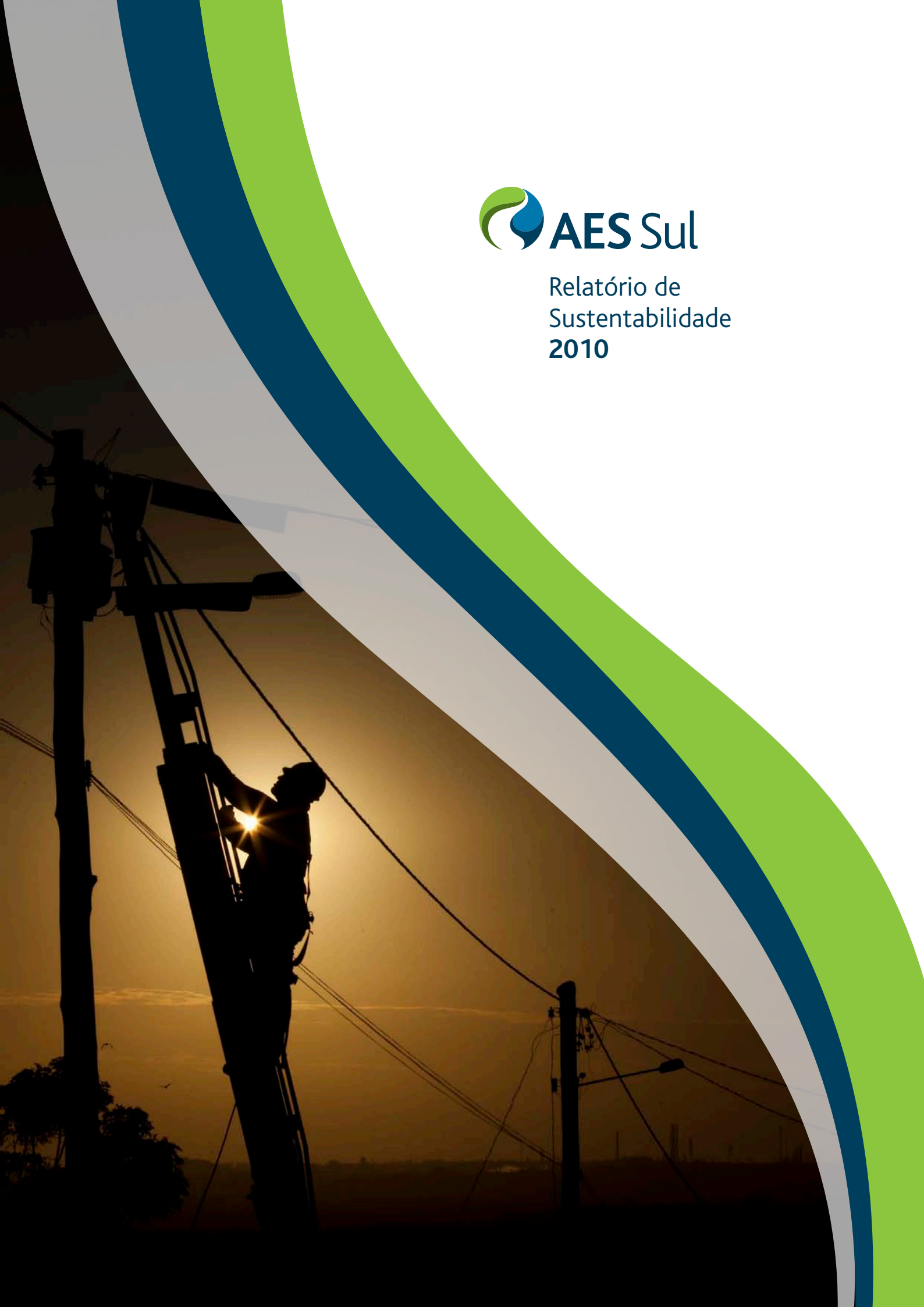




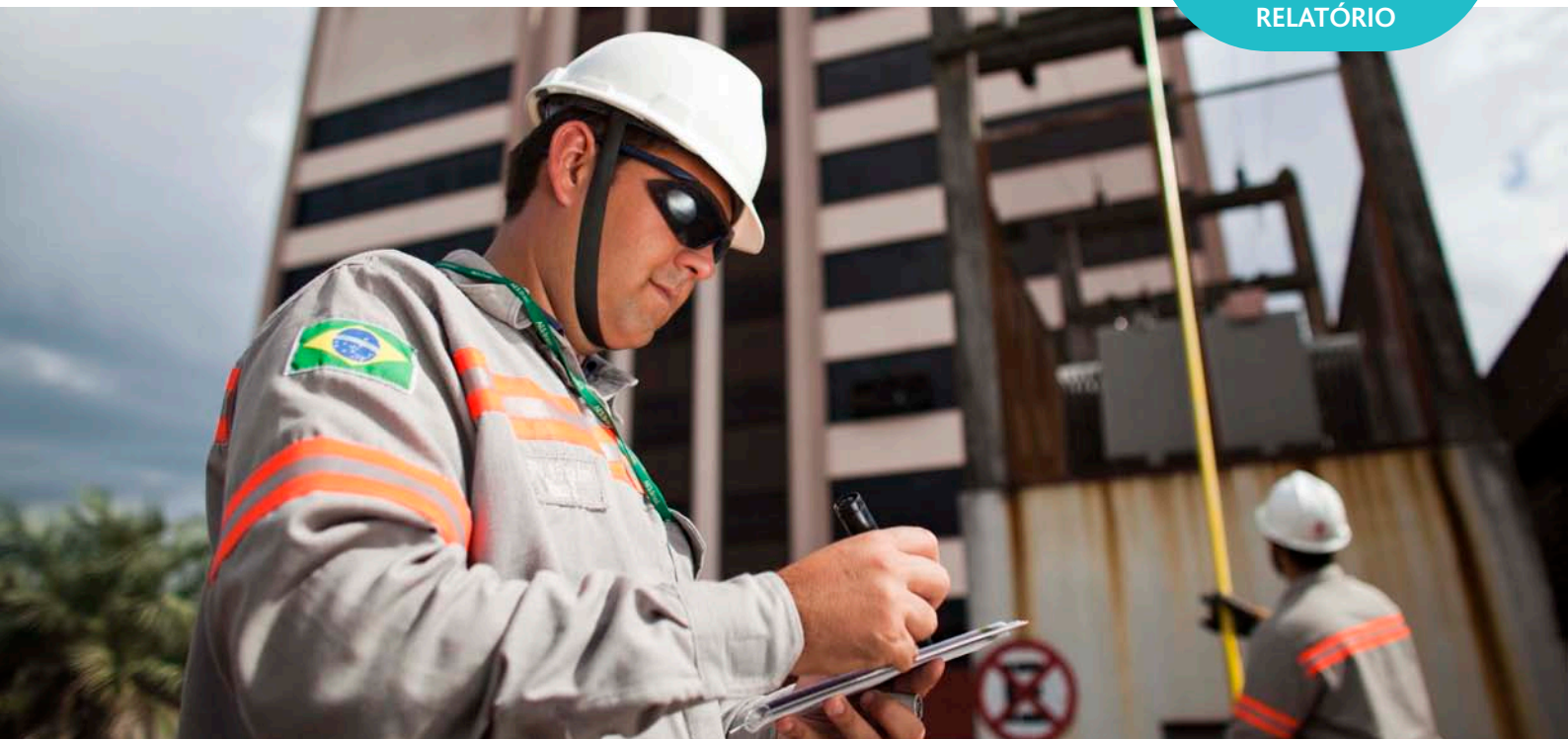
Relatório de
Sustentabilidade
2010



Relatório de Sustentabilidade 2010

- 3 Sobre o relatório
- 4 Mensagem do presidente
- 6 Perfil
- 11 Governança corporativa
- 18 Estratégia e gestão
- 23 Segurança
- 27 Desempenho econômico-financeiro
- 34 Desempenho operacional
- 38 Desempenho comercial
- 42 Colaboradores
- 57 Fornecedores
- 60 Clientes
- 66 Sociedade
- 78 Meio ambiente
- 86 Índice de conteúdo





A GRI 2.1; 2.6; 3.1; 3.2; 3.3; 3.4; 3.5
AES Sul apresenta neste Relatório de Sustentabilidade suas iniciativas para garantir o desenvolvimento de seus negócios, relatando os temas relacionados à responsabilidade socioambiental e econômica da empresa. Publicado pelo quinto ano consecutivo sob as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), o documento atendeu ao **nível C** de aplicação GRI, incluindo os indicadores específicos para o setor elétrico.

Com periodicidade anual, este relatório abrange o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2010. As informações são referentes à operação da AES Sul dentro de sua área de concessão, que abrange 118 municípios do Rio Grande do Sul. Não houve mudanças significativas no escopo em relação ao documento anterior ou reformulação de informações.

O conteúdo deste relatório foi definido em conjunto com todas as áreas da empresa e em consulta aos públicos de relacionamento durante o II Ciclo de Diálogo com Públicos de Relacionamento, processo de engajamento da AES Brasil que contou com a participação de colaboradores, fornecedores, clientes (corporativos e residenciais) e representantes de diferentes setores da sociedade (como poder público, ONGs e outras instituições).

Para encaminhar dúvidas e sugestões a respeito do conteúdo deste relatório, escreva à Diretoria de Comunicação e Responsabilidade Social ou à Gerência de Meio Ambiente

e-mail

aes.meioambiente@aes.com ou (comunicacao@aes.com)

carta

Rua Dona Laura, 320 – Moinhos de Vento – Porto Alegre/RS
CEP 90.430-090

Relatório		Níveis de aplicação						
		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 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 exigido para o nível B		COM VERIFICAÇÃO EXTERNA
	Informações sobre a forma de Gestão da G3	Não exigido		Informações sobre 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 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

E GRI 1.1; 1.2

m 2010 o Grupo AES Brasil investiu R\$ 1,1 bilhão, 42% superior ao realizado em 2009. Nossos investimentos foram direcionados à melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados e do atendimento aos nossos clientes, à manutenção de nossos ativos e à tecnologia e modernização. Definimos para 2011 um programa de investimentos equivalente a R\$ 1,2 bilhão.

Na AES Eletropaulo – maior distribuidora de energia elétrica da América Latina – investimos R\$ 682,3 milhões em 2010 (32,3% de crescimento em relação a 2009) na manutenção preventiva, automação e expansão de capacidade do sistema elétrico e na ligação de novos clientes. Desenvolvemos ao longo de 2010 várias ações visando à redução da frequência e duração das interrupções do fornecimento de energia elétrica, destacando-se a adição de 212 novas equipes de trabalho, o que possibilita à AES Eletropaulo disponibilizar até 2.200 profissionais para atendimento a nossos clientes, em situações de emergência, e para a poda de 320 mil árvores em sua área de concessão. Encerramos 2010 com uma redução de 10% na frequência e duração das interrupções do fornecimento de energia elétrica, comparativamente a 2009. O DEC (número de horas que o cliente fica sem energia) foi reduzido em 1,18 hora, encerrando o ano em 10,60 horas, índice abaixo da média da Região Sudeste (11,43 horas, segundo a Agência Nacional de Energia Elétrica – Aneel). O FEC (número de vezes em que o cliente fica sem energia) foi de 5,42 vezes, enquanto a média da Região Sudeste foi de 6,6 vezes. Em 2011, a AES Eletropaulo investirá R\$ 720 milhões, com o objetivo de seguir aprimorando a qualidade dos serviços e o atendimento a seus clientes.

