

Relatório de Sustentabilidade 2012



 **AES Eletropaulo**
Uma Empresa AES Brasil

AES ELETROPAULO

Relatório de Sustentabilidade 2012

Sumário

Sumário	3
Sobre o relatório	4
Perfil	7
Governança Corporativa	11
Coerência	11
Transparência	14
Estrutura de governança	15
Estrutura societária	19
Mercado de capitais	19
Planejamento Estratégico Sustentável	21
Plataforma de Sustentabilidade	23
Compromissos públicos	25
Gestão corporativa	26
Ciclo de planejamento estratégico	27
Segurança	30
Segurança da força de trabalho	31
Segurança para a população	33
Inovação e excelência para a satisfação do cliente	36
Satisfação do cliente	37
Excelência operacional	41
Eficiência no uso de recursos	45
Uso eficiente de recursos financeiros	45
Uso eficiente de recursos energéticos	53
Uso eficiente de recursos naturais	57
Desenvolvimento e valorização de colaboradores, fornecedores e comunidades	63
Desenvolvimento e valorização de colaboradores	63
Desenvolvimento e valorização de fornecedores	70
Desenvolvimento e valorização de comunidades	74
Balanco social (Ibase)	82
Relatório de asseguarção das informações socioambientais	83
Relatório de asseguarção do processo de engajamento de públicos de relacionamento	86
Declaração de exame GRI	88
Índice de indicadores GRI	89
Créditos	93

Sobre o relatório

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

A AES Eletropaulo apresenta, neste relatório de sustentabilidade, as iniciativas para garantir o desenvolvimento de seus negócios, expondo temas-chave relacionados à responsabilidade socioambiental e econômica da empresa.

Publicado pelo sétimo ano consecutivo sob as diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI), o documento atende ao nível B+ de aderência às diretrizes e foi objeto de verificação externa. Eventualmente, e sempre indicado em notas explicativas, foram adotadas premissas específicas para cálculo de indicadores com metodologias adicionais à GRI. De forma complementar, reformulações em informações anteriormente prestadas estão indicadas em notas explicativas.

Com periodicidade anual, o relatório abrange de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2012 e apresenta informações referentes às atividades da AES Eletropaulo dentro de suas unidades operacionais no Estado de São Paulo.

O conteúdo foi definido em conjunto com todas as áreas da empresa e em discussões durante o 4º Ciclo de Diálogo com Públicos de Relacionamento, realizado entre setembro e novembro de 2012, que representou um processo de engajamento, contando com a participação de colaboradores, fornecedores e clientes (corporativos e residenciais).

Este relatório atende ao compromisso estabelecido com públicos de relacionamento sobre a divulgação dos resultados da Plataforma de Sustentabilidade, no âmbito do tema transversal “Comunicação, Conhecimento e Informação”.

Para encaminhar dúvidas e sugestões a respeito do conteúdo deste relatório, escreva à diretoria de Comunicação e Sustentabilidade, aos cuidados de Luiz Pires, no e-mail comunicacao@aes.com.

	C	C+	B	B+	A	A+	
Conteúdo do Relatório	Perfil da G3	Responder aos itens: 1.1; 2.1 a 2.10; 3.1 a 3.8, 3.10 a 3.12 4.1 a 4.4, 4*14 a 4.15	Com verificação externa	Responder a todos os critérios elencados para o Nível C mais: 1.2; 3.9, 3.13; 4.5 a 4.13, 4.16 a 4.17	Com verificação externa	O mesmo nível exigido para o Nível B	Com verificação externa
	Forma de Gestão da G3	Não exigido		Informações sobre a Forma de Gestão para cada categoria de indicador		Forma de Gestão divulgada para cada categoria de indicador	
	Indicadores de Desempenho da G3 & Indicadores de Desempenho do suplemento Setorial	Responder a um mínimo de 10 indicadores de Desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas de desempenho: social, econômico e ambiental.		Responder a um mínimo de 20 indicadores de Desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas de desempenho: econômico, ambiental, direitos humanos, práticas trabalhistas, sociedade, responsabilidade pelo produto.		Responder a cada indicador essencial da G3 e do Suplemento Setorial com a devida consideração ao Princípio da materialidade de uma das seguintes formas (a) respondendo ao indicador ou (b) explicando o motivo da omissão.	

Mensagem do presidente

GRI: 1.1; 1.2; EU10; EU19; EU28; EU29

Pela primeira vez, divulgamos nossos resultados econômico-financeiros em conjunto com os socioambientais das empresas AES Brasil. Isso consolida uma etapa importante do Planejamento Estratégico Sustentável, que lançamos no início de 2012, e proporciona mais clareza aos compromissos que assumimos para contribuir com o desenvolvimento sustentável da sociedade.

O ano de 2012 foi marcado por eventos relevantes, como a confirmação da terceira revisão tarifária da AES Eletropaulo, a introdução do programa de redução da tarifa de energia elétrica e a definição da proposta para renovação das concessões de distribuição, transmissão e geração de energia elétrica, com vencimento entre 2015 e 2017. A expectativa é de que a redução das tarifas de energia elétrica, implementada desde janeiro de 2013, contribua para a maior competitividade da indústria brasileira e promova o crescimento econômico do País.

A hidrologia decorrente de um regime de chuvas mais tímido no 4º trimestre de 2012 provocou o acionamento de maior nível de geração de energia termoeletrica para suprimento da demanda por eletricidade do País. Isso traz à reflexão sobre como o setor deve avançar de forma mais consistente na ampliação da flexibilidade de operação do sistema elétrico brasileiro, garantindo mais segurança de abastecimento frente a situações hidrológicas voláteis.

Nesse cenário, mantivemos investimentos e foco na satisfação dos clientes, na busca de oportunidades de crescimento de nossa capacidade de geração e no aperfeiçoamento de padrões de eficiência e disciplina na execução. Investimos, em 2012, R\$ 1,2 bilhão em nossas operações de distribuição de energia elétrica - AES Eletropaulo e AES Sul, aprimorando a qualidade dos serviços prestados, e na modernização da rede de energia.

A frequência (FEC) e a duração média das interrupções (DEC) foram reduzidas em 15% e 19%, respectivamente, na área de concessão da AES Eletropaulo, e em 8% e 9% na AES Sul.

Superamos a marca de 500 mil famílias com ligações elétricas regularizadas nos municípios atendidos pela AES Eletropaulo, que somadas às da AES Sul equivalem a 2 milhões de pessoas de comunidades de baixa renda beneficiadas pelos nossos serviços e pelo programa de educação para o uso eficiente e seguro da energia elétrica, entre 2004 e 2012.

No tema Segurança, nosso Valor número 1, não registramos acidentes fatais com nossos colaboradores próprios pelo segundo ano consecutivo e alcançamos 16,8% de redução nos acidentes com colaboradores próprios e contratados. Lamentamos dois acidentes fatais com colaboradores de empresas contratadas da AES Eletropaulo e AES Sul e ampliamos nossas ações e investimentos em treinamento, acompanhamento e consolidação de uma cultura de segurança consistente com nossos Valores, para todos aqueles que nos prestam serviços. Os acidentes fatais com a população foram reduzidos em 16% nas áreas em que atuamos.

Na geração, investimos cerca de R\$ 139 milhões no programa de modernização de usinas hidroelétricas. Na busca do objetivo de expandir a capacidade de geração da AES Tietê, em até 3 mil MW até 2016, seguimos com o processo de licenciamento ambiental para a instalação do projeto da Termo São Paulo, com 550 MW de capacidade. Adquirimos também opção de compra do projeto Termo Araraquara, com capacidade de 579 MW, em São Paulo. Expandimos ainda nossas atividades de comercialização de energia no mercado livre, alcançando carteira equivalente a 288 MW, como parte de nossa estratégia para a recontração da energia a ser disponibilizada pela AES Tietê a partir de 2016.

Após mais de quatro anos, retomamos as operações da termoeletrica a gás natural, no Rio Grande do Sul, a AES Uruguaiana, inicialmente em uma operação de caráter emergencial, disponibilizando até 244 MW ao sistema a partir de fevereiro de 2013, mas certos de que poderemos contribuir para a flexibilidade na operação do sistema elétrico do País, viabilizando em conjunto com o governo brasileiro as condições para uma operação sustentável e de longo prazo.

Buscamos, ao longo de todo o ano passado, ser mais eficientes e ter disciplina na execução, principalmente na AES Eletropaulo, em função do terceiro ciclo de revisão tarifária. Investimos em tecnologia, inclusive em um novo e moderno Centro de Operações para a AES Eletropaulo, e fizemos mudanças importantes, integrando todas as áreas corporativas do Grupo e as áreas Comercial e de Operações da AES Eletropaulo em uma única sede, localizada no município de Barueri, no Estado de São Paulo.

A AES Brasil encerrou 2012 com Ebitda de R\$ 2,6 bilhões e Lucro Líquido de R\$ 1,1 bilhão, respectivamente 46% e 62% inferiores a 2011. Parte desse resultado deve-se à venda da AES Atimus, contabilizada no balanço financeiro relativo ao ano de 2011, e aos reflexos da terceira revisão tarifária da AES Eletropaulo.

Nossos investimentos para 2013 totalizarão R\$ 1,1 bilhão, sendo R\$ 918 milhões destinados à distribuição de energia (R\$ 647 milhões na AES Eletropaulo e R\$ 271 milhões na AES Sul) e R\$ 213 milhões na continuidade do programa de modernização das usinas hidroelétricas na AES Tietê.

Obtivemos diversos reconhecimentos ao longo de 2012, que dedicamos como agradecimento à confiança e ao apoio de nossos colaboradores, clientes, investidores, fornecedores, acionistas, comunidades, órgãos reguladores e poder público:

- AES Eletropaulo e AES Tietê conquistaram o Prêmio Nacional da Qualidade, da Fundação Nacional da Qualidade;
- AES Brasil foi reconhecida, pela segunda vez, como uma das 20 empresas modelo em Sustentabilidade, de acordo com o Guia Exame de Sustentabilidade;
- AES Eletropaulo e AES Tietê integram, mais uma vez, o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da BM&FBovespa;
- AES Sul foi eleita uma das 150 melhores empresas para se trabalhar, segundo o Guia Você S.A 2012;
- AES Eletropaulo foi eleita a empresa mais admirada do Brasil em 2012, pelo quarto ano consecutivo, na categoria “Fornecimento de Energia Elétrica”, em prêmio promovido pela revista Carta Capital;
- AES Eletropaulo conquistou o Prêmio Criança, da Fundação Abrinq/Save the Children, como uma empresa referência no País no atendimento a crianças de 0 a 6 anos por meio da atuação do Centro Educacional Infantil Luz e Lápis.

Britaldo Soares

Presidente do Grupo AES Brasil

Perfil

AES Eletropaulo

Uma empresa comprometida em fornecer soluções sustentáveis em energia elétrica para mais de 6,4 milhões de clientes

GRI 1.2; 2.1; 2.2; 2.4; 2.5; 2.7; 2.8; 3.6

Desde 1998, a AES Eletropaulo atua na região metropolitana de São Paulo, distribuindo energia elétrica para 24 municípios paulistas (veja a relação de municípios na tabela abaixo) em uma área total de 4.526 km². A empresa é a maior distribuidora de energia da América Latina, atendendo 16,6 milhões de habitantes e 6,5 milhões de unidades consumidoras. Para isso, conta com uma equipe formada por 5.872 colaboradores próprios e 10.251 terceirizados, empenhados em atender com qualidade e eficiência seus clientes.

A área de concessão da AES Eletropaulo concentra o principal polo industrial e financeiro do Brasil, com um Produto Interno Bruto (PIB) que representa mais de 50% de todo o PIB paulista, segundo dados da Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados (Seade) e do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). O Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) da região chega a 0,828 – em uma escala de 0 a 1. Em virtude de tais características, a AES Eletropaulo responde pelo fornecimento de 34,3% do total de energia elétrica consumida no Estado de São Paulo e 10,5% do total do Brasil.

Para fazer frente a esses desafios e trabalhar com o foco no fornecimento de soluções energéticas eficientes, sustentáveis e que proporcionem a satisfação de seus clientes, em 2012 a companhia investiu R\$ 831,1 milhões em projetos de manutenção, expansão e modernização da rede, além de serviços ao cliente. Esse valor é 12,5% superior aos investimentos realizados em 2011 (R\$ 738,7 milhões).

Em 2012, a AES Brasil, Grupo do qual a AES Eletropaulo faz parte, concluiu uma importante mudança em sua estrutura de trabalho para proporcionar mais integração, sinergia, agilidade, eficiência e competitividade. Em um ambiente de trabalho inovador, que promove o bem-estar dos colaboradores, a AES Brasil transferiu sua sede e integrou todas as áreas corporativas do Grupo, incluindo as áreas Comercial e de Operação da AES Eletropaulo, em um único prédio na cidade de Barueri (SP). Saiba mais sobre os impactos e benefícios dessa mudança na página 63.

Municípios da área de concessão da AES Eletropaulo

GRI 2.7

Barueri	Itapevi	Santana do Parnaíba
Cajamar	Jandira	Santo André
Carapicuíba	Juquitiba	São Bernardo do Campo
Cotia	Mauá	São Caetano do Sul
Diadema	Osasco	São Lourenço da Serra
Embu	Pirapora do Bom Jesus	São Paulo
Embu-Guaçu	Ribeirão Pires	Taboão da Serra
Itapeçerica da Serra	Rio Grande da Serra	Vargem Grande Paulista

GRI 2.3; 2.6; EU1; EU4

AES Eletropaulo em números

5.872 colaboradores próprios e 10.251 terceirizados
 6,5 milhões de unidades consumidoras
 24 municípios atendidos
 151 subestações
 13.703,8 MVA de capacidade instalada
 41.177,6 km de rede de distribuição aérea
 3.134,9 km de rede de distribuição subterrânea
 1.766,7 km de linha de subtransmissão aérea
 190 km de linha de subtransmissão subterrânea
 R\$ 9,95 bilhões de receita operacional líquida
 R\$ 831,1 milhões investidos na modernização e expansão da rede e no atendimento ao cliente
 R\$ 107,9 milhões de lucro líquido
 R\$ 113,24 milhões em investimentos nas comunidades de nossa área de concessão
 45.557 GWh* de energia distribuída para o mercado cativo e clientes livres
 R\$ 1.157.629.316,47 de capital social
 71,3 mil acionistas**
 56,3% de free float***

* Wh (Watt-hora) é a unidade de medida que indica a quantidade de energia necessária para alimentar uma carga com potência de 1 Watt durante 60 minutos. 1 GWh (GigaWatt-hora) equivale a 1 bilhão de Watts, ou 3.600 GJ. / ** A AES Eletropaulo tem capital aberto e negocia suas ações na BM&FBovespa. / *** É o percentual de ações livres para negociar no mercado, ações que não pertencem a acionistas estratégicos (controladores e diretores da companhia e acionistas que detenham mais de 5% do capital total da empresa). Também são excluídas do *free float* as ações com restrições (que não podem ser negociadas) e aquelas em tesouraria. Na prática, quanto maior o *free float* de uma companhia, maior sua liquidez no mercado.

GRI EU3

Unidades Consumidoras por Classe	2010	2011	2012
Residencial	5.749.408	5.956.173	6.094.754
Comercial	345.682	344.606	340.098
Industrial	29.020	28.465	27.972
Outros	17.954	18.545	19.286
Total	6.142.064	6.347.789	6.482.110

GRI 2.3; 2.4; 2.5

AES Corp. e AES Brasil

A AES Corp. é uma companhia global que atua na geração e distribuição de energia elétrica. Presente em 27 países, sua força de trabalho, de 27 mil pessoas, está comprometida com a excelência operacional e o atendimento das necessidades de consumo de energia no mundo.

No Brasil desde 1997, a AES atua com negócios de geração, distribuição e comercialização de energia elétrica e está presente nos Estados de São Paulo e Rio Grande do Sul. Atualmente compreende uma força de trabalho de 7,6 mil colaboradores no Brasil.

Fazem parte do Grupo AES Brasil duas distribuidoras, AES Eletropaulo e AES Sul, e duas geradoras, AES Uruguaiana e AES Tietê. Juntas, as empresas respondem por 12,5% da energia distribuída e 2,2% da capacidade instalada no País.

Para conhecer a história da AES Eletropaulo, acesse www.aeseletropaulo.com.br.

Cenário regulatório

O ano de 2012 foi de muitas movimentações para o setor elétrico brasileiro. Além dos reflexos das revisões tarifárias, processo periódico realizado pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), o Governo Federal anunciou um pacote de redução nas tarifas de energia elétrica com o objetivo de estimular a economia do País por meio da Medida Provisória 579.

A revisão tem como principal objetivo garantir um valor justo de tarifa praticada aos consumidores, com base nos ganhos de eficiência e produtividade da distribuidora em determinado período previsto em contrato – de quatro em quatro anos para a AES Eletropaulo. O índice de revisão tarifária, aprovado em julho de 2012 pela Aneel, foi de -9,33% (efeito médio a ser percebido pelo consumidor) e -5,60% (efeito econômico).

Na companhia já se previa a redução das tarifas em função do compartilhamento dos ganhos de eficiência e produtividade, porém em um patamar inferior ao apresentado pela Aneel. Os impactos dessa alteração foram sentidos em toda a empresa e, apesar do reconhecimento pela excelência na gestão (*veja mais na página 26*), resultou em um processo de reestruturação de cargos e salários para adequação a um novo cenário financeiro (*detalhes na página 65*).

Vale ressaltar que a revisão tarifária ocorrida em 2012 não está diretamente relacionada ao reajuste anual de tarifa, que ocorre anualmente no período entre ciclos, no qual é aplicada a fórmula constante no contrato de concessão.

Ainda no cenário regulatório, em setembro de 2012, foi anunciado um pacote de medidas para incentivar o crescimento da economia. Esse pacote, também por meio da MP 579, busca reduzir as contas de energia para todos os consumidores.

A iniciativa busca uma redução média de 20,2% nas tarifas de energia elétrica, sendo, em média, 16,2% para clientes residenciais e de 19,7% a 28,0% para os consumidores industriais, com base em dois pontos principais: redução de encargos setoriais (até 7%) e redefinição das condições para renovação dos contratos de concessão de geração, transmissão e distribuição com datas de vencimento entre 2015 e 2017 (até 13,2%).

Os efeitos decorrentes da MP 579 e da legislação correlata já foram considerados no cálculo da tarifa da AES Eletropaulo, realizado pela Aneel, em fevereiro de 2013. Os consumidores da AES Eletropaulo terão uma redução de 18,25%.

Prêmios e reconhecimentos

GRI 2.10

O ano de 2012 foi de intensas atividades e consolidação de importantes ações estratégicas da AES Eletropaulo, todas voltadas para a construção de processos mais eficientes, para a melhoria nos serviços prestados e para a satisfação dos clientes. Esse empenho da empresa foi reconhecido pelos seus públicos de relacionamento, sendo traduzido em importantes premiações. Alguns dos reconhecimentos mais importantes foram:

- **Prêmio Abradee 2012:** promovido pela Associação Brasileira dos Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee), reconhece as melhores empresas de distribuição de energia do País. No ano, a empresa avançou do 8º para o 5º lugar da classificação geral entre as 29 companhias com mais de 500 mil clientes. Nas categorias específicas, destaca-se o primeiro lugar no *ranking* da Gestão Econômico-Financeira, bem como a segunda colocação no *ranking* de Responsabilidade Social;
- **Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE):** por mais um ano (carteira de 2013), a AES Eletropaulo integrará essa carteira importante de ações, da qual participa desde 2005 na BM&FBovespa;
- **Prêmio Nacional da Qualidade:** promovido pela Fundação Nacional da Qualidade, reconheceu a AES Eletropaulo novamente em 2012 pelas suas práticas de gestão e melhoria contínua;

- **Empresas mais Admiradas do Brasil 2012:** pelo quarto ano consecutivo, a AES Eletropaulo foi eleita a empresa mais admirada na categoria “Fornecimento de Energia Elétrica” no prêmio promovido pela revista *Carta Capital*;
- **Balanço Anual Melhores das Maiores 2012:** promovido pelo jornal *Diário do Comércio*, elegeu a AES Eletropaulo como a melhor empresa em resultados financeiros e eficiência;
- **Melhores do Brasil:** premiada na categoria “Eficiência Energética”, na primeira edição do prêmio promovido pelo jornal *Brasil Econômico*;
- **Empresa que mais respeita o consumidor:** premiada na categoria “Fornecedores de Energia”, pela revista *Consumidor Moderno*;
- **Destaque Eficiência Energética:** premiação concedida durante o 9º Congresso Brasileiro sobre Eficiência Energética;
- **Prêmio Criança, da Fundação Abrinq/Save the Children:** a AES Eletropaulo foi reconhecida como uma empresa referência no País no atendimento a crianças de 0 a 6 anos por meio da atuação do Centro Educacional Infantil Luz e Lápis;
- **Certificação ISO 14001:** a certificação foi dada a todos os processos da companhia, desde o sistema de distribuição até suas instalações;
- **Prêmio Abrasca de Criação de Valor:** a AES Eletropaulo foi destaque setorial do segmento de energia elétrica, reconhecendo os esforços da companhia, que criou 13,7% de valor aos seus acionistas na média dos últimos três anos;
- **APEX global Awards 2011:** reconhece a empresa e o país que realizou a melhor implementação e desenvolvimento do programa Apex, da AES Corp. e suas práticas;
- **Certificação OHSAS 18.001:** em 2012 o sistema de gestão de saúde e segurança da AES Eletropaulo foi certificado contemplando todas as atividades e instalações da companhia;
- **As Empresas que Melhor se Comunicam com Jornalistas:** prêmio, conferido à AES Brasil, que reconhece a qualidade do relacionamento que as companhias mantêm com jornalistas e com o mercado, além de enfatizar o nível de tratamento oferecido à imprensa com base na acessibilidade, disponibilidade e facilidade de verificação de informações gerais ou relacionadas aos negócios.

Referência em Sustentabilidade

Em 2012 o Grupo AES Brasil foi reconhecido como uma das 20 empresas modelo em sustentabilidade pela revista Exame. Esse prêmio, apresentado por uma das mais respeitáveis e renomadas publicações de negócios do Brasil, é um reconhecimento do compromisso das empresas do Grupo com o desenvolvimento sustentável, traduzido em estratégia, metas de médio e longo prazo e ações práticas.

Governança Corporativa

Atuação estratégica e responsável

Adoção de boas práticas é essencial para a gestão eficiente do negócio e, portanto, importante base para a criação de valor

Para construir uma estrutura de governança corporativa que seja estratégica e responsável, as empresas do Grupo AES Brasil atuam de forma a garantir a equidade e a transparência nas relações com os acionistas e a proteção dos direitos dos demais públicos de relacionamento. Para tanto, baseiam-se nos Princípios de **Coerência** e **Transparência** da AES Corp. No que diz respeito à coerência, as empresas adotam e cumprem o compromisso de desenvolver, com todas as partes relacionadas, transações e atividades coerentes com seus Valores e diretrizes. Já com relação à transparência, trabalham continuamente para estabelecer uma comunicação aberta e transparente com todos os seus públicos de relacionamento.

Visão, Missão e Valores

GRI 4.8

Com o objetivo de consolidar a cultura de alto desempenho disseminada em todas as empresas do Grupo AES Brasil, as iniciativas da AES Eletropaulo estão alinhadas às diretrizes organizacionais, aos objetivos e às metas de longo prazo, estabelecidas pelo Planejamento Estratégico Sustentável do Grupo. Todas as empresas da AES Brasil são norteadas pela mesma Missão e pelos mesmos Valores.

Visão

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

Missão

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

Valores

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

Coerência

Demonstrando coerência com seus Valores, em especial o que diz respeito a Agir com Integridade, desde 2011 a AES Eletropaulo integra o **Cadastro Empresa Pró-Ética**. Iniciativa da Controladoria Geral da União (CGU) e do Instituto Ethos, o cadastro avalia, julga – baseado em rigorosos critérios – e divulga as organizações que se engajam voluntariamente na construção de um ambiente de integridade e confiança nas relações comerciais, inclusive naquelas que envolvem o setor público. Integram o cadastro 14 empresas, sendo três delas do Grupo AES Brasil (AES Eletropaulo, AES Tietê e AES Sul). Saiba mais sobre a iniciativa do CGU e Instituto Ethos em www.cgu.gov.br/empresaproetica.

Requisitos avaliados pelo Cadastro Empresa Pró-Ética

- Adoção de um código de ética interno;
- Adoção de normas de responsabilidade social;
- Criação de um sistema para recebimento de denúncias anônimas;
- Implementação de regras para recebimento de presentes;
- Formação de comissão interna para julgar eventuais desvios praticados internamente.

O reconhecimento comprova que a ética sempre foi a base para fazer negócios na AES Eletropaulo. É um compromisso formal, expresso e disseminado pelo **Guia de Valores**, um conjunto de normas, preceitos e recomendações que garantem transparência e coerência nas ações do Grupo AES Brasil (*leia mais no quadro abaixo*). Além disso, há o Programa de Ética e *Compliance*, que tem como objetivo difundir a cultura de boas práticas a todos os públicos de relacionamento e garantir o mais elevado padrão ético em todas as relações com as partes interessadas, minimizando assim os riscos relacionados à reputação.

Guia de Valores

As atividades das empresas da AES Brasil são permeadas pelo nosso código de ética e conduta nos negócios, chamado “Os Valores da AES – das palavras às ações”. O documento é baseado nas diretrizes da AES Corp., que sustenta as práticas de governança corporativa. O Guia de Valores está disponível a todos os interessados no www.aesbrasil.com.br/Documents/GuiadeValores.pdf

Revisão contratual de *Compliance*

GRI SO2

A revisão contratual de *Compliance* visa a verificar a conduta legal, ética e reputacional dos parceiros de negócios, previamente a uma celebração ou alteração de contrato, e resguardar a AES Eletropaulo de situações que possam caracterizar alguma violação ética ou legal, para assegurar a integridade dos negócios.

Periodicamente, o Grupo promove treinamentos para aprimorar o conhecimento dos Valores da companhia e discussão de dilemas éticos do dia a dia, como sobre *FCPA* (Lei Anticorrupção).

Dentro do programa de *Compliance*, há normas para avaliação e pré-aprovação das contratações de todas as áreas das companhias do Grupo AES no Brasil com valores acima de US\$ 100 mil ou que sejam consideradas de alto risco, independentemente do valor.

GRI SO3

Colaboradores treinados em procedimentos anticorrupção	2009	2010	2011	2012
Gestores	303	13	337	1
Não Gestores	3.813	276	4.414	67

Obs.: Em 2009, o treinamento anticorrupção foi realizado por 96% dos colaboradores; em 2010, participaram colaboradores que não haviam realizado o treinamento no ano anterior e novos colaboradores; em 2011, o treinamento foi realizado por 86% dos colaboradores; em 2012, participaram colaboradores que não haviam realizado o treinamento no ano anterior.

GRI 4.12

Compromissos com integridade

O Grupo AES Brasil é considerado referência por adotar iniciativas que superam as práticas mais comuns do mercado. As empresas do Grupo são, por exemplo, signatárias do Pacto Empresarial pela Integridade e contra a Corrupção, iniciativa conjunta do Instituto Ethos, do Uniethos, do Patri, do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (Pnud), do Escritório das Nações Unidas contra Drogas e Crime (Unodoc) e do Comitê Brasileiro do Pacto Global. Também integram o comitê de ética da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), cuja finalidade é contribuir com outras organizações no desenvolvimento de melhores práticas conjuntas e na produção de material para auxiliar outras empresas que queiram tornar suas iniciativas transparentes e idôneas.

Disseminação dos Valores

GRI SO2; SO3; SO4

Ao longo de 2012, 5.570 colaboradores de todas as unidades da AES Eletropaulo participaram de treinamentos voltados para a divulgação e reforço dos Valores da empresa e de suas políticas internas, conforme apresenta a tabela abaixo:

Pessoas treinadas por tipo de treinamento (2012)	
Tema	Colaboradores Treinados
Integração para novos colaboradores	7
Programa de Desenvolvimento de Liderança (PDL)	30
Workshop <i>Contract Compliance</i>	7
Vedação ao Segundo Emprego e Atividade Externa	9
Proibição do Recebimento de Gratificações (caixinha) no Natal	562
<i>Ethics Champions</i>	4.962
FCPA (<i>Foreign Corrupt Practices Act</i>)	69
Dia Mundial da Ética	1.739
Certificação do Guia de Valores AES Brasil	5.570
Total de Colaboradores que receberam treinamento de <i>Compliance</i>	5.570

Fornecedores treinados por tipo de treinamento (2012)	
Tema	Fornecedores Treinados
FCPA (<i>Foreign Corrupt Practices Act</i>)	9
Proibição do Recebimento de Gratificações (caixinha) no Natal	168
Total de Fornecedores que receberam treinamento de <i>Compliance</i>	177

Mesmo com o empenho da AES Eletropaulo em disseminar seus Valores e adotar medidas que busquem inibir ações inidôneas, em 2012 registramos dois casos de corrupção que resultaram na demissão de três colaboradores. Em um dos casos, houve também o bloqueio do fornecedor.

GRI HR6; HR7

Trabalho decente

A AES Brasil atua para erradicar o trabalho infantil e impedir o trabalho degradante e forçado em sua cadeia de suprimentos por meio de diversas ferramentas.

Ainda na etapa de cadastramento, as empresas do Grupo disponibilizam informações relativas ao Código de Ética. Nos contratos, há cláusula específica sobre o tema. Além disso, são realizadas auditorias in loco nos fornecedores. O tema também faz parte do *check list* de verificação das Inspeções de Segurança.

Para firmar esse compromisso, a AES Brasil assinou em 2010 o Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo no Brasil.

Transparência

GRI HR3; HR4; SO7; PR9

Alinhada à diretriz de transparência, a AES Eletropaulo trabalha diariamente para estabelecer vínculos de comunicação com todos os seus públicos de relacionamento. A empresa conta com o AES *Helpline*, um canal de comunicação, disponível 24 horas por dia e 365 dias do ano para receber e tratar alegações de desvio ético ou dúvidas relacionadas aos Valores da empresa, relatados pelos diversos públicos de relacionamento das companhias do Grupo AES Brasil.