Com um total de R\$ 265,2 milhões, a AES Sul encerrou 2010 com expansão de 86,7% nos seus investimentos comparativamente a 2009. Esses recursos foram destinados à melhoria da confiabilidade da rede, à ampliação da capacidade de

atendimento à demanda de consumo e ao aumento da segurança do sistema. O resultado foi uma redução de 14% e 15% do DEC e FEC, para 18,05 horas e 10,11 vezes, respectivamente.

Na geração, a AES Tietê investiu na manutenção, modernização e expansão das operações de suas usinas hidrelétricas. Aplicamos cerca de R\$ 82,2 milhões, 45% acima do valor investido em 2009. Para 2011, planejamos investimentos no valor de R\$ 158 milhões. Com o objetivo de expandir a sua capacidade instalada de geração de energia elétrica no Estado de São Paulo, prosseguimos no desenvolvimento de projeto termelétrico a gás natural – Termo São Paulo – com capacidade equivalente a 550 MW. Adquirimos, no município de Canas, o terreno necessário para a implementação do projeto. Está em curso o processo de licenciamento ambiental, e a nossa expectativa é participarmos dos futuros leilões de energia nova (A-5) ainda em 2011.

Na área de telecomunicações, a AES Atimus, nova marca das empresas AES Eletropaulo Telecom e AES Com Rio, ampliou sua atuação no segmento corporativo. Investimos R\$ 70 milhões na expansão e capilaridade de nossa rede de fibras ópticas, 21% acima do aplicado em 2009. Aumentamos em 70% a nossa base de clientes. Até 2015, nossa previsão é investir cerca de R\$ 400 milhões.

A AES Uruguaiana, termelétrica com capacidade de geração de 639,9 MW, permanece com suas atividades paralisadas – por falta de suprimento de gás da Argentina –, e continuamos analisando alternativas para o futuro deste empreendimento.

Em 2010, definimos a nossa plataforma de sustentabilidade, contemplando cinco temas estratégicos: segurança; geração de energia sustentável; eficiência no uso de recursos; inovação em produtos e serviços; e desenvolvimento e valorização de colaboradores, fornecedores e comunidades. Todos terão um plano de ação e metas estabelecidas para o período de 2011 a 2015.

Em Segurança – o nosso Valor número 1 e um dos temas estratégicos – reduzimos em 25% o total de acidentes em 2010 – com e sem afastamento – no quadro de colaboradores contratados e em 9% o número de acidentes com a população. Entre os colaboradores próprios, houve aumento de 11% no número de acidentes – com e sem afastamento –, resultado que demonstra que temos oportunidades de melhoria.

Investimos R\$ 7 milhões em treinamento e capacitação de nossas equipes e de nossas lideranças. Encerramos o ano com 7.568 profissionais, um crescimento de 29% em relação a 2009, tendo internalizado o processo de leitura e a entrega da conta de energia, na AES Eletropaulo e na AES Sul, visando à melhoria da prestação do serviço a nossos clientes.

Ampliamos nossa atuação social nas comunidades inaugurando mais uma unidade da Casa da Cultura e Cidadania, no Rio de Janeiro. Já são mais de 6,8 mil pessoas beneficiadas diretamente pelo projeto, implementado em sete cidades. Em 2011, vamos abrir uma nova unidade em Novo Hamburgo, área de concessão da AES Sul, no Rio Grande do Sul.

O Grupo AES Brasil alcançou, em 2010, lucro líquido de R\$ 2,2 bilhões, 2,7% acima de 2009. O EBITDA (lucro antes de juros, impostos, depreciações e amortizações) foi de R\$ 4,2 bilhões, 21,8% de aumento em relação ao ano anterior.

Em 2011 teremos o terceiro ciclo de revisão tarifária da AES Eletropaulo, cuja metodologia está sendo definida pela Aneel. Temos contribuído para o aprimoramento dessa metodologia, tendo em vista proporcionar condições favoráveis para que o setor de distribuição de energia elétrica se desenvolva com

equilíbrio e responda adequadamente às necessidades de investimentos em vista da perspectiva de crescimento econômico continuado do País, alcançando contínuo aprimoramento da qualidade dos serviços prestados.


Em 2010, tivemos diversos reconhecimentos, destacando-se:

- A AES Eletropaulo recebeu o Prêmio Íbero-americano da Qualidade, concedido pela Fundação Íbero-americano para a Gestão da Qualidade; ganhou o Prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao Cliente, na categoria Energia Elétrica, da revista *Consumidor Moderno*; foi eleita novamente a Empresa Mais Admirada do Brasil, na categoria Fornecimento de Energia Elétrica, pela revista *Carta Capital*; e manteve-se no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da BM&FBOVESPA;
- A AES Sul conquistou o Prêmio Nacional da Qualidade, pela Fundação Nacional da Qualidade, e o Troféu Ouro no Prêmio Gaúcho da Qualidade;
- A AES Tietê foi considerada a 6ª Melhor Empresa para Investir, pelo Prêmio Agência Estado Empresas de 2010; e manteve-se no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da BM&FBOVESPA;
- AES Atimus-SP foi premiada com a Medalha de Prata no Prêmio Paulista de Qualidade da Gestão e foi a primeira operadora da América Latina a receber o certificado MEF (Metro Ethernet Fórum), classificando sua rede dentro dos mais altos padrões de qualidade.

Agradecemos a confiança de nossos clientes, a dedicação e o compromisso dos nossos colaboradores e todo o suporte de nossos fornecedores, acionistas, comunidades, órgãos reguladores, poderes públicos e investidores.

Britaldo Soares

Presidente do Grupo AES Brasil

A photograph of a utility worker in a grey uniform and white hard hat, positioned on a red aerial lift. The worker is reaching up to a power line. The lift is extended from a white service truck. The truck has the AES Sul logo on its side, which includes a green circular icon and the text 'AES Sul' and 'Uma Empresa AES Brasil'. The truck is parked on a street with other utility poles and wires in the background. The scene is set during the day under a clear sky. Large, abstract blue and white curved shapes are overlaid on the right side of the image.

Servindo a todos

A AES Sul atende 1,18 milhão de clientes numa área de concessão de 99.512 km², que engloba 118 municípios da região centro-oeste do Rio Grande do Sul



Criada em 1997, a AES Sul é uma concessionária do serviço público de energia elétrica que atua no centro-oeste do Estado do Rio Grande do Sul. A empresa surgiu a partir da privatização da Companhia Centro-Oeste de Distribuição de Energia Elétrica.

Parte do Grupo AES Brasil atende 118 municípios em uma área de 99.512 km², distribuindo energia elétrica para 1.181.376 clientes cativos nas classes industrial, comercial, residencial, rural e outras. Em 2010, a empresa comercializou 7.873 GWh* de energia, gerando um lucro líquido de R\$ 199,4 milhões. A empresa tem demonstrado forte capacidade de geração de caixa com um EBITDA de R\$ 291,7 milhões.

Sociedade por ações de capital aberto com sede social em Porto Alegre (RS), a AES Sul finalizou 2010 com uma força de trabalho composta por 1.291 colaboradores próprios e 1.771 terceirizados, distribuídos em quinze unidades operacionais, três centros de Operação (Sistema Elétrico, Treinamento e Desenvolvimento e Manutenção de Equipamentos Especiais) e uma sede administrativa.

Para atender ao crescimento da demanda por energia advinda, como também elevar a qualidade de seus serviços, a AES Sul investiu R\$ 265 milhões em obras de expansão do sistema de subtransmissão, melhoria dos níveis de tensão, manutenção do sistema e atendimento a clientes.

GRI 2.2; 2.3; 2.4; 2.7

Números da AES Sul GRI 2.8

99.512 km² de área de atuação
118 cidades atendidas
1,181 milhão de clientes
1.291 colaboradores próprios e 1.771 contratados
50 subestações
75 transformadores para subestações
55.757 transformadores de distribuição
1.814 km de linhas de transmissão
62.220 km de rede de distribuição
1.459 MVA de potência instalada

AES Corp.

A AES Corp. é uma empresa global que atua na área de energia com negócios em geração e distribuição, com diversificada carteira de fontes combustíveis térmicas e renováveis. Presente em 29 países, a força de trabalho da AES, 27 mil pessoas, está comprometida com excelência operacional e em atendimento às necessidades de energia em constante mudança no mundo. A empresa, fundada em 1981, constituiu sua primeira usina em 1985, no Texas (EUA), e em 1990 já possuía três outras usinas naquele país. No início dos anos 90, à medida que os mercados abriam-se globalmente, a AES começou a gerar eletricidade no Reino Unido, expandindo-se para Argentina, Paquistão, China, Hungria e Brasil. Em 1998, a empresa adquiriu uma participação minoritária em uma usina na primeira e única privatização de geração na Índia. Na África Ocidental e América Central, a AES levou eletricidade a locais que jamais conheceram energia segura, enquanto eletrificava centros urbanos. A AES contribuiu para o pioneirismo de novas tecnologias de controle de poluição e conversões de biomassa enquanto expandia-se para Qatar, Omã, Sri Lanka, Camarões e, mais recentemente, Bulgária.

* 1 MW equivale a 3,6 GJ e é energia suficiente para alimentar 22.448 geladeiras com capacidade de 300 litros durante um mês

Visão GRI 4.8

Ser a melhor concessionária de distribuição de energia elétrica do Brasil até 2011.

Missão

Satisfazer a sociedade por meio da prestação de serviços e soluções em energia, atuando de maneira segura e socialmente responsável.

Valores

Segurança em primeiro lugar

Agir com integridade

Honrar compromissos

Buscar a excelência

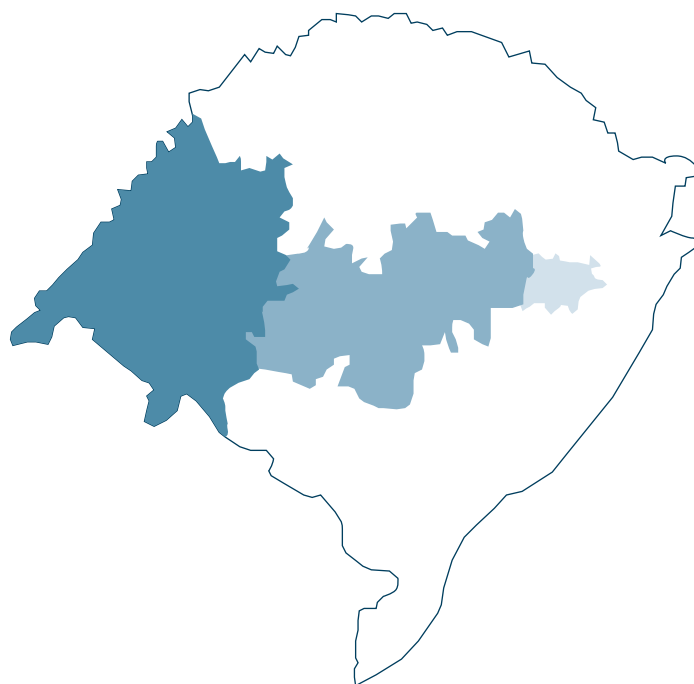
Realizar-se no trabalho

Prêmios e Reconhecimento GRI

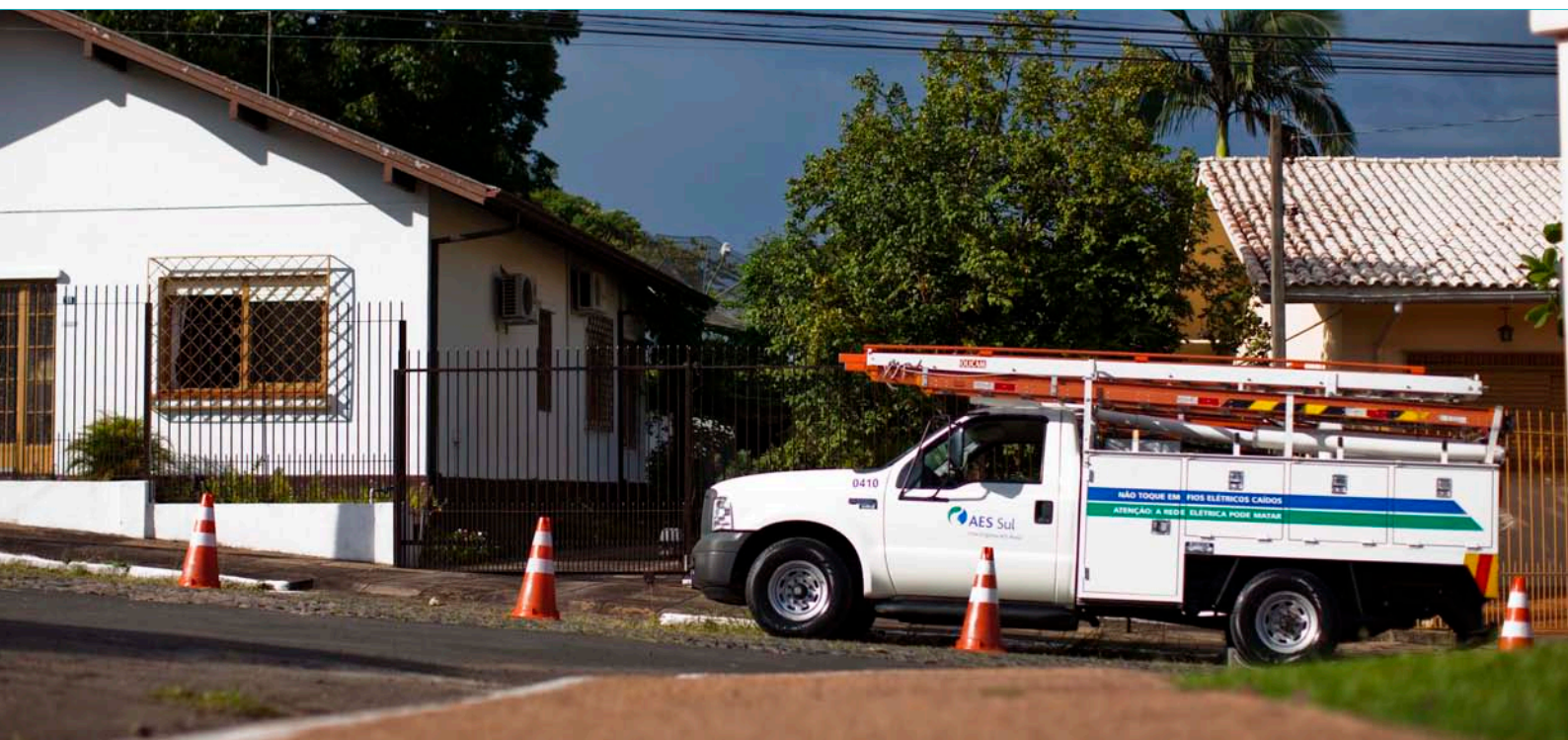
GRI 2.10

- Vencedora do Prêmio Nacional da Qualidade 2010
- Troféu Ouro do Programa Gaúcho da Qualidade e Produtividade 2010
- 6º lugar **ranking** ABRADDE das melhores Distribuidoras do País
- Medalha Eloy Chaves - 2ª melhor distribuidora em segurança
- Prêmio Mérito Ambiental "Henrique Luiz Roessler"

Área de concessão GRI 2.5



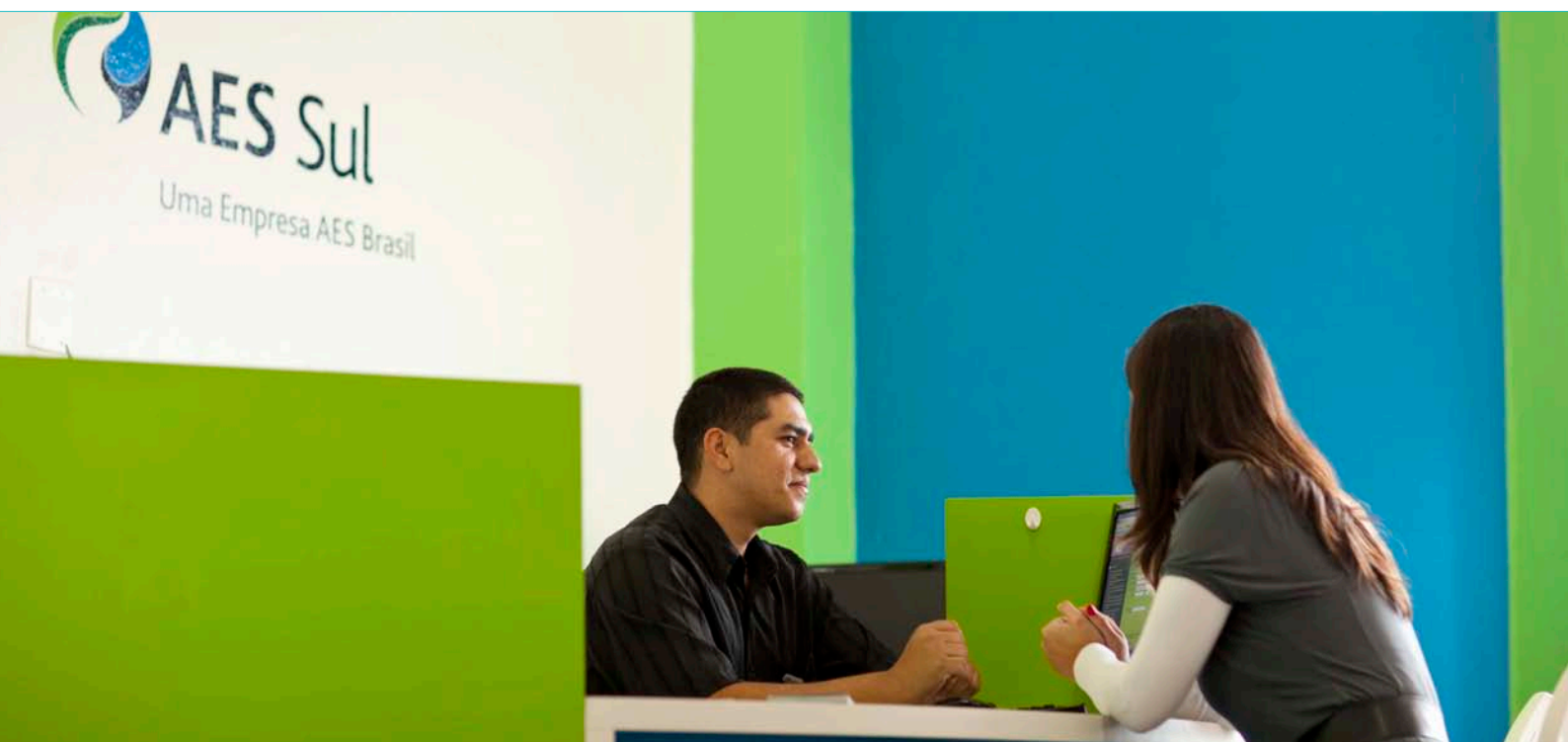
REGIONAL	MUNICÍPIOS	CONSUMIDORES	% CONSUMIDOR
Centro vales	63	428.368	36,26%
Metropolitana	31	537.568	45,50%
Fronteira	24	215.538	18,24%



Indicadores operacionais e de produtividade GRI EU1; EU3; EU4; EU10; EU28; EU29

DADOS TÉCNICOS (INSUMOS, CAPACIDADE DE PRODUÇÃO, VENDAS, PERDAS)	2008	2009	2010
Número de consumidores atendidos – cativos	1.128.248	1.150.514	1.181.474
Número de consumidores atendidos – livres	19	19	22
Número de localidades atendidas (municípios)	118	118	118
Número de funcionários próprios	868	902	1.291
Número de funcionários terceirizados	2.237	2.034	1.771
Número de escritórios comerciais	29	29	29
Energia gerada (GWh)	NA	NA	NA
Energia comprada (GWh)	8.260	8.059	8.716
Itaipu	2.249	2.205	2.156
Contratos iniciais	302	226	151
Contratos bilaterais	1.395	186	0
com terceiros	132	0	0
com parte relacionada	1.264	186	0
Leilão	4.182	5.060	6.056
Proinfa	132	190	213
CCEAR	0	0	0
Mecanismo de Comercialização de Sobras e Déficits (MCSD)	0	191	139
Perdas elétricas globais (GWh)	795	823	890
Perdas elétricas – total (%) sobre o requisito de energia	8,17	8,55	8,53
Perdas técnicas – (%) sobre o requisito de energia	6,74	6,85	7,54
Perdas não técnicas – (%) sobre o requisito de energia	1,43	1,70	0,99
Energia vendida (GWh) – mercado cativo	7.425	7.340	7.873
Residencial	1.717	1.805	1.904
Residencial baixa renda	227	230	236
Comercial	2.613	2.394	2.687
Industrial	1.071	1.106	1.162
Rural	1.204	1.204	1.269
Poder público	161	168	177
Iluminação pública	222	228	229
Serviço público	207	202	205

cont



DADOS TÉCNICOS (INSUMOS, CAPACIDADE DE PRODUÇÃO, VENDAS, PERDAS)	2008	2009	2010
Consumo próprio	4	3	3
Subestações (em unidades)	50	50	50
Capacidade instalada (MVA)	1.404	1.404	1.459
Linhas de transmissão – em km	1.719	1.725	1.814
Rede de distribuição – em km	60.159	61.675	62.220
Transformadores de distribuição (em unidades)	50.444	53.324	55.757
Venda de energia por capacidade instalada (GWh/MVA x nº de horas/ano)	0,0006037	0,0005968	0,0006160
Energia vendida por funcionário (GWh)	8554	8137	6098
Número de consumidores por funcionário	1.299,82	1.275,51	915
Valor adicionado/GWh vendido (R\$ mil)	144,67	160,60	171,74
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora – DEC ¹	19,51	20,78	18,05
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora – FEC ²	12,37	11,89	10,11

1.Número de horas que o cliente fica sem energia em determinado período

2.Número de vezes em que o cliente fica sem energia em determinado período

Transparência é mais valor

As práticas da AES Sul garantem a equidade
entre acionistas e a proteção dos direitos
das partes interessadas



A governança corporativa da AES Sul tem como objetivo criar valor para seus acionistas e outros públicos de relacionamento (colaboradores, clientes, comunidades, fornecedores e órgãos regulatórios). Seus princípios e práticas são estabelecidos pelo Estatuto Social, que indica os regulamentos e normas que servem de base para sua governança e os órgãos responsáveis por sua manutenção: a Diretoria Executiva, o Conselho de Administração e a Assembleia de Acionistas. A adoção de boas práticas é essencial para a gestão estratégica e eficiente do negócio e, portanto, serve de base para a criação de valor. Por essa razão, a AES Sul trabalha continuamente para aprimorar suas práticas de governança corporativa.