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

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

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

Em 2012 houve uma denúncia relacionada à discriminação religiosa. O caso ocorreu em março e foi investigado pela área de *Compliance*. Ao final da investigação, conclui-se que o caso não procedia.

AES <i>Helpline</i>	AES Brasil			AES Eletropaulo		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Alegações	314	278	250	249	222	197
Pedidos de Orientação	105	102	53	81	77	45
Total	419	380	303	330	299	242

Em 2012, o Grupo AES Brasil recebeu 303 chamadas, sendo 53 relacionadas a esclarecimentos e 250 a alegações que poderiam ferir os Valores do Grupo. Na AES Eletropaulo, das 242 chamadas recebidas, 197 foram alegações e 45 sobre pedidos de orientação.

Estrutura de governança

GRI: 4.1; 4.3; 4.4; 4.9; 4.5; 4.6; 4.7; 4.10; 4.11

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

Assembleia Geral

A Assembleia Geral é o órgão deliberativo máximo da estrutura da companhia. Embora tenha poderes para decidir sobre todos os assuntos, sua convocação e reunião geralmente ocorrem apenas naquelas hipóteses que compreendem a sua competência privativa. Existem duas espécies: Ordinária e Extraordinária. A Assembleia Geral Ordinária, em regra, é convocada pelo Conselho de Administração e deverá ocorrer nos quatro primeiros meses de cada exercício social para deliberar sobre as matérias previstas no artigo 132 da Lei das Sociedades Anônimas. Já a Assembleia Geral Extraordinária pode ser convocada pelo Conselho de Administração, pelos Diretores, pelo Conselho Fiscal (quando instalado) ou por acionistas da companhia nas hipóteses previstas no artigo 123 da Lei das Sociedades Anônimas e sempre que houver necessidade, para deliberar sobre assuntos que não sejam de competência específica.

Conselho de Administração

O Conselho de Administração é o órgão responsável pela fixação da orientação geral dos negócios da companhia, bem como pela deliberação dos assuntos relevantes e de sua competência exclusiva, conforme disposto no Estatuto Social. É composto de 11 membros efetivos e nove suplentes, sendo dois membros efetivos que são conselheiros independentes (tal como definido no Regulamento do Nível 2 da BM&FBovespa), um membro efetivo e seu respectivo suplente representantes dos colaboradores, um membro efetivo representante dos acionistas minoritários ordinaristas e os demais indicados pelos acionistas controladores. O mandato dos atuais conselheiros de administração termina na Assembleia Geral que apreciar as demonstrações financeiras relativas ao exercício social de 2012, tendo se reunido 14 vezes ao longo de 2012 para conduzir e acompanhar, de forma efetiva, o desempenho econômico, operacional, social e ambiental da companhia.

Conselho Fiscal

O Conselho Fiscal é o órgão que fiscaliza os atos dos administradores, bem como verifica o cumprimento dos seus deveres legais e estatutários. Sua instalação é facultativa e o Estatuto Social disporá sobre seu funcionamento, de modo permanente ou nos exercícios sociais em que for instalado a pedido de acionistas. Quando em funcionamento, sua opinião é obrigatória em determinados assuntos estabelecidos por lei ou no Estatuto Social, tais como o relatório anual da administração, fazendo constar do seu parecer as informações complementares que julgar necessárias ou úteis à deliberação da Assembleia Geral; propostas dos órgãos da administração, a serem submetidas à Assembleia Geral, relativas à modificação do capital social, emissão de debêntures ou bônus de subscrição, planos de investimento ou orçamentos de capital, distribuição de dividendos, transformação, incorporação, fusão ou cisão; entre outros. É composto de cinco membros efetivos e cinco suplentes, com mandato até a primeira Assembleia Geral Ordinária que ocorrer após a eleição dos seus membros. Algumas de suas reuniões são realizadas em conjunto com as reuniões do Conselho de Administração da Companhia.

Diretoria Executiva

A Diretoria é o órgão executivo responsável pela administração e gestão da companhia, além de executar as resoluções das Assembleias Gerais e do Conselho de Administração. É composta de um diretor-presidente, um diretor vice-presidente e de Relações com Investidores e mais cinco diretores vice-presidentes, com mandato de três anos, sendo permitida a reeleição. O mandato dos atuais membros da Diretoria termina na Assembleia Geral que deliberar a respeito das demonstrações financeiras do exercício social de 2012.

Comitê de Sustentabilidade

O Comitê de Sustentabilidade não é um órgão estatutário da Companhia sendo responsável por assegurar a gestão e a prestação de contas relacionadas à sustentabilidade, incluindo a validação da estratégia e a supervisão da evolução por meio do monitoramento dos planos de ação, do desenvolvimento de indicadores e da mensuração de metas. É composto pelo presidente da AES Brasil e de seus vice-presidentes e reporta-se ao Conselho de Administração de cada uma das companhias do Grupo.

Comitê de Gestão da Política de Investimentos e Operacional

O Comitê de Gestão da Política de Investimentos e Operacional é órgão estatutário para atuar junto ao Conselho de Administração e à Diretoria da companhia e tem como função o assessoramento ao Conselho de Administração, sendo de sua competência: (i) analisar as propostas do Plano de Negócios Anual; (ii) analisar as propostas de planos de investimentos na expansão, reposição e melhorias das instalações, programação e orçamento de operação e manutenção da companhia; (iii) acompanhar a evolução dos índices de desempenho da companhia; (iv) aferir a adequada prestação de serviços da companhia, em atendimento aos padrões exigidos pelo órgão regulador; e (v) acompanhar a execução do Plano de Negócios Anual, assim como a análise de todas as questões que envolvam aspectos estratégicos e relevantes de natureza técnico-operacional, jurídica, administrativa, econômico-financeira, ambiental e social. O comitê de gestão tem funcionamento permanente e é composto por seis membros, indicados na forma do Acordo de Acionistas da Companhia Brasileira de Energia.

Fórum de *Performance* (Sistema Gerencial)

Busca assegurar o alcance dos objetivos estratégicos e o cumprimento do desempenho operacional planejado. Conta com a participação de executivos e lideranças da companhia.

Áreas e grupos focados

Compliance	Subordinada à Vice-Presidência de Assuntos Legais da AES Brasil, a área é responsável pelo Código de Ética e Conduta e sua disseminação, treinamentos relacionados à ética e ao <i>compliance</i> , investigações de denúncias feitas pelo Canal AES <i>Helpline</i> e pela avaliação reputacional e ética de fornecedores, agentes, prestadores de serviços e atuais ou futuros parceiros de negócios.
Segurança da Informação	Assegura a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações do negócio aderentes aos requisitos de governança corporativa e à legislação.
Auditoria Interna	Elabora, em conjunto com a AES Corp., um plano de auditoria anual que inclui os riscos de negócio, de regulamentos e de controles.
Controles Internos	Propõe, aperfeiçoa e acompanha a implementação das melhores práticas de governança corporativa.

GRI 4.2

Membros do Conselho de Administração

Presidente

Vincent Winslow Mathis*

Conselheiros efetivos

Armínio Francisco Borjas Herrera

Bernerd Raymond da Santos Ávila

Britaldo Pedrosa Soares

Flora Lúcia Marin de Oliveira

Francisco José Morandi Lopéz

Heloísa Regina Guimarães de Menezes

Kenneth Joseph Zagzebski

Manuel Jeremias Leite Caldas (conselheiro independente)

Sergio Canuto da Silva (representante dos colaboradores)

Sergio Silva do Amaral (conselheiro independente)

Conselheiros suplentes

Airton Ribeiro de Matos

Charles Rene Lebarbenchon

Marcelo de Carvalho Lopes

Marcos Ponce de Leon Arruda

Patricia Rosa de Oliveira (representante dos colaboradores)

Paulo Camillo Vargas Penna

Pedro de Freitas Almeida Bueno Vieira

Ricardo de Abreu Sampaio Cyrino

Rinaldo Pecchio Junior

Membros do Conselho Fiscal**

Presidente

Sebastião Bergamini Júnior

Conselheiros Efetivos

Joaquim Dias de Castro

Marcelo Gasparino da Silva

Marcus Pereira Aucélio

Maria Carmen Westerlund Montera

Conselheiros Suplentes

André Eduardo Dantas

Eduardo Coutinho Guerra

Kurt Janos Toth

Luis Eduardo Frisoni Junior

Luiz Ferreira Xavier Borges

Membros da Diretoria Executiva

Britaldo Pedrosa Soares – Diretor Presidente

Gustavo Duarte Pimenta – Diretor Vice-Presidente

Paulo Camillo Vargas Penna – Diretor Vice-Presidente

Pedro de Freitas Almeida Bueno Vieira – Diretor Vice-Presidente

Rinaldo Pecchio Junior – Diretor Vice-Presidente e de Relações com Investidores

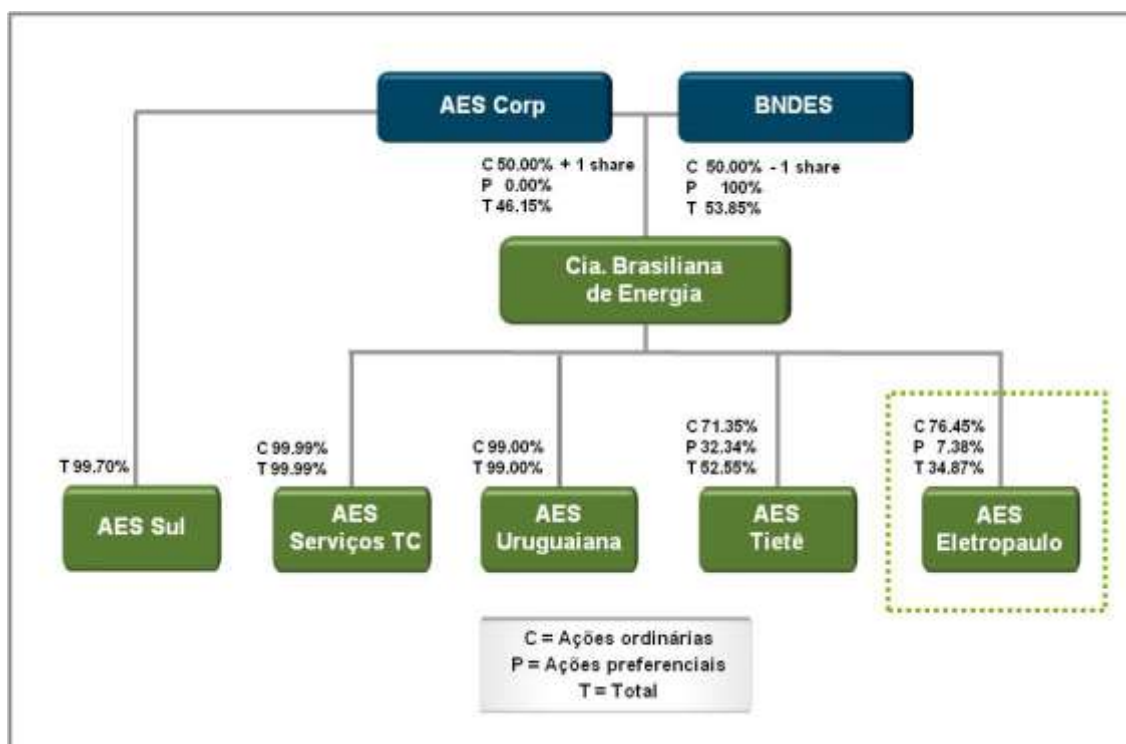
Sheilly Caden Contente – Diretora Vice-Presidente

Sidney Simonaggio – Diretor Vice-Presidente

* Eleito em 3 de maio de 2012.

**Eleitos em 16 de abril de 2012.

Estrutura societária



Mercado de Capitais

As ações da AES Eletropaulo estão listadas no Nível 2 de Governança Corporativa da BM&FBovespa, o que significa que a companhia assume um compromisso público e formal ao atender a um regulamento de práticas diferenciadas, o que exige e reforça a transparência em todas as ações.

Em 2012, seus papéis integraram, pelo segundo ano consecutivo, o ICO2 (Índice Carbono Eficiente), desenvolvido pela BM&FBovespa em conjunto com o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) e que inclui em sua carteira somente companhias que adotam práticas transparentes com relação a suas emissões de gases de efeito estufa (GEE). Sob esse aspecto, a AES Eletropaulo monitora e afere suas emissões de GEE de maneira transparente, reforçando seu compromisso com as questões climáticas e de meio ambiente (*leia mais na página 60*). As ações da AES Eletropaulo integram também o Índice de Energia Elétrica (IEE), que tem como objetivo medir o desempenho do setor elétrico.

Além disso, manteve-se, pelo oitavo ano consecutivo, no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da BM&FBovespa. O destaque fica por conta do fato de a AES Eletropaulo ser uma das 14 empresas – entre as 37 que compõem a carteira 2013 – que permitiram a divulgação pública de seus questionários, possibilitando, assim, mais conhecimento dos públicos de relacionamento sobre a atuação e a postura da companhia.

O total de ações da AES Eletropaulo é de 167.343.887, sendo 66.604.817 ações ordinárias (ELPL3) e 100.739.070 ações preferenciais (ELPL4). A companhia também possui ADRs (*American Depositary Receipt*) negociadas no mercado de balcão norte-americano, que, a partir de janeiro de 2012, migraram para as regras do Nível I, passando a ser negociadas sob o código EPUMY. A migração foi feita com o objetivo de ampliar as formas de acesso dos investidores às ADRs, principalmente aqueles domiciliados no exterior, bem como ampliar a liquidez dos papéis.

No ano de 2012, as ações ordinárias (ELPL3) encerraram o exercício cotadas a R\$ 24,00, baixa de 45,5%, enquanto as ações preferenciais (ELPL4) encerraram o ano cotadas a R\$ 16,80, com queda de 54,0%. Nesse mesmo período, o Ibovespa valorizou 7,4% e o IEE caiu 11,2%.

Outras informações relacionadas ao mercado de capitais estão disponíveis para acesso público no *site* de Relações com Investidores da AES Eletropaulo: www.aeseletropaulo.com.br/ri.

Rumo ao relatório integrado, foco no investidor

Em junho de 2012 a AES Brasil foi uma das quatro empresas brasileiras que aderiu ao *International Integrated Reporting Council* (IIRC), uma coalização internacional formada por reguladores, investidores, empresas, associações setoriais, profissionais de contabilidade e ONGs.

O objetivo desse grupo de trabalho é a discussão e a elaboração de diretrizes para o que se denomina “relatório integrado”, um documento conciso que apresente as informações econômico-financeiras e socioambientais de uma organização de forma simples, direta e conectada.

Esse projeto busca o estabelecimento de um canal ainda mais adequado para a comunicação com investidores e acionistas, bem como com analistas de mercado que acreditam que a estratégia de longo prazo para uma companhia e a correlação entre seu desempenho socioambiental e o econômico-financeiro são informações relevantes para sua decisão de investimento.

Comunicação com acionistas e investidores

Para se comunicar com seus acionistas e investidores, a AES Eletropaulo oferece:

- E-mail: ri.aeseletropaulo@aes.com;
- Acesso ao site de RI por meio do celular;
- Sistema de alerta de atualizações enviadas diretamente ao e-mail do acionista que solicitar;
- Conta no Twitter focada exclusivamente em RI: [@eletropaulo_ri](https://twitter.com/eletropaulo_ri);
- Teleconferências trimestrais abertas a todos os acionistas;
- Reuniões públicas com apresentação do panorama de negócios e dos resultados.

Planejamento Estratégico Sustentável

GRI: 1.2

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

Esse compromisso é o principal alicerce do Planejamento Estratégico Sustentável da empresa, que foi lançado em 2012 e será posto em prática completamente até 2016. O planejamento da AES Brasil possui quatro direcionadores estratégicos que indicam os caminhos que a empresa seguirá para cumprir seu compromisso. Os direcionadores estratégicos são:

- Foco no Cliente
- Crescimento
- Gestão dos Públicos de Relacionamento
- Eficiência e disciplina na execução

O Planejamento Estratégico da AES Brasil foi construído de forma a garantir o sincronismo com a Plataforma de Sustentabilidade, que começou a ser desenvolvida em 2010 e foi lançada com o Planejamento Estratégico no início de 2012. A Plataforma reúne um conjunto de diretrizes alinhadas que influenciam todos os processos da organização. Os direcionadores estratégicos e os temas principais e transversais da Plataforma de Sustentabilidade compartilham dos mesmos objetivos e prioridades, garantindo que as ações ocorram de maneira sinérgica e continuada, o que proporciona à empresa resultados efetivos e de longo prazo.

São cinco os temas principais e três os temas transversais da Plataforma de Sustentabilidade da AES Brasil.

Temas principais:

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

Temas transversais:

- Educação para a Sustentabilidade;
- Engajamento de Públicos de Relacionamento;
- Comunicação, Informação e Conhecimento.

Disseminação da estratégia: o mapa de aprendizagem

A AES Brasil considera que a disseminação da estratégia de cada negócio aos seus colaboradores é importante para o sucesso do Planejamento Estratégico Sustentável.

O objetivo do treinamento é disseminar, de forma mais detalhada por meio de um **mapa de aprendizagem**, a estratégia para o ciclo de 2012-2016 da AES Brasil, estimulando o diálogo e o entendimento de todos e como, individualmente, cada colaborador pode contribuir para o alcance dos objetivos estratégicos.

E, para isso, a AES Brasil desenvolveu um treinamento, que dura cerca de quatro horas, e é realizado em um formato lúdico e dinâmico: o Mapa retrata o modelo de negócio e o Planejamento Estratégico da organização, reforçando a sustentabilidade como um mecanismo fundamental na estratégia da AES Brasil e a Cultura Nós Somos AES.

Dessa forma, após entendimento de seu papel para o cumprimento da estratégia do Grupo, 100% do quadro funcional da AES Brasil contribui para que os objetivos traçados no ciclo de Planejamento Estratégico Sustentável sejam atingidos.

AES Brasil na Rio +20

Durante a Rio+20², o presidente da AES Brasil, Britaldo Soares, falou sobre a elaboração e implementação da Plataforma de Sustentabilidade e a necessidade do Grupo de ter foco e compromissos assumidos para contribuir para o desenvolvimento sustentável de toda a sociedade, demonstrando como a sustentabilidade está, efetivamente, inserida no negócio.

A AES Brasil teve uma participação ativa na Rio+20. A equipe que esteve presente no evento contribuiu com a construção de importantes debates e discutiu sobre as mudanças fundamentais em estruturas de governança, na gestão empresarial e no comportamento humano que são necessárias para uma atuação comprometida com o desenvolvimento sustentável.

A empresa participou ainda de discussões técnicas que visavam a identificar soluções energéticas capazes de gerar menores impactos ambientais e sociais sem, no entanto, acarretar em perda de eficiência. A presença da companhia ratificou a posição de protagonismo que a AES Brasil vem assumindo nas questões relacionadas à sustentabilidade no setor elétrico. Participou também da elaboração do documento "Visão Brasil 2050 – uma nova agenda de negócios para o País". Produzido pelo Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS), o documento tem o propósito de apresentar uma visão de futuro sustentável e o caminho possível para alcançá-lo. Outro destaque que reforça o compromisso da empresa com a sustentabilidade foi a nomeação de Britaldo Soares para o Conselho de Administração do CEBDS e como membro do Comitê de Sustentabilidade da Amcham.

² Conferência das Nações Unidas sobre desenvolvimento sustentável que reuniu, em junho de 2012, líderes políticos, empresariais e da sociedade civil de diferentes nações para firmar propostas e acordos em prol do desenvolvimento sustentável.

Plataforma de Sustentabilidade

GRI 4.16

No decorrer de 2012, a Plataforma de Sustentabilidade da AES Brasil passou por um importante processo de consolidação e disseminação nas empresas do Grupo. O alinhamento com o Planejamento Estratégico Sustentável é um importante reflexo dessa consolidação e já garante resultados efetivos para o dia a dia da organização.

No tema principal Segurança – o valor número 1 da empresa – foram desenvolvidas diversas ações na área de concessão da AES Eletropaulo para a redução de 19% dos acidentes fatais com a população (*saiba mais na página 30*).

Outro destaque foi no tema principal Inovação e Excelência da Satisfação do Cliente, em que a AES Eletropaulo atingiu o melhor índice de satisfação do cliente no ranking Abradee, desde que a pesquisa existe (*leia mais na página 36*).

No que se refere ao tema Desenvolvimento e Valorização de Fornecedores, foi dada sequência ao programa de desenvolvimento e reconhecimento das melhores práticas, por meio do Índice de Desempenho do Fornecedor (IDF) (*leia mais na página 70*).

Com relação ao Desenvolvimento e Valorização das Comunidades, o Planejamento Estratégico e a Plataforma de Sustentabilidade permitiram a consolidação do Sistema de Gestão da Responsabilidade Social Corporativa (SGRSC), que estabelece as diretrizes norteadoras do investimento social privado, permitindo, assim, que a empresa aperfeiçoe sua atuação nas comunidades e alinhe seus investimentos sociais à estratégia do negócio (*leia mais sobre o SGRSC na página 74*).

Do ponto de vista de gestão e governança da Plataforma, o Comitê de Sustentabilidade se reuniu quatro vezes em 2012 para acompanhamento do atendimento aos 38 compromissos e atualizou as informações aos Conselhos de Administração e ao Conselho Fiscal duas vezes.

Uma das principais tomadas de decisão do Comitê de Sustentabilidade foi a aprovação dos principais indicadores de sustentabilidade da companhia, que devem ser reportados trimestralmente a partir de 2013.

Política de sustentabilidade

GRI 1.2; 4.14; 4.17

O compromisso da AES Brasil com o desenvolvimento sustentável está definido nos documentos que expressam a nossa identidade (Visão, Valores, Código de Ética) e na Política de Sustentabilidade que pode ser conferida em nosso site (www.aesbrasil sustentabilidade.com.br).

INDICADOR	2011	2012	Status	
SEGURANÇA	Realizado	Meta	Realizado	
Nº de acidentes fatais com colaboradores	0	0	0	✓
Nº de acidentes fatais com contratadas	0	0	1	✗
Nº total de acidentes fatais	0	0	1	✗
Nº de acidentes com e sem afastamento com colaborador	64	51	36	✓
Nº de acidentes com e sem afastamento com contratadas	70	56	71	✗
Nº total de acidentes com e sem afastamento (inclui acidentes fatais)	134	107	108	✓
Nº total de acidentes com população	87	70	89	✗
INOVAÇÃO E EXCELÊNCIA PARA A SATISFAÇÃO DO CLIENTE	Realizado	Meta	Realizado	
DEC (Duração Equivalente de Interrupção por unidade consumidora)	10,36	8,67	8,35	✓
FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por unidade consumidora)	5,45	6,87	4,64	✓
INS (Índice de Nível de Serviço) do Call Center (% de clientes que atendemos em até 30 segundos) – Média anual	88,8	89,0	91,7	✓
EFICIÊNCIA NO USO DE RECURSOS NATURAIS	Realizado	Meta	Realizado	
Resíduos reciclados e/ou reaproveitados / Quantidade de resíduos gerados (%)	11%	16%	55%	✓
Quantidade de resíduo enviado para aterros/quantidade de resíduos gerados (%)	55%	53%	44%	✓
Emissões de CO2 diretas e indiretas - Perdas e Combustíveis - (tCO2e)	162.218	158.974	358.799	✗
EFICIÊNCIA NO USO DE RECURSOS ENERGÉTICOS	Realizado	Meta	Realizado	
Perdas globais (%)	10,51 %	10,30%	10,30%	✓
Consumo próprio de energia elétrica (MWh)	45.251	44.346	44.198	✓
Energia economizada nos projetos de Eficiência Energética e Transformação de Consumidores em Clientes (MWh)	62.338	46.000	116.685	✓
DESENVOLVIMENTO E VALORIZAÇÃO DE COLABORADORES	Realizado	Meta	Realizado	
Taxa de rotatividade voluntária – colaboradores próprios (%)	8,8%	6,0%	10,5%	✗
DESENVOLVIMENTO E VALORIZAÇÃO DE COMUNIDADES	Realizado	Meta	Realizado	
Nº de beneficiados pelos projetos sociais da empresa	1.231 mil	1.231 mil	1.682 mil	✓
Nº de famílias beneficiadas pelo projeto de baixa renda	46.203	50.000	55.000	✓

Conhecimento da Plataforma pelos colaboradores

Para a disseminação e a aderência da Plataforma de Sustentabilidade na AES Brasil, foi realizada uma pesquisa amostral de comunicação interna com foco nesse tema, aplicada a 600 colaboradores, de todos os níveis hierárquicos.

Os resultados indicam que, embora a maioria dos entrevistados afirme conhecer a Plataforma de Sustentabilidade, o percentual dos que a “conhecem bem” é de apenas 17%. Esse dado mostra que, apesar do esforço para disseminação da estratégia, ainda é preciso realizar um intenso trabalho de disseminação com foco, principalmente, no papel dos líderes como facilitadores dessa divulgação. Para isso, em 2013, será colocado em prática o Programa de Educação para a Sustentabilidade (compromisso do tema transversal Educação para a Sustentabilidade), não só para aumentar o conhecimento sobre a Plataforma, mas com o intuito de que cada colaborador entenda como pode praticar a sustentabilidade em seu dia a dia pessoal e profissional.

Ciclo de Diálogos

GRI 4.14; 4.16

Entre setembro e novembro de 2012, o Grupo AES Brasil realizou a quarta edição do **Ciclo de Diálogos**, um processo de engajamento que reúne grupos dos públicos de relacionamento para avaliar como a organização está atendendo às suas expectativas e demandas. Os pontos levantados nesses encontros servem de subsídio e *feedback* para ações corporativas.

A edição de 2012 contou com a presença de 97 pessoas, entre colaboradores, fornecedores e clientes (corporativos e residenciais) da AES Eletropaulo.

Compromissos públicos

GRI 4.12; 4.13

As empresas do Grupo AES Brasil são signatárias do **Pacto Global** e promovem os **Objetivos do Milênio**, iniciativas da Organização das Nações Unidas (ONU).

O Pacto Global instiga a comunidade empresarial a adotar, apoiar e promover dez princípios básicos universais de direitos humanos, de práticas laborais, de meio ambiente e de combate à corrupção e ao suborno. As signatárias são convidadas a introduzir os dez princípios na condução de seus negócios e atividades e a relatar seu progresso à ONU e à sociedade anualmente. Desde 2005, a AES Eletropaulo é signatária do Pacto Global e divulga, anualmente, o desempenho de suas atividades, bem como os impactos socioambientais, por meio do relatório de sustentabilidade.

Os **Objetivos do Milênio**, por sua vez, são constituídos por oito conjuntos de diretrizes que promovem educação, igualdade, redução da mortalidade infantil, saúde das gestantes, combate à Aids e a outras doenças, erradicação da fome, respeito ao meio ambiente e desenvolvimento mundial.

A AES Eletropaulo aderiu, em 2008, ao Pacto Empresarial pela Integridade e contra a Corrupção, participa de discussões com a sociedade civil sobre sua atuação e estimula a cidadania empresarial. A distribuidora mantém relacionamento principalmente com:

- **Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee):** contribui para a excelência operacional e econômico-financeira das concessionárias, com foco no atendimento ao cliente;
- **Sindicato da Indústria de Energia no Estado de São Paulo (SindiEnergia):** estuda, coordena, protege e representa os agentes dos setores de energia do Estado de São Paulo;
- **Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social:** auxilia as companhias a incorporar o conceito de responsabilidade social empresarial em sua gestão, empregando um processo contínuo de avaliação e aperfeiçoamento;
- **Fundação Abrinq:** tem como objetivo mobilizar a sociedade para questões ligadas aos direitos da criança e do adolescente. A AES Eletropaulo participa do Programa Empresa Amiga da Criança, que incentiva o investimento social privado em ações em prol da infância e da adolescência;
- **Grupo + Unidos:** parceria da missão diplomática dos Estados Unidos no País com empresas norte-americanas estabelecidas em território brasileiro, tem como objetivos dar visibilidade ao investimento das empresas participantes em projetos ambientais e de desenvolvimento social e econômico e promover o tema da responsabilidade social corporativa em meio a diferentes segmentos da sociedade;

- **Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS):** integra os princípios e práticas do desenvolvimento sustentável no contexto de negócio, conciliando as dimensões econômica, social e ambiental;
- **Empresas pelo Clima (EPC):** plataforma empresarial permanente, organizada pela Fundação Getúlio Vargas, que tem como objetivo mobilizar, sensibilizar e articular lideranças empresariais para a gestão e redução das emissões de gases causadores do efeito estufa, a gestão de riscos climáticos e a proposição de políticas públicas e incentivos positivos no contexto das mudanças climáticas;
- **Global Reporting Initiative (GRI):** em 2012, a AES Eletropaulo, por meio da AES Brasil, se associou como *Organizational Stakeholders*, o que significa que a empresa é um dos membros-chave que contribuem com conhecimentos, desempenhando papel importante na governança da entidade;
- **International Integrated Reporting Council (IIRC):** por meio da AES Brasil, a AES Eletropaulo participa de uma coalizão internacional entre órgãos reguladores, investidores, empresas, ONGs e outras entidades da sociedade civil que tem como objetivo a evolução dos relatos corporativos de desempenho, integrando resultados econômicos, financeiros, sociais e ambientais.

A AES Eletropaulo entende que a adesão a compromissos voluntários é importante para a discussão de temas relevantes à sociedade, bem como para que tenha soluções conjuntas para os desafios atuais.

Diante disso, a companhia se comprometeu a “recontratar ou identificar e aderir a Compromissos Voluntários relacionados ao desenvolvimento sustentável até 2013”, no âmbito do tema transversal de Engajamento de Públicos de Relacionamento.

Gestão corporativa

AES Eletropaulo conquista, pela segunda vez, o Prêmio Nacional da Qualidade, que reconhece as melhores práticas de gestão.

GRI 4.5

Pelo reconhecimento de suas boas práticas de gestão, a AES Eletropaulo conquistou, pela segunda vez, o Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ). A empresa foi uma das seis premiadas entre 41 candidatas.

A gestão das empresas do Grupo AES Brasil é orientada pelo Planejamento Estratégico Sustentável e segue o Modelo de Excelência da Gestão (MEG), da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), constituído de 11 fundamentos de excelência¹. Tais fundamentos são convertidos em critérios de excelência que, entre outras coisas, permitem aferir o grau de maturidade da gestão da empresa.

Essa mensuração é feita por meio de uma avaliação independente e dentro do ciclo do PNQ, uma iniciativa da FNQ que reconhece as empresas de classe mundial, consideradas as detentoras das melhores práticas de gestão.

As organizações que participam do PNQ são avaliadas com base no MEG e de acordo com uma escala de pontuação que vai de 0 a 1.000, divididas em faixas. A AES Eletropaulo já havia sido reconhecida pelo PNQ em 2009 e no Prêmio Ibero-Americano da Qualidade em 2010.

¹ Pensamento sistêmico; aprendizado organizacional; cultura de inovação; liderança e constância de propósitos; orientação por processos e informações; visão de futuro; geração de valor; valorização de pessoas; conhecimento sobre o cliente e o mercado; desenvolvimento de parcerias e responsabilidade social.

Como parte integrante do Modelo de Excelência da Gestão das empresas AES Brasil e um instrumento importante para direcionamento organizacional, o Planejamento Estratégico é revisado anualmente. Essa revisão conta com o envolvimento e a participação das lideranças e contempla todas as áreas da companhia. O processo é desenvolvido durante o primeiro semestre do ano, como uma forma de direcionar e fortalecer a cultura de *performance* organizacional no curto (período de um ano) e no longo (período de cinco anos) prazo, de acordo com o Ciclo de Planejamento Estratégico.

Em 2012, a AES Eletropaulo também conquistou, de forma integrada, as certificações ISO 14001:2004, que atesta a qualidade e a excelência da empresa nas práticas e ações relacionadas ao Meio Ambiente, e BS OHSAS 18001:2007, norma de saúde e segurança do trabalho.

Outra importante conquista da AES Eletropaulo foi a renovação, pela terceira vez, do certificado ISO 9001. A certificação atesta que a empresa está em conformidade com os requisitos da norma ISO 9001:2008, que abrange a gestão da qualidade.

Ciclo de planejamento estratégico

GRI 4.5, 4.16

O Planejamento Estratégico Sustentável da AES Brasil é construído de maneira cíclica, permitindo assim eventuais correções e ajustes no decorrer do processo. O ciclo do planejamento estratégico é constituído de duas etapas: formulação e estabelecimento da estratégia.

Na etapa de formulação, que acontece entre os meses de janeiro e junho, ocorre o *Xstrategy*, um método de formulação de estratégia desenvolvido pela AES Corp. e adaptado pela AES Brasil. O *Xstrategy* permite as análises de riscos e oportunidades com base em: perspectivas macroeconômicas; ambientes regulatório e político; projeções de crescimento de mercado; matriz de riscos empresariais; matriz *Swot*; desafios específicos de cada negócio.

A partir do mês de junho ocorre a etapa de implementação da estratégia, na qual são realizadas as discussões para a elaboração do orçamento da companhia e a definição das principais iniciativas/projetos para o alcance dos direcionadores estratégicos e dos compromissos assumidos na Plataforma de Sustentabilidade.

Entre setembro e outubro, as premissas orçamentárias e as projeções de demonstrativos financeiros são discutidas e aprovadas pela AES Corp. e pelo Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES).

De acordo com a alocação de recursos aprovados pelas diretorias, os respectivos planos de ação são detalhados e relacionados aos direcionadores estratégicos, contendo prazos, metas e responsáveis.

Em novembro e dezembro, são definidos as metas e os objetivos individuais dos principais executivos das empresas do Grupo, de acordo com o Planejamento Estratégico Sustentável e o orçamento aprovado. Por fim, todos os compromissos são formalizados por meio de contratos de gestão (*Leia mais abaixo*).

O último passo dentro da etapa de implementação da estratégia refere-se ao passo de aprendizado e adaptação, no qual o aprendizado do processo anterior se torna ponto de partida para o novo ciclo.

A comunicação e a divulgação da estratégia de longo prazo, dos objetivos e das metas estratégicas para todos os colaboradores da companhia acontecem até o mês de fevereiro do ano seguinte.

Fóruns de performance

Mensalmente, são realizados os Fóruns de Performance, reuniões que têm como objetivo fazer a gestão e a análise do desempenho, incluindo os resultados dos indicadores estratégicos e táticos, bem como a revisão dos planos de ação.

São três tipos de reunião:

- **Reunião de Resultados:** fatos relevantes, pontos de atenção e deliberações;
- **Reunião do Negócio:** plano estratégico e desempenho do negócio e dos principais processos;
- **Reunião Preparatória:** plano tático/operacional e desempenho das áreas e dos contratos de gestão.

Ativos intangíveis

Os ativos intangíveis não contábeis formam uma parte importante do Planejamento Estratégico Sustentável e, para mantê-los alinhados à estratégia de negócio, as empresas do Grupo AES Brasil dispõem de um conjunto de mecanismos que permite a atualização do conhecimento, a atração e retenção de pessoas e o desenvolvimento das comunidades, além de inovações de produtos e processos.

Os ativos intangíveis não contábeis são identificados e avaliados segundo as tendências de mercado, tecnológicas e administrativas. A partir dessa análise são classificados em:

- **Humano:** capacidade, experiência e conhecimento;
- **Mercado:** marca, clientes e relacionamento;
- **Infraestrutura:** sistemas diversos e cadastro de clientes;
- **Tecnológico:** pesquisa e desenvolvimento, processos e produtos.

Um dos compromissos da Plataforma de Sustentabilidade da AES Brasil no tema principal Uso Eficiente dos Recursos é reestruturar a gestão desses ativos até 2014, refinando o processo de definição, acompanhamento e mensuração.

Gestão de riscos

O processo de Gestão Integrada de Riscos da AES Brasil permite que os riscos empresariais mais significativos (que podem afetar a imagem e a capacidade de alcançar os objetivos e metas estratégicas) sejam identificados e controlados com base na metodologia *The Committee of Sponsoring Organizations – Enterprise Risk Management (Coso-ERM)*. A metodologia permite que os riscos identificados sejam classificados em função das variáveis de probabilidade e impacto em uma matriz denominada *heatmap*.

Os riscos inerentes aos negócios são agrupados em quatro áreas: estratégica, financeira, operacional e regulatória. Essas áreas são desdobradas em 57 categorias. Todos os riscos são tratados adequadamente com um plano de ação, por meio

de um monitoramento mensal para os riscos-chave. Os demais riscos são monitorados em intervalos de quatro a 12 meses.

Adicionalmente, alguns riscos são monitorados utilizando o *Key Risk Indicator* (KRI), que verifica o seu comportamento, servindo como uma medida de alerta rápida e antecipada quanto à exposição ou ao seu potencial de perda.

ESTRATÉGICOS						
ATIVOS INTANGÍVEIS		GOVERNANÇA		MERCADO	ESTRATÉGIA DO MERCADO/ SETOR ELÉTRICO	
Reputação	Inovação tecnológica	Controles internos e políticas	Estrutura organizacional	Relacionamento/ Escassez de água	Político	Cenário macroeconômico
Recrutamento e retenção de talentos	Integridade no cadastro de clientes	Conduta antiética	Relacionamento com <i>stakeholders</i>	Contratação de energia	Desenvolvimento de produtos e serviços	Continuidade das operações
Sucessão e dependência de pessoal		Planejamento e orçamento	Incentivo de desempenho	Concorrência e participação de mercado	Decisão de investimento	Fusão e aquisição

FINANCEIROS			REGULATÓRIOS	
Atuarial	Crédito	Liquidez	Setor elétrico	
Plano de previdência	Arrecadação e inadimplência	Commodities	Revisão tarifária	
	Concentração de recebíveis	Câmbio	Renovação das concessões	
		Acesso ao capital		
		Acumulação da dívida		
		Fluxo de caixa		

OPERACIONAIS					
Processos	Infraestrutura do setor	Pessoais	Informação e tecnologia	Comunidade	Gerais
Suprimento de materiais e serviços	Gestão do patrimônio	Capacitação	Acesso à informação	Segurança com o público	Trabalhista
Obrigação contratual	Qualidade na prestação de serviços	Saúde e segurança	Disponibilidade de sistemas	Meio ambiente	Cível
Perdas comerciais	Perdas técnicas e eficiência energética	Relacionamento com sindicatos	Integridade de sistemas e do ambiente de TI		Tributário/fiscal
Acompanhamento de projetos	Capacidade operacional	Terceirização			Práticas contábeis
	Eficiência operacional	Benefícios			

Públicos de relacionamento

GRI 4.14, 4.15, 4.16, 4.17

Buscando dar mais efetividade às suas ações e ao atendimento das demandas específicas, a AES Brasil aprovou, em 2012, uma revisão do mapa de públicos de relacionamento. Com o envolvimento da liderança, o projeto, iniciado em 2011, teve como resultado a reclassificação de seis para dez conjuntos de públicos de relacionamento da companhia. De acordo com seu grau de relacionamento e influência, os públicos foram agrupados como os que:

- **Influenciam:** Imprensa, Agentes do Setor Elétrico, Sociedade Civil Organizada e Comunidades;
- **Sustentam:** Colaboradores e Acionistas e Financiadores;
- **Dependem/Sustentam:** Fornecedores e Clientes; e
- **Regulam/Fiscalizam:** Poder Público e Órgãos Regulatórios.

Engajamento dos públicos de relacionamento

GRI 4.16; 4.17

Para que a gestão empresarial atenda às expectativas dos públicos de relacionamento e gere contribuições para o ciclo de planejamento estratégico, a AES Brasil estruturou e sistematizou seu processo de engajamento com base na norma internacional AA 1000. Com isso, a companhia busca capturar expectativas e demandas, bem como os aspectos da sustentabilidade que possam ser controlados e sobre os quais se presume que o Grupo AES Brasil tenha influência.

Esse engajamento é importante para garantir que as expectativas desses públicos sejam consideradas no ciclo do Planejamento Estratégico Sustentável de forma clara e transparente.

A aplicação do procedimento, em 2012 com o público de clientes, atende ao compromisso apresentado em sua Plataforma de Sustentabilidade, assim como inicia a sistematização de um procedimento a ser aplicado para todos os públicos de relacionamento do Grupo nos próximos anos. Em 2013, por exemplo, a companhia ampliará o escopo ao incluir os investidores com foco na publicação de seu primeiro relatório integrado no próximo ano. Saiba mais sobre esse projeto na página 20.

Segurança

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

Compromisso	Status	Próximos passos
Zero acidente fatal (próprio e contratado) ao ano	Não atingido. Foi registrada uma fatalidade com colaborador de uma empresa contratada	Treinamento dos líderes e colaboradores próprios e contratados. Implementação do Sistema de Gestão de Segurança em todas as empresas contratadas. Manutenção da rotina de inspeções de segurança, caminhadas de segurança, auditorias internas e externas, diálogos de segurança, avaliações de risco antes de iniciar os serviços e comunicados de eventos
Reduzir em 20% os acidentes com e sem afastamento (próprios e contratados)	Não atingido. Foi registrada uma redução de 19% no total de acidentes com colaboradores próprios e contratados. A redução foi de 44% com colaboradores próprios e houve um aumento de 1% com contratados	Treinamento dos líderes e colaboradores próprios e contratados. Implementação do Sistema de Gestão de Segurança em todas as empresas contratadas. Manutenção da rotina de inspeções de segurança, caminhadas de segurança, auditorias internas e externas, diálogos de segurança, avaliações de risco antes de iniciar os serviços e comunicados de eventos
Reduzir em 20% ao ano os acidentes totais com a população	Não atingido. Embora tenha registrado uma redução de 19% no número de fatalidades, houve aumento de 2% no total de acidentes	Reforço na campanha de segurança com a população

*A métrica para monitoramento do atendimento aos compromissos de redução de acidentes está em revisão.

GRI: LA8; LA7; LA9; PR1; EU16; EU18; EU20; EU21; EU25

Segurança é o valor número 1 da AES Brasil. Isso significa que nada é mais importante do que garantir a integridade física dos colaboradores, fornecedores e das 16,6 milhões de pessoas que diariamente desfrutam do bem-estar proporcionado pela energia elétrica na área de concessão da AES Eletropaulo.

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

Os Programas de Segurança das empresas AES Brasil são baseados nas diretrizes globais da AES Corp. e no **Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional (SGSSO)**. Os requisitos do SGSSO estão de acordo com as especificações da OHSAS 18001 (*Occupation Health Safety Assessment Series*), uma norma internacional com foco na saúde e segurança do trabalho, voltada à preservação da integridade física e saúde dos colaboradores e parceiros, por meio de práticas de mitigação de riscos em atividades e instalações. Como resultado da aderência de seu Sistema de Gestão da Segurança, a companhia recebeu, em 2012, a Certificação OHSAS 18001.

Embora, dos três compromissos, dois não tenham sido atingidos em 2012, a AES Eletropaulo obteve resultados significativos, como a redução de 44% no número de acidentes com colaboradores próprios e a queda de 19% nos acidentes fatais com a população. Repetindo o cenário de 2011, a empresa não registrou nenhum acidente fatal com colaboradores próprios.

Pelo Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional da AES Brasil, o Grupo foi premiado em 2012 pela Fundação Coge, na categoria Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho. Em dezembro de 2012 a AES Eletropaulo foi certificada na Norma OHSAS 18001. O bom desempenho, no entanto, não se repetiu com as empresas contratadas e foi registrada uma fatalidade em 2012.

Segurança da força de trabalho

GRI LA7, LA8

O Programa de Segurança da AES Eletropaulo reúne todas as práticas da empresa e foi elaborado para contribuir com a consolidação de um ambiente seguro, por meio do comprometimento de todos com a busca pela melhoria contínua. Esse programa é baseado nos **Standards da AES Corp.**, 25 padrões de segurança focados na melhoria de procedimentos e práticas e também baseado no atendimento aos requisitos da norma OHSAS 18001.

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

- **Planejar:** identificar os riscos de segurança e estabelecer metas;
- **Executar:** incluir treinamentos, capacitações e controles operacionais;
- **Verificar:** monitorar andamento das metas e realizar ações corretivas;
- **Revisar:** incluir análises de progresso e de ações para desenvolver mudanças, se necessárias.

Durante o ano de 2012 foi dada continuidade a todas as práticas previstas no Programa de Segurança, atingindo uma redução de 44% no número de acidentes com e sem afastamento com colaboradores próprios e 1% de aumento com colaboradores terceirizados.

Saúde e segurança no trabalho	2010	2011	2012
Investimentos em programas de Segurança (R\$ mil)	14.002	13.679	23.799 ³
TF (taxa de frequência) ¹ – colaboradores	6,55	5,99 ⁴	3,29
TF (taxa de frequência) ¹ – contratados	5,26	3,87	4,27
TG (taxa de gravidade) ² – colaboradores	672	49,67	33
TG (taxa de gravidade) ² – contratados	349	53,49	500
Acidentes fatais – colaboradores	1	0	0
Acidentes fatais – contratados	0	0	1
Acidentes de trabalho com e sem afastamento – colaboradores	63 ⁴	64 ⁴	36
Acidentes de trabalho com e sem afastamento – contratados	87 ⁴	70 ⁴	71
Dias perdidos/debitados – colaboradores	460 ⁴	261 ⁴	366
Dias perdidos/debitados – contratados	1.141 ⁴	968 ⁴	8.433

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

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

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

Programa de Segurança

GRI LA8

O Programa de Segurança da AES Eletropaulo é composto de diversas ações; entre as principais estão:

Caminhada de Segurança

A Caminhada de Segurança é uma iniciativa do Grupo AES Brasil e envolve lideranças (presidente, vice-presidentes, diretores, gerentes e coordenadores) de diferentes áreas em atividades de campo, com o objetivo de observar as atividades de trabalho de colaboradores e terceirizados e identificar e eliminar condições e comportamentos não seguros.

Em 2012, os líderes da AES Eletropaulo realizaram 27.166 caminhadas de segurança, superando a meta estabelecida para o período. Como resultado das caminhadas, os líderes registraram as condições inseguras e os planos de ação para correção e prevenção foram estabelecidos para cada uma delas, baseados no estudo em cada caso.

Líder em ação

Com o objetivo de capacitar lideranças a orientar e supervisionar equipes para a realização do trabalho seguro e, assim, garantir a eficiência das iniciativas, a prática oferece treinamentos baseados em três pilares (segurança, qualidade e produtividade) a líderes que atuam diretamente no campo.

Blitz de segurança nas empresas contratadas

A blitz de segurança é uma prática adotada pela AES Eletropaulo com as empresas contratadas do Sistema Elétrico de Potência (SEP). Trata-se de uma visita aos fornecedores para uma inspeção de segurança, com o objetivo de auxiliar na eliminação de condições inseguras em toda a cadeia de valor. Em 2012, foram realizadas dez blitzes em empresas contratadas.

Relato de Evento

É um canal de comunicação do Sistema de Gestão Integrado com colaboradores que incentiva a comunicação de quase acidentes e comportamentos ou condições inseguras em seus ambientes de trabalho, além de ocorrências ambientais. Dessa forma, a empresa garante que todos os eventos com potencial de provocar acidentes e impactos ambientais sejam relatados e investigados, de modo a viabilizar ações que eliminem os riscos. Os colaboradores também podem registrar sugestões em relação às práticas de segurança e ambientais da empresa. Os relatos recebidos são analisados, caracterizados e tratados de acordo com o potencial do evento. Em 2012, a AES Eletropaulo recebeu 15.872 relatos.

Preleção de Segurança

Consiste em reuniões periódicas – mensais e semanais – que visam à conscientização de todos em assuntos como: segurança ambiental, resultado das investigações de acidentes e relatos de eventos significativos, análise de desempenho, saúde ocupacional, resultados das inspeções de campo, campanhas de segurança, procedimentos técnicos e operacionais de alto impacto em segurança ou meio ambiente, entre outros.

Tolerância Zero

Propõe a tomada de ações imediatas, efetivas e eficazes baseadas em inspeções de segurança orientadas para identificar e eliminar condições inseguras que podem levar a acidentes graves ou fatais. No foco das ações preventivas está o reforço do papel das lideranças imediatas em manter e desenvolver um ambiente seguro e o uso de meios de controle para garantir que as condições de segurança em campo estejam sendo atendidas.

Megainspeção de Segurança

O objetivo é avaliar a existência e as condições de ferramentas, materiais, veículos e equipamentos de proteção. São coordenadas por gerentes técnicos, coordenadores operacionais e coordenadores e técnicos de segurança.

Comitês de Segurança

GRI LA6

Quatro comitês representam os colaboradores da AES Eletropaulo em relação às questões de saúde e segurança. Esses comitês abrangem 100% dos colaboradores da empresa. A meta para 2013 é garantir a periodicidade das reuniões de cada um dos comitês.

COMITÊ	PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS
Segurança do Trabalho AES Brasil	Aprova objetivos e metas de segurança das empresas do Grupo AES Brasil; acompanha os principais indicadores de desempenho; e aprova investimentos e alocação de recursos emergenciais para prevenção ou correção dos quesitos de segurança.
Segurança do Trabalho AES Eletropaulo	Acompanha os indicadores em detalhe por Diretoria Regional e por principais empresas contratadas; avalia as principais questões de desempenho e a determinação de ações preventivas ou corretivas; alinha as atividades, comunicando uniformemente os membros; e reconhece mensalmente os colaboradores que foram destaque nas questões de saúde e segurança.

Comitê Regional e Comitê Executivo de Segurança do Trabalho AES Eletropaulo

Analisa os principais indicadores de segurança em cada regional; discute, com a equipe de segurança local, ações a serem tomadas; e promove a Reunião de Análise Crítica (RAC) envolvendo as lideranças próprias e contratadas.

Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa)

Atua na conscientização e na busca de recursos para prevenção e melhorias. É dividida em subcomissões, que discutem temas diferenciados e encaminham as discussões ao presidente da Cipa. Cada diretoria tem análises específicas, e as subcomissões definem como cada área deve agir.

Segurança para a população

Em 2012, a AES Eletropaulo intensificou suas ações direcionadas para a conscientização da população sobre riscos da rede elétrica no âmbito do Movimento Viva sem Acidentes. A redução de 19% nas fatalidades (que passaram de 16, em 2011, para 13, em 2012) é o resultado de 153 *blitze* de segurança; 372 treinamentos para profissionais da construção civil; 3.777 palestras de segurança e 6.199 apresentações dos caminhões de segurança, que atingiram um público de 1,27 milhão de pessoas.

Todas essas iniciativas foram reforçadas por uma intensa campanha da mídia, veiculada desde 2011, que buscou sensibilizar e alertar a população para a necessidade de um comportamento seguro com a rede elétrica. Para atingir diretamente a população, a campanha contou com ações em estádios de futebol, em escolas de samba, nas escolas públicas, em comunidades, em canteiros de obras e até em trens da Companhia Paulista de Transportes Metropolitanos (CPTM).

O foco da campanha foi atingir clientes das classes C, D e E. Para isso, foi adotada uma linguagem simples e ligada ao dia a dia da população, para que a mensagem transmitida pudesse ser mais bem compreendida por um número maior de pessoas. Como reconhecimento pelo trabalho da AES Eletropaulo na execução dessas ações, a campanha resultou na conquista do Prêmio MaxiMídia 2012, da revista *Meio & Mensagem*, na categoria “Melhor Uso de Mídia Mix”.

Os acidentes fatais com a população caíram 19% entre 2011 e 2012, mas o número total de acidentes subiu de 87 em 2011 para 89 em 2012. Entre 2009 e 2012, o total de acidentes caiu 33% e o de acidentes fatais, 50%.

GRI EU25



Dia da Segurança com a População

Para reforçar e dar continuidade às suas iniciativas de levar informação sobre os riscos da rede elétrica aos seus clientes, em 2012 a AES Eletropaulo lançou o Dia da Segurança com a População em 29 de junho. A ação consiste em levar à população dicas de segurança por meio de atividades interativas. Entre as atrações do evento, há o caminhão *lan house*, equipado com *game* interativo que desafia os participantes com exercícios de “certo ou errado” em relação às instalações elétricas, a fim de estimular a mudança de hábitos e o uso adequado e seguro da energia.

Campos elétricos e magnéticos

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

Em atendimento à legislação vigente (Lei Federal nº 11.934, de 5 de maio de 2009, regulamentada pela resolução normativa Aneel nº 398, de 23 de março de 2010), a companhia realizou estudos de medição e simulação de campos magnéticos e acompanha periodicamente as análises dos institutos sobre o tema. Esse monitoramento é realizado em parceria com a Associação Brasileira de Compatibilidade Eletromagnética (Abricem) e subsidia um projeto de pesquisa e desenvolvimento com o objetivo de supervisionar os níveis de exposição de colaboradores e da população a campos magnéticos de 60 Hz originados em subestações e linhas de subtransmissão e, assim, atender aos limites de segurança em todas as instalações.

A companhia busca ainda definir a arquitetura mais adequada para o sistema elétrico e o desenvolvimento de terminais de sensoriamento remoto dos campos magnéticos existentes nos locais selecionados (medidores). Além disso, o projeto abrange o desenvolvimento de um banco de dados que possa disponibilizar as informações coletadas à população e a órgãos públicos (federal, estadual e municipal), atendendo à proposta do Projeto de Lei nº 2.576/2000.

Em 2010, a AES Eletropaulo instalou sensores na linha Pirituba-Bandeirantes que permitiram monitorar, em tempo real, o seu campo eletromagnético. Em 2012, foram concluídos com sucesso os testes do novo sistema de medição, que inova tanto ao calcular a distância entre o campo e edificações quanto pela portabilidade, que permite medições em diversos locais. Desse modo, poderá ser utilizado para avaliar os níveis dos campos magnéticos em áreas próximas à rede elétrica.

Inovação e excelência para a satisfação do cliente

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

Compromissos	Status atual	Próximos passos
Atingir índice acima de 85% de satisfação do cliente da AES Eletropaulo na pesquisa da Abradee, até 2015	Em andamento. Índice em 2012 foi de 80,6%, superando a meta estabelecida para o ano, que era de 77,2%. Esse resultado foi atingido em virtude dos investimentos na rede de distribuição de energia, na modernização dos canais e na ampliação e capacitação de equipes operacionais e comerciais	Continuidade dos investimentos na rede de distribuição e na modernização dos canais de atendimento.
Implementar uma estrutura interna que garanta a promoção e a gestão de práticas e projetos inovadores até 2012	Atingido. 100% do plano de ação foi implementado, com a remodelação da estrutura interna da equipe, assim como a gestão dos projetos de inovação. Uma vez cumprido, esse compromisso deixa de existir a partir de 2013	Manutenção e aprimoramento da estrutura interna
Promover uma cultura organizacional de incentivo à inovação até 2014	Em andamento. Atingiu 100% do planejado para 2012, com a realização de campanhas internas como a “Semana da Inovação” e a participação em prêmios e eventos do setor, sobre o tema Inovação	Definir foco e conceito de inovação para a AES Brasil que servirão de pilares para as próximas campanhas internas, que deverão incluir ações de mobilização e reconhecimento
Implementar cinco soluções inovadoras e tecnologias limpas na AES Brasil, que gerem valor às nossas partes interessadas, com aumento da qualidade e redução dos custos e impactos ambientais e sociais das nossas operações até 2016	Em andamento. Atingiu a meta de mapear e iniciar cinco projetos inovadores	Acompanhar a realização dos cinco projetos já definidos e prospectar projetos estratégicos e sustentáveis para manutenção do portfólio
Disseminar o conceito e a estratégia de inovação na cadeia de valor e estabelecer parcerias que ampliem os resultados até 2016	Não iniciado. Esse compromisso foi priorizado para iniciar seu planejamento a partir de 2013, após a definição dos novos conceito e do foco de inovação da empresa	Definir o novo foco e conceito de inovação da AES que permitirá a disseminação na cadeia de valor e estreitar o relacionamento com os fornecedores na busca de soluções e interesses em comum

A AES Eletropaulo é uma empresa que busca diariamente se renovar e procura maneiras mais ágeis e eficientes para suas práticas. A companhia acredita que atitudes simples podem contribuir para melhorar a rotina das pessoas no desenvolvimento de suas atividades dentro e fora do ambiente de trabalho. Para disseminar esse conceito entre seus colaboradores, foi criada, em 2011, uma área de incentivo à inovação que tem por objetivo estabelecer a cultura da inovação na companhia.

De forma complementar, a AES Eletropaulo tem apostado na inovação na rede elétrica. Nos últimos anos, houve investimentos na promoção de uma rede mais inteligente, que resulte em uma energia de maior qualidade e confiabilidade para os 6,5 milhões de clientes da companhia. O resultado desse investimento já começa a aparecer e em 2012 registraram-se os melhores índices de desempenho operacional da história da companhia.

Satisfação do cliente

GRI PR5

A excelência no atendimento ao cliente e a melhoria contínua na prestação no fornecimento de energia são premissas do trabalho da AES Eletropaulo. Em 2011, houve um grande esforço em toda a empresa para reformular toda a infraestrutura de atendimento, com iniciativas como a ampliação dos canais de atendimento eletrônico, a abertura de novas lojas de atendimento presencial e o lançamento da plataforma de atendimento digital Web Móvel; além de um alto investimento no reforço das equipes de campo e em tecnologia na rede.

Como reflexo de todas essas iniciativas, um importante objetivo foi atingido: elevar o índice de satisfação dos clientes. Esse índice é mensurado pela Abradee e, em 2012, a empresa obteve 80,6 no Índice de Satisfação com Qualidade Percebida (ISQP), a melhor em 14 anos, e 9,1 pontos superior à pesquisa de 2011. Esse resultado deixa a companhia mais próxima da meta de 85% estabelecida para 2012. A expectativa para os próximos anos é subir no *ranking* da associação, passando do 13º lugar para o 5º lugar até 2016.

Desde 1999, a pesquisa Abradee é feita anualmente com base nos cinco temas do Índice de Satisfação com Qualidade Percebida. São eles: Fornecimento de Energia; Informação e Comunicação; Conta de Luz; Atendimento ao Cliente; e Imagem. Ao todo, 625 clientes são entrevistados presencialmente para contribuir com a pesquisa que lista o nível de satisfação com as distribuidoras de energia elétrica.

A evolução registrada em 2012 é reflexo do investimento realizado pela empresa nos últimos anos. Foram R\$ 831,1 milhões, um aumento de 12,5% em comparação a 2011, com foco em manutenção, expansão, modernização da rede e serviços ao cliente.

Satisfação do cliente	2010	2011	2012
Índice de Satisfação obtido pela pesquisa IASC-Aneel (%)	62,37	ND*	61,5
Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida pelos clientes residenciais (ISQP) – pesquisa Abradee (%)	76,6	71,5	80,6

Excelência no atendimento

Entre os importantes investimentos entre 2011 e 2012 no atendimento ao cliente para garantir a satisfação do cliente estão:

- aumento de 150 posições no *call center*, em acréscimo às 400 posições disponíveis até então;
- contratação de 300 posições de atendimento com capacidade de atendimento variável que ficarão em “*standy by*” para situações de emergência;
- ampliação da capacidade de atendimento eletrônico de 2.000/hora para 54.000/hora;
- implementação da Agência Móvel para atendimento em campo em dias críticos.

Em continuidade aos projetos de melhorias no atendimento ao cliente, em 2012 a empresa inaugurou 14 novos pontos de atendimento presencial, chegando a 40 unidades que prestam diversos serviços ao cliente, como segunda via de fatura de energia, alterações cadastrais, denúncias de fraudes, registro de reclamações por falta de luz, pedidos de ligação, pedidos de indenização por danos elétricos, entre outros.

Buscando ampliar a facilidade e a agilidade em serviços de autoatendimento, em 2013 a AES Eletropaulo disponibilizará, nos seus pontos de atendimento, 127 terminais de autoatendimento, 50 totens e 77 telefones (Fale Fácil), transferindo parte do atendimento presencial para os pontos eletrônicos.

GRI PR5

Canais de Atendimento ao Cliente

Agência Virtual

<http://www.aeseletropaulo.com.br/Paginas/Servicos.aspx>

Torpedo Fácil

27373

Telefones de Atendimento 24 horas

Atendimento de Emergências: 0800 72 72 196

Atendimento Comercial: 0800 72 72 120

Atendimento Especial para Deficientes Auditivos: 0800 77 28 626

Lojas de Atendimento Presencial

<http://www.aeseletropaulo.com.br/clientes/Paginas/lojas.aspx>

Reestruturação da rede de atendimento

Em 2012 foi realizado um reposicionamento sobre os pontos de atendimento presencial da AES Eletropaulo. A rede atual, com 37 pontos estrategicamente localizados, objetiva a melhoria na qualidade do atendimento por meio da centralização de serviços.