O modelo de governança corporativa praticado pela empresa baseia-se em dois princípios:

Coerência - Compromisso de desenvolver, com todas as partes relacionadas, transações e atividades coerentes com seus valores e diretrizes;

Transparência - Compromisso de possuir uma comunicação aberta e transparente com todas as suas partes relacionadas.

Estrutura de governança GRI 4.1

A AES Sul é administrada pelo conselho de administração e pela diretoria executiva.

Conselho de administração

GRI 4.3; 4.5; 4.7; 4.10

O conselho de administração da AES Sul é responsável pela definição da estratégia de condução dos negócios da distribuidora e pela aprovação dos assuntos de maior relevância. É composto por sete membros efetivos e cinco suplentes, dos quais um membro efetivo foi eleito pelos colaboradores da companhia. O mandato dos membros do Conselho de Administração é de dois anos, sendo permitida a reeleição. O mandato dos atuais membros se encerrará na Assembleia Geral que deliberar sobre as Demonstrações Financeiras do exercício social findo em 2010.

Os membros do conselho de administração apresentam competência e experiência profissional reconhecidas nos setores de energia, finanças, mercado de capitais e jurídico.

A remuneração dos conselheiros, bem como benefícios de qualquer natureza e verbas de representação, é aprovada em Assembleia Geral.

Composição do Conselho* GRI 4.2

Presidente

Francisco José Morandi Lopéz

Vice-presidente

Britaldo Pedrosa Soares

Conselheiros efetivos

Andrew Martin Vesey

Delamar César Pinheiro Ribeiro

Jorge Luiz Busato

Marco De La Rosa

Pedro de Freitas Almeida Bueno Vieira

Conselheiros suplentes

Airton Ribeiro de Matos

Cibele Castro

Gustavo Pimenta

Roberto Mario Di Nardo

Sheilly Caden Contente

**Em 31 de dezembro de 2010*

Composição da diretoria executiva* GRI 4.2

Diretor-presidente

Britaldo Pedrosa Soares

Diretor de Relações com Investidores

Rinaldo Pecchio Júnior

Diretores

Antonio Carlos de Oliveira

Eduardo Girardi

Giovani Ferreira Cruz

Jorge Luiz Busato

**Em 31 de dezembro de 2010*

O conselho de administração se reuniu 12 vezes durante o ano de 2010. Nessas reuniões, supervisionou o desempenho econômico, ambiental e social da companhia, incluindo os riscos e as oportunidades relevantes, mediante a análise das suas demonstrações financeiras, de seus indicadores de desempenho operacional e comercial e das principais ações judiciais (inclusive as ambientais), realizou o acompanhamento dos novos projetos e negócios, entre outros temas estratégicos, bem como aprovou matérias às quais lhe são conferidos poderes exclusivos, nos termos do Estatuto Social da companhia. Com o acesso a tais informações, os conselheiros de administração identificam as questões relevantes e propõem recomendações à Diretoria Executiva da companhia.

Diretoria executiva

A diretoria executiva é responsável pela gestão dos negócios e pela execução das decisões estratégicas do conselho de administração e das resoluções tomadas pela Assembleia Geral, desempenhando suas funções de acordo com o objeto social da companhia e em estrita observância das disposições do Estatuto Social. É composta por um diretor-presidente, um diretor de Relações com Investidores e quatro diretores que possuem mandato de dois anos e podem ser reeleitos. O mandato dos atuais membros da diretoria executiva se encerrará em 14 de dezembro de 2011.

A remuneração dos membros da Diretoria, bem como os benefícios de qualquer natureza e verbas de representação, é fixada em Assembleia Geral.

Estrutura societária

O capital social da AES Sul é formado pela participação direta da AES Guaíba II Empreendimentos Ltda., sociedade limitada, cujo capital social total é detido indiretamente pela norte-americana AES Corp., um dos maiores grupos mundiais na área de geração e distribuição de energia elétrica com sede em Arlington (EUA), por meio de outras sociedades controladas direta ou indiretamente pela AES Corp.

J) ADMINISTRADORES	2008	2009	2010
Remuneração e/ou honorários totais (R\$ mil) (A)	3.348,52	4.041,87	4.394,13
Número de diretores (B)	5	6	6
Remuneração e/ou honorários médios A/B (R\$ mil)	704,95	702,93	732,36
Honorários de conselheiros de administração (R\$ mil) (C)	60,00	69,32	69,32
Número de conselheiros de administração (D)	12	11	7
Honorários médios C/D (R\$ mil) (considerados somente os conselheiros remunerados)	60,00	69,32	69,32



localizada nos Estados Unidos, para assegurar lisura, transparência e idoneidade ao processo de averiguação. Todas as denúncias são analisadas e investigadas pela área de ética e *compliance* da AES Brasil, e os casos mais sensíveis são levados ao conhecimento do Comitê de Ética. A AES Corp. gerencia o resultado dessas investigações, podendo reabrir o processo caso entenda ser necessário.

Em 2010, o Grupo recebeu um total de 419 chamadas, sendo 105 relacionadas a esclarecimentos e 314 realizadas a alegações que poderiam ferir os Valores da empresa. Em comparação a 2009, observa-se um aumento de quase 25% no número de chamadas, resultado do amplo trabalho de divulgação e treinamentos realizados pela área.

Na AES Sul, das 65 chamadas recebidas, 53 foram alegações e 12 foram pedidos de orientação. Das alegações, 34 foram relacionadas a questões de remuneração e benefícios, conduta inadequada ou não profissional, contratação ou tarefas no trabalho, ação disciplinar inadequada e deturpação de leis e normas. Treze referiram-se a pagamentos ilegais ou inadequados, saúde no trabalho ou violação de segurança no trabalho, favoritismo, falsificação de relatórios em gastos de viagem, contratações inadequadas, uso inadequado do sistema de informação da empresa, violação legal ou regulatória, má-representação da informação, uso indevido de recursos da

Compromissos GRI 4.12

A AES Sul é signatária 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 é integrante do 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 práticas transparentes e idôneas.

O banco de boas práticas da FNQ inclui quatro iniciativas da área de ética e compliance do Grupo AES Brasil: Guia de Valores, estrutura de treinamento em ética e *compliance*, *Helpline* e o processo de revisão contratual de *compliance*. O Grupo é considerado *benchmarking* por conter iniciativas que estão além das praticadas do mercado brasileiro.

Revisão contratual de conformidade

Todos os contratos e operações das empresas da AES Brasil com um limite de valor pré-estipulado, ou que possam trazer risco de dano à imagem ou à operação da companhia, são analisados sob o foco da ética e dos Valores do Grupo. Trata-se

de um mecanismo que visa assegurar a integridade dos negócios, acompanhar a conduta legal e ética dos parceiros comerciais e resguardar a companhia de situações de violação ética ou legal. (leia mais na página 59).

empresa e furto de ativos da empresa. Seis alegações foram relacionadas a preocupações gerais.

Dos 12 pedidos de orientação, cinco foram relacionados a preocupações gerais; quatro relacionadas à política de presentes e entretenimento; dois relacionados à política de conflito de interesses e um relacionado a convite de fornecedor.

Treinamentos e educação

Em 2010, as empresas da AES Brasil realizaram seis ações de treinamentos elaborados pela área de ética e *compliance*. Além de fazer parte do programa de integração de novos colaboradores, esses treinamentos estão presentes em iniciativas específicas, que envolvem não só colaboradores de todos os níveis do Grupo, mas também fornecedores. São eles:

Multiplicadores de Ética: desenvolvido pela AES Corp. em conjunto com a University of Virginia – Darden School of Business, promove debate sobre dilemas éticos entre equipes de todas as áreas da empresa com o objetivo de exercitar a discussão aberta sobre o tema e dar suporte aos colaboradores na tomada de decisões com base nos mais altos padrões éticos. Em 2010, 144 pessoas foram treinadas na AES Sul.

Comportamento positivo: são apresentadas de forma lúdica situações em que há possibilidade de ocorrer conflito de interesse e que possam ser contrárias aos Valores da empresa. O objetivo é treinar 100% dos colaboradores todos os anos.

Dia Mundial de Ética: todas as empresas da AES no mundo promovem anualmente o Dia Mundial de Ética, com o objetivo de reforçar as práticas dos Valores do Grupo por meio de debates, palestras e vídeos educativos. Em 2010, 2.650 colaboradores foram treinados na AES Brasil.

Integração de novos colaboradores: tem como objetivo garantir que os novos colaboradores conheçam o Guia de Valores da AES e os pratiquem no desempenho de suas atividades, assim como o serviço Helpline.

Guia de Valores e Helpline: reflexão sobre os Valores da AES e discussão de alguns casos. O processo do Helpline é explicado e as orientações sobre o uso adequado do canal são detalhadas. Na AES Sul, foram treinados 158 colaboradores.

Certificação do Guia de Valores: Em 2010, 1.001 dos colaboradores da AES Sul formalizaram que receberam e estão de acordo em atuar de acordo com o Guia de Valores da AES.