A seleção dos pontos de atendimento foi feita a partir de um estudo elaborado pela companhia no qual foram considerados quatro principais aspectos: estabelecimento da produtividade ideal por posição de atendimento; avaliação da demanda mensal média de atendimento por região; cálculo da quantidade ideal de posições de atendimento por região; e exploração do perfil do cliente que procura o atendimento presencial.

Um exemplo de aplicação do método é a Loja Rebouças (Avenida Rebouças nº 2708, em São Paulo), a primeira a ser totalmente reformulada de acordo com os novos padrões de qualidade, proporcionando mais conforto e agilidade no atendimento.

Respeito ao consumidor

A AES Eletropaulo foi eleita a “empresa que mais respeita o consumidor”, na categoria Fornecedores de Energia, pela revista *Consumidor Moderno*, resultado de uma pesquisa conduzida em parceria com a *Shopper Experience*. A média alcançada pela companhia foi de 6,44, sendo que 21% dos consumidores pesquisados tiveram contato com a marca.

Excelência no *call center*

Em outubro de 2012, a AES Eletropaulo foi reconhecida pelo melhor trabalho apresentado no Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica (Sendi) – o mais importante encontro dos representantes do setor elétrico. O projeto vencedor foi o “U.R.A. – Um relacionamento automatizado”, que mostrou os bons resultados da ampliação do *call center* da distribuidora.

O estudo concluiu que, com a expansão da U.R.A. (Unidade Remota de Atendimento), houve aumento expressivo na capacidade, passando de 2 mil para 54 mil atendimentos por hora. Tal melhoria possibilitou o aumento de 19% para 43% na retenção das chamadas.

Com foco na melhoria contínua de relacionamento com o cliente, a AES Eletropaulo, desde 2011, vem investindo na ampliação do *call center* e na modernização dos pontos de atendimento presencial. No total, cerca de R\$ 90 milhões já foram destinados para esses projetos.

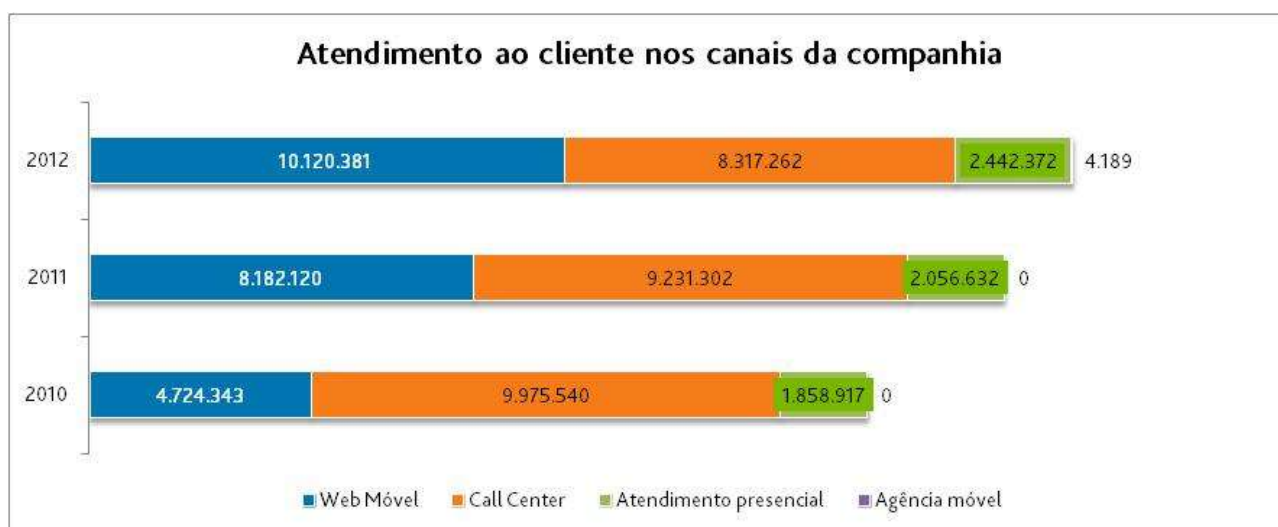
Fatura no ato

Em maio de 2012, a AES Eletropaulo iniciou a entrega de faturas de energia elétrica no momento da medição do consumo. Com o novo sistema, a empresa reduz não apenas os custos com a entrega das contas, mas também impactos ambientais relacionados ao consumo de papel e ao transporte de correspondência (redução de emissões de CO₂ pelo uso de combustível). Isso porque o novo aparelho que faz a leitura do consumo também imprime a fatura, que é entregue para o cliente no ato da medição. Para isso, o aparelho se comunica à distância com o sistema de faturamento da concessionária, que recebe os dados e registra o pagamento.

O projeto, desenvolvido em parceria com a SAP, empresa de referência em *softwares* para gestão empresarial, contou com um investimento de R\$ 11,2 milhões. Em 2012, foi implementado na região de Tucuruvi e atende atualmente 422 mil clientes. A expectativa é que no final de 2013 todos os 6,5 milhões de clientes da AES Eletropaulo sejam beneficiados com o novo sistema.

Números do atendimento aos clientes

GRI PR5



Atendimento a reclamações

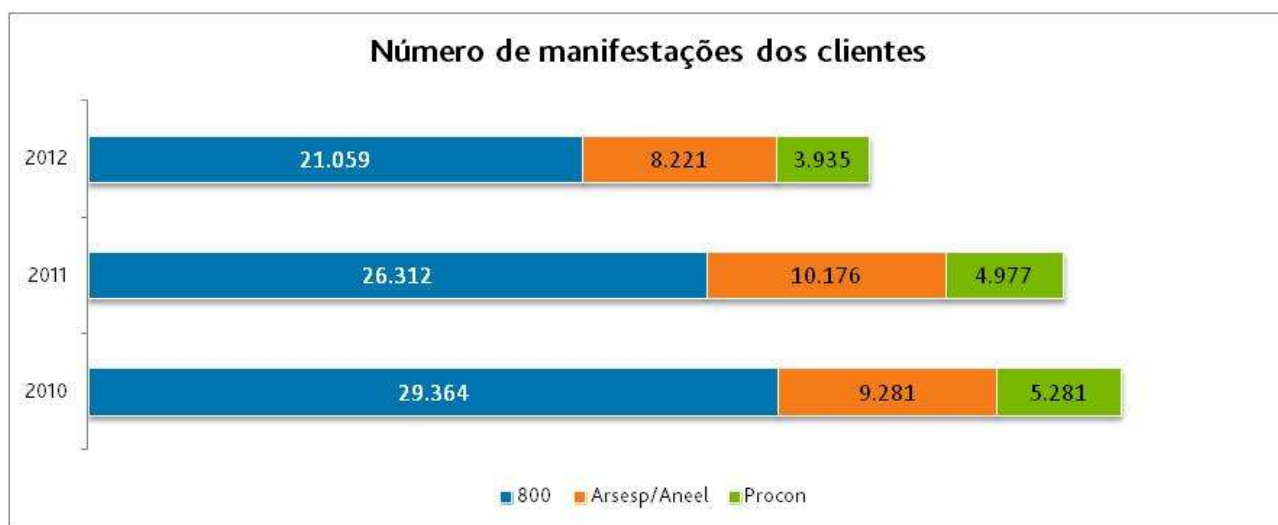
GRI PR5, PR9

A AES Eletropaulo possui à disposição de seus clientes a Ouvidoria, para o registro de manifestações referente aos serviços prestados pela concessionária. Em 2012, as principais reclamações registradas foram relacionadas aos questionamentos sobre pedidos de indenização por danos elétricos (PID), consumo de energia, leitura e ordens de serviços. Juntas, essas manifestações corresponderam a 64% do total de reclamações efetuadas durante o ano. Já as principais manifestações recebidas pela Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon) são relativas a questionamentos sobre consumo (valores cobrados nas faturas), seguidas das manifestações sobre contestação de débitos (cobrança de valores pendentes e taxas).

Após a análise e a apuração de todas as manifestações – respeitando-se o regulamento setorial –, 52 % foram classificadas como procedentes, sendo prestados os devidos esclarecimentos para o cliente.

Na Ouvidoria, são computadas as manifestações registradas pelo 0800 específico e também as recebidas por intermédio da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), pela Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo (Arseps) e pelo Procon.

Em fevereiro, a empresa recebeu um auto de infração no valor de R\$ 3,54 milhões do Procon/SP. No fechamento do ano, o processo estava em fase de recurso administrativo, pois não houve violação dos indicadores de atendimento, fundamentação utilizada para lavratura.



Reclamações solucionadas (%)	2010	2011	2012
Durante o atendimento	50	57	64
Após atendimento	50	43	36
Até 30 dias	84	91	91
Entre 30 e 60 dias	13	7	8
Mais que 60 dias	3	1	1
Reclamações julgadas procedentes em relação ao total de reclamações recebidas	51	49	52
Reclamações solucionadas em relação ao número de reclamações procedentes	100	100	100

Segurança da Informação

GRI PR8

A segurança e proteção das informações dos clientes são aspectos de grande importância para a AES Eletropaulo. Em setembro de 2012, o acesso à Agência Virtual foi interrompido por um período de cinco horas, por causa de uma denúncia de vulnerabilidade no site, que tornava possível a visualização das faturas de outros clientes. Contudo, a vulnerabilidade apontada não era acessível para qualquer usuário. Para visualizar a fatura de outros clientes, seriam necessários conhecimentos técnicos – montar sistematicamente uma combinação de códigos – e a intenção de obter dados de terceiros. A equipe de segurança da informação foi rapidamente acionada e não registrou invasão ao site nem vazamento de informações pessoais de clientes.

Excelência operacional

Produtividade (Plano Verão)

GRI EC2; EU21

Desde 2011, a AES Eletropaulo introduziu o PDA (sigla em inglês para Assistente Pessoal Digital), que possibilita o despacho e a finalização de ordens de serviços por meio de um equipamento de bolso similar a um smartphone, gerando ganhos de desempenho.

Adicionalmente aos ganhos de desempenho, houve benefícios na confiabilidade e abrangência das informações, o que permitiu que a companhia elaborasse um mapeamento mais preciso das ocorrências e do tempo de atendimento. Mais uma vez, a AES Eletropaulo busca inovação tecnológica, para aumentar a eficiência de suas operações, e agilidade no atendimento aos clientes. Para tanto, medidas preventivas são importantes. Um exemplo é o Sistema de Monitoramento Meteorológico (SIM), cujas informações impactaram diretamente no planejamento direcionado para os atendimentos emergenciais em 2012 decorrentes de danos causados por fenômenos meteorológicos.

Outro exemplo de medida pró-ativa e de antecipação a cenários críticos é o Plano Verão, realizado pela empresa desde 1996. Durante essa estação do ano, período de maior frequência e intensidade de chuvas, que provoca danos à rede aérea de distribuição, a AES Eletropaulo disponibiliza todo o seu quadro técnico de profissionais para o atendimento dos chamados e das ocorrências de emergência. Essa é uma situação que integra a estratégia de recursos humanos da empresa, uma vez que mesmo com os desligamentos ocorridos em virtude da reestruturação pela qual a empresa passou (*veja mais na página 65*) houve um aumento de 264 para até 473 (durante o verão) no número de profissionais que atuam no atendimento de emergências, contribuindo assim para a melhoria dos indicadores de desempenho operacional.

GRI EU6; EU7

Programa Inova

O Programa Inova tem como objetivo proporcionar mais agilidade e eficiência na execução de atividades e reduzir os custos com a manutenção de sistemas, além de facilitar a tomada de decisões. Para isso, revê processos da empresa e mudanças na área de TI que tornarão possíveis a integração e a modernização dos sistemas responsáveis pela operação da companhia.

As revisões implicarão também no melhor atendimento ao cliente e na implementação de sistemas adaptados aos processos da AES Brasil, o que acarretará em melhores resultados para as empresas do Grupo.

Até 2012, mais de 100 colaboradores de diferentes áreas atuaram em projetos do Programa Inova. Em 2013, estima-se que 350 pessoas passarão a participar do programa.

Expansão da rede de distribuição

GRI 2.9; EC8; EU6

Além de investir na modernização e automação das redes elétricas, é necessário investir também na expansão do sistema, garantindo a distribuição de acordo com a demanda das unidades consumidoras, sem que isso acarrete em sobrecarga e, conseqüentemente, interrupções e queda na qualidade da energia distribuída. Assim, em 2012, a AES Eletropaulo investiu R\$ 216,5 milhões, somente em projetos de expansão do sistema elétrico.

Dentre esses investimentos destacam-se a construção da nova subestação Ermelino Matarazzo e a ampliação das subestações Santo Amaro e Cotia, que juntas agregaram 200 MVA de potência ao sistema da AES Eletropaulo. Os resultados de tal expansão são refletidos na melhoria da qualidade da energia, uma vez que possibilitou um rebalanceamento de cargas nas regiões beneficiadas.

Na capital paulista, foram inaugurados 20 novos circuitos primários de distribuição nas subestações João Clímaco, Carapicuíba, Bandeirantes, Ibirapuera, Ermelino Matarazzo e Parnaíba, além de ampliadas as capacidades de outros 38 circuitos primários nas subestações Cotia, Monções, Tamboré, Vila Talarico, Nações e Carapicuíba, com reconstruções de trechos subterrâneos. Com os novos circuitos a

AES Eletropaulo pode atender com mais qualidade ao aumento da demanda por energia nas regiões beneficiadas, que somam aproximadamente 230 mil clientes.

Para 2013, a previsão é construir 47 circuitos novos e ampliar a capacidade de mais 25 circuitos primários nas subestações Monções, Vila Talarico, Nações, Clementino, Carapicuíba, Monte Azul, Varginha e Guaianazes.

O novo ciclo de revisões tarifárias trouxe a necessidade de revisão da capacidade de investimentos. No entanto, está mantido o foco em melhorias na qualidade dos serviços prestados. Dessa forma, a previsão para 2013 é investir R\$ 178,6 milhões na construção e ampliação de subestações distribuidoras, circuitos primários e linhas de subtransmissão.

Inovação: a caminho das redes inteligentes

GRI EU6; EU21

Para a AES Eletropaulo, a prestação eficiente, segura e com qualidade de seus serviços depende, diretamente, da sua cultura de inovação e do constante investimento em alternativas e tecnologias de distribuição de energia elétrica. Essa é uma busca diária da empresa com vista ao seu objetivo de elevar a satisfação de seus clientes e ser a melhor concessionária de distribuição de energia elétrica do Brasil até 2016.

Uma das ferramentas para alcançar esse objetivo é o esforço que a empresa tem feito para introduzir tecnologias capazes de viabilizar as redes inteligentes (*smart grids*) em sua área de concessão. As redes inteligentes são formadas por diversos equipamentos capazes de digitalizar a rede elétrica tradicional: sensores, dispositivos de automação e medidores inteligentes. Com esse conjunto de tecnologias, a empresa tem conhecimento – à distância e em tempo real – sobre a quantidade e a qualidade de energia elétrica que está sendo utilizada em cada unidade consumidora. Dessa forma, a concessionária poderá fazer remotamente desde manutenções, monitoramento de ligações irregulares até cortes e religações.

Além das melhorias tecnológicas estabelecidas ao longo dos últimos anos (*leia na página 41*), em 2012 a AES Eletropaulo elaborou o *roadmap* do Programa *Smart Grid* para o período 2013-2015, que estabelece um projeto estruturante na região de Barueri (SP) – para testar o conceito das aplicações e funcionalidades das redes inteligentes, abrangendo a rede elétrica da cidade, cinco subestações e cerca de 56 mil medidores; e outro projeto em Vargem Grande Paulista e Caucaia do Alto, que visa a testar as funcionalidades do *smart grid*. Durante esse período, a AES Eletropaulo fará investimentos superiores a R\$ 70 milhões.

Investimentos, modernização e qualidade

GRI: PR9; EC2; EC8; EU6

Um dos passos para que seja possível contar com uma rede inteligente é o investimento em tecnologias capazes de garantir o monitoramento e controle remoto das redes de distribuição. Em 2012, a AES Eletropaulo concluiu a instalação de 1.488 religadores automáticos, equipamentos que permitem que o fornecimento de energia seja reestabelecido remotamente, em caso de interrupção causada por alguma interferência externa, sem a necessidade de deslocar uma equipe de manutenção para o local. Hoje, já são mais de 3 mil equipamentos como esses existentes na rede. Com um investimento de R\$ 38,9 milhões, a instalação dos religadores automáticos resultou nos melhores índices operacionais (DEC e FEC) da história de companhia, como apresentado no quadro a seguir.

A instalação dos religadores automáticos evitou que cerca de 990 mil desligamentos decorrentes de falhas na transmissão fossem efetuados nas unidades consumidoras ao longo do ano, permitindo um FEC de 4,65 em 2012.

Outro impacto significativo dos investimentos na automação da rede se reflete na redução dos valores pagos em multas aplicadas pelos órgãos reguladores decorrentes de interrupções no fornecimento de energia elétrica. Em 2012, a empresa pagou um total de R\$ 24,9 milhões em penalidades, um valor 13% menor se comparado com 2011.

Outro aspecto importante em 2012 foi a continuidade do projeto de digitalização de subestações. Ao todo, 100 subestações e 140 circuitos primários² foram digitalizados, com investimento de R\$ 20,2 milhões. Para 2013, a previsão é que ocorra a digitalização de 540 disjuntores de interligação, circuitos secundários e banco de capacitores.

Os investimentos em modernização da rede permitem que clientes tenham acesso à energia elétrica com mais confiabilidade e qualidade, aspectos que já estão sendo percebidos e que se reflete nos índices de satisfação do cliente (*saiba mais na página 37*). Assim, de maneira integrada, a AES Eletropaulo busca soluções inovadoras para cumprir os compromissos e metas de sua Plataforma de Sustentabilidade e do Planejamento Estratégico Sustentável.

DEC e FEC

Em 2012, a AES Eletropaulo alcançou os melhores índices DEC e FEC da história. Foram registradas 8,35 horas e 4,64 vezes, respectivamente, representando queda de 19% no índice de DEC e de 15% no índice de FEC, em comparação com o ano anterior.

GRI EU28; EU29

Indicadores operacionais	2010	2011	2012
DEC geral da empresa – valor apurado	10,60	10,36	8,35
DEC geral da empresa – limite regulatório	9,32	8,68	8,67
FEC geral da empresa – valor apurado	5,43	5,45	4,64
FEC geral da empresa – limite regulatório	7,39	6,93	6,87

DEC – Duração Equivalente de Interrupção por unidade consumidora

FEC – Frequência Equivalente de Interrupção por unidade consumidora

Trecho da rede de distribuição que alimenta os transformadores de distribuição; a rede que sai dos transformados e chega aos pontos de consumo é chamada de secundária.

Táxi Elétrico

Uma parceria entre a AES Eletropaulo, a Prefeitura de São Paulo, a Associação dos Taxistas (SindiTaxi) e a montadora Nissan deu início ao programa piloto Táxi Elétrico – Emissão Zero. O projeto tem por objetivo avaliar o desempenho operacional de dez táxis elétricos na cidade de São Paulo.

Os veículos estão em funcionamento e contam com o suporte de cinco carregadores rápidos que suprem até 80% da carga total dos veículos em apenas 30 minutos, possibilitando que o reabastecimento seja feito em curtas paradas e sem comprometimento das atividades diárias.

Os benefícios do projeto incluem a redução do consumo de combustíveis e, conseqüentemente, da emissão de CO₂ derivada do processo de extração e refino de gasolina e gás natural, combustíveis habitualmente utilizados nessa categoria.

Geração distribuída

GRI: EC2; EU6; EU8

Em abril de 2012, a Aneel publicou uma instrução normativa com o objetivo de estabelecer as condições gerais para o acesso à geração distribuída. A norma cria o Sistema de Compensação de Energia, que permite ao cliente instalar pequenos geradores em sua unidade consumidora e trocar energia com a distribuidora local. A regra é válida para geradores que utilizem fontes incentivadas de energia (hídrica, solar, biomassa, eólica e cogeração qualificada).

Desse modo, a energia gerada em uma residência e não consumida poderá ser injetada no sistema da AES Eletropaulo, que utilizará o crédito para abater o consumo dos meses subsequentes. Os créditos poderão ser utilizados em um prazo de 36 meses e as informações estarão na fatura do cliente, para que ele saiba o saldo de energia e tenha o controle sobre a sua fatura.

Paralelamente ao avanço da regulamentação, a AES Eletropaulo direcionou os recursos do Programa de Pesquisa e Desenvolvimento para os projetos que visam a possibilitar o conceito da geração distribuída em sua área de concessão.

Energia solar na cidade de São Paulo

Com o objetivo de realizar, na prática, estudos sobre a viabilidade técnica, econômica e comercial no uso de painéis solares fotovoltaicos na geração de energia elétrica, a AES Eletropaulo investe na implementação de usinas pioneiras.

O maior projeto será realizado no futuro estádio a ser usado na abertura da Copa do Mundo de Futebol de 2014, em São Paulo, e conta com a participação da AES Tietê, empresa geradora do Grupo AES no Brasil, e de outras empresas do setor elétrico e de investimentos da iniciativa privada.

Já no Parque Villa Lobos, o projeto tem por objetivo estudar os aspectos da geração distribuída de energia solar e da conexão com a rede de distribuição e também desenvolver tecnologia nacional. Serão instalados painéis solares distribuídos e uma usina fotovoltaica na área do Parque.

Eficiência no uso de recursos

Alocá-los de forma a assegurar resultados equilibrados e perenes para todos os públicos de relacionamento, respeitando os Valores praticados pela empresa

Na Plataforma de Sustentabilidade, esse tema principal – Eficiência no Uso de Recursos – é dividido em três tipos de recursos: Financeiros, Energéticos e Naturais. Confira a seguir os resultados em cada frente.

Uso eficiente de recursos financeiros

Compromissos	Status atual	Próximos passos
Operar com custos que nos posicione no primeiro quartil do ranking da Aneel de eficiência operacional (entre 25% das empresas mais eficientes)	Em andamento. Foram mapeadas as frentes de atuação que a AES precisará adotar para atingir nova posição no ranking da Aneel, incluindo o novo cenário da revisão tarifária. Atualmente a empresa ocupa o terceiro quartil do ranking	Estabelecer o plano de ação e as metas anuais para atingir o objetivo em 2016
Reestruturar a gestão dos ativos intangíveis até 2014	Em andamento. Em 2012, foram mapeados os processos já existentes para a gestão de ativos intangíveis	Estabelecer o plano de ação e as metas anuais para atingir o objetivo em 2014

O novo ciclo de revisões tarifárias da Aneel trará um grande impacto para as receitas da AES Eletropaulo. Por esse motivo, o compromisso com o uso eficiente de recursos financeiros torna-se ainda mais relevante e estratégico para o negócio.

Neste sentido, em 2012 o programa Criando Valor foi ainda mais relevante. O programa – uma iniciativa da AES Brasil que busca melhorar o resultado da empresa, seja por um aumento de receita, seja pela utilização otimizada dos recursos financeiros – trouxe um resultado de R\$ 319,3 milhões, superando a meta de 2012 de R\$ 318 milhões. A atuação do programa foi em todas as áreas da AES Brasil, tendo como principais iniciativas: melhora na performance das agências de cobrança, migração de canais de atendimento, redução de contingências trabalhistas, segmentação de clientes, renegociação de contratos, entre outras.

Isso mostra que as empresas da AES Brasil têm trabalhado para que a diminuição da receita não acarrete impactos negativos para seus públicos de relacionamento.

Desempenho econômico-financeiro

Em 2012, o lucro líquido totalizou R\$ 107,9 milhões, uma redução de 93,1% quando comparado ao montante de R\$ 1.572,1 milhões registrado em 2011. Essa redução é explicada pelo:

- I. impacto negativo de R\$ 252,1 milhões, devido ao efeito da revisão e reajuste tarifários sobre a Parcela B, parcialmente compensado pelo aumento de R\$ 120,9 milhões em função do crescimento do mercado total em 1,0% em 2012;
- II. impacto negativo de R\$ 295,4 milhões em 2012, referentes ao aumento dos custos da Parcela A considerado na tarifa homologada em 3 de julho de 2012;

- III. incremento de R\$ 487,0 milhões nas despesas com a Parcela A no primeiro semestre de 2012;
- IV. aumento de 23,5% das despesas com PMSO (despesas com pessoal, materiais, serviços e outros);
- V. aumento na conta outras receitas e despesas devido ao efeito não recorrente referente à alienação da AES Eletropaulo Telecom (AES Atimus) para a TIM;
- VI. menor resultado financeiro, em função de receita financeira não recorrente ocorrida em 2011 (correção monetária e juros de mora sobre a contribuição do Finsocial), redução de juros capitalizados e decréscimo de atualizações monetárias em função de menor saldo de contingências judiciais.

Resultado 2012 – destaques (R\$ milhões)			
Consolidado IFRS (R\$ milhões)	2011	2012	Varição
Receita bruta	15.240,2	15.313,7	0,5%
Receita líquida	9.835,6	9.959,2	1,3%
Custos e despesas operacionais	6.961,4	8.442,1	21,6%
EBITDA	2.847,9	655,6	77,0%
Resultado financeiro	(21,3)	(51,6)	14,2%
Receitas financeiras	318,3	238,7	25,0%
Despesas financeiras	(339,6)	(399,6)	17,7%
Resultado antes da tributação	2.323,2	98,7	95,8%
Lucro líquido	1.572,1	107,9	-93,1%

GRI: EC1

Distribuição da riqueza - por partes interessadas	2010		2011		2012	
	R\$ mil	%	R\$ mil	%	R\$ mil	%
Colaboradores	(566.418)	7,71%	(551.052)	6,71%	(615.893)	10,35%
Governo (impostos, taxas e contribuições e encargos setoriais)	(5.250.345)	71,48%	(5.729.558)	69,76%	(4.916.937)	82,60%
Financiadores/terceiros	(180.863)	2,46%	(360.817)	4,39%	(312.179)	5,24%
Acionistas/retidos	(1.347.689)	18,35%	(1.572.105)	19,14%	(107.946)	1,81%
Valor adicionado distribuído	(7.345.315)	100%	(8.213.532)	100%	(5.952.955)	100%

Receita Operacional

A receita operacional bruta alcançou R\$ 15.313,7 milhões em 2012, um crescimento de 0,5% no período. Esse comportamento é explicado pelo crescimento de 2,0% do mercado cativo no período e pelo aumento de 1,3% registrado na linha de outras receitas no mesmo período de comparação.

Em 2012, as deduções totalizaram R\$ 5.354,5 milhões, o que representa um decréscimo de 0,9% na comparação com 2011. Essa evolução é explicada pelo decréscimo dos valores definidos pela Aneel para os encargos de CCC (Conta de Consumo de Combustíveis), Proinfa (Programa de Incentivo às Fontes Alternativas de Energia Elétrica) e CDE (Conta de Desenvolvimento Energético), bem como dos encargos tributários incidentes sobre a receita de fornecimento decorrente da variação do faturamento entre os períodos.

Como resultado das variações acima mencionadas, a receita operacional líquida foi 1,3% superior na comparação entre os anos de 2011 e 2012, totalizando R\$ 9.959,2 milhões.

Receitas operacionais (R\$ milhões)	2011	2012	Var (%) 2011 x 2012
Receita de fornecimento	13.558,0	13.609,0	0,4%
Outras receitas	1.682,1	1.704,7	1,3%
Total de Receita Bruta	15.240,2	15.313,7	0,5%
Deduções da Receita Bruta	(5.404,6)	(5.354,5)	-0,9%
Receita Líquida	9.835,6	9.959,2	1,3%

Custos e Despesas Operacionais

Em 2012, as despesas operacionais cresceram 20,9% em relação a 2011, totalizando R\$ 8.389,5 milhões. As despesas são detalhadas a seguir:

Despesas operacionais (R\$ milhões)	2011	2012	Var (%) 2012 x 2011
Parcela A	5.689,1	6.858,5	20,6%
Energia elétrica comprada para revenda	4.464,1	5.376,3	20,4%
Transmissão	1.225,1	1.482,2	21,0%
PMSO	1.250,7	1.531,1	22,4%
Pessoal	545,9	704,6	29,1%
Serviços de terceiros	461,0	503,0	20,9%
Materiais	51,7	62,5	9,1%
Outros	192,1	261,0	35,9%
Total	6.939,8	8.389,5	20,9%

Parcela A

- A despesa com energia elétrica comprada teve acréscimo de 20,4% no ano devido ao maior volume adquirido e elevação do preço médio da energia comprada.
- Em 2012, as despesas com encargos do uso da rede elétrica e de transmissão apresentaram um crescimento de 21,0% em comparação a 2011, devido ao aumento dos encargos de Rede Básica, do ONS (Operador Nacional do Sistema) e Encargo do Serviço do Sistema (ESS).

Pessoal

Os custos e despesas com pessoal aumentaram 29,1% no ano devido aos seguintes fatores:

- reestruturação do quadro de colaboradores em função da reavaliação interna de processos em busca do aumento da eficiência, o que trará benefícios futuros aos resultados da companhia;
- aumento dos custos com a entidade de previdência privada; e
- aumento referente ao reajuste de salários, encargos e benefícios de 2011 e 2012.

Pessoal (R\$ milhões)	2011	2012	Var (%) 2011 x 2012
Pessoal e Encargos	433,0	537,9	24,2%
Entidade de Previdência	112,9	166,7	47,6%
Total	545,9	704,6	29,1%

Materiais e Serviços de Terceiros

As despesas com materiais e serviços de terceiros fecharam o ano em R\$ 565,5 milhões, com incremento de 10,3% em relação a 2011, influenciadas principalmente pelas despesas com o Plano de Ação 2011 – 2012 e reforma de bases operacionais e mudança para a nova sede corporativa.

Outras despesas operacionais

As outras despesas operacionais apresentaram incremento de 35,9%, totalizando R\$ 261,0 milhões em 2012. Os principais destaques são:

- a reversão de provisões trabalhistas e tributárias no terceiro trimestre de 2011, somando R\$ 73,2 milhões;
- aumento de PCLD (Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa) e baixas refletindo a maior inadimplência do período; valores compensados pela redução de R\$ 16,2 milhões na linha de demais despesas principalmente em função do menor gasto com publicidade e indenização por perdas e danos aos consumidores; este último devido ao maior volume de ressarcimentos efetuados em função do ciclone extratropical de 2011.

Outras Despesas Operacionais (R\$ milhões)	2011	2012	Var (%) 2011 x 2012
PCLD e Baixas	(11,4)	39,2	ND
Provisão de litígios e contingências	19,4	73,2	279,1%
Demais *	184,0	148,3	-19,4%
Total	192,1	261,0	35,9%

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

Outras Receitas e Despesas

A conta de outras receitas e despesas passou de uma despesa de R\$ 47,9 milhões, em 2011, para uma também despesa de R\$ 914,1 milhões em 2012, reflexo da alienação da AES Atimus em outubro de 2011. Excluindo esse efeito, o aumento de R\$ 149,6 milhões em 2012 em relação ao ano anterior é explicado, sobretudo, pelo incremento de R\$ 92,4 milhões com despesas de construção, devido ao maior Capex do período, somado ao crescimento em R\$ 57,2 milhões nas despesas com desativação de ativos.

Ebitda

Em 2012, o Ebitda (lucro antes de juros, impostos, depreciação e amortização, sigla em inglês) da companhia totalizou R\$ 655,6 milhões, uma redução de 77,0% quando comparado ao ano anterior, quando o Ebitda foi de R\$ 2.847,9 milhões. Os seguintes fatores explicam esse desempenho:

- I. impacto negativo de R\$ 252,1 milhões devido ao efeito da revisão e reajuste tarifários sobre a Parcela B, parcialmente compensado pelo aumento de R\$ 120,9 milhões em função do crescimento de 1,0% do mercado total em 2012;
- II. impacto negativo de R\$ 295,4 milhões em 2012 referentes ao aumento dos custos da Parcela A em relação ao que foi considerado na tarifa homologada em 3 de julho de 2012;
- III. incremento de R\$ 487 milhões nas despesas com a Parcela A no primeiro semestre de 2012 em comparação ao primeiro semestre de 2011, refletindo a maior despesa com compra de energia para revenda e encargos de Rede Básica, ONS e ESS;
- IV. aumento de 23,5% das despesas com PMSO; e
- V. aumento na conta de outras receitas e despesas devido ao efeito não recorrente referente à alienação da AES Atimus para a TIM em outubro de 2011.

Resultado Financeiro

Em 2012, o resultado financeiro foi uma despesa líquida de R\$ 51,6 milhões, enquanto em 2011 o resultado foi uma despesa líquida de R\$ 21,3 milhões. Esse desempenho é explicado pelos seguintes fatores:

- I. impacto positivo no terceiro trimestre de 2011, de item não recorrente de R\$ 54,3 milhões, a título de correção monetária e juros de mora sobre a contribuição do Finsocial;
- II. redução no prazo médio de encerramento das obras e entrada em operação do sistema de gestão de obras acarretando em diminuição de R\$ 21,0 milhões em juros capitalizados;
- III. provisões, no quarto trimestre de 2012, referente a autos de infração emitidos pela Aneel no valor de R\$ 18,3 milhões, referente aos indicadores DEC e FEC de 2009 e não conformidades, levantadas pela agência reguladora, na elaboração do laudo de avaliação da Base de Remuneração Regulatória. A companhia já apresentou recurso junto à Aneel para rever os valores referentes à não conformidade da Base de Remuneração regulatória;
- IV. reclassificação do valor justo de ativo financeiro relacionado à concessão, antes contabilizada no Patrimônio Líquido e agora reconhecida como variação monetária, totalizando uma despesa de R\$ 15,1 milhões;
- V. impacto negativo de R\$ 6,7 milhões em função da queda na taxa CDI entre os períodos, em função da redução de 3,2 p.p. no CDI do período.

E parcialmente compensados por:

- I. correção monetária relativa à transferência de imóveis alienados em abril de 2007, no montante de R\$ 39,4 milhões. A conclusão do processo de transferência dos imóveis remanescentes da operação possibilitou a contabilização dos valores referentes à correção monetária do período;
- II. provisão, no montante de R\$ 27 milhões, reconhecida no quarto trimestre de 2011 referente a autos de infração emitidos pela ARSESP e Aneel, impactando positivamente o mesmo período de 2012;
- III. decisão judicial favorável com relação à ação que busca a compensação de créditos de PIS, no terceiro trimestre de 2012, que resultou no reconhecimento de R\$ 18,5 milhões. A companhia recalculou os valores referente à ação envolvendo crédito de PIS e apurou um crédito adicional. Esse valor refere-se apenas à atualização monetária da diferença apurada por meio do recálculo da ação.

Remuneração aos Acionistas

A Administração da AES Eletropaulo propõe a distribuição de 25% da base para pagamento de dividendos do ano de 2012, já considerando o valor de JSCP (Juros Sobre Capital Próprio) proposto anteriormente descontado o Imposto de Renda, totalizando R\$ 54,9 milhões. A Administração propõe ainda que o valor remanescente de R\$ 138,2 milhões seja destinado à Reserva Estatutária para reforço de capital de giro e financiamento da manutenção, da expansão e do desenvolvimento das atividades da companhia.

As destinações serão ratificadas em Assembleia Geral Ordinária (AGO) que está prevista para ocorrer até 30 de abril de 2013, assim como a ratificação dos juros sobre o capital próprio no valor bruto de R\$ 54,3 milhões deliberados na Reunião do Conselho e a definição da efetiva data para pagamento.

O montante de dividendos complementares propostos pela administração da companhia é de R\$ 0,5 milhão, e o de JSCP, de R\$ 54,3 milhões, correspondendo à R\$ 0,31 por ação ON e R\$ 0,34 por ação PN.

Endividamento

Em 31 de dezembro de 2012, a dívida bruta da companhia totalizava R\$ 3.935,9 milhões, valor R\$ 209,4 milhões superior ao registrado no final de 2011, que alcançou R\$ 3.726,5 milhões. O aumento de 5,8% na dívida bruta refere-se principalmente a:

- I. 14ª emissão de debêntures, em novembro de 2011, no valor de R\$ 600 milhões com desembolso em janeiro de 2012;
- II. desembolsos da FINEP durante o período de 2012, no valor de R\$ 19,8 milhões;
- III. parcialmente compensado por:
- IV. amortizações de principal da 10ª emissão de debêntures no valor de R\$ 200 milhões, CCB Citibank no valor de R\$ 50 milhões e CCB Bradesco no valor de R\$ 30 milhões e;
- V. à redução do saldo contabilizado da dívida com a Fundação CESP em R\$ 96,8 milhões, em função dos pagamentos para o fundo de pensão das parcelas referentes ao ano de 2011 terem sido maiores do que as despesas provenientes do cálculo atuarial. O saldo dessa dívida totalizou R\$ 1.133,0 milhões ao final de dezembro de 2011.

As disponibilidades somavam R\$ 814 milhões no fechamento do ano, R\$ 576,4 milhões inferiores ao valor de 2011. No encerramento de 2012, a dívida líquida da companhia somou R\$ 3.114,8 milhões, valor 34% superior ao saldo de 2011, em função, principalmente, de menores disponibilidades.

O custo médio da dívida total da AES Eletropaulo apresentou variação, passando de CDI + 0,98% ao ano em 31 de dezembro de 2011 para CDI + 1,21% ao ano em 31 de dezembro de 2012. O prazo médio da dívida era 6,9 anos, patamar ligeiramente superior ao prazo de 6,6 anos de 31 de dezembro de 2011.

Investimentos

Em 2012, o volume de investimentos da companhia atingiu R\$ 831,1 milhões, o que representa um aumento de 12,5% quando comparado ao mesmo período de 2011. Os investimentos com recursos próprios totalizaram R\$ 796,2 milhões, enquanto os projetos financiados pelo cliente neste período somaram R\$ 34,9 milhões.

Em 2013, a companhia planeja investir R\$ 646,9 milhões, valor 22,2% menor que 2012. Deste montante, são previstos R\$ 621,0 milhões com recursos próprios e R\$ 25,9 milhões financiados pelos clientes. A redução em relação ao ano anterior é reflexo da conclusão de investimentos importantes como, por exemplo, a instalação de religadores automáticos.



Principais Investimentos – 2012

Expansão do Sistema e Serviços ao Cliente

- Em 2012, foi investido R\$ 195,5 milhões para atender à adição de 202 mil novos clientes, dos quais 55,4 mil estão relacionados a regularizações de ligações ilegais.
- R\$ 216,5 milhões foram investidos em expansão do sistema em 2012, com destaque para um aumento de 187 MVA na capacidade instalada, como resultado da desativação da transformação 88/3,8kV da ETD Ibirapuera (-36MVA), recapacitação da ETD Campestre (-27MVA), ampliação da ETD Santo Amaro (40 MVA), Cotia (40MVA), Leopoldina (45MVA), Guaianazes (5MVA) e energização da nova ETD Ermelino Matarazzo (120MVA). Além disso, foram concluídas as obras do Ramal Aéreo da Estação Peri 1-2, LTA Piratininga – Bandeirantes 1-2 e LTA Piratininga – Bandeirantes 3-4 e RAE Sertãozinho. Essas melhorias beneficiarão uma população de cerca de 1,7 milhão de habitantes.

Recuperação de Perdas

- Foram investidos R\$ 27,9 milhões destinados à realização de 55,4 mil regularizações de ligações ilegais, correção de 43,6 mil irregularidades e substituição de 109,2 mil medidores obsoletos.

Manutenção

- O total investido no acumulado de 2012 foi de R\$ 213,0 milhões, principalmente na manutenção de 2.005 km da rede, além da instalação de 1.488 religadores automáticos.

Outros

- Foram destinados R\$ 99,1 milhões à criação da Nova Sede Administrativa e aquisição veículos voltados, principalmente, ao suporte a contratadas para realização de obras de expansão da rede e a turmas de podas e emergência.

Desempenho comercial

A área de concessão da AES Eletropaulo conta com as mais diversas atividades econômicas, sejam elas industriais, comerciais ou de prestação de serviços. Além disso, possui a maior concentração populacional do País.

Em 2012, o mercado total na área de concessão da companhia cresceu 1% em relação a 2011. Esse desempenho reflete o baixo crescimento econômico do País, que impactou fortemente a atividade industrial na área de concessão da companhia.

Por outro lado, o desempenho do mercado no ano foi sustentado pelas classes residencial e comercial, em função do comportamento favorável dos indicadores de desemprego e renda, e pelo maior volume de vendas físicas no Estado de São Paulo, que cresceu 9,9%. Além disso, o consumo do mercado total no ano teve impacto positivo de 0,8 dia a mais de faturamento (+103 GWh). Esses números foram compensados pela saída de um cliente livre para a rede básica e pelo desligamento de um cliente que, juntos, impactaram negativamente com 534 GWh no ano.

Desconsiderando os impactos de dias de faturamento e saída dos clientes, o mercado total teria registrado um crescimento de 2% em 2012.

Consumo de energia (GWh)			
Tipo de cliente	2011	2012	Var. (%) 2011 x 2012
Residencial	16.408	17.029	3,8%
Industrial	5.996	5.803	-3,2%
Comercial	11.614	11.815	1,7%
Poder público e Outros	2.799	2.922	4,4%
Mercado cativo	36.817	37.570	2,0%
Consumidores livres	8.284	7.987	-3,6%
Mercado total	45.101	45.557	1,0%

Uso eficiente de recursos energéticos

Compromissos	Status atual	Próximos passos
Reduzir as perdas globais na AES Eletropaulo em 13,35% até 2016	Em andamento. Atingido o objetivo de 2012 de reduzir as perdas globais da AES Eletropaulo em 2%, de 10,51% em 2011 para 10,30% em 2012. Foram intensificadas as ações para a recuperação de perdas comerciais como o combate à fraude e à ligação informal e a gestão das perdas técnicas	Intensificar as ações para a recuperação de perdas comerciais e manter a gestão das perdas técnicas
Reduzir o consumo próprio de energia elétrica em 20% até 2016	Em andamento. Em 2012, houve redução de 2,2% no consumo de energia em relação a 2011. Foram realizados inventário e identificação das principais oportunidades de redução. Contribuiu para a diminuição do consumo de energia a mudança de quatro unidades para a nova sede da AES Brasil, entre os meses de julho e dezembro de 2012 - prédio com projeto elétrico mais eficiente	Estabelecer uma Comissão Interna de Gestão do Consumo de Energia e outros Recursos Naturais, com foco em novos projetos de eficiência energética de energia, além de campanhas internas de conscientização
Contribuir para a redução de 180 mil MWh do consumo de energia dos nossos clientes até 2016	Em andamento. Houve redução de 109,3 mil MWh, superando a meta de 2012, de 57 mil MWh. Resultado da intensificação das ações de regularização de instalações elétricas de consumidores de baixa renda e dos projetos de eficiência energética em escolas, hospitais etc	Manter a intensificação das ações do projeto "Transformação de Consumidores em Clientes" e dos projetos de eficiência energética em clientes, como Poder Público

Quanto ao uso eficiente de recursos energéticos, os esforços da AES Eletropaulo permaneceram focados no combate às perdas técnicas e comerciais. Além das ações de engenharia, que incluem a construção de novas subestações e circuitos para redistribuição de carga (*leia mais na página 41*), a companhia atuou para tornar mais eficientes equipamentos de clientes, no âmbito do Programa de Eficiência Energética, e na regularização das ligações clandestinas, por meio do programa de Transformação de Consumidores em Clientes.

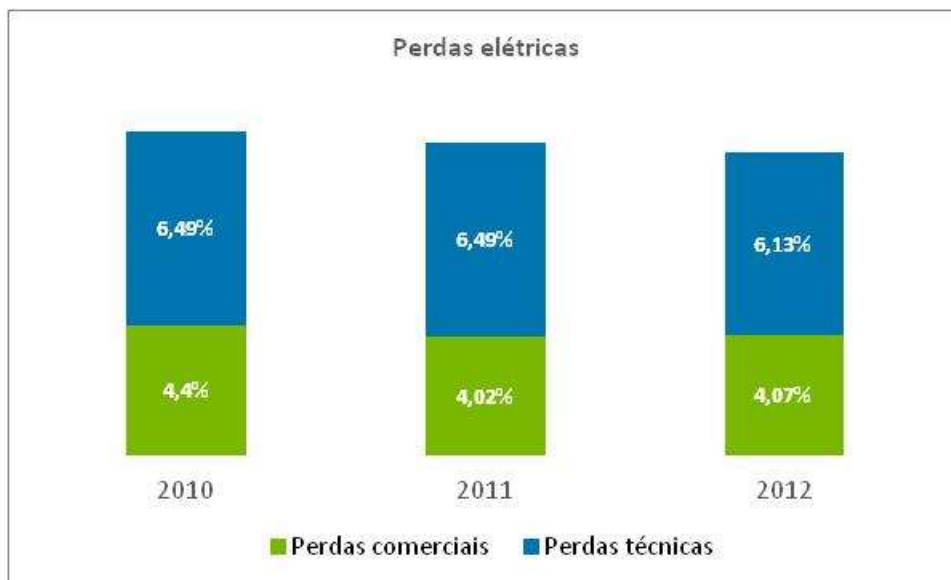
Redução de perdas técnicas e comerciais

GRI: EU6; EU7; EU12; EN6; EN7; EN26

As perdas na distribuição representam a diferença entre a energia requerida no ano e a energia efetivamente vendida aos clientes nesse mesmo período e são classificadas em dois tipos: técnicas e comerciais (não técnicas).

Em 2012, as iniciativas de combate a perdas acrescentaram ao mercado faturado 537 GWh. Esse volume de energia adicionada é resultado das iniciativas que integram o plano de redução de perdas. Dentre as principais ações, destacam-se: inspeções de fraude direcionadas para segmentos de elevado histórico de irregularidades e maior impacto no volume de energia agregada; recuperação de instalações que tiveram a energia cortada por inadimplência de clientes que, ao não efetuarem a quitação dos débitos pendentes, passam a consumir energia de forma irregular; substituição de medidores obsoletos por equipamentos mais modernos, que permitem maior precisão de calibração e leitura, contribuindo para reduzir as perdas de faturamento por baixa eficiência de leitura; e regularização de ligações informais (*leia mais na página 77*).

Em 2012, a AES Eletropaulo realizou 282 mil inspeções de combate a fraudes e anomalias, nas quais foram encontradas 46 mil irregularidades na medição. Adicionalmente, foram recuperadas 67,3 mil instalações que tiveram o fornecimento de energia interrompido.



Consumo de energia

GRI: EN4, EN5, EN7

O consumo de energia elétrica na AES Eletropaulo em 2012 foi de 44,29 GWh, 2,1% inferior ao ano anterior. O Grupo AES Brasil tem como compromisso a redução de 20% no consumo próprio até 2016, tendo como ano-base 2011. Desse modo, a empresa superou a meta para o ano, estabelecida em 44,36 GWh.

A economia no período, que totalizou 1,05 GWh, corresponde a demanda energética de uma cidade de 41 mil habitantes por cerca de um ano.

Consumo total de energia por fonte	2010	2011	2012
Hidrelétrica (%)	93	88	88*
Combustíveis fósseis (%)	5	4	10*
Fontes alternativas (gás, energia eólica, energia solar etc.) (%)	2	8	2*
Consumo total de energia (GWh)	42	45,25	44,29

* em virtude da falta de informações sobre o balanço energético nacional essa informação passou a considerar a proporcionalidade dos contratos de compra de energia da AES Eletropaulo.

Redução do consumo de energia dos clientes e eficiência energética

GRI: EU6; EU7; EN6; EN7; EN26

Além do projeto Transformação de Consumidores em Clientes (*leia mais na página 77*), a AES Eletropaulo investe em projetos de eficiência energética para clientes dos grupos industrial, poder público e de serviços.

Ao longo de 2012, a AES Eletropaulo investiu R\$ 46,84 milhões em projetos de eficiência energética, em cidades da área de concessão, como São Paulo, Diadema, Pirapora de Bom Jesus e Carapicuíba, entre outras.

Os planos beneficiaram escolas estaduais e municipais, hospitais, semáforos e túneis da capital paulista, além de prédios públicos, entre outros, totalizando nas 520 unidades uma redução de 38.846 MWh/ano no consumo de energia, que seria equivalente à média do consumo mensal de mais de 14,1 mil residências.

Uma das iniciativas que pode ser percebida pelo paulistano diariamente é a substituição de lâmpadas incandescentes por LED em cerca de 110 mil semáforos da cidade. Além de economizar cerca de 80% na energia elétrica e necessitar menos manutenção, esse tipo de iluminação é mais segura pois garante que os motoristas e pedestres não tenham dúvidas em relação à cor do semáforo, independentemente do reflexo da luz solar. Em 2013, um refinamento do projeto prevê a instalação de *no breaks* que manterão o sistema semafórico funcionando mesmo com eventual interrupção do fornecimento de energia em 176 cruzamentos, corredores e vias críticas da cidade.

Em agosto de 2012, a AES Eletropaulo finalizou, em conjunto com a Prefeitura de São Paulo, as obras de substituição do sistema de iluminação de mais sete túneis, totalizando 20 no município. Os benefícios do projeto da AES Eletropaulo vão além de melhorias na iluminação: a ação também reduziu os furtos de cabos, gerando economia de energia, manutenção e cuidado com o sistema elétrico.

Além disso, mais 195 escolas da rede municipal da cidade de São Paulo e mais 73 da rede estadual foram beneficiadas com a modernização do sistema de iluminação, que também traz maior economia e qualidade para os alunos, principalmente para os que estudam no período noturno.

Na área da saúde, R\$ 1,5 milhão foi investido na melhora do sistema de iluminação e de climatização de 12 hospitais da rede pública, beneficiando médicos e pacientes.

GRI EN6

Redução do consumo de energia nos clientes	Energia economizada (MWh)	Investimento (R\$ milhões)
Programa de Eficiência Energética	38.846	46,84
Programa de Transformação de Consumidores em Clientes	77.839	58,77
Total	116.685	105,61

Principais projetos desenvolvidos em 2012

Educação

Projeto: 73 Escolas Estaduais e 195 do Município de São Paulo

Cliente: Secretaria de Estado de Educação e Secretaria Municipal de Educação

Valor total investido nos projetos: R\$ 9,1 milhões

Escopo do projeto: modernização do sistema de iluminação

Energia economizada estimada: 8.030 MWh/ano

Prédios Públicos

Projeto: Prefeituras, Secretarias e Órgãos Públicos

Cliente: Taboão da Serra, Pirapora do Bom Jesus, Subprefeituras de São Paulo, Diadema e Carapicuíba

Valor total investido nos projetos: R\$ 3,0 milhões

Escopo do projeto: modernização do sistema de iluminação de 219 prédios públicos incluindo escolas, Unidade Básica de Saúde (UBS), hospitais, Mercado Municipal de São Paulo e prédios administrativos

Energia economizada estimada: 4.082 MWh/ano

Iluminação Pública (túneis)

Projeto: 7 túneis da cidade de São Paulo com destaque para Anhangabaú, Roosevelt e Tribunal de Justiça

Cliente: Prefeitura do Município de São Paulo

Valor total investido nos projetos: R\$ 13,6 milhões

Escopo do projeto: modernização do sistema de iluminação dos túneis com a aplicação da tecnologia LED

Energia economizada estimada: 18.884 MWh/ano

Saúde

Projeto: Diversos Hospitais

Clientes: 10 Hospitais Estaduais, IAMSPE e Hospital da Polícia Militar

Valor total investido nos projetos: R\$ 1,5 milhão

Escopo do projeto: modernização do sistema de ar-condicionado e iluminação

Energia economizada estimada: 8.006 MWh/ano

Semáforos

Projeto: Semáforos da Cidade de São Paulo

Clientes: CET/PMSP

Valor total investido nos projetos: R\$ 16,7 milhões

Escopo do projeto: substituição de mais de 110 mil lâmpadas incandescentes por LEDs

Energia economizada estimada: 25.461 MWh/ano

Uso eficiente de recursos naturais

Compromissos	Status atual	Próximos passos
Aumentar em 40% a reciclagem de resíduos e reduzir em 25% o descarte para aterros até 2016	Em andamento. Superadas as metas de 2012 para a reciclagem de resíduos, assim como para o descarte para aterros dos resíduos gerados pela empresa. Foi registrado 49% de reciclagem e reutilização dos resíduos gerados em 2012, índice acima da meta de 15% projetada para o ano. Também foi registrada a diminuição dos resíduos enviados para aterro, de 55% do total gerado em 2011 para 45% do total gerado em 2012, um índice acima da meta de 53% projetada para o período. Adicionalmente, constatou-se a redução de 73,2% do total de resíduos gerados pela empresa. Esses resultados foram alcançados a partir da priorização dos principais volumes de resíduos e com maior impacto ambiental e da adequação do processo de destinação.	Aprimorar e monitorar processos, conscientizando as pessoas envolvidas, para garantir a gestão eficiente dos resíduos gerados e a sua correta destinação
Priorizar parceiros receptores de resíduos considerando aspectos socioambientais da planta de tratamento/disposição dos resíduos até 2016	Em andamento. Em 2012, foram mapeados e priorizados os fornecedores receptores de resíduos, foram definidos os critérios socioambientais e mapeados os atuais processos de gestão desses fornecedores para identificar possíveis melhorias	Rever o procedimento de contratação e gestão dos fornecedores receptores de resíduos e implementar novo processo incluindo fases de treinamento, adaptação e desenvolvimento desses fornecedores
Reduzir em 10% o consumo de água, em 10% as emissões de CO ₂ e em 5% o consumo de papel e priorizar a utilização de combustível renovável na frota até 2016	Em andamento. Não foi atingida a meta do ano para a redução de 2% no consumo de água, que registrou aumento de 7,6% em relação ao consumo de 2011, devido, principalmente, às obras nos prédios (antigo e novo) que serviram de sede para a AES Brasil. Embora a meta de redução no consumo de energia tenha sido alcançada, a meta de redução de emissões de CO ₂ não foi atingida em consequência do aumento do fator de emissão do grid elétrico nacional e do elevado impacto do consumo de energia elétrica no inventário da companhia. Foi atingida também a meta de 2% de redução do consumo de papel em relação a 2011	Estabelecer uma Comissão Interna de Gestão do Consumo dos Recursos Naturais, com foco em novos projetos e além de campanhas internas de conscientização. Manter os esforços para a redução do consumo próprio de energia elétrica, assim como das perdas no sistema.
Incorporar ao menos 20% de materiais e/ou equipamentos reciclados e reutilizados na rede elétrica até 2016	Em andamento. Foi realizado inventário e foram priorizados os equipamentos com maior potencial de reutilização. Foi implementado projeto piloto que permitirá medir a viabilidade e retorno (financeiro e ambiental) desse processo de reciclagem	Medir os resultados do projeto piloto, realizar possíveis ajustes e avaliar possibilidade de ampliar o escopo do projeto, incluindo novos materiais
Estruturar até 2013 Sistema de Gestão de Riscos e Identificação de Oportunidades associados a Mudanças Climáticas	Em andamento. O plano de ação de 2012 foi concluído com o envolvimento dos públicos internos para mapeamento de riscos e oportunidades associados às Mudanças Climáticas	Definir as diretrizes de atuação da AES quanto às Mudanças Climáticas e estabelecer um Modelo de Gestão

GRI: EN14, EN26

A AES Eletropaulo conta com o Sistema de Gestão Ambiental (SGA), que tem como principal foco de ação prevenção, correção, mitigação e controle de impactos ambientais. O SGA oferece uma sistemática de melhoria contínua, por meio do desenvolvimento de objetivos, metas, programas e procedimentos de gestão, e instruções operacionais,

padronizando, assim, os processos e as atividades da empresa, especialmente as que oferecem maiores riscos ao meio ambiente.

O sistema também trata de temas que envolvem gestão de fornecedores de serviços e materiais, levando em consideração questões relacionadas ao atendimento da legislação ambiental, boas práticas de gestão ambiental e das políticas da companhia, além de prevenção de impactos e acidentes. Outro ponto de atenção do SGA são os impactos que as atividades da AES Eletropaulo causam nas comunidades do entorno, a fim de identificar formas de minimizá-los. Todas essas ações são direcionadas pela Política de Sustentabilidade do Grupo AES Brasil, que promove uma atuação em consonância com a legislação ambiental vigente e em respeito aos recursos naturais.

Em 2012 o escopo de certificação ISO 14001:2004 atingiu 100% dos processos e unidades da companhia, cobrindo todas as operações da AES Eletropaulo nos 24 municípios da área de concessão.

GRI: EN30

Investimento com proteção ambiental (R\$ mil)	2010	2011	2012
Custos Diretos – Gerência de Meio Ambiente	3.409	3.225	3.068
SGA – Sistema de Gestão Ambiental e outros	147	1.676	1.463
Licenciamento e compensações ambientais	1.217	810	1.313
Recuperação da qualidade do solo e águas subterrâneas	3.558	6.616	11.256
Prevenção à poluição (construção de bacias coletoras de óleo)	2.175	2.677	2.078
Outras despesas e gastos com proteção ambiental	314	138	1
Outros custos de gestão ambiental	ND	ND	2.237
Projetos P&D	2.916	2.176	655
Projetos de eficiência energética	62.871	54.978	35.008
TOTAL	76.607	72.297	57.080

GRI EN28

Número de sanções ambientais		
2010	2011	2012
26	21	18*

*Valor monetário de multas significativas: R\$ 229.968,21 (não considera as penalidades com recurso em andamento).

Materiais e resíduos

GRI: EN1; EN22

O desenvolvimento de atividades na AES Eletropaulo depende de recursos como cabos, postes, ferragens metálicas, isoladores e transformadores, entre outros itens. Atualmente, esses materiais são gerenciados com base nas especificações de compra, não possuindo um controle do volume ou massa. Em 2012 foi iniciado o trabalho de alinhamento para que, em 2013, a informação possa ser reportada.

Em consonância com o compromisso de incorporar ao menos 20% de materiais e equipamentos reciclados e/ou reutilizados na rede elétrica até 2016, a AES Eletropaulo iniciou, em 2012, um projeto para avaliar o potencial de utilização da logística reversa em toda a operação.

Foram priorizados três tipos de materiais com maior potencial de reutilização – postes, ferragens e isoladores –, os quais passaram a receber um tratamento diferenciado desde a retirada da rede até o tratamento final para

reutilização. Foi implementado o projeto piloto, e estima-se uma redução de custos de aproximadamente R\$ 3,8 milhões/ano.

Além da compra e do uso eficiente de materiais, a correta gestão dos resíduos gerados é um compromisso da AES Eletropaulo. Em 2012 a companhia aumentou em 32,64% a reciclagem e reutilização, bem como reduziu em 78,68% a geração de resíduos destinados a aterros em relação a 2011.

GRI EN22: 3.11

Resíduos			
Resíduos Não perigosos (t)	2010	2011	2012 ¹
Reutilização	391	439	321
Reciclagem	9.708	13.168	21.029
Recuperação	0	0	0
Incineração (ou uso como combustível de biomassa)	92.501	53.211	142 ²
Aterro sanitário	74.145	79.974	17.046
Total	176.745	146.792	38.538

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

²A grande variação na categoria "Incineração (ou uso como combustível de biomassa)" ocorre pela mudança da metodologia de cálculo e fator de conversão de volume para peso do resíduo de poda. Adicionalmente, parte desse montante passou a ser encaminhado para reciclagem.

³A variação na categoria aterro sanitário decorre da sazonalidade da geração de entulhos enquanto a diminuição de resíduos perigosos acontece pelo projeto de desativação do site de Cambuci.

Resíduos Perigosos (t)	2010	2011	2012
Reciclagem	100	1.074	639
Recuperação (incluindo recuperação de energia) ⁴	1.332	1.516	611
Incineração (queima de massa)	67	18	33
Aterro sanitário	1.974	4.079	1.177
Co-processamento	209	559	329
Descontaminação PCB	0	0	102
Total	3.682	7.246	2.891

⁴ O peso do óleo para recuperação é estimado com base na densidade do óleo bruto.

GRI EN24

Resíduos perigosos transportados (t)	2010	2011	2012
Transportados	3.682	6.054	2.242
Receberam tratamento	3.682	6.054	2.242

Água

GRI: EN8; EN9; EN21

Em 2012, o consumo de água nas unidades da AES Eletropaulo foi de 126.379 m³, volume 7,6% superior à meta traçada para o período. Esse montante equivale a 21,52 m³ por colaborador, valor 2,6% maior que o do ano anterior.