Auditorias

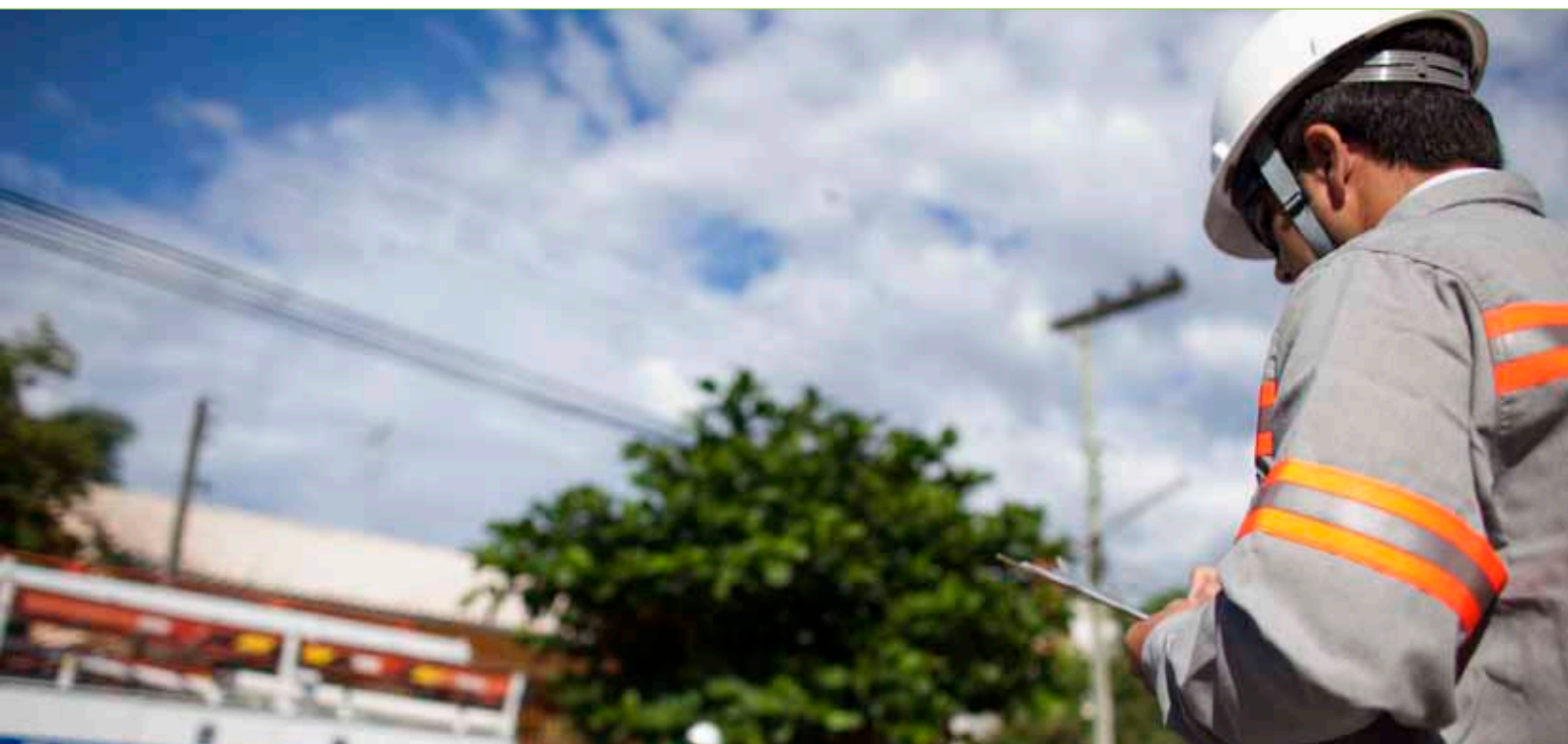
Auditoria independente

A Ernst&Young Terco Auditores Independentes S.S. é responsável pela auditoria independente das demonstrações financeiras. Seguindo a regra estabelecida pela Instrução nº 381/03 da CVM, a empresa não prestou outros serviços que não sejam de auditoria externa.

O Balanço Social Ibase do exercício de 2010 também foi auditado pela Ernst&Young Terco.

Auditoria interna

A AES Sul possui uma área de auditoria interna que atua na área operacional e financeira com o objetivo principal de revisar e avaliar a eficácia, suficiência e aplicação dos controles contábeis, regulatórios, financeiros e operacionais da empresa.



Gestão de riscos

O Grupo AES Brasil em 2010 consolidou a implementação da Gestão Integrada de Risco (GIR) com a operacionalização do Comitê de Gestão de Riscos, a valoração dos principais riscos identificados pela companhia e a implementação do sistema

GIR para consolidação e gerenciamento dos riscos em base única sistêmica, com visão do impacto na estratégia. Foram avaliados 111 riscos que são priorizados segundo o grau de exposição e a probabilidade de ocorrência, agrupados em quatro categorias (Estratégico, Financeiro, Operacional e Regulatório) e 59 subcategorias. O objetivo

é, após análise detalhada, identificar os riscos mais relevantes e estabelecer controle e tratamento adequado com acompanhamento.

As empresas do Grupo estão trabalhando com três indicadores de monitoramento de riscos: Terceirização, Jurídico e Recursos Humanos.

CATEGORIA	RISCO	AÇÃO
Estratégica	Sociocultural (Imagem)	A área de Comunicação e Responsabilidade Social monitora periodicamente a imagem da AES Sul, por meio de comentários de formadores de opinião potenciais, que podem afetar os negócios, assim como estabelece plano de ação visando a neutralizar e/ou minimizar o impacto.
	Ética e <i>compliance</i> (reputacional)	A área de <i>Compliance</i> realiza <i>due diligence</i> nos parceiros comerciais propostos, incluindo nos contratos linguagem contratual de <i>compliance</i> apropriada, no intuito de assegurar a integridade dos negócios e a proteção da imagem da empresa.
Financeira	Econômico-Financeiro	A área Financeira e de Relações com Investidores realiza monitoramento periódico das mudanças no ambiente macroeconômico, capturado pelo modelo financeiro, permitindo a quantificação do impacto que afeta o equilíbrio econômico financeiro, assim como o estabelecimento de plano de ação, visando a neutralizar e/ou minimizar o impacto.
Operacional	Tecnológico	A área de Distribuição propõe o plano de investimento (CAPEX), auxiliado pelo programa " <i>Asset Management</i> ", permitindo identificar e priorizar os ativos elétricos que serão substituídos e modernizados assegurando a continuidade de distribuição de energia, assim como o estabelecimento de plano de ação, visando a neutralizar e/ou minimizar o impacto.
	Meio Ambiente	A área de Segurança do Trabalho e Meio Ambiente estabelece a estratégia que permite identificar e tratar os riscos ambientais que potencialmente podem afetar o negócio da AES Sul, sendo suportada no Sistema de Gestão Ambiental.
Regulatória	Regulatório e Político	A área de Assuntos Regulatórios realiza o monitoramento das mudanças nos ambientes regulatório e político, que potencialmente podem afetar os negócios, assim como o estabelecimento de plano de ação, visando a neutralizar e/ou minimizar o impacto. Preventivamente, a área de Assuntos Regulatórios atua em audiências e consultas públicas, colaborando na construção das normas que afetarão o ambiente regulatório.
	Legal (Jurídico)	A área de Assuntos Legais realiza o monitoramento do potencial impacto advindo das relações com clientes, fornecedores, setor público e colaboradores, observando estudos conforme a legislação, doutrinas e jurisprudências pertinentes, sendo elaborados pareceres abordando a situação, seus riscos e consequências e as medidas legais que devem ser tomadas.



Preparada para o futuro

Investir no refinamento do processo de planejamento estratégico e na excelência da gestão é o alicerce para o crescimento e a sustentabilidade

Metodologia Xstrategy



RPI – Requisito da Parte Interessada

Traduz a expectativa e necessidade das partes que posteriormente serão consideradas para estabelecimento das metas da organização.

RC – Referencial Comparativo

Referência apropriada para permitir avaliar o nível de competitividade superior de um resultado alcançado, no mercado ou no setor de atuação, considerando-se as estratégias da organização.

BSC – Balanced Scorecard

Trata-se de metodologia de gestão que auxilia as empresas a traduzir o seu planejamento estratégico em objetivos, planos, metas e indicadores organizados que permitem monitorar periodicamente o seu desempenho.

Em 2010, a AES Sul conquistou pela primeira vez o Prêmio Nacional da Qualidade® (PNQ), confirmando-se como referência em excelência em gestão.

O alinhamento e o envolvimento dos profissionais no processo de gestão são as principais razões do reconhecimento, que consolida o Grupo AES Brasil e mostra que foi alcançado um nível elevado de maturidade na gestão.

A empresa investe continuamente no refinamento do processo de planejamento estratégico e na excelência da gestão. O ponto de partida do planejamento é o Xstrategy: um método de formulação de estratégia desenvolvido pela AES Corp. e adaptado pela AES Brasil. O processo realiza análises de riscos e oportunidades em sete etapas:

1. Definição do negócio: determina o campo de operação do negócio e sua identidade, servindo de orientação para as demais fases.

2. Partes interessadas: identifica públicos de relacionamento que afetam o desempenho da empresa

e suas expectativas e necessidades; seus referenciais comparativos (RCs) e requisitos (RPIs); seu grau de satisfação e se este está relacionado aos atributos do serviço.

3. Análise dos cenários (externo e interno) e dos riscos: qualifica riscos empresariais do negócio e constrói os cenários a partir de direcionadores não controláveis.

4. Pilares da estratégia: definem os elementos que vão tornar possível atingir os objetivos estratégicos traçados.

5. Análise de alternativas: verifica a realização de cada pilar estratégico e busca vislumbrar como seria tal realidade se cada pilar fosse melhorado.

6. Projetos de alto impacto: ações que, se executadas com sucesso, preenchem os *gaps* entre a situação corrente e a situação desejada.

7. Resumo da estratégia: complementa a Missão e a Visão para efetivamente comunicar a estratégia para a organização.

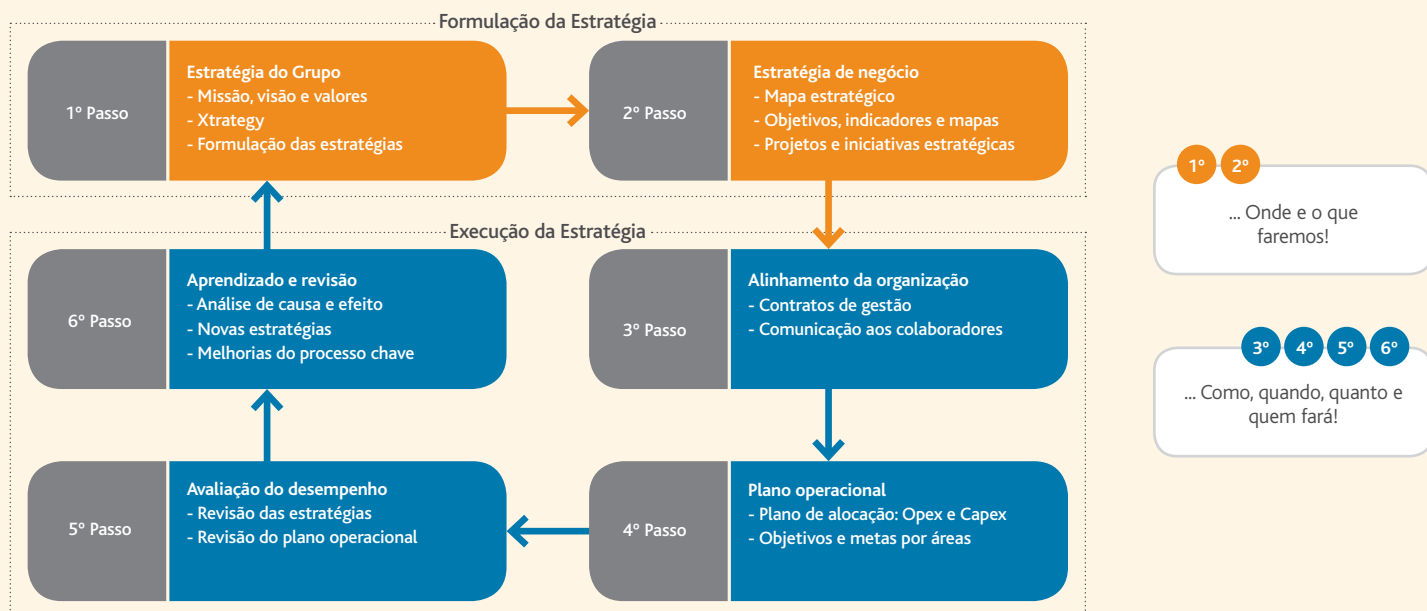
A estratégia de cada um dos diferentes negócios da AES Brasil está alinhada com o ciclo de planejamento geral do Grupo.