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

Consumo total de água por fonte (m ³)	2010	2011	2012
Abastecimento (rede pública)	127.621	115.913	126.379
Fonte subterrânea (poço)	ND	1.591	-
Captação superficial (cursos d'água)	NA	-	-
Consumo total de água (m ³)	127.621	117.504	126.379
Consumo de água por colaborador (m ³)	22,53	20,98	21,52

Descartes de água por qualidade e destinação					
Descartes	Quantidade (m ³)	Tratamento	Qualidade	Destinação	Reutilizada por outra organização?
Água com óleo provenientes das Câmaras Transformadoras Subterrâneas	974	Tratamento físico-químico	NA	Empresa contratada	Não
Efluentes provenientes das Câmaras Transformadoras Subterrâneas	2.877	Tratamento biológico	NA	Empresa contratada	Não

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

GRI: EN3; EN4; EN16; EN17; EN18; EN19; EN29

Em 2012, a AES Brasil deu início à implementação de um Sistema de Gestão de Riscos e Identificação de Oportunidades associados a Mudanças Climáticas, compromisso da Plataforma de Sustentabilidade e que tem por objetivo avaliar pontos de vulnerabilidade da companhia para a proposição de medidas prévias de adaptação climática, entre outras finalidades.

De forma adicional e complementar, foi aprimorado o inventário de emissões de gases de efeito estufa (GEE), que passou a contabilizar fontes adicionais em relação ao ano anterior. Foram incluídas emissões relativas a recarga de extintores e resíduos sólidos.

Considerando as emissões diretamente controladas, a AES Eletropaulo totalizou o equivalente a 8.106,49 tCO₂e, o que corresponde, principalmente, ao consumo de combustíveis na frota e emissão de SF₆.

As emissões indiretas correspondentes ao consumo de energia para realização das atividades da organização, totalizaram o equivalente a 350.692,24 tCO₂, considerando os fatores médios mensais de emissão de tCO₂/MWh do Sistema Interligado Nacional (SIN). Destaca-se que houve um aumento de 135% no fator médio de emissão anual do SIN, e se mantidas as premissas do ano anterior o valor seria de 151.355,25 tCO₂.

O aumento em relação ao ano anterior se deve à mudança no regime hidrológico, provocado por uma seca prolongada e consequente aumento no acionamento das usinas termelétricas para garantia do suprimento energético nacional.

GRI EN16

Emissões diretas de gases de efeito estufa por fonte (tCO ₂ equivalentes)	2011	2012
Emissões diretas	7.367,49	8.106,49
Combustão estacionária	5,84	11,33
Combustão móvel	4.235,35	6.253,63
Emissões fugitivas	1.350,80	967,38
Resíduos sólidos	1.775,49	874,15
Emissões indiretas relativas à compra de energia	154.851,47	350.692,24
Emissões totais	162.218,96	358.798,73

GRI EN19

Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio			
Tipo de gás	Consumo (t)	ODP (Potencial de esgotamento de ozônio)	CFC11 (t equivalente)
2012	0,0749	0,004	0,004

Controle de impactos na biodiversidade

GRI EN11; EN12

Os trabalhos de análise de impactos a biodiversidade ocorrem na fase de licenciamento dos empreendimentos. Nesta fase, alternativas de projetos menos agressivas são identificadas e, na inviabilidade técnica-financeira de implementação, compensações são realizadas.

Parque Estadual da Serra do Mar

Localização: Estado de São Paulo (vários municípios)

Posição em relação à área: dentro da área

Operação: sistema elétrico de subtransmissão

Tamanho da unidade operacional: 2,07 km²

Valor da biodiversidade: área coberta de remanescentes da Mata Atlântica - Unidade de Conservação

Parque do Pedroso

Localização: Santo André - SP

Posição em relação à área: dentro da área

Operação: sistema elétrico de subtransmissão

Tamanho da unidade operacional: 0,14 km²

Valor da biodiversidade: área coberta de remanescentes da Mata Atlântica - Unidade de Conservação

APA Capivari Monos e APA Bororé

Localização: São Paulo - SP

Posição em relação à área: dentro da área

Operação: sistema elétrico de subtransmissão

Tamanho da unidade operacional: 0,42 km²

Valor da biodiversidade: área coberta de remanescentes da Mata Atlântica - Área de Preservação Ambiental (APA - Municipal)

APA do Carmo

Localização: São Paulo - SP

Posição em relação à área: dentro da área

Operação: sistema elétrico de subtransmissão

Tamanho da unidade operacional: 0,14 km²

Valor da biodiversidade: área coberta de remanescentes da Mata Atlântica - Área de Preservação Ambiental (APA - Estadual)

Parque Ecológico do Tietê

Localização: São Paulo - SP

Posição em relação à área: dentro da área

Operação: sistema elétrico de subtransmissão

Tamanho da unidade operacional: 0,24 km²

Valor da biodiversidade: área coberta de remanescentes da Mata Atlântica - Unidade de Conservação

Subestações e Linhas em áreas de manancial

Localização: municípios em nossa área de concessão

Posição em relação à área: dentro da área

Operação: subestações e linhas de subtransmissão

Tamanho da unidade operacional: 2,73 km²

Valor da biodiversidade: Área de Preservação e Recuperação dos Mananciais (APRM)

GRI EN13

Pomar Urbano

Realizado em parceria com o Governo do Estado de São Paulo, o programa Pomar Urbano tem como objetivo promover a recuperação ambiental e paisagística das margens do Rio Pinheiros, em São Paulo. O projeto ocorre sob parte de uma das linhas de subtransmissão da AES Eletropaulo, nas margens do rio, e nos últimos três anos a empresa foi responsável pela manutenção de dois trechos, que correspondem a 37,3 hectares. Outras empresas realizam a manutenção de outros trechos.

Desenvolvimento e valorização de colaboradores, fornecedores e comunidades

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

A AES Eletropaulo está engajada para oferecer um ambiente profissional de trabalho agradável a seus colaboradores, desenvolvimento e reconhecimento a seus fornecedores e a elaborar ações focadas nas comunidades nas quais atua.

Desenvolvimento e valorização de colaboradores

Compromissos	Status	Próximos passos
Atingir índice acima de 85% de satisfação no ambiente de trabalho da AES Brasil até 2016	Em andamento. Em 2012, a meta de 80% não foi atingida na AES Eletropaulo, ficando em 74%	Avaliar possíveis melhorias nas ações já existentes com foco no desenvolvimento e reconhecimento dos colaboradores e líderes, aprimorando os programas e fortalecendo os processos de comunicação interna

Para cumprir seus compromissos estratégicos e de negócio, buscando a criação de valor para todos os seus públicos de relacionamento, a AES Eletropaulo mantém atenção especial voltada para seus colaboradores. A empresa busca, diariamente, criar mecanismos de incentivo e valorização que proporcionem eficiência, satisfação profissional e qualidade de vida.

Em 2012, um importante projeto foi concluído: a transição para uma nova sede. No final de 2010, iniciou-se o trabalho de preparação para essa mudança, que contou com diversas discussões entre todos os níveis hierárquicos, pesquisa de opinião dos colaboradores e estudos de viabilidade. Em janeiro de 2012, foi criado o grupo Embaixadores da Mudança, que reuniu 60 colaboradores representativos de todas as áreas para discutir e criar soluções para todas as questões relativas à transição para a nova sede. Os Embaixadores da Mudança continuaram a se reunir mesmo depois da conclusão da transição, com o objetivo de avaliar a adaptação dos colaboradores ao novo jeito de trabalhar da empresa e identificar possíveis pontos de melhoria.

A mudança para a nova sede envolveu a alocação de 1.500 colaboradores – que antes ficavam em diferentes escritórios na cidade de São Paulo – em um único prédio no município de Barueri (SP).

O principal objetivo da mudança foi aumentar a integração, sinergia, agilidade, eficiência e competitividade da empresa, em um ambiente de trabalho inovador que seja capaz de promover o bem-estar dos colaboradores, além de possibilitar uma redução de custos para a companhia.

Para isso, a nova sede dispõe de um espaço físico mais moderno e que facilita a interação entre os colaboradores, proporcionando mais agilidade nas relações de trabalho. Conta ainda com infraestrutura de suporte às necessidades dos colaboradores, como uma lanchonete e o Espaço *Off*, que oferece atividades de lazer.

Novo jeito de trabalhar

As mudanças não são apenas de localização ou na infraestrutura. A AES Brasil aposta em um modo inovador de trabalhar. A transição para a nova sede trouxe consigo uma mudança na cultura de trabalho. Um bom exemplo foi a alteração do horário de trabalho, que agora se inicia às 7h e se encerra às 16h, definido com o objetivo de minimizar o tempo no trânsito da Região Metropolitana de São Paulo nos horários de pico. De acordo com estimativas, a alteração do horário de início do expediente – que antes era às 9h – acarretou um ganho de aproximadamente 58 minutos diários no deslocamento dos colaboradores.

A nova jornada de trabalho permite que o colaborador retorne à sua residência mais cedo do que estava acostumado, possibilitando mais tempo livre para suas atividades pessoais e, conseqüentemente, melhora na qualidade de vida.

O novo jeito de trabalhar da AES Brasil trouxe mudanças também nas atividades diárias. O planejamento e a organização dos horários são aspectos ainda mais valorizados e disseminados na empresa. O objetivo é aumentar a produtividade sem que sejam necessárias mais horas trabalhadas. Para isso, antes da mudança para a nova sede, 100% dos colaboradores foram treinados sobre como iria funcionar o novo jeito de trabalhar e quais atitudes eram esperadas dele.

Também foi introduzida a possibilidade de trabalho remoto. Colaboradores que não registram jornada podem realizar o trabalho remoto um ou mais dias na semana. O objetivo dessa iniciativa é permitir que os colaboradores tenham mais flexibilidade para a realização de suas atividades pessoais e profissionais, contribuindo, assim, para sua satisfação e qualidade de vida.

Deslocamento dos colaboradores

Um dos pontos mais sensíveis e mais discutidos no processo de gestão para a mudança foi a questão do deslocamento dos colaboradores até o novo local de trabalho. Os Embaixadores da Mudança realizaram debates para chegar a um modelo de transporte que atendesse, da melhor maneira possível, à necessidade dos 1.500 colaboradores alocados na nova sede. A empresa disponibiliza transporte fretado que atende cerca de 840 colaboradores. São 24 rotas que abrangem toda a Região Metropolitana de São Paulo e permitem aos colaboradores chegar e sair do local de trabalho dentro dos horários estipulados.

Satisfação no ambiente de trabalho

Para avaliar a percepção dos colaboradores em relação à infraestrutura, qualidade de vida, interação entre as áreas e ao trabalho remoto na nova Sede Administrativa da AES Brasil, foi realizada uma Pesquisa de Avaliação, que contou com mais de 600 respostas. De acordo com a pesquisa, 87% dos colaboradores estão satisfeitos com o novo ambiente de trabalho e com a qualidade das instalações. Para 40% deles, a qualidade de vida melhorou com a mudança, e 54% acreditam que o novo jeito de trabalhar facilita as atividades diárias. Ainda segundo a avaliação, o trabalho remoto impactou positivamente na vida de 73% dos colaboradores, e 70% deles afirmam ainda que a interação com outras áreas tornou o trabalho mais objetivo e produtivo.

Esses resultados demonstram que o novo jeito de trabalhar já está consolidado entre os colaboradores e que contribuiu para a melhoria do ambiente de trabalho e produtividade no dia a dia.

Em 2012, 74% dos colaboradores da AES Eletropaulo avaliaram o clima positivamente. Apesar do resultado ainda distante do objetivo (85%), considera-se que muitos fatores influenciaram negativamente no resultado, sendo o principal deles o momento de reestruturação vivido pela empresa na época da pesquisa.

Reestruturação

No segundo semestre de 2012, a AES Eletropaulo passou por um momento de reestruturação no seu quadro de colaboradores. Esse ajuste foi necessário em virtude dos efeitos da revisão tarifária e acarretou o redimensionamento de cargos e equipes. Com isso, foi necessário realizar uma avaliação dos impactos para todos os públicos de relacionamento e tomar a decisão de realizar ajustes importantes.

Foram promovidas adequações que implicaram mudança de funções e equacionamento da remuneração, reduzindo assim 68 posições na base administrativa e operacional, aumentando em 470 vagas o número de eletricitistas que atuam no atendimento aos clientes e incentivando 70 pessoas a se aposentar dentro do Programa de Incentivo à Aposentadoria. Somando-se às demissões realizadas no período, houve um incremento líquido de 204 vagas na companhia.

Desenvolvimento e valorização

GRI LA12

A integração e o desenvolvimento dos colaboradores AES Brasil são alvos de esforços constantes. A transparência que se espera do colaborador em sua trajetória profissional acontece, entre outros momentos, durante a Avaliação de Desempenho com *Feedback 360º*, que envolve lideranças e 100% dos colaboradores na análise do desempenho de subordinados, pares e gestores. Essa mesma transparência é colocada em prática durante o Pé na Estrada, uma oportunidade de diálogo entre a alta administração e os colaboradores, apresentando os resultados do ano anterior, a estratégia da companhia, o plano de investimento e as metas para o ano, além de responder às perguntas feitas pelos colaboradores em microfone aberto. Além disso, os colaboradores participam de mesas-redondas, nas quais apresentam propostas de melhoria que podem ser utilizadas no Planejamento Estratégico Sustentável do Grupo. Em 2012 foram realizados 18 encontros, que contaram com 192 participantes de todas as empresas. Já para incentivar e premiar os colaboradores que se destacam no desenvolvimento de suas atividades diárias, há o Programa de Reconhecimento.

Reconhecimento para os colaboradores

Para incentivar e premiar os colaboradores que se destacam no desenvolvimento de suas atividades diárias, desde 2009 a AES Brasil mantém o Programa de Reconhecimento: dinâmico, gerencial e por Valores AES. Na AES Eletropaulo, em 2012, 326 pessoas foram beneficiadas, com destaque para 235 reconhecimentos dinâmicos a colaboradores ou equipes cujas ações tiveram impacto positivo na empresa e geraram resultados acima do esperado para as responsabilidades do cargo.

Siga Livre: o caminho para o crescimento na AES Brasil

GRI LA11

Os profissionais do Grupo AES Brasil também têm a chance de traçar seus planos de carreira e estabelecer metas para o crescimento profissional por meio do Siga Livre, programa que consiste no mapa de carreira das posições não gerenciais da AES, com informações sobre níveis hierárquicos e conhecimentos, formação e experiência necessários para exercer cada função.

O conteúdo do Siga Livre foi revisado e atualizado no final de 2012, ano em que houve 764 promoções e 1.300 aumentos salariais por mérito ou enquadramento, decorrentes do programa na AES Eletropaulo.

Recrutamento interno

O desenvolvimento e a retenção de talentos são fundamentais para o bom desempenho dos negócios. Por esse motivo, a AES Brasil prioriza o recrutamento interno para o preenchimento de novas oportunidades.

Em 2012, 40% das vagas foram ocupadas por colaboradores que já trabalhavam na empresa em outras funções. O principal objetivo do programa é o fortalecimento do plano de sucessão, bem como incentivar os colaboradores a elaborar um plano de carreira para que, no futuro, possam ocupar novos cargos dentro da organização.

Para que as vagas possam chegar a todos de forma transparente, a empresa utiliza as ferramentas de comunicação interna, como intranet, mural e boletins para fazer a divulgação.

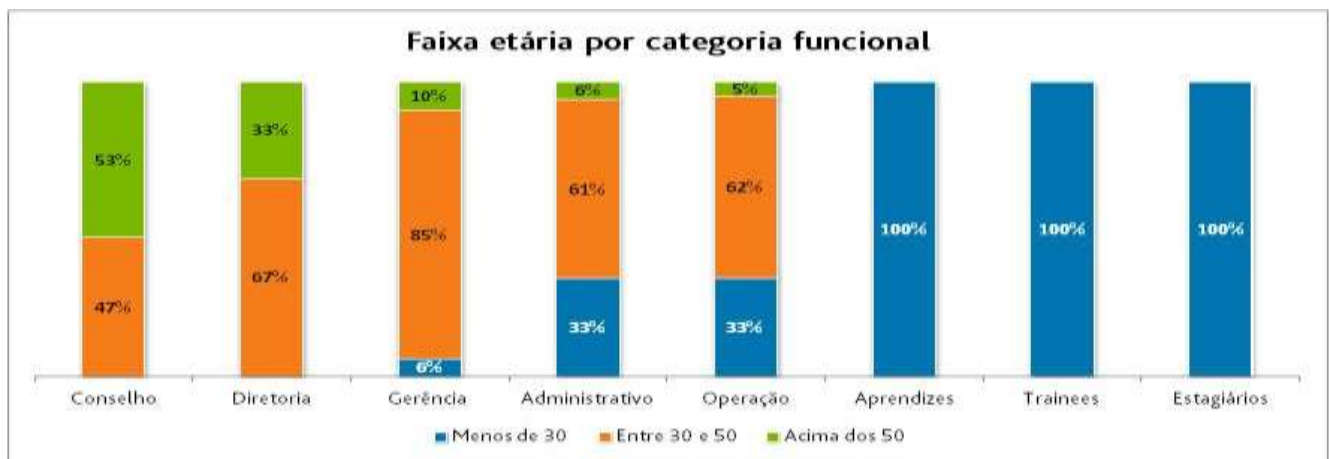
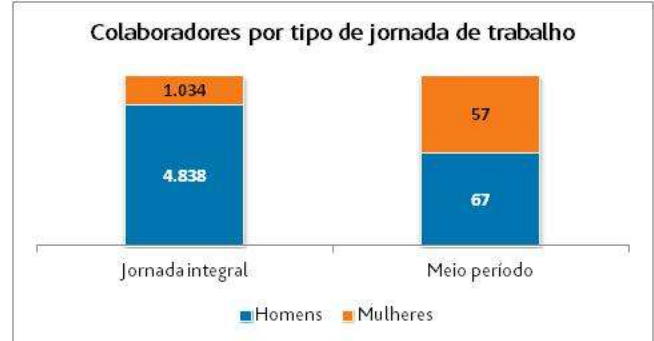
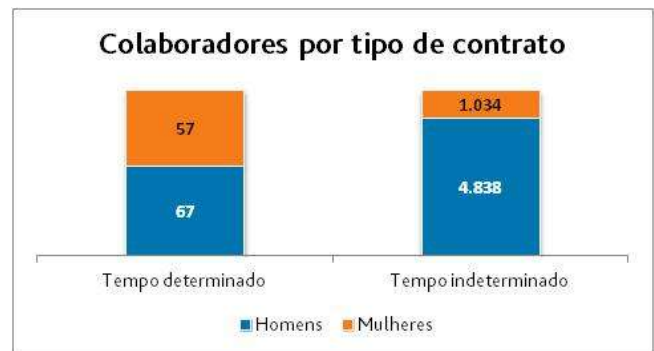
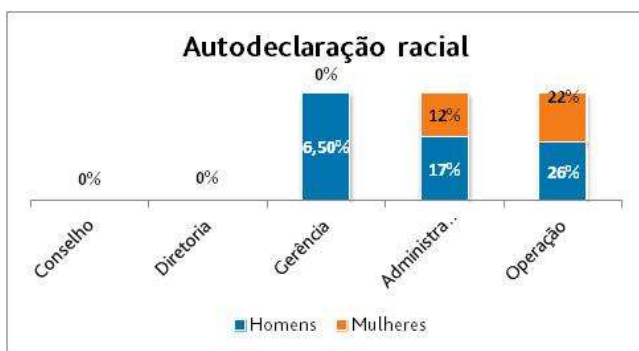
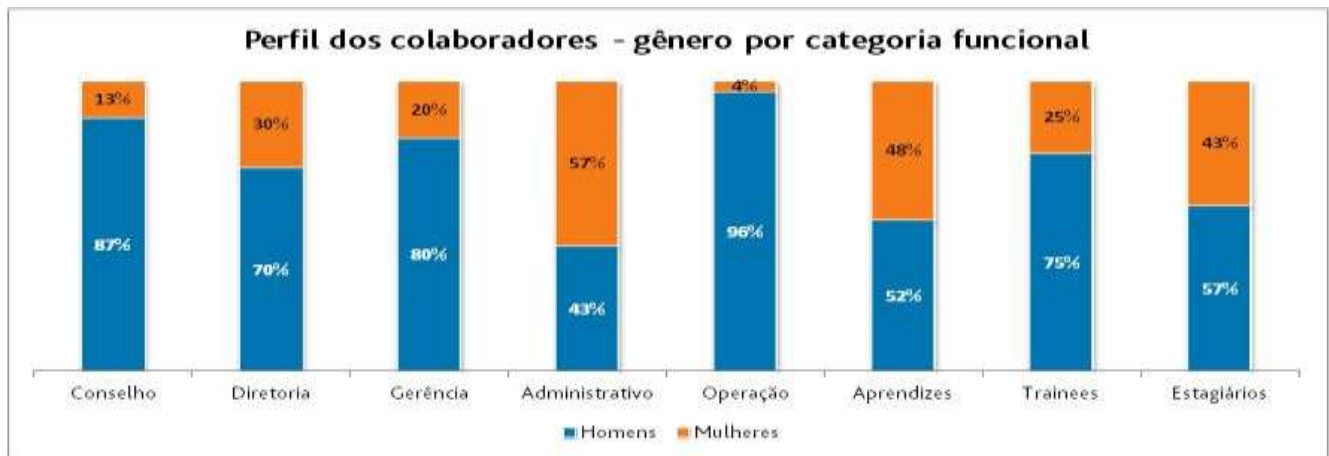
Quando a AES não consegue preencher todas as vagas internamente, é aberto um processo de seleção externa, coordenado pela área de recursos humanos, com participação ativa do gestor da área solicitante.

Perfil dos colaboradores

GRI LA1

Informações gerais	2010	2011	2012
Número total de colaboradores	5.663	5.668	5.872
Colaboradores com idade até 30 anos de idade (%)	30,73	28,32	31,79
Colaboradores com idade entre 31 e 40 anos de idade (%)	40,14	40,81	40,38
Colaboradores com idade entre 41 e 50 anos de idade (%)	23,29	24,26	22,10
Colaboradores com idade superior a 50 anos (%)	5,84	6,61	5,71
Número de mulheres em relação ao total de colaboradores (%)	19,83	19,64	17,61
Mulheres em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	24,18	25,98	25,00
Colaboradoras negras (pretas e pardas) em relação ao total de colaboradores (%)	2,15	2,01	2,04
Colaboradores negros (pretos e pardos) em relação ao total de colaboradores (%)	17,55	17,33	18,95
Colaboradores negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	1,10	1,57	2,38
Estagiários em relação ao total de colaboradores (%)	1,2	0,3	0,9
Colaboradores do programa de contratação de aprendizes (%)	0,62	2,38	0,6
Colaboradores com deficiência	62	71	61

GRI LA13



Desenvolvimento profissional	2010	2011	2012
Perfil da escolaridade – discriminar em relação ao total dos colaboradores	%	%	%
Ensino fundamental	11,50	10,11	7,99
Ensino médio	59,53	60,20	65,32
Ensino superior	24,64	24,77	21,74
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	4,33	4,92	4,94
Analfabetos na força de trabalho	0,00	0,00	0,00
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação em relação à folha de pagamento	1,09	1,60	1,61

Rotatividade

GRI: LA2

Em 2012, ocorreram 1.071 admissões ante 864 demissões - 180 mulheres e 684 homens. No período, a taxa de rotatividade voluntária³ ficou em 10,43%. A meta estabelecida por todas as empresas do Grupo AES Brasil é de até 6% e o resultado observado é reflexo da reestruturação na companhia.

Remuneração e benefícios

GRI: EC3; EC5, LA3, LA14

A AES Eletropaulo está preocupada em se manter atrativa e competitiva no mercado e adota uma política de remuneração que inclui uma série de benefícios a seus colaboradores.

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

A menor remuneração em salário-base paga pela empresa corresponde a 1,69 salário mínimo vigente em 2012. Em relação à equidade na remuneração entre gêneros, em cargos operacionais, por exemplo, os homens contabilizavam um salário 4% maior do que a remuneração feminina. Em 2011, essa diferença era de 29%.

A companhia oferece ainda, a todos os colaboradores, a participação em planos de previdência privada, como Fundação Cesp, Previdência Itaú-Unibanco e MetLife. São três opções – definido, suplementar e voluntário – e as contribuições são estipuladas de acordo com as características de cada um deles, com desembolsos feitos pelos colaboradores e pela empresa.

Benefícios

Vale alimentação

Vale transporte

Seguro de vida

Plano de saúde

Cobertura para incapacidade/invalidéz

Licença maternidade e paternidade

Fundo de aposentadoria

Obs.: os benefícios não se estendem a colaboradores que trabalham meio período

(GRI 3.9) A taxa de rotatividade voluntária considera somente os desligamentos solicitados por colaboradores, não considerando demissões, e reflete a capacidade da organização para retenção de talentos. Fórmula de cálculo: ((desligados voluntariamente + admitidos)/2) total de funcionários.

GRI LA14

Perfil da remuneração			
% de colaboradores por faixa de salário	2010	2011	2012
Até 5 salários mínimos	64,75	59,56	62,77
De 6 até 10 salários mínimos	23,91	26,59	25,90
De 11 até 15 salários mínimos	6,06	8,01	8,69
Acima de 15 salários mínimos	5,28	5,84	6,02
Perfil da remuneração			
Salário médio por categorias (R\$)	2010	2011	2012
Cargos de diretoria	28.866,74	28.685,85	33.192,54
Cargos gerenciais	14.350,86	14.787,84	16.186,58
Cargos administrativos	3.950,97	4.159,86	4.365,91
Cargos de operação	1.640,58	1.786,97	1.776,34

GRI LA14

Salário mulheres/homens	2012
Conselho	-
Diretoria	83%
Gerência	111%
Administrativo	66%
Operação	96%
Aprendizes	100%
Trainees	100%
Estagiários	96%

Qualidade de Vida

GRI: LA8

A qualidade de vida no ambiente de trabalho é uma preocupação da AES Brasil. Por isso, a AES Eletropaulo investe em programas e ações para identificar perigos e fatores de risco ligados à saúde ocupacional.

Por meio do Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional (SGSSO), baseado na OHSAS 18.001 e no BBS (*Behavior Based on Safety*), a empresa adota medidas de controle que visam a assegurar a saúde, a segurança e a ergonomia das pessoas.

Uma das iniciativas de destaque é o programa Viva Bem Viva Mais, dividido em três vertentes, que tem como objetivo reduzir o estresse e promover a qualidade de vida, contribuindo para o desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores: Viva o Corpo – com foco no cuidado com a saúde dos colaboradores; Viva a Mente – focado em reduzir o estresse e o sedentarismo; Viva Mais – promove campanhas para o bem-estar físico e mental.

Outra ação que tem o objetivo de aproximar ainda mais a AES Sul do colaborador e auxiliá-lo nos momentos de dificuldade, contribuindo para uma vida profissional e pessoal mais tranquila, equilibrada e segura, é o Programa

Conte com a Gente. Esse programa preza pela confidencialidade e conta com um time de assistentes sociais que atendem presencialmente ou via 0800, oferecendo apoio social integral em diversas situações e procedimentos, tais como atendimento aos colaboradores e dependentes diretos que buscam ajuda de âmbito social; visitas domiciliares e hospitalares aos colaboradores afastados; atendimento 24h em caso de acidentes; informações e apoio aos colaboradores afastados pela Previdência Social (INSS); entre outros. O Programa de Apoio Pessoal é mais um canal de atendimento que visa ao restabelecimento do bem-estar emocional do colaborador. Por meio dele, os colaboradores e seus familiares podem buscar auxílio psicológico, jurídico, financeiro, fonoaudiólogo, entre outros. Os atendimentos são realizados por profissionais especializados, por telefone ou presencialmente.

Comunicação com público interno

A AES Brasil busca o diálogo constante com seus colaboradores e, para isso, mantém uma série de canais de comunicação nos quais os colaboradores podem expressar sua opinião, tirar dúvidas e conhecer melhor a empresa. Nesse campo, destaca-se a Rede Ligado, composta de cinco canais integrados de Comunicação.

Desenvolvimento e valorização de fornecedores

Compromissos	Status	Próximos passos
Implementar o Programa de Desenvolvimento e Melhoria da Gestão dos Fornecedores até 2014	Em andamento. Foram refinados os novos critérios sociais, ambientais, de segurança e operacionais para a contratação e avaliação de fornecedores	A partir dos novos critérios, avaliar gaps e elaborar Programa de Desenvolvimento dos Fornecedores
Ter 100% dos fornecedores de serviços estratégicos capacitados em sustentabilidade até 2016	Em andamento. Foram refinados os novos critérios sociais, ambientais, de segurança e operacionais para a contratação e avaliação de fornecedores	A partir dos novos critérios, desenhar modelo do Programa de Educação para a Sustentabilidade para os fornecedores selecionados
Implementar o Programa de Fomento de Pequenos e Novos Fornecedores até 2014	Não iniciado. Esse compromisso foi planejado para 2013.	Desenhar o Programa de Fomento a Pequenos e Novos Fornecedores
Implementar modelo de contratação de fornecedores por custo total até 2012	Atingido. Foi definido o modelo de contratação de fornecedores com base na metodologia de <i>Strategic Sourcing</i> que contempla a avaliação do custo total, além do refinamento dos critérios de contratação e avaliação de fornecedores que também irão compor o custo total. Uma vez cumprido, esse compromisso deixa de existir em 2013	Implementar novos critérios em fornecedores piloto para verificar as oportunidades e os pontos de melhoria a respeito do custo total

Compromissos (continuação)	Status	Próximos passos
Adotar processo de priorização de fornecedores de materiais e serviços que possuam práticas socioambientais até 2016	Em andamento. Foram realizados estudos e atividades para definir os critérios socioambientais que serão inseridos no modelo de contratação e gestão de fornecedores	Desenhar e implementar projeto piloto que considere os critérios socioambientais já definidos e selecionar grupo de fornecedores para testarem o modelo, incluindo ações de desenvolvimento e reconhecimento

Para cumprir o compromisso de estabelecer uma relação clara e transparente com todos os seus públicos de relacionamento, o Grupo AES Brasil criou, em 2011, um sistema de avaliação da *performance* para fornecedores considerados críticos, que impactam diretamente nos negócios da empresa e que possuem contratos com ao menos seis meses de vigência. Dessa forma, os fornecedores de maior relevância para a AES Brasil são avaliados nesse processo, que teve como base os procedimentos para certificação da ISO 9001 e os conceitos do MEG – Modelo de Excelência da Gestão da Fundação Nacional da Qualidade.