Os planos estratégicos são realizados anualmente, com perspectivas para os próximos cinco anos.

O ciclo de planejamento é anual e está estruturado em seis passos, organizados em dois momentos (figura abaixo): formulação da estratégia (passos 1 e 2) e execução da estratégia (passos 3 a 6). O processo inclui avaliação periódica do desempenho e plano operacional (passos 4 e 5), que define a necessidade de ajustes na estratégia quinquenal.

Em 2010, foram instituídos grupos de trabalho multidisciplinares para a avaliação dos riscos e das oportunidades dos diferentes negócios do Grupo. Com base nessa análise, foram validadas as principais estratégias de cada um dos negócios e feitas as implementações.

O desdobramento acontece na implementação das estratégias, dentro de um horizonte de curto prazo, por meio do mapa estratégico, que é norteador pela Missão, Visão e Valores organizacionais e que contém objetivos, metas, planos de ação e respectivos orçamentos de operação (Opex) e de investimento (Capex).



Mapa de Aprendizagem

Adotado na AES Sul em 2009, o conceito de Mapa de Aprendizagem tem como objetivo estimular o diálogo e construir uma compreensão compartilhada sobre a estratégia e como, individualmente, cada colaborador contribui para sua respectiva execução e alcance. Dessa forma, foi possível maximizar a comunicação e o entendimento da estratégia com os colaboradores de uma maneira alinhada aos conceitos do Balanced Scorecard. A solução consiste na aplicação de uma metodologia lúdica, que traduz a estratégia em uma linguagem comum a todos os colaboradores, das lideranças à força de trabalho que interage com os clientes.

AES Sul utiliza o Modelo de Excelência da Gestão (MEG), da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), como instrumento de diagnóstico e refinamento do seu modelo de gestão.

As práticas de gestão que potencializam a cultura da excelência são:

Disseminação dos Valores

- Segurança em primeiro lugar
- Agir com integridade
- Honrar compromissos
- Buscar a excelência
- Realizar-se no trabalho

Sistema gerencial

Conjunto de reuniões, com periodicidade mensal, cujo objetivo é avaliar o êxito de estratégias e planos, promovendo

as mudanças culturais necessárias para alcançar o desempenho operacional planejado, cumprir a Missão e alcançar a Visão. O Sistema inclui os comitês: pessoas, segurança, ética, clientes, investimento, P&D e eficiência energética.

Cultura Apex (AES Performance Excellence – Excelência em Performance na AES)

Programa de excelência da AES, é um conjunto estruturado de metodologias e ferramentas da qualidade que podem ser usadas para aperfeiçoar processos de negócio e identificar soluções para diversos tipos de desafios, por meio de projetos. As ferramentas Apex são aplicadas em diferentes contextos e situações relacionadas a operações, finanças, serviços para os clientes, entre outras.

Todos os projetos desenvolvidos no âmbito do Apex são avaliados anualmente no evento internacional de reconhecimento e aprendizado, promovido pela AES Corp.

Learning organization (Organização que Aprende)

Para a AES Sul, o constante processo de aprendizado representa a base do conceito para criar, adquirir, transferir e reter conhecimento relevante e, ao mesmo tempo, proporcionar às pessoas experiências de aprendizado. Com destaques para os grupos de trabalho: Apex, *round table* (mesa redonda), *work management* (gestão de trabalho), *asset management* (gestão de ativos), entre outros.

Compromisso formalizado

Envolver os colaboradores na estratégia da companhia é fundamental para garantir o comprometimento e a dedicação de todos. Por isso, além de multiplicar a estratégia por meio de treinamentos, palestras e reuniões de equipe, a AES Sul utiliza o contrato de gestão: um documento firmado entre a empresa e o colaborador, para formalizar os compromissos e associar, em conjunto com a administração de desempenho, as metas à remuneração variável para propiciar um ambiente de alto desempenho.

Esse projeto está sendo aplicado para os cargos de diretoria. A previsão é de que o contrato atinja, em breve, todos os demais cargos do Grupo.



Com a solidificação dessa abordagem, a companhia direciona suas ações para os desafios representados pelos pilares: crescimento, excelência financeira e operacional, marca e reputação, talento e cultura, de forma alinhada às perspectivas do mapa estratégico: financeiro, clientes e sociedade, processos internos, pessoas e cultura.

Ferramentas de gestão

- **Balanced Scorecard (BSC):** metodologia cujo modelo permite traduzir a estratégia em objetivos estratégicos e específicos, assim como acompanhar o desempenho da companhia.
- **Modelo de excelência em gestão da FNQ:** mecanismo de diagnóstico da gestão, sistêmico e estruturado, que permite verificar o nível de maturidade da gestão e a internalização dos fundamentos de excelência encontrados em empresas de classe mundial.
- **Modelo de Benchmarking:** sistemática de comparação com as melhores empresas de dentro e de fora do setor, que dentre outros, permite internalizar as melhores práticas aos processos de negócio e suporte.
- **Comitês internos:** têm como objetivo definir padrões de trabalho, identificando oportunidades de melhoria contínua e redução de custos, privilegiando a qualidade e a troca de experiências na resolução de problemas. Os principais processos envolvidos referem-se à valorização e ao desenvolvimento das pessoas e à gestão do trabalho, de ativos e da receita.

Diálogo com públicos de relacionamento GRI 4.14; 4.15

Para estabelecer um processo de engajamento com suas partes interessadas e aprimorar o processo de relato de sustentabilidade, a AES Brasil realizou seu II Ciclo de Diálogo com Públicos de Relacionamento, em setembro de 2010. Estiveram representados colaboradores, fornecedores, clientes residenciais e corporativos, o poder público e a sociedade, totalizando 130 pessoas.

Mediados pela própria empresa, que contou com o apoio da consultoria especializada Lume, os participantes analisaram o relatório de sustentabilidade de 2009, expondo opiniões e propondo melhorias para as próximas edições. Entre os principais temas, abrangidos nesta publicação, destacam-se: integração dos projetos de responsabilidade social da companhia; relato dos principais desafios e impactos; contextualização das informações; inclusão de metas.

O evento também propôs alinhar e aprofundar o conhecimento sobre sustentabilidade da AES Brasil, determinar os temas materiais – ou seja, de maior relevância para os negócios e para os públicos de interesse – e apresentar oportunidades de melhoria na gestão dentro desses temas.

Ativos intangíveis

Para manter os ativos intangíveis não contábeis alinhados à estratégia empresarial, a AES Sul dispõe de um conjunto de mecanismos que permite atualização do conhecimento, atração e retenção de pessoas e desenvolvimento das comunidades, além de inovações de produtos e processos.

Os ativos intangíveis não contábeis são identificados e avaliados segundo as tendências de mercado (novos serviços, demanda e soluções integradas), tecnológicas (novos equipamentos e processo do negócio) e administrativas (modelo de gestão e demanda de recursos humanos). A partir dessa análise, são classificados da seguinte forma:

- **Humano** – capacidade, experiência e conhecimento. O desenvolvimento e a retenção de talentos são fundamentais para o crescimento da companhia. A AES Sul possui planos e programas que visam proporcionar aos colaboradores ferramentas para seu desenvolvimento profissional.
- **Mercado** – marca, clientes e relacionamento. A imagem da companhia e sua percepção pelos clientes foram o cerne de um trabalho desenvolvido em 2009, que envolveu um reposicionamento da marca AES Brasil.
- **Infraestrutura** – sistemas diversos e cadastro de clientes. Anualmente, são feitos investimentos em equipamentos



e sistemas que visam melhorar o desempenho operacional.

• **Tecnológico** – pesquisa e desenvolvimento, processos e produtos. Anualmente, são feitos investimentos em projetos de P&D e na modernização das redes de distribuição e dos produtos oferecidos.

Compromissos públicos

GRI 4.12

A AES Sul é signatária do Pacto Global e promove os oito Objetivos do Milênio, ambas as iniciativas da Organização das Nações Unidas (ONU). A primeira 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 implementar os dez princípios na condução de seus negócios e atividades e a relatar seu progresso à ONU e à sociedade, anualmente.

Conhecidos no Brasil como Oito Jeitos de Mudar o Mundo, os Objetivos do Milênio, por sua vez, determinaram oito ações voltadas à erradicação da fome, educação, igualdade, redução da mortalidade infantil, saúde das gestantes, combate à Aids e outras doenças, respeito ao meio ambiente e desenvolvimento.

Em 2010, o Grupo AES Brasil assinou o Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo no Brasil. Além disso, o cadastramento de novos fornecedores está condicionado à apresentação de documentações e certidões legais, bem como a uma consulta ao Ministério do Trabalho para se certificar de que o fornecedor não consta da lista dos empregadores de trabalho escravo. A empresa exige publicamente de seus fornecedores a mesma postura.

A AES Sul aderiu 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.
- **Câmara Americana de Comércio (Amcham):** influencia políticas no Brasil e nos Estados Unidos, promovendo o comércio, os investimentos e a cidadania empresarial.
- **Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social:** auxilia as empresas 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 Sul 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 americanas estabelecidas em território brasileiro, tendo como objetivo dar visibilidade ao investimento das empresas participantes em projetos ambientais e de desenvolvimento social e econômico e promover o tema da responsabilidade social corporativa junto a diferentes segmentos da sociedade.

Nosso valor nº 1

Mudança de cultura, disseminação de conhecimento e investimento em novas tecnologias levaram a AES Sul a registrar em 2010 o menor número de acidentes desde 2007

Total de acidentes de trabalho GRI LA7

NÚMERO DE ACIDENTES COM COLABORADORES PRÓPRIOS	2008	2009	2010
Acidentes fatais	1	0	0
Acidentes com afastamento	0	0	1
Acidentes sem afastamento	10	3	4
Total	11	3	5
NÚMERO DE ACIDENTES COM COLABORADORES TERCEIRIZADOS	2008	2009	2010
Acidentes fatais	0	0	0
Acidentes com afastamento	6	8	5
Acidentes sem afastamento	36	19	13
Total	42	27	18

O ano de 2010 foi positivo para a AES Sul em termos de Segurança – Valor número 1 da empresa. Em maio, a equipe alcançou a marca de 2 milhões de horas trabalhadas (equivalentes a 12 meses) sem acidentes com afastamento. Além disso, o ano registrou o mais baixo nível de acidentes desde 2007, quando foram registradas 169 ocorrências. Em 2010 foram 23 acidentes entre colaboradores próprios e contratados, uma redução de 23% em relação a 2009. Mais do que a melhoria das estatísticas, percebeu-se ainda que a gravidade dos acidentes foi, de um modo geral, menor do que a registrada no ano anterior. Tais dados demonstram que a estratégia de segurança está consolidada e robusta, seguindo no esperado ritmo de melhoria constante. Para 2011, a meta é reduzir em 10% os índices de acidentes com colaboradores próprios e contratados.