O Índice de Desempenho de Fornecedores (IDF) conta com a participação dos gestores das áreas de todas as empresas do Grupo, que são responsáveis por responder, mensalmente, a um questionário que inclui aspectos relacionados a segurança, meio ambiente, responsabilidade social, qualidade, gestão, produtividade, relacionamento e cláusulas contratuais.

Em 2012, o IDF passou por uma grande ampliação de escopo, o que permitiu uma maior abrangência da ferramenta. Quando foi criado, o IDF contava com quatro modelos de questionários que permitiam a avaliação de cerca de 40 fornecedores. Hoje, já são 12 questionários que avaliam cerca de 200 fornecedores e mais de 300 contratos.

A flexibilidade da ferramenta possibilita a criação de questionários específicos para cada categoria de serviços e materiais, compatibilizando os pesos dos critérios de avaliação e as respectivas questões às características de cada objeto. Em 2012, por exemplo, foram desenvolvidos modelos de avaliação de fornecedores específicos para as empresas de geração de energia, o que permitiu a inclusão no processo de avaliação dos fornecedores que prestam serviços e fornecem materiais e equipamentos para a AES Tietê e AES Uruguaiana.

O ciclo de avaliação do IDF é mensal e acompanha a vigência do contrato. De acordo com a nota obtida, a ferramenta classifica os fornecedores em quatro faixas de *performance*: Excelente; Atende aos Padrões; Necessita Melhorias; e Distante dos Padrões. Quando a nota obtida na classificação fica nas duas últimas faixas, a ferramenta determina que o gestor avaliador elabore um plano de ação para que o fornecedor atinja os padrões mínimos esperados. A efetividade do plano de ação é acompanhada a partir da evolução da nota obtida nos meses posteriores ao início do plano de ação.

O grande destaque em 2012 foi o envolvimento e o comprometimento dos gestores que passaram a desenvolver planos de ação mesmo para os fornecedores que atingiam os padrões mínimos, contribuindo, assim, de maneira efetiva e pró-ativa com o desenvolvimento desse público de relacionamento. Em 2012, foram implementados 711 planos de ação, ante 177 em 2011.

Além disso, e para dar maior transparência ao processo, o Grupo está desenvolvendo uma pesquisa de satisfação para ser aplicada a todos os seus fornecedores críticos. Inicialmente programada para 2012, a pesquisa foi reprogramada para o segundo semestre de 2013.

Melhorias no IDF

Em 2012 a AES Brasil iniciou um processo de aprimoramento da avaliação de fornecedores. Os critérios de avaliação estão sendo revistos com o objetivo de complementar a avaliação sobre a gestão socioambiental de seus parceiros de negócio. Foi ampliado o escopo de análise considerando aspectos relacionados aos direitos trabalhistas, de meio ambiente, de saúde e de segurança, deixando o processo mais completo e amplo perante os novos desafios para a sustentabilidade dos negócios.

Essa revisão foi realizada em duas etapas, sendo avaliadas, individualmente, as percepções das lideranças da AES Brasil e dos fornecedores, por meio dos painéis de diálogo, sobre os novos critérios de avaliação.

Em 2013, o foco do trabalho será a revisão dos questionários de avaliação no IDF, considerando ambos os posicionamentos. Os resultados dessa avaliação serão convertidos em planos de ação para a melhoria do desempenho socioambiental dos fornecedores e contemplados no Prêmio de Melhor Fornecedor, realizado anualmente pela companhia.

Incentivo e reconhecimento

Com a ampliação da abrangência do IDF, foram ampliadas as categorias de reconhecimento dos fornecedores que mais se destacaram nas avaliações. Desde 2011, a AES Brasil realiza o Prêmio Melhores Fornecedores AES Brasil. Com o *slogan* “Grandes parcerias merecem um grande reconhecimento”, a premiação baseia-se no IDF e reconhece as melhores práticas de parceiros, considerando os critérios de segurança, meio ambiente, responsabilidade social, qualidade, gestão, produtividade, relacionamento e cláusulas contratuais.

Entre os 205 fornecedores participantes (responsáveis por 323 contratos de prestação de serviço e de fornecimento de materiais), 118 foram elegíveis ao processo de premiação, 34 foram selecionados como finalistas e sete foram os vencedores, nas categorias: Serviços de TI; Serviços no Sistema Elétrico de Potência (SEP); Serviços de Relacionamento com Cliente; Infraestrutura e Serviços de Suporte; Projetos de Geração e Materiais de Estoque. Houve ainda a entrega do Prêmio Destaque em Sustentabilidade a dois fornecedores que possuem ações em prol do meio ambiente e/ou da sociedade. Confira os vencedores em www.aesbrasil.com.br/fornecedores.

Perfil dos Fornecedores

GRI EC6

Em 2012, a AES Eletropaulo manteve relacionamento comercial com 2.100 empresas, entre pequeno, médio e grande portes, nacionais e multinacionais, para o fornecimento de materiais, equipamentos e serviços destinados ao atendimento das necessidades técnicas, operacionais e administrativas da empresa.

Mais de 60% da base de contratados é composta de fornecedores e prestadores de serviços regionais. Em 2012, 10.251 profissionais atuaram na AES Brasil por meio das prestadoras de serviço.

Política de contratação

GRI EC6

A AES Brasil adota regras específicas para selecionar seus fornecedores, com aplicação já no início do processo de cadastramento, no qual são disponibilizadas informações sobre as diretrizes básicas de segurança, meio ambiente e Guia de Valores. Nessa fase, a companhia exige documentação para habilitação jurídica, fiscal e tributária e são realizadas consultas específicas quanto à saúde financeira da empresa e ao atendimento à legislação socioambiental.

O atendimento dos requisitos por parte dos fornecedores é assegurado por meio de inspeções periódicas e de recebimento de avaliação industrial, questionário de ética e *compliance*, avaliação de responsabilidade socioambiental e auditorias técnicas e de segurança do trabalho realizadas pela AES Brasil e por empresas especializadas.

Para os processos mais complexos, a empresa pode requerer licenças ambientais específicas, evidências de atendimento às condicionantes e a requisitos de segurança do trabalho, treinamentos em questões como as normas regulamentadoras NR-10 e NR-33 e avaliação de protótipos.

Nos processos de contratação, a AES Brasil identifica as necessidades e as expectativas dos fornecedores, que posteriormente são analisadas e utilizadas para a melhoria das práticas relativas ao relacionamento. Desse modo, busca meios de adequar as expectativas da empresa à capacidade de execução dos fornecedores de forma sustentável.

Durante a vigência dos contratos, são realizados eventos, reuniões e *workshops* para garantir a continuidade do fornecimento sem prejuízo das partes. Os principais temas retratados são ética, segurança e *performance*. Na AES Eletropaulo, o percentual de compras realizadas com fornecedores locais⁴ é de 75,37%.

Revisão contratual de *compliance*

GRI: HR2; HR10

Para garantir o padrão ético mais elevado nas relações comerciais e o combate à corrupção, a área de Ética e *Compliance* do Grupo AES Brasil analisa a reputação dos parceiros comerciais, garantindo a condução ética de seus negócios e mitigando eventuais riscos reputacionais para a empresa. Para isso, antes de concretizar uma transação, o Programa de Ética e *Compliance* prevê uma série de análises e investigações de *compliance*, chamadas *due diligences*⁵, nos parceiros envolvidos.

Além disso, é incluído, nos contratos, um apêndice denominado Anexo de *Compliance*, que discorre sobre as atitudes do parceiro de negócios em relação ao compromisso de não se envolver em atos corruptos, além de prever o encerramento do contrato em situações de não cumprimento dos termos desse anexo. Em 2012, 100% dos fornecedores que se enquadram⁶ no processo de *compliance* foram avaliados com relação a esses aspectos, bem como sobre as condições de saúde e segurança.

Em 2012, foram avaliadas 2 mil operações na AES Brasil, sendo 1.000 referentes a operações da AES Eletropaulo. No ano, um total de 106 fornecedores, com contratos que incluem cláusulas de verificações focadas em questões de direitos humanos, também foi submetido a avaliações referentes a tais questões. Não houve recusa de contratos dos fornecedores avaliados.

⁴ Fornecedores locais são definidos como do Estado de São Paulo.

⁵ Uma *due diligence* é um conjunto de atos investigativos a serem realizados antes de uma operação empresarial ser concretizada.

⁶ Enquadram-se no processo de *compliance* os fornecedores com contratos superiores a US\$ 100 mil ou que possuam qualquer tipo de interação com algum ente governamental.

Desenvolvimento e valorização de comunidades

Compromissos	Status atual	Próximos passos
Definir política, estratégia e fontes para o investimento social privado, buscando o estreitamento ao core business do Grupo AES Brasil, até 2013	Atingido. Definidos o Sistema de Gestão da Responsabilidade Social Corporativa e a Política de Investimento Social Privado, potencializando a atuação socioambiental do Grupo com projetos mais ligados ao <i>core business</i> . Uma vez atingido, esse compromisso deixa de existir em 2013	Aprimorar indicadores de mensuração de processos e resultados do investimento social privado
Definir mecanismo próprio para a geração de receita da Casa de Cultura e Cidadania até 2013	Atingido. Além da redução dos custos a partir de 2013, foi lançada a Cia. Cênica Aruanã, grupo que faz parte da Casa de Cultura e Cidadania e que tem como objetivo gerar renda por meio dos espetáculos realizados. Foi implementado também um processo de captação de novos patrocinadores. Uma vez cumprido, esse compromisso deixa de existir a partir de 2013	Realizar pelo menos dois espetáculos que gerem renda para a Casa de Cultura e Cidadania e ter pelo menos mais dois patrocinadores em 2013
Participar da elaboração e implementação de três políticas públicas voltadas à sustentabilidade até 2016	Em andamento. Processo de mapeamento e apoio ou parceria da AES a instituições que promovam discussões em torno de políticas públicas	Definir as instituições que receberão o apoio da AES em 2013 e quais os temas que serão priorizados
Identificar e reconhecer as melhores práticas em sustentabilidade da sociedade até 2014	Não iniciado. Esse compromisso foi planejado para 2013.	Definir critérios e modelo para o reconhecimento das melhores práticas
Ampliar o acesso à energia elétrica regularizada e ao consumo eficiente a 164 mil famílias de comunidades de baixa renda até 2016	Em andamento. Com a intensificação do projeto Transformação de Consumidores em Clientes, foi possível ampliar o acesso à energia elétrica regularizada a 55 mil famílias, superando a meta projetada para o ano de 45 mil famílias	Manter a intensificação de regularização de ligações elétricas do projeto Transformação de consumidores em Clientes

GRI SO1

Em 2012, a AES Brasil consolidou o Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa (SGRSC). Seu objetivo é promover a melhoria contínua da atuação social e garantir o máximo alinhamento com a estratégia da empresa estabelecida pela Política de Sustentabilidade e com normas e padrões externos aplicáveis aos negócios do Grupo AES no Brasil, como ISO 26000 e AA 1000.

A importância do SGRSC é reforçada ainda pela definição das responsabilidades e fluxos de tomada de decisão, garantindo: maior eficiência na identificação e priorização das expectativas dos públicos de relacionamento em relação aos negócios; o correto mapeamento dos impactos sociais ligados às atividades – que direcionarão os projetos e planos de ação, gerando informações que permitam o monitoramento; e a prestação de contas interna e externamente.

Em 2012 foram investidos e destinados R\$ 121,6 milhões, dos quais R\$ 34,8 milhões em recursos próprios e R\$ 86,8 milhões incentivados, em projetos de promoção do acesso a educação, cultura e esporte; capacitação profissional inclusiva; eficiência energética e acesso à energia elétrica regularizada; e influência social para promoção de temas sociais alinhados às diretrizes da Política de Sustentabilidade da AES Brasil.

Vale destacar que um dos reflexos da revisão tarifária na AES Eletropaulo (*leia mais na página 9*) foi a redução da margem de lucro da companhia e, conseqüentemente, dos investimentos sociais incentivados em dezembro de 2012 para usufruto em 2013.

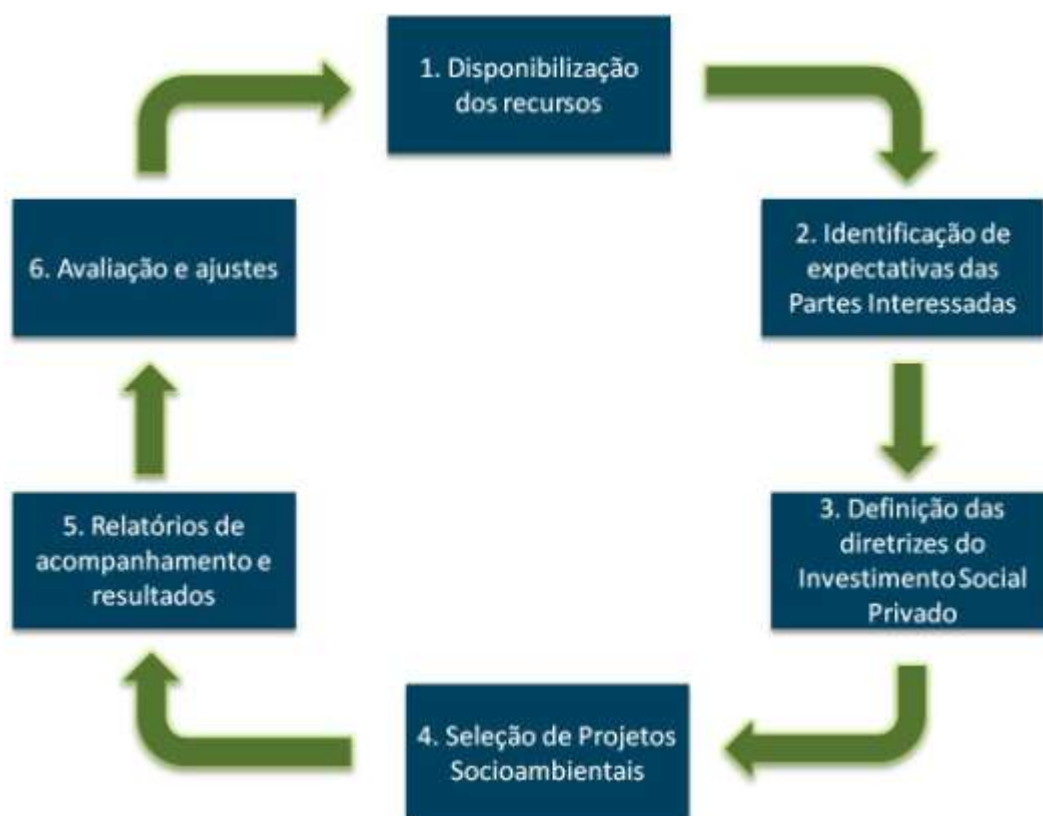
Desenvolvimento e valorização das comunidades	2010	2011	2012
Investimento social (R\$ milhões)	23,50 ¹	82,78	121,55
Número estimado de pessoas beneficiadas	19,0 mil ²	1.231 mil	1.682 mil

¹Em 2010 não foram contabilizados os investimentos do programa Transformação de Consumidores em Clientes.

² Em 2012 não foi contabilizado o número de beneficiados nas campanhas de segurança e do programa Transformação de Consumidores em Clientes.

Investimento Social Privado (ISP)

Uma das ferramentas mais importantes do SGRSC é o Processo de Gestão do Investimento Social Privado, que estabelece – de maneira clara e objetiva – as diretrizes do investimento social privado na AES Brasil e os critérios para seleção de projetos. Veja, a seguir, como funciona o processo na AES Brasil.



GRI EC8

Casa de Cultura e Cidadania – AES Eletropaulo

Principal projeto social da AES Brasil, a Casa de Cultura e Cidadania tem como objetivo transformar a realidade de milhares de crianças, jovens e adultos por meio de atividades voltadas a arte, cultura, cidadania, qualidade de vida e geração de renda. Direcionado principalmente para comunidades de baixa renda, o projeto atendeu diretamente, em 2012, cerca de 4,7 mil pessoas em suas atividades e, indiretamente, 214,3 mil pessoas, com as apresentações e palestras efetuadas. Nas unidades da AES Eletropaulo, esses números foram de 1,1 mil pessoas atendidas pelas atividades e 57,7 mil pelas apresentações e palestras.

Atuando no desenvolvimento social e humano, o projeto conta com sete unidades: São Paulo e Osasco, com investimento da AES Eletropaulo; Barra Bonita, Lins, São José do Rio Pardo e Caconde, de responsabilidade da AES Tietê; e Novo Hamburgo, no Rio Grande do Sul, patrocinada pela AES Sul.

A programação contempla duas frentes de atuação, que têm como temas transversais o uso seguro e eficiente da energia elétrica e o consumo responsável dos recursos naturais. A primeira delas, oferecida de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, é voltada para crianças e adolescentes e oferece atividades como artes circenses, visuais e digitais, música, teatro, dança e ginástica artística. A metodologia pedagógica aplicada é desenvolvida e acompanhada por uma equipe multidisciplinar de curadores.

Já a outra frente, direcionada a jovens e adultos, promove o acesso a cursos profissionalizantes e de empreendedorismo, oficinas para geração de renda, palestras e eventos culturais.

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

GRI EC8

AES Eletropaulo nas Escolas

Um dos principais projetos do Programa Consumo Mais Inteligente (*leia mais na página 78*), o AES Eletropaulo nas Escolas, tem o objetivo de fomentar a mudança de hábitos de consumo e trabalha diretamente na formação de professores que multiplicam, em sala de aula, informações sobre o uso eficiente e seguro de energia elétrica, além de disponibilizar três caminhões com jogos e atividades lúdicas e interativas que visitam escolas e comunidades.

Em 2012, o projeto atendeu 2.407 professores de 291 escolas públicas da área de concessão da AES Eletropaulo e teve a participação de 63,7 mil alunos, entre crianças e adolescentes que desenvolveram trabalhos artísticos sobre o tema, que vão desde maquetes a peças teatrais, música e dança. Os caminhões atingiram o público de 123,6 mil pessoas. Com isso, o projeto totalizou a participação de 189,8 mil pessoas em 2012.

Prêmio Criança 2012

Em 2012, a AES Eletropaulo recebeu o Prêmio Criança 2012, promovido pela Fundação Abrinq/*Save the Children*, pelo projeto social Centro Educacional Infantil Luz e Lápis. Esse prêmio identifica e reconhece, a cada dois anos, projetos com boas práticas voltadas a crianças de 0 a 6 anos, possibilitando a visibilidade a iniciativas exitosas, desenvolvidas no Brasil. Em sua 19ª edição, o Prêmio Criança recebeu 202 iniciativas inscritas, que passaram por diversas etapas de análises feitas por especialistas da área infantil. Dessas iniciativas, 10 foram escolhidas como finalistas e quatro premiadas, sendo 3 organizações não-governamentais e uma empresa, no caso, a AES Eletropaulo.

Além de manter financeiramente o Luz e Lápis, a AES Eletropaulo atua na gestão executiva da instituição social, com colaboradores voluntários que compõem a Diretoria Executiva e o Conselho Fiscal.

GRI: EU6; EU7; EU22; EU24; EN6; EN7; EN26; EC9; SO1

Transformação de Consumidores em Clientes

Com o objetivo principal de regularizar as ligações informais (conhecidas popularmente como “gatos”) e, assim, fornecer energia elétrica segura e confiável para todos e contribuir para o bem-estar das pessoas das comunidades de baixa renda, a AES Eletropaulo mantém desde 2004 o programa Transformação de Consumidores em Clientes.

A regularização das ligações estimula o consumo eficiente e seguro da energia. Além disso, muitos dos beneficiados passam a contar com comprovante de endereço oficial, que dá outro sentido de cidadania para os moradores de comunidades de baixa renda, possibilitando empréstimos bancários e compra por meio de crediários e facilitando a entrada no mercado formal de trabalho. As famílias atendidas pelo programa foram cadastradas pela AES Eletropaulo, em parceria com as Prefeituras e o Ministério do Desenvolvimento Social, para serem beneficiadas com a Tarifa Social de Energia Elétrica (TSEE).

Além da regularização das ligações, o programa realiza, por meio dos gestores de campo, um intenso trabalho de educação para o uso seguro e adequado da energia elétrica, orientando moradores para evitar acidentes com a rede elétrica e fornecendo dicas de economia de energia.

Nas visitas porta a porta, realizadas pelos gestores, também são identificadas residências que necessitam de ações de eficiência energética, tais como reformas das instalações elétricas internas, substituição de lâmpadas incandescentes por fluorescentes compactas, substituição de geladeiras em estado precário por modelos eficientes (com o selo Procel A) e instalação de chuveiros inteligentes.

Essas ações auxiliam as famílias a reduzir seu consumo e, conseqüentemente, o valor da conta de energia elétrica, contribuindo para a manutenção da adimplência. A economia energética do programa, em 2012, chegou a 77.839 MWh/ano, promovendo a redução de 26,61 MWh no horário de pico.

Em 2012, o total de ligações chegou a 55.479 famílias, beneficiando aproximadamente 195 mil pessoas, além de substituir 6.507 geladeiras e 502.412 lâmpadas, reformar 356 residências que possuíam instalações elétricas precárias e instalar 195 sistemas de aquecimento de água para banho por meio da energia solar. Os investimentos em 2012 somaram R\$ 58,7 milhões - R\$ 23,7 milhões com recursos próprios e R\$ 35 milhões com recursos incentivados.

Principais resultados do Transformação de Consumidores em Clientes (2004 a 2012):

11,5 milhões de lâmpadas substituídas

36 mil geladeiras substituídas

3 mil reformas internas em residências

12,5 mil chuveiros econômicos instalados

215 sistemas de aquecimento de água para banho por meio da energia solar

179 mil diagnósticos energéticos

3,1 mil sistemas de iluminação externa

482 mil padrões de entrada doados

512 mil clientes ligados

288 comunidades de baixa renda beneficiadas

2 milhões de pessoas beneficiadas

R\$ 379,8 milhões de investimento: R\$ 183 milhões com recursos próprios e R\$ 196,8 milhões com recursos incentivados

Principais investimentos sociais privados da AES Eletropaulo em 2012

GRI 2.10; 4.12; EC4; EC7; EC8; EC9; SO1; SO5; EU14

Linha de atuação: educação, cultura e esporte					
Projeto	Descrição	Área de influência	Número estimado de beneficiados	Recursos investidos	Origem dos recursos
Programa Consumo Mais inteligente	Por meio de diversos projetos, tem por objetivo conscientizar a população sobre o uso eficiente e seguro da energia elétrica e promover a educação ambiental. O programa contempla os projetos AES Eletropaulo nas Escolas (leia mais na página 76), Viva sem Acidentes, entre outros.	Toda a área de concessão da AES Eletropaulo	1.417.046: AES Eletropaulo nas Escolas (189.753); Viva sem Acidentes (1.227.293)	R\$ 6.590.022,00: AES Eletropaulo nas Escolas (R\$ 3.656.022,00); Viva sem Acidentes (R\$ 2.934.000,00)	R\$ 2.934.000 de recursos próprios e R\$ 3.656.022 de recursos incentivados pelo Programa de Eficiência Energética
Casa de Cultura e Cidadania	Principal projeto social da AES Brasil, a Casa de Cultura e Cidadania tem como objetivo transformar a realidade de milhares de crianças, jovens e adultos por meio de atividades voltadas a arte, cultura, cidadania, qualidade de vida e geração de renda, principalmente para as comunidades de baixa renda.	São Paulo (Vila Guacuri) e Osasco	158.862 beneficiados por meio da participação em cursos regulares, palestras e apresentações	R\$ 995.800,00	Recursos próprios
Centro Educacional Infantil Luz e Lápis	Com o título de Oscip (Organização da Sociedade Civil de Interesse Público), atende 300 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	300 crianças	R\$ 1.410.785,00	Recursos próprios
Energia do bem	Programa de voluntariado da AES Brasil, que tem o objetivo de engajar e oferecer apoio a colaboradores próprios e contratados e a seus familiares que desejem, voluntariamente, contribuir para o desenvolvimento das comunidades onde o Grupo está inserido.	Aplicável a todas as unidades da AES Eletropaulo	576	R\$ 145.778,00	Recursos próprios
Sendi	Principal evento de disseminação de boas práticas do setor de distribuição de energia.	Brasil	2.500	R\$ 37.000,00	Recursos próprios
V Fopase – Fórum Paulista de Segurança, Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho do Setor Elétrico	Debate sobre as propostas para o aprimoramento das políticas de Segurança, Saúde e Qualidade de Vida das empresas do setor de energia, bem como de suas contratadas.	Brasil	2.000	R\$ 7.500,00	Recursos próprios

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

Projeto	Descrição	Área de influência	Número estimado de beneficiados	Recursos investidos	Origem dos recursos
Metrópoles – Os desafios do Desenvolvimento Sustentável	Criação de 6 filmes sobre desenvolvimento sustentável para serem veiculados na TV Cultura	Brasil	Número não estimado	R\$ 145.344,59	Recursos Incentivados – Programa de Ação Cultural
Salas de Cinema - Cine Moviola	Tem como objetivo levar a arte cinematográfica nacional e internacional à população. O projeto tem sua estrutura feita com produtos recicláveis e é equipado com material audiovisual	Estado de São Paulo, nas cidades de Caconde, Barra Bonita, Lins, Osasco, São José do Rio Pardo e São Paulo	Número não estimado	R\$ 253.456,57	Recursos Incentivados – Programa de Ação Cultural
Cria cores	Levar cultura à população, por meio de teatro de bonecos	20 municípios da área de concessão da AES Eletropaulo	Número não estimado	R\$ 235.235,00	Recursos Incentivados – Programa de Ação Cultural
Transformações urbanas da capital paulista no início do século XX	Livro sobre desenvolvimento urbano, saneamento, produção e distribuição de energia elétrica e gás	Brasil	Número não estimado	R\$ 170.939,19	Recursos Incentivados – Programa de Ação Cultural
Rede Museu de Energia	Manutenção das atividades da Rede Museu da Energia da Fundação Energia e Saneamento	São Paulo	Número não estimado	R\$ 89.055,50	Recursos Incentivados – Programa de Ação Cultural
Filma Brasil	Concurso de roteiros para curtas e médias-metragens, realizado inteiramente pela internet, com um tema ligado ao desenvolvimento humano. A proposta conta com um portal web específico, apto a receber, de maneira prática e instantânea, trabalhos de roteiristas, produtores, profissionais e amadores, pessoa física ou jurídica de todo o Brasil	Brasil	Número não estimado	R\$ 131.483,50	Recursos Incentivados – Programa de Ação Cultural
Show musical	Evento cultural que contou com participação de músicos do gênero sertanejo	Carapicuíba	5 mil pessoas	R\$ 86.000,00	Recursos próprios
Melhoria em 15 campos de várzea	Realizadas obras em campos, vestiários e lanchonetes e instaladas arquibancadas e banco de reserva para jogadores	São Paulo/Zonas Sul e Leste	Comunidade do entorno	R\$ 167.960,34	Recursos Incentivados – Programa de Incentivo ao Esporte

Linha de atuação: capacitação profissional inclusiva

Projeto	Descrição	Área de influência	Número estimado de beneficiados	Recursos investidos	Origem dos recursos
Banco de Eletricistas	Parceria com Senai, Instituto Edson, IVC (Instituto Vital Correia), Ipesp (Instituto de Pagamentos Especiais de São Paulo) e outros localizados na área de concessão, o projeto recruta, seleciona e capacita pessoas para o quadro próprio de colaboradores da AES Eletropaulo e também para suas parceiras contratadas, atendendo à forte demanda por profissionais no setor, bem como garantindo a qualidade da capacitação técnica, comportamento e satisfação dos clientes	Toda a área de concessão da AES Eletropaulo	950	R\$ 5.414.410,00	Recursos próprios

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

Projeto	Descrição	Área de influência	Número estimado de beneficiados	Recursos investidos	Origem dos recursos
Transformação de Consumidores em Clientes	O Programa Transformação de Consumidores em Clientes tem como objetivo principal promover o acesso regular à energia elétrica, visando ao fornecimento seguro e confiável para todos, contribuindo para o bem-estar das pessoas das comunidades de baixa renda	Toda a área de concessão da AES Eletropaulo	55,4 mil famílias e 195 mil pessoas	R\$ 58.768.947	R\$ 23,7 milhões com recursos próprios e R\$ 35 milhões com recursos incentivados pelo Programa de Eficiência Energética
Programa de Eficiência Energética	Voltado aos grandes consumidores de energia, tem como principal objetivo a substituição de equipamentos por modelos mais eficientes	Toda a área de concessão da AES Eletropaulo	Número não estimado	R\$ 46.836.385,72	Recursos incentivados – Programa de Eficiência Energética

Linha de atuação: influência social

Projeto	Descrição	Área de influência	Número estimado de beneficiados	Recursos investidos	Origem dos recursos
Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS)	Por meio da participação em câmaras técnicas e grupos de discussão, o CEBDS integra os princípios e práticas do desenvolvimento sustentável no contexto de negócio, conciliando as dimensões econômica, social e ambiental. Em 2012 a empresa contribuiu ativamente para a elaboração de estudos e documentos como o Visão 2050	Brasil	Número não estimado	R\$ 16.000	Recursos próprios

Linha de atuação: influência social (continuação)

Projeto	Descrição	Área de influência	Número estimado de beneficiados	Recursos investidos	Origem dos recursos
<i>International Integrated Reporting Council (IIRC)</i>	Coalizão internacional entre órgãos reguladores, investidores, empresas, ONGs e outras entidades da sociedade civil que tem como objetivo a evolução dos relatos corporativos de desempenho, integrando resultados econômicos, financeiros, sociais e ambientais	Brasil	Número não estimado	R\$ 44.788,28	Recursos próprios

Balço Social Anual / 2012

Empresa: AES Eletropaulo S.A.