Os resultados positivos devem-se principalmente à descentralização das ações, transmitindo às posições de liderança de cada área a responsabilidade pelas ações preventivas e corretivas. A Gerência de Segurança tem o encargo de disseminar o conhecimento sobre procedimentos e regras e de oferecer todo o suporte técnico e infraestrutura. Para isso, são realizadas reuniões mensais – em dezembro de 2010 foi realizada a 58ª – com líderes de equipes para a troca de informações sobre resultados obtidos e suas causas, tendências do setor e ações proativas e reativas.

A estratégia de segurança inclui ainda a busca por referências, ferramentas e tecnologias de segurança em outros setores. Um exemplo é a ferramenta Cartão de Tarefas, inspirada em uma prática obrigatória da aviação. Consiste em uma relação com diversos itens de segurança que precisam ser observados antes de uma tarefa ser iniciada. Todos os eletricitistas realizam o *check list*, uma ferramenta que possibilita ao colaborador verificar a condição de seus materiais antes de sair para o trabalho.

Além disso, foram fundamentais para o sistema de gestão da empresa o desenvolvimento de um programa de segurança integrado com as empresas parceiras, realizando auditorias internas de segurança, de acordo com os protocolos da AES Corp., as inspeções de campo, que em 2010 totalizaram mais de 5.600, e o incentivo e a coleta de relatos de perigo.

Empresa pró-ativa

Em outubro de 2009, a AES Corp. realizou a auditoria trienal, que acontece em todas as empresas do Grupo. O processo consiste em 110 questões de autoavaliação que verificam o grau de maturidade em questões de segurança e avaliam o nível de aderência às normas e procedimentos. Na ocasião, não foram registrados casos de não conformidades críticas, embora 44 pontos de melhoria tenham sido identificados.

Em 2010, a AES Sul também recebeu os resultados da auditoria. Em uma escala de 0 a 100, a empresa obteve 71,5% de

aproveitamento, o que significa que possui um sistema de segurança “proativo”, capaz de executar com eficiência ações de prevenção a riscos. É um resultado positivo, mas que ainda mostra espaço para evolução. O próximo passo é alcançar o nível de “gerador de segurança”, o que significará que a segurança na empresa, mais do que um conjunto de normas e procedimentos, passará a ser um estilo de vida.

Também em 2010, a AES Corp. aplicou pesquisa anual sobre a cultura de segurança de suas empresas. A AES Sul obteve pontuação de 4,8 pontos, ficando acima da norma mundial de percepção, que é de 3,8. Esse desempenho demonstra que os colaboradores percebem o compromisso da organização em relação ao tema.

Política de segurança

O Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional (SGSSO) é a política que orienta a AES Sul na avaliação e identificação de situações de riscos e no aperfeiçoamento de processos de segurança e saúde no trabalho. Consiste em um conjunto de procedimentos que orienta e coordena as ações de segurança e saúde dos colaboradores, com o objetivo de identificar, controlar e reduzir situações que possam causar acidentes. Suas diretrizes são atualizadas periodicamente para permanecer alinhadas com as atividades e condições operacionais.

Na AES Sul, os requisitos do SGSSO estão baseados nas especificações da

IDENTIFICAÇÃO DE RISCOS		
PRÁTICA	O QUE É	OBJETIVO
Avaliação Preliminar de Riscos (APR)	Análise prévia de riscos envolvendo pessoas, equipamentos, materiais e ambiente de trabalho	Promover e estimular o trabalho em equipe e a percepção de risco da atividade
Cartão de Tarefa	Ferramenta de análise e controle de riscos críticos das atividades	Realizar um <i>check list</i> de procedimentos e medidas de controle de riscos
Planejamento Documentado	Definição da sequência executiva dos desligamentos programados	Controlar os riscos e divulgar medidas de segurança
Laudo Técnico de Condições Ambientais de Trabalho	Levantamento de riscos químicos, físicos e biológicos significantes presentes nas instalações e atividades da empresa	Identificar e controlar os riscos de forma sistêmica
Relatos de Perigo (RP)	Identificar, tratar e comunicar a existência de situações e/ou condições que possuem potencial de dano	Controlar e reduzir as possibilidades de acidentes

OHSAS 18001* (Occupational Health and Safety Assessment Series) e no procedimento AESSTD- 6.0 Safety Management System da AES Corporation. Ambos fornecem diretrizes para a implementação de um sistema de gestão que estabeleça e mantenha uma metodologia para identificar, avaliar e tratar perigos e riscos. Ao longo de 2010, a empresa tornou-se 100% aderente às diretrizes de segurança da AES Corp. Esse trabalho envolveu cinco comitês de implementação e contou com a participação de 150 profissionais, entre técnicos de segurança, técnicos de operação e líderes da empresa. Também foram determinantes para a construção do SGSSO os compromissos firmados pela empresa na Política Integrada de Meio Ambiente, Saúde e Segurança do Trabalho.

Segurança da população [GRI EU25](#)

Em 2010, a AES Sul também conseguiu avançar nos indicadores de segurança dos seus clientes, os cidadãos que vivem em um dos 118 municípios da área de concessão. Por conta disso, o trabalho de disseminar os conceitos de segurança entre esse público e manter a população informada, a fim de evitar acidentes na rede elétrica e garantir a segurança, torna-se um desafio complexo. Para 2011, a empresa tem como meta reduzir o número de fatalidades com a população em 30%.

O uso inadequado da energia elétrica oferece perigos. Para gerenciar os riscos, a empresa tem na informação

Game de segurança

Uma das ferramentas de disseminação dos conceitos de prevenção de riscos ganhou destaque em 2010: o *game* de segurança. É uma ferramenta criativa que utiliza o ambiente virtual para, de forma lúdica, proporcionar a eletricitistas a oportunidade de testar o próprio conhecimento sobre a importância de realizar um bom planejamento das atividades e de cumprir as regras e os procedimentos para garantir o andamento seguro do trabalho.

Raspadinha de segurança

Valorizar o comportamento seguro dos colaboradores faz parte da cultura de segurança da AES Sul. O colaborador que, ao ser inspecionado no campo, não apresentar desvio de procedimento, recebe um prêmio surpresa, por meio da raspadinha de segurança. Tal ferramenta busca valorizar o comportamento seguro das pessoas e motivá-las ainda mais a trabalhar sempre de forma segura.

Prêmio Eloy Chaves

Em 2009, a AES Sul teve um reconhecimento nacional, conquistando o 2º lugar pelo desempenho em segurança entre empresas com mais de 2 mil funcionários.

*OHSAS 18001 é um Sistema de Gestão com foco voltado à saúde e segurança ocupacional que permite à empresa controlar e melhorar sistematicamente o desempenho nesses quesitos.



a principal ferramenta para reduzir os índices de acidentes. Orientar a população sobre os possíveis impactos é um compromisso da AES Sul, que promove constantemente campanhas de informação e conscientização em relação ao uso seguro da energia elétrica. A forma mais eficaz tem sido a utilização de mídia de massa (em especial rádio, *outdoor*, transporte coletivo).

Apesar dos esforços, no ano foram registrados 13 acidentes com a população, sendo dois deles fatais. Dentro do trabalho para evitar novas ocorrências, a empresa constatou que 31% dos acidentes acontecem em atividades relacionadas à construção civil. Por conta disso, foi implementada a *Blitz* da Segurança, ação que consiste na visita a obras para a disseminação de informações sobre os riscos da energia elétrica e sobre os procedimentos seguros e as atitudes adequadas em trabalhos realizados nas proximidades da rede.

Já a iniciativa Parceiros de Segurança é uma parceria da empresa com órgãos públicos e instituições (como o Corpo de Bombeiros, a Polícia e a Defesa Civil) não só para facilitar a chegada de informações à população como também para instruir os profissionais dessas entidades sobre os procedimentos de segurança a serem seguidos em caso de ocorrências.

AES Sul na Comunidade é um projeto social que tem como foco a conscientização sobre o uso seguro da energia elétrica (Leia mais na página 69).

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO	2008	2009	2010
Média de horas extras por funcionário/ano	166,14	172,14	156,19
Número total de acidentes de trabalho com funcionários	10	2	5
Número total de acidentes de trabalho com terceirizados/contratados	42	27	18
Média de acidentes de trabalho por funcionário/ano	1,15	0,22	0,00
Acidentes com afastamento temporário de funcionários e/ou prestadores de serviço (%)	11,50	27,58	26,09
Acidentes que resultaram em mutilação ou outros danos à integridade física de funcionários e/ou de prestadores de serviço, com afastamento permanente do cargo (incluindo LER) (%)	0,00	0,00	0,00
Acidentes que resultaram em morte de funcionários e/ou de prestadores de serviço (%)	1,91	0,00	0,00
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período para funcionários	4,98	1,14	1,92
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período para terceirizados/contratados	7,13	5,57	3,97
Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período para funcionários	2.987,02	0,00	5,38
Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período para terceirizados/contratados	44,12	67,70	90,08

Taxa de frequência: acidentes com afastamento por milhão de homens-horas de exposição ao risco, no período de um ano.

Taxa de gravidade: dias perdidos devido a acidentes com afastamento por milhão de homens-horas de exposição ao risco, no período de um ano.

SEGURANÇA NO USO FINAL DE ENERGIA DO CONSUMIDOR	2008	2009	2010
Taxa de gravidade (TG) de acidentes com terceiros por choque elétrico na rede concessionária (eventos totais)	ND	ND	ND
Número de melhorias implantadas com o objetivo de oferecer produtos e serviços mais seguros	ND	ND	ND

Crescimento em números

Aumento de 7,3% do mercado cativo contribui para o incremento de 13% na receita operacional bruta em comparação com 2009, chegando a um total de R\$ 2,8 bilhões



Em 2010, a receita operacional bruta atingiu R\$ 2,82 bilhões, montante 13% superior ao mesmo período de 2009.

O aumento se deve ao crescimento de 7,3% do mercado cativo entre os períodos; à aplicação do IFRS, que introduziu o reconhecimento das receitas de construção, gerando um incremento de R\$ 126,2 milhões no ano de 2010, quando comparado com o ano anterior, e parcialmente compensado pelo reajuste tarifário aplicado anualmente no mês de abril, que teve um impacto médio percebido pelo consumidor de -2,1%. Vale mencionar que a receita de construção está relacionada às obras executadas para atender aos consumidores, de acordo com as regras do IFRS. Tal receita tem como contrapartida uma despesa e, portanto, não impacta o resultado da companhia.

As Deduções da Receita Operacional totalizaram R\$ 955,4 milhões em 2010, um crescimento de 10% em relação ao ano de 2009. Tal variação é resultado do aumento da receita de fornecimento e do consequente aumento nos tributos (ICMS, PIS e Cofins), aumento nos encargos setoriais, principalmente CCC, durante o ano de 2010.

A receita operacional líquida da AES Sul totalizou R\$ 1,86 bilhão em 2010, representando crescimento de R\$ 237,5 milhões em relação ao ano de 2009.

Adoção do IFRS

As demonstrações financeiras do exercício de 2010 da AES Sul adotam o padrão contábil internacional International Financial Reporting Standards (IFRS) estabelecido pelo International Accounting Standards Board (IASB).

Entre os efeitos da aplicabilidade do IFRS sobre o lucro, destacam-se:

- Adoção do valor justo como forma de mensuração inicial de seu ativo imobilizado, o que elevou a despesa com depreciação da companhia, que passou a ser calculada pela vida econômica dos ativos e não mais pela vida útil fiscal;
- Reconhecimento no patrimônio líquido das obrigações e dos direitos decorrentes do plano de benefícios (opções de ações da AES Corp.) concedido aos executivos.