1 - Base de Cálculo		2012 Valor (Mil reais)			2011 Valor (Mil reais)		
Receita líquida (RL)		9.959.198			9.835.578		
Resultado operacional (RO)		204.679			2.344.513		
Folha de pagamento bruta (FPB)		433.111			509.334		
2 - Indicadores Sociais Internos		Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação		49.005	11,31%	0,49%	44.318	8,70%	0,45%
Encargos sociais compulsórios		125.591	29,00%	1,26%	112.579	22,10%	1,14%
Previdência privada		166.709	38,49%	1,67%	112.320	22,05%	1,14%
Saúde		44.778	10,34%	0,45%	34.880	6,85%	0,35%
Segurança e saúde no trabalho		23.799	5,49%	0,24%	13.679	2,69%	0,14%
Educação		737	0,17%	0,01%	0	0,00%	0,00%
Cultura		0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Capacitação e desenvolvimento profissional		6.235	1,44%	0,06%	6.402	1,26%	0,07%
Creches ou auxílio-creche		1.162	0,27%	0,01%	1.129	0,22%	0,01%
Participação nos lucros ou resultados		71.671	16,55%	0,72%	61.874	12,15%	0,63%
Outros		0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Total - Indicadores sociais internos		489.689	113,06%	4,92%	387.181	76,02%	3,94%
3 - Indicadores Sociais Externos		Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Educação		8.191	4,00%	0,08%	13.703	0,58%	0,14%
Cultura		2.107	1,03%	0,02%	11.994	0,51%	0,12%
Saúde e saneamento		0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Esporte		168	0,08%	0,00%	3.521	0,15%	0,04%
Combate à fome e segurança alimentar		0	0,00%	0,00%	2.224	0,09%	0,02%
Outros		116.132	56,74%	1,17%	220	0,01%	0,00%
Total das contribuições para a sociedade		126.599	61,85%	1,27%	31.662	1,35%	0,32%
Tributos (excluídos encargos sociais)		3.570.224	1744,30%	35,85%	4.306	0,18%	0,04%
Total - Indicadores sociais externos		3.696.823	1806,16%	37,12%	35.808	1,53%	0,36%
4 - Indicadores Ambientais		Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos relacionados com a produção/ operação da e		20.104	9,82%	0,20%	15.143	0,65%	0,15%
Investimentos em programas e/ou projetos externos		36.977	18,07%	0,37%	57.154	2,44%	0,58%
Total dos investimentos em meio ambiente		57.080	27,89%	0,57%	72.297	3,08%	0,74%
Quanto ao estabelecimento de "metas anuais" para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/ operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos		<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		2012			2011		
Nº de empregados(as) ao final do período		5.872			5.668		
Nº de admissões durante o período		1.071			529		
Nº de empregados(as) terceirizados(as)		10.251			11.563		
Nº de estagiários(as)		51			19		
Nº de empregados(as) acima de 45 anos		1.023			1.108		
Nº de mulheres que trabalham na empresa		1.034			1.113		
% de cargos de chefia ocupados por mulheres		26,13			25,98%		
Nº de negros(as) que trabalham na empresa		1.298			1.096		
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)		5,00%			1,57%		
Nº de pessoas com deficiência ou necessidades especiais		61			71		
6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial		2012 Valor (Mil reais)			2011 Valor (Mil reais)		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa		81,79			75,73		
Número total de acidentes de trabalho		36			64		
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:		<input type="checkbox"/> direção <input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências <input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)			<input type="checkbox"/> direção <input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências <input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)		
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:		<input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências <input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as) <input type="checkbox"/> todos(as) + Cipa			<input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências <input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as) <input type="checkbox"/> todos(as) + Cipa		
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as)		<input type="checkbox"/> não se envolve <input type="checkbox"/> segue as normas da OIT <input checked="" type="checkbox"/> incentiva e segue a OIT			<input type="checkbox"/> não se envolve <input type="checkbox"/> segue as normas da OIT <input checked="" type="checkbox"/> incentiva e segue a OIT		
A previdência privada contempla:		<input type="checkbox"/> direção <input type="checkbox"/> direção e gerências <input checked="" type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)			<input type="checkbox"/> direção <input type="checkbox"/> direção e gerências <input checked="" type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)		
A participação dos lucros ou resultados contempla:		<input type="checkbox"/> direção <input type="checkbox"/> direção e gerências <input checked="" type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)			<input type="checkbox"/> direção <input type="checkbox"/> direção e gerências <input checked="" type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)		
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela		<input type="checkbox"/> não são considerados <input type="checkbox"/> são sugeridos <input checked="" type="checkbox"/> são exigidos			<input type="checkbox"/> não são considerados <input type="checkbox"/> são sugeridos <input checked="" type="checkbox"/> são exigidos		
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:		<input type="checkbox"/> não se envolve <input type="checkbox"/> apóia <input checked="" type="checkbox"/> organiza e incentiva			<input type="checkbox"/> não se envolve <input type="checkbox"/> apóia <input checked="" type="checkbox"/> organiza e incentiva		
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):		na empresa 21.059 no Procon 3.935 na Justiça 2.376			na empresa 26.312 no Procon 4.977 na Justiça 5.360		
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:		na empresa 57,8% no Procon 54,2% na Justiça 122%			na empresa 55,0% no Procon 44,0% na Justiça 53,2%		
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):		Em 2012: 5.952.955			Em 2011: 8.086.851		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):		82,60% governo 10,35% colaboradores(as) 1,81% acionistas 5,24% terceiros			70,33% governo 5,88% colaboradores(as) 19,44% acionistas 4,35% terceiros		
7 - Outras Informações							



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

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

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes

Aos
Acionistas e Demais Partes Interessadas da
AES Brasil
Barueri - SP

Introdução

Fomos contratados com o objetivo de aplicar procedimentos de asseguração limitada sobre as informações de sustentabilidade divulgadas nos Relatórios de Sustentabilidade da AES Eletropaulo, AES Tietê e AES Sul, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2012.

Responsabilidades da Administração da Companhia

As Administrações da AES Eletropaulo, AES Tietê e AES Sul são responsáveis pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações de sustentabilidade divulgadas nos Relatórios de Sustentabilidade de acordo com as Diretrizes para Relatórios de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative – GRI (GRI-G3) e com os controles internos que elas determinaram como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorções relevantes.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações de sustentabilidade divulgadas nos Relatórios de Sustentabilidade, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo 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 nos Relatórios de Sustentabilidade, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000, equivalente à ISAE 3000, consiste, principalmente, de indagações às Administrações da AES Eletropaulo, AES Tietê e AES Sul e outros profissionais da Companhia envolvidos na elaboração das informações divulgadas nos Relatórios de Sustentabilidade, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidência que nos possibilite concluir na forma de asseguração limitada sobre as informações de sustentabilidade divulgadas nos Relatórios de Sustentabilidade.

1

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

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



Os procedimentos aplicados compreenderam:

- (a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações de sustentabilidade divulgadas nos Relatórios de Sustentabilidade da AES Eletropaulo, AES Tietê e AES Sul;
- (b) o entendimento das metodologias de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores através de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- (c) aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com as informações divulgadas nos Relatórios de Sustentabilidade;
- (d) confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis;
- (e) verificação se os limites organizacionais e operacionais definidos pela AES Eletropaulo, AES Tietê e AES Sul para a elaboração dos Relatórios de Sustentabilidade estão alinhados aos critérios estabelecidos pela Global Reporting Initiative - GRI.

Acreditamos que os procedimentos aplicados e que as evidências obtidas em nosso trabalho são suficientes e apropriadas para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

Alcance e limitações

Nosso trabalho teve como objetivo a aplicação de procedimentos de asseguarção limitada sobre as informações de sustentabilidade divulgadas nos Relatórios de Sustentabilidade da AES Eletropaulo, AES Tietê e AES Sul, não incluindo a avaliação da adequação das suas políticas, práticas e desempenho em sustentabilidade.

Os procedimentos aplicados não representam um exame de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Adicionalmente, nosso relatório não proporciona asseguarção limitada sobre o alcance de informações futuras (como por exemplo: metas, expectativas e projeções) e informações descritivas que são sujeitas à avaliação subjetiva.

Em um trabalho de asseguarção limitada os procedimentos aplicados são menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguarção razoável, portanto o nível de asseguarção obtido é menor que de um trabalho de asseguarção razoável. Dessa forma, não expressamos uma opinião de asseguarção razoável sobre as informações de sustentabilidade divulgadas nos Relatórios de Sustentabilidade da AES Eletropaulo, AES Tietê e AES Sul.

**Conclusão**

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações de sustentabilidade divulgadas nos Relatórios de Sustentabilidade da AES Eletropaulo, AES Tietê e AES Sul, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2012, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as Diretrizes de Relatórios de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative - GRI (GRI-G3) e com os registros e arquivos que serviram de base para a sua preparação.

São Paulo, 22 de fevereiro de 2013

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



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



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

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

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes

Aos
Acionistas e Demais Partes Interessadas da
AES Brasil
Barueri – SP

Introdução

Fomos contratados com o objetivo de aplicar procedimentos de asseguração limitada sobre as informações divulgadas no relatório “IV Ciclo de Diálogos com Públicos de Relacionamento AES”, relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2012, elaborado sob a responsabilidade da sua Administração. Nossa responsabilidade é a de emitir um Relatório de Asseguração Limitada sobre essas informações.

Procedimentos aplicados

Os procedimentos de asseguração limitada foram realizados de acordo com a Norma NBC TO 3000 – Trabalho de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão, emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC) e com a ISAE 3000 - International Standard on Assurance Engagements, emitida pelo International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB), ambas para trabalhos de asseguração que não sejam de auditoria ou de revisão de informações financeiras históricas.

Os procedimentos de asseguração limitada compreenderam: (a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, a coerência, o volume de informações quantitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração do relatório “IV Ciclo de Diálogos com Públicos de Relacionamento AES”; (b) o entendimento da metodologia de engajamento e da consolidação dos indicadores através da participação nos painéis de diálogo com os públicos de relacionamento ocorridos entre setembro e novembro de 2012; (c) confronto, com base em amostragem, das informações qualitativas com as informações divulgadas no relatório “IV Ciclo de Diálogos com Públicos de Relacionamento AES”.

Crerios de elaboração das informações

As informações de sustentabilidade divulgadas no relatório “IV Ciclo de Diálogos com Públicos de Relacionamento AES” foram elaboradas de acordo com as diretrizes para relatórios de sustentabilidade emitidas pela Global Reporting Initiative (GRI G3) e com os princípios da norma AA 1000 APS (2008).

Escopo e limitações

Nosso trabalho teve como objetivo a aplicação de procedimentos de asseguração limitada sobre as informações divulgadas no relatório “IV Ciclo de Diálogos com Públicos de Relacionamento AES”, não incluindo a avaliação da adequação das suas políticas, práticas e desempenho em sustentabilidade.

1

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

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



Os procedimentos aplicados não representam um exame de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Adicionalmente, nosso relatório não proporciona asseguração limitada sobre o alcance de informações futuras (como por exemplo: metas, expectativas e ambições) e informações descritivas que são sujeitas à avaliação subjetiva.

Conclusão

Com base em nossa revisão, não temos conhecimento de nenhuma modificação relevante que deva ser feita nas informações divulgadas no relatório "IV Ciclo de Diálogos com Públicos de Relacionamento AES", relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2012, para que este esteja preparado de acordo com os registros e arquivos que serviram de base para a sua preparação.

São Paulo, 22 de fevereiro de 2013

KPMG Risk Advisory Services Ltda.
CRC 2SP0232033/O-4



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

Declaração de exame GRI

A declaração de exame da GRI relativa ao nível de aplicação das diretrizes está em andamento. Essa página será substituída quando da disponibilização do documento final.

Índice

GRI 3.12

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

A tabela a seguir apresenta as informações e a referência dos capítulos nos quais se localizam as respostas aos Indicadores GRI consolidados neste relatório

ITENS DE PERFIL	
Indicador	Página
1.1. Mensagem do Presidente	4, 6
1.2. Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	7, 23
Perfil Organizacional	
2.1. Nome da organização	5, 7
2.2. Principais marcas, produtos e/ou serviços	7
2.3. Estrutura operacional da organização	8
2.4. Localização da sede da organização	4, 7, 8
2.5. Países em que a organização opera e em que suas principais operações estão localizadas	5, 8
2.6. Tipo e natureza jurídica da propriedade	7
2.7. Mercados atendidos	7, 8
2.8. Porte da organização	8
2.9. Principais mudanças no do relatório	89
2.10. Prêmios e reconhecimentos	9, 10, 26
Parâmetros para o Relatório	
3.1. Período coberto	4
3.2. Data do relatório anterior mais recente	4
3.3. Ciclo de emissão de relatórios	4 (anual)
3.4. Contato para dúvidas	4
3.5. Processo para definição do conteúdo do relatório	4
3.6. Limite do relatório	4, 7
3.7. Limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite	
Resposta: Não há limitações específicas quanto ao escopo ou limite deste relatório	
3.8. Base para a elaboração do relatório	4
3.9. Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos	
Resposta: As medições seguem as orientações das diretrizes da GRI. Caso contrário, notas explicativas informa as técnicas utilizadas	
3.10. Reformulações de informações de relatórios anteriores	
Resposta: Houve retificação de dados relacionados a atendimento ao consumidor apresentados nos relatórios de 2009 e 2010, bem como alguns indicadores de segurança devido à alteração da metodologia de cálculo. Todas as correções estão identificadas por notas explicativas.	
3.11. Mudanças significativas de escopo, limite ou métodos de medição	
Resposta: O metodologia de conversão do volume em peso dos resíduos de poda sofreu alteração significativa em relação ao ano anterior devido ao aprimoramento do método de cálculo.	
3.12. Tabela que identifica a localização do índice GRI	89
3.13. Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório	83, 84, 85, 86, 87
A Global Reporting Initiative está verificando o nível de aderência deste relatório às suas diretrizes. Os dados econômicos e financeiros, dos indicadores GRI e o Balanço Social Ibase foram auditados pela KPMG Risk Advisory Services S.A. Essa mensagem será substituída após conclusão do GRI check.	
Governança, Compromissos e Engajamento	
4.1. Estrutura de governança	15, 16, 17, 18
4.2. Presidência do mais alto órgão de governança	17, 18
4.3. Membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança	17, 18
4.4. Mecanismos para acionistas e empregados façam recomendações	15, 16, 17, 18
4.5. Relação entre remuneração e o desempenho da organização	15, 16, 27
4.6. Processos para evitar conflitos de interesses	15, 16,
4.7. Qualificações dos membros do mais alto órgão de governança	17, 18
4.8. Missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes	11

4.9. Responsabilidades pela implementação das políticas econômicas, ambientais e sociais	15, 16
4.10. Auto avaliação do mais alto órgão de governança	15, 16
4.11. Princípio da precaução	15, 16
4.12. Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente	25, 26, 80, 81
4.13. Participação em associações e organismos nacionais/internacionais	25, 26, 80, 81
4.14. Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização	23, 29, 30
4.15. Base para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar	23, 29, 30
Resposta: Os stakeholders são determinados e escolhidos internamente, levando-se em conta a importância estratégica de cada um dos grupos selecionados para as atividades da empresa.	
4.16. Abordagens para o engajamento dos stakeholders	23, 25, 29, 30
4.17. Principais temas e preocupações levantados por meio do engajamento dos stakeholders	23, 25, 29, 30
Resposta: O processo de construção da Plataforma de Sustentabilidade contou com o envolvimento e participação de diversos públicos de relacionamento da companhia. O histórico, assim como a matriz de materialidade, podem ser verificados em: www.aesbrasil sustentabilidade.com.br	
INDICADORES DE DESEMPENHO	
Indicador	Página/resposta
EC1. Valor econômico direto gerado e distribuído	446
EC2. Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades devido a mudanças climáticas	41
EC3. Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício	
Resposta: A participação nos planos de previdência privada da AES Eletropaulo é voluntária e abrange todos os colaboradores da empresa. Os planos oferecidos são da Fundação Cesp, Previdência Itaú Unibanco e MetLife, possuem três opções de escolha diferentes – definido, suplementar e voluntário –, e as contribuições são estipuladas de acordo com as características de cada um deles, com desembolsos feitos pelos colaboradores e pela empresa.	
EC4. Ajuda financeira significativa recebida do governo	78, 79, 81, 83
Presença no Mercado	
EC5. Variação da proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo local	68
EC6. Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais	72
EC7. Contratação local de funcionários	80
Impactos Econômicos Indiretos	
EC8. Impacto de investimentos em infraestrutura para benefício público	42, 43, 76, 78, 79, 80, 81
EC9. Impactos econômicos indiretos	78, 79, 80, 81
AMBIENTAL	
Materiais	
EN1. Materiais usados por peso ou volume	58
EN2. Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem	
Energia	
EN3. Consumo de energia direta discriminados por fonte de energia primária	60, 61
EN4. Consumo de energia indireta discriminados por fonte primária	60, 61
EN5. Energia economizada por melhorias em conservação e eficiência	54
EN6. Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia	55
EN7. Iniciativas para reduzir o consumo de energia indireta e as	54

reduções obtidas	
Água	
EN8. Total de água retirada por fonte	55
EN9. Fontes hídricas afetadas por retirada de água	55
EN10. Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	--
Biodiversidade	
EN11. Localização e tamanho da área possuída	61
EN12. Impactos na biodiversidade	61
EN13. Hábitats protegidos ou restaurados	62
EN14. Estratégias para gestão de impactos na biodiversidade	57, 58
EN15. Espécies na Lista Vermelha da IUCN e outras listas de conservação	--
Emissões, Efluentes e Resíduos	
EN16. Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa	60, 61
EN17. Outras emissões indiretas relevantes de gases de efeito estufa	60, 61
EN18. Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa e as reduções obtidas	60, 61
EN19. Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio	61
EN20. NO _x , SO _x , e outras emissões atmosféricas significativas	--
EN21. Descarte total de água, por qualidade e destinação	56
EN22. Peso total de resíduos, por tipo e métodos de disposição	58, 59
EN23. Número e volume total de derramamentos significativos	
Resposta: Não foram registrados derramamentos significativos de óleos combustíveis; vazamento de resíduos substâncias químicas e outros em 2010, 2011 e 2012	
EN24. Peso de resíduos transportados, considerados perigosos	59
EN25. Descrição de proteção e índice de biodiversidade de corpos d'água e habitats	
Resposta: Não foram feitas coletas / descartes de água / efluentes em corpos d'água considerados sensíveis e/ou de áreas protegidas.	
Produtos e Serviços	
EN26. Iniciativas para mitigar os impactos ambientais	57, 58
EN27. Percentual de produtos e embalagens recuperados, por categoria de produto	Não aplicável
Conformidade	
EN28. Valor de multas e número total de sanções resultantes da não conformidade com leis ambientais	58
Transporte	
EN29. Impactos ambientais referentes a transporte de produtos e de trabalhadores	60, 61
Resposta: A empresa não realiza transporte de produtos e de trabalhadores, sendo os impactos ambientais correlacionados às emissões de GEE apresentadas no indicador EN16.	
Geral	
EN30. Investimentos em proteção ambiental	58
PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE	
Emprego	
LA1. Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região	66
LA2. Número total e taxa de rotatividade de empregos, por faixa etária, gênero e região	68
Reações entre Trabalho e a Governança	
LA3. Comparação entre benefícios a empregados de tempo integral e temporários	68
LA4. Percentual de empregados abrangidos por negociação coletiva	
Resposta: 100% dos colaboradores são abrangidos por acordos de negociação coletiva	
LA5. Descrição de notificações (prazos e procedimentos)	
Resposta: No acordo coletivo não se menciona período ou o prazo de antecedência em que os colaboradores são notificados. Comenta-se que caso ocorram mudanças operacionais significativas, que as mesmas sejam discutidas previamente com o Sindicato, e a empresa fornece à entidade todas as informações referente às mudanças operacionais e referido estudo sobre as mesmas. Isso ocorreu na mudança para a nova sede, em Barueri (SP).	
Saúde e Segurança no Trabalho	
LA6. Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde	33

LA7. Taxa de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos dos funcionários e terceirizados	31, 32
LA8. Programas de educação, prevenção e controle de risco	32, 33
LA9. Temas relativos à segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos	
Resposta: Os acordos formais com sindicatos cobrem os seguintes temas relacionados a saúde e segurança no trabalho: fornecimento e uso de equipamentos de proteção individuais e (EPI); treinamentos e educação; direitos de recusar trabalho inseguro; e conformidade com a OIT - Organização Internacional do Trabalho.	
Treinamento e Educação	
LA10. Média de horas por treinamento por ano	--
LA11. Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua e aposentadoria	65
LA12. Percentual de empregados que recebem análises de desempenho	64
Diversidade e Igualdade de Oportunidades	
LA13. Composição da alta direção e dos conselhos, e proporção por grupos e gêneros	67
LA14. Proporção de salário-base entre homens e mulheres, por categoria funcional	68
LA15. Retorno ao trabalho e taxas de retenção após licença maternidade/ paternidade, discriminados por gênero	--
DIREITO HUMANOS	
Processo de compra	
HR1. Descrição e percentual de políticas, diretrizes para manejar todos os aspectos de direitos humanos em investimentos	--
HR2. Empresas contratadas submetidas a avaliações referentes a direitos humanos	73
HR3. Políticas para avaliação e tratamento do desempenho nos direitos humanos	14
Não discriminação	
HR4. Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas	14
Liberdade de Associação	
HR5. Política de liberdade de associação e o grau da sua aplicação	
Resposta: Não foram identificadas operações nas quais há risco à liberdade de associação. Consta no Acordo Coletivo da AES Eletropaulo uma cláusula de Política de Relações Sindicais, reconhecendo o sindicato como legítimo representante de seus empregados. Isso garante que o sindicato exerça sua representação por meio de liberações de dirigentes sindicais, realizações de reuniões, acesso de dirigentes sindicais às dependências da AES Eletropaulo, filiação sindical, distribuição de informativos, participação em reuniões corporativas e disponibilização das atas das Cipas.	
Trabalho Infantil	
HR6. Medidas para contribuir para a abolição do trabalho infantil	14
Trabalho Forçado/Escravo	
HR7. Medidas para contribuir para a erradicação do trabalho forçado	14
Práticas de Segurança	
HR8. Políticas de treinamentos relativos a aspectos de direitos humanos para segurança	--
Direitos Indígenas	
HR9. Número total de casos de violação de direitos dos povos indígenas e medidas tomadas	--
HR10. Percentual e número total de operações que tenham sido analisadas quanto aos riscos relacionados a direitos humanos e/ou os impactos desses riscos	73
SOCIEDADE	
Comunidade	
SO1. Gestão de impactos das operações nas comunidades	74, 77, 78, 79, 80, 81
Corrupção	
SO2. Unidades submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	12, 13
SO3. Percentual de empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção	12, 13
SO4. Resposta a casos de corrupção	13
Políticas Públicas	
SO5. Posições quanto a políticas públicas	81

SO6. Políticas de contribuições financeiras para partidos políticos, políticos ou instituições	
Resposta: A AES Brasil e empresas controladas não contribuem com partidos políticos no país.	
SO7. Ações judiciais por concorrência desleal	--
Conformidade	
SO8. Multas e sanções não monetárias	-
RESPONSABILIDADE SOBRE O PRODUTO	
Saúde e Segurança do Cliente	
PR1. Política para preservar a saúde e segurança do consumidor durante o uso do produto	31
PR2. Não conformidades relacionadas aos impactos causados por produtos e serviços	
Resposta: Não foram registrados casos de não conformidade referentes a saúde e segurança do consumidor	
Rotulagem de Produtos e Serviços	
PR3. Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos de rotulagem	--
PR4. Não conformidades relacionadas à rotulagem de produtos e serviços	--
PR5. Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas	37, 38, 39, 40
Comunicação e Marketing	
PR6. Programas de adesão a leis, normas e códigos voluntários	--
PR7. Casos de não conformidade relacionados à comunicação de produtos e serviços	
Resposta: Não houve casos de não-conformidade relacionados a regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicação de marketing.	
PR8. Reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade de clientes	
Compliance	
PR9. Multas por não conformidade no fornecimento de produtos e serviços	14, 40, 43
INDICADORES SETORIAIS	
EU1. Capacidade instalada (MW), discriminada por fonte de energia e por sistema regulatório	7
EU2. Produção líquida de energia, discriminada por fonte de energia primária e por sistema regulatório	
Resposta: Indicador não aplicável para a AES Sul.	
EU3. Número de unidades consumidoras residenciais, industriais, institucionais e comerciais	8
EU4. Comprimento de linhas de transmissão e distribuição aéreas e subterrâneas	8
EU5. Alocação de permissões de emissão de equivalentes de CO2, discriminadas por estrutura de mercado e créditos de carbono	
Resposta: Este indicador não se aplica ao Brasil, por se tratar da alocação de permissões de emissão, algo que não há no país.	
EU6 Forma de gestão para assegurar a disponibilidade e a confiabilidade do fornecimento de eletricidade em curto e longo prazos	41, 42, 43, 44, 53, 55, 77
EU7. Programas de gerenciamento pelo lado da demanda	55, 77
EU8. Pesquisa e desenvolvimento em confiabilidade do fornecimento e promoção do desenvolvimento sustentável	44
Resposta: De acordo com a regulamentação do setor elétrico, 0,2% da receita operacional líquida da AES Eletropaulo é destinada ao programa de pesquisa e desenvolvimento, tendo sido investidos, em 2012, R\$ 22,8 milhões.	
EU9. Provisão para descomissionamento de usinas nucleares	
Resposta: Indicador não aplicável para a AES no Brasil.	
EU10. Capacidade planejada em comparação à projeção de demanda de eletricidade em longo prazo, discriminada por fonte de energia e sistema regulatório	--
EU11. Eficiência média de geração das termelétricas, por fonte de energia (%)	
Resposta: Indicador não aplicável para a AES Eletropaulo.	
EU12. Percentual de perda de transmissão e distribuição em relação ao total de energia	53
EU13. Biodiversidade de habitats de substituição em comparação à biodiversidade das áreas afetadas	--
EU14. Programas e processos que asseguram a disponibilização de mão de obra qualificada	78
EU15. Percentagem de empregados com direito a aposentadoria nos próximos cinco e dez anos, discriminada por categoria	--

funcional e região	
EU16. Políticas e exigências referentes a saúde e segurança de empregados e de trabalhadores terceirizados e subcontratados	
Resposta: Todas as diretrizes de segurança da AES Sul são aplicáveis a seus fornecedores no exercício de suas atividades contratadas.	
EU17. Dias trabalhados por trabalhadores terceirizados e subcontratados envolvidos em atividades de construção, operação e manutenção	--
EU18. Percentagem de trabalhadores terceirizados e subcontratados submetidos a treinamento relevante de saúde e segurança	
Resposta: 100% dos colaboradores são submetidos a treinamentos e avaliações de segurança.	
EU19. Participação de <i>stakeholders</i> em processos decisórios relacionados a planejamento energético de desenvolvimento de infraestrutura	--
EU20. Medidas de planejamento de contingência, plano de gestão e programas de treinamento para desastres/emergências, além de planos de recuperação/restauração	31
EU21. Medidas para planejamento de contingência, plano de gestão e programa de treinamento para desastres/emergências, além de planos de recuperação/restauração	31, 41, 42
EU22. Programas, inclusive aqueles em parceria com o governo, visando melhorar ou manter o acesso a serviços de eletricidade	77
EU23. Programas, inclusive aqueles em parceria com o governo, visando melhorar ou manter o acesso à eletricidade e ao serviço de assistência ao consumidor	--
EU24. Práticas para lidar com barreiras relacionadas a idioma, cultura, baixa escolaridade e necessidades especiais que se interpõem ao acesso à eletricidade e ao serviço de assistência ao consumidor, assim como ao seu uso seguro	77
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	34
EU26. Percentual de população não atendida em áreas com distribuição ou serviço regulamentados	
Resposta: Não existem demandas de novos atendimentos reprimidas, visto que 100% dos municípios da área de concessão encontram-se universalizados. Os novos atendimentos decorrem do crescimento populacional e são atendidos nos prazos definidos pela legislação vigente, considerando ainda o programa de regularização de ligações clandestinas (Transformação de Consumidores em Clientes).	
EU27. Desligamentos residenciais por falta de pagamento, discriminados por duração do desligamento e por sistema regulatório	
Resposta: Em 2012 foram 583.819 ocorrências.	
EU28. Frequência das interrupções no fornecimento de energia	43
EU29. Duração média das interrupções no fornecimento de energia	43
EU30. Fator de disponibilidade média da usina, discriminado por fonte de energia e por sistema regulatório	
Resposta: Indicador não aplicável para a AES Eletropaulo.	

INFORMAÇÕES SOBRE ABORDAGEM DE GESTÃO		
Abordagem	Aspectos	Página
EC	Desempenho econômico	45
	Presença no mercado	7, 8
	Impactos econômicos indiretos	78-81
EN	Materiais	57-62
	Energia	
	Água	
	Biodiversidade	
	Emissões, efluentes e resíduos	
	Produtos e serviços	
	Conformidade	
	Transporte	
	Geral	
LA	Emprego	63-69
	Rel. entre trab. e a governança	
	Saúde e segurança no trabalho	
	Treinamento e educação	
	Diversidade e igualdade de oportunidade	
HR	Processo de compra	73
	Não discriminação	14, 15
	Liberdade de associação	
	Trabalho infantil	
	Trabalho forçado/escravo	
	Práticas de segurança	30-35
Direitos indígenas	90	
SO	Comunidade	72
	Corrupção	12
	Políticas públicas	78, 79
	Comportamento anticompetitivo	14, 15
	Conformidade	
PR	Saúde e segurança do cliente	32, 33
	Rotulagem de produtos e serviços	90-91
	Comunicação e marketing	
	Privacidade do cliente	41
	Compliance	11-14

Créditos

Coordenação geral

Paulo Camillo Vargas Penna

Vice-presidência de Relações Institucionais, Comunicação e Sustentabilidade

Orientação de conteúdo

Luciana Alvarez

Gerência de Sustentabilidade

Coordenação de conteúdo

Luiz Pires

Especialista em Sustentabilidade

Redação e edição

Report Sustentabilidade

Revisão

Assertiva Produções Editoriais

Projeto gráfico, diagramação e produção gráfica

Ricca RI