A publicação das demonstrações financeiras em International Financial Reporting Standards (IFRS) é obrigatória desde 31 de dezembro de 2010.

CONSOLIDADO IFRS (R\$ MIL)	2009	2010	VARIAÇÃO
Receita bruta	2.496,7	2.821,4	13,0 %
Receita líquida	1.628,5	1.866,0	14,6 %
Custos e despesas operacionais	1.312,1	1.585,2	20,8 %
EBITDA	328,86	291,7	-11,3 %
Resultado financeiro	-30,1	-54,0	79,4%
Lucro líquido	210,2	199,4	-5,13 %



Custos e despesas operacionais

As despesas operacionais totalizaram R\$ 1,58 bilhão em 2010, 20,8% (R\$ 273,1 milhões) superior ao registrado em 2009, detalhadas no quadro abaixo.

A despesa com energia elétrica comprada teve acréscimo de 17,9%, em função de maior volume e preço médio da energia comprada. E a despesa com encargos do uso da rede elétrica e transmissão foi 10,8% superior à do ano de 2009, consequência dos reajustes tarifários das transmissoras.

Os custos e as despesas de pessoal aumentaram 25% no ano. Essa variação é explicada principalmente pela contratação de 297 leituristas e entregadores e ao acordo coletivo que definiu o reajuste dos salários em 6,5%.

As outras despesas operacionais apresentaram um incremento de

49,3% em 2010. Essa variação é explicada principalmente pelo aumento nos custos de construção em 2010, no valor de R\$ 126,2 milhões, decorrente da adoção do IFRS; pelo aumento de R\$ 8,7 milhões nas provisões para crédito de liquidação duvidosa, causado pela maior inadimplência dos consumidores; parcialmente compensado pela redução em provisões para contingências de R\$ 7,1 milhões.

EBITDA

Em 2010 o Ebitda foi de R\$ 291,7 milhões, decréscimo de 11,3% em relação ao ano de 2009. O bom desempenho no consumo de energia entre os períodos não foi suficiente para neutralizar os efeitos que justificam a redução no EBITDA: reajuste tarifário com efeito médio percebido

pelo consumidor de -2,1%; aumento de R\$ 23,6 milhões nos custos com encargos de rede elétrica de transmissão e aumento de 16,6 milhões nas despesas com pessoal.

Resultado Financeiro

Em 2010, o Resultado Financeiro foi uma despesa de R\$ 54,0 milhões, superior à despesa de R\$ 30,1 milhões registrada no ano anterior. Esse aumento decorre do efeito positivo, em 2009, da reversão de multa e juros sobre débitos de PIS e Cofins devido à adesão ao Refis, no valor de R\$ 21,2 milhões, e do acréscimo, em 2010, nas despesas com multas de DIC/FIC e DMIC parcialmente compensado pela redução nos encargos de dívida da companhia.

Lucro líquido

A companhia registrou um lucro líquido de R\$ 199,4 milhões no ano, o que representa um decréscimo de R\$ 10,8 milhões. Esse desempenho é explicado, principalmente, pelo efeito médio negativo percebido pelo consumidor em função do reajuste tarifário, do aumento nos custos com pessoal, do aumento nas despesas com compra de energia e encargos de transmissão, da reversão de despesas financeiras, em razão da adesão ao Refis em 2009, parcialmente compensado pelo aumento do mercado total e pela redução nos encargos de dívida.

DESPESAS OPERACIONAIS (R\$ MILHÕES) ¹	2009	2010	VARIAÇÃO
Parcela A	933,9	1.085,4	16,2 %
Energia elétrica comprada para revenda	714,6	842,5	17,9%
Transmissão	219,3	242,9	10,8%
PMSO	378,2	499,8	32,2%
Pessoal	66,3	82,9	25,0%
Serviços de terceiros	107,4	114,1	6,2%
Materiais	7,4	8,6	16,2%
Outros	197,1	294,2	49,3%
Total	1.312,1	1.585,2	20,8%

¹Exclui depreciação

INVESTIMENTO (R\$ MILHÕES)	2009	2010	VARIAÇÃO
Serviço ao consumidor e expansão do sistema	77,8	129,5	66,5%
Manutenção	54,7	85,8	56,8%
Recuperação de perdas	0,3	0,8	162,4%
Tecnologia da informação	2,1	1,9	-7,6%
Outros	6,1	18,2	196,2%
Total com recursos próprios	141,0	236,1	67,5%
Total financiado pelo cliente	4,4	8,6	95,6%
Total	142,1	265,2	86,7%

Endividamento

Ao final do exercício de 2010, a dívida bruta da companhia era de R\$ 656 milhões, montante 4,85% inferior à posição em 31 de dezembro de 2009. A dívida líquida, de R\$ 507 milhões, registrou redução de 13,89% em relação ao ano anterior.

No decorrer do exercício, a AES Sul captou um total de R\$ 12,7 milhões em recursos de empréstimos e financiamentos referentes ao Programa Nacional de Universalização do Acesso e Uso da Energia Elétrica “Luz para Todos”.

A concessionária pagou R\$ 46,6 milhões referentes à principal durante 2010, incluindo R\$ 28,6 milhões relativos ao CCB captado com o Unibanco, em junho de 2006 e refinanciado em setembro de 2010.

O custo médio da dívida total da AES Sul passou de CDI + 1,84% a.a., em 31 de dezembro de 2009, para CDI + 1,01% a.a., em 2010. Essa queda é explicada pelo refinanciamento do CCB com o Unibanco, em 30 de setembro de 2010, no valor de R\$ 568,6 milhões, ao custo de CDI + 1,70% a.a.

O prazo médio da dívida passou de 3,4 anos, em 31 de dezembro de 2009, para 5,4 anos, em 31 de dezembro de 2010.

Investimentos

Em 2010, as aquisições de bens vinculados à concessão e outros ativos somaram R\$ 265,2 milhões, dos quais R\$ 8,6 milhões correspondem a

projetos financiados por consumidores e R\$ 256,6 milhões foram investidos com recursos próprios.

Os investimentos realizados focaram a melhoria da confiabilidade da rede, a ampliação da capacidade de atendimento à carga e o aumento da segurança nas redes, melhorando assim os níveis de qualidade e eficiência do sistema elétrico.

Principais Investimentos em 2010

Expansão do Sistema e Serviços

ao Consumidor: foram investidos R\$ 129,5 milhões em expansão do sistema e serviços ao consumidor. O investimento em serviços ao consumidor em 2010 atendeu à adição de 39 mil clientes. Em expansão do sistema, destacam-se investimentos para as obras em andamento da Linha de Transmissão Santa Maria 3 – São Gabriel, Nova Subestação Canoas 3, Nova Subestação Novo Hamburgo 2 e ampliação da Subestação Santa Maria 5, beneficiando mais de 401 mil clientes.

Recuperação de Perdas – Em 2010, foram investidos R\$ 800 mil em recuperação de perdas.

Manutenção: os investimentos em manutenção somaram R\$ 85,8 milhões em 2010. Esses recursos foram destinados principalmente à substituição de postes, à melhoria de proteção, à modernização de linhas de transmissão e subestações e à aquisição/substituição de equipamentos de campo.

Investimento Remunerável: também denominado de Base de Remuneração, é a cota de depreciação regulatória que faz parte da Parcela “B” da Receita Requerida – RR da Concessionária, homologado pela Resolução Homologatória Aneel nº 635, de 17 de abril de 2008.

Os ativos remuneráveis para fins tarifários são apurados de acordo com metodologia específica definida pela Aneel. Tais ativos são remunerados a uma taxa que representa o custo de capital médio ponderado (WACC= 15,1%). A remuneração assim obtida é reajustada anualmente, no mês de abril, pelo IGP-M diminuído do Fator X. No reajuste tarifário da AES Sul de 2010, homologado pela REH 965/2010, essa variação (IGPM-X) foi de 2,90%, sendo considerado o IGP-M do período de 1,94% e o Fator X de -0,95%.



COMPONENTES DO INVESTIMENTO REMUNERÁVEL	REAJUSTE (ABR/2008)	REAJUSTE (ABR/2009)	REAJUSTE (ABR/2010)
a) Ativo imobilizado em serviço bruto	2.186	2.323	2.368
b1) (-) Depreciação acumulada	(1.218)	(1.294)	(1.319)
b2) (-) Depreciação acumulada %	55,7%	55,7%	55,7%
c) (-) Obrigação vinculada ao SPEE	(104)	(110)	(112)
d) (=) Ativo imobilizado em serviço líquido	(864)	(918)	(936)
e) (+) Almoxarifado	1	1	1
f) (=) Investimento remunerável (base remuneração)	865	919	937
g) (+) Investimento previsto no Xe	141	141	141
h) (=) Investimento total remunerável na tarifa	1.006	1.060	1.078
i) Bens 100% depreciados	157	167	70
j) Variação do IGPM (RH Aneel/Reajuste tarifário nº	–	6,3%	1,9%
l) Cota de depreciação – taxa média anual %	4,5%	4,5%	4,5%

a) Valor deduzido dos valores de bens administrativos, veículos, móveis e utensílios

b) Valor da depreciação acumulada

d) Valor depreciado – obrigação especial (c)

f) Valor depreciado (d) + almoxarifado (e)

g) Investimento previsto no Xe não foi atualizado pelo IGP-M

INDICADORES ECONÔMICO-FINANCEIROS									
ANO <u>GRI EC1: EC6</u>	2008			2009			2010		
	R\$ mil	%	Variaç. %	R\$ mil	%	Variaç. %	R\$ mil	%	Variaç. %
Geração de riqueza (R\$ mil)									
Receita operacional (receita bruta de vendas de energia e serviços)	2.169.196		6,81%	2.486.658		14,64%	2.824.909		13,60%
Fornecimento de energia	1.074.135	100%	5,02%	1.111.067	100%	3,44%	1.029.266	100%	-7,36%
Residencial	686.252	63,89%	-4,33%	786.765	70,81%	14,65%	868.985	78,21%	10,45%
Residencial baixa renda	56.066	5,22%	-0,34%	-	0,00%	-100,00%	-	0,00%	0,00%
Comercial	367.076	34,17%	3,29%	693.930	62,46%	89,04%	764.205	68,78%	10,13%
Industrial	653.762	60,86%	14,20%	411.742	37,06%	-37,02%	450.175	40,52%	9,33%
Rural	163.578	15,23%	13,79%	176.043	15,84%	7,62%	193.491	17,41%	9,91%
Iluminação pública	41.394	3,85%	-6,11%	69.676	6,27%	68,32%	77.786	7,00%	11,64%
Serviço público	56.247	5,24%	8,65%	45.063	4,06%	-19,88%	46.704	4,20%	3,64%
Poder público	59.931	5,58%	3,04%	63.593	5,72%	6,11%	66.081	5,95%	3,91%
Remuneração do ativo financeiro	-	0,00%	0,00%	4.993	0,45%	100,00%	7.087	0,64%	41,94%
Outros (amortização RTE, não faturado, etc.)	34.330	3,20%	-299,92%	23.060	2,08%	-32,83%	(2.496)	-0,22%	-110,82%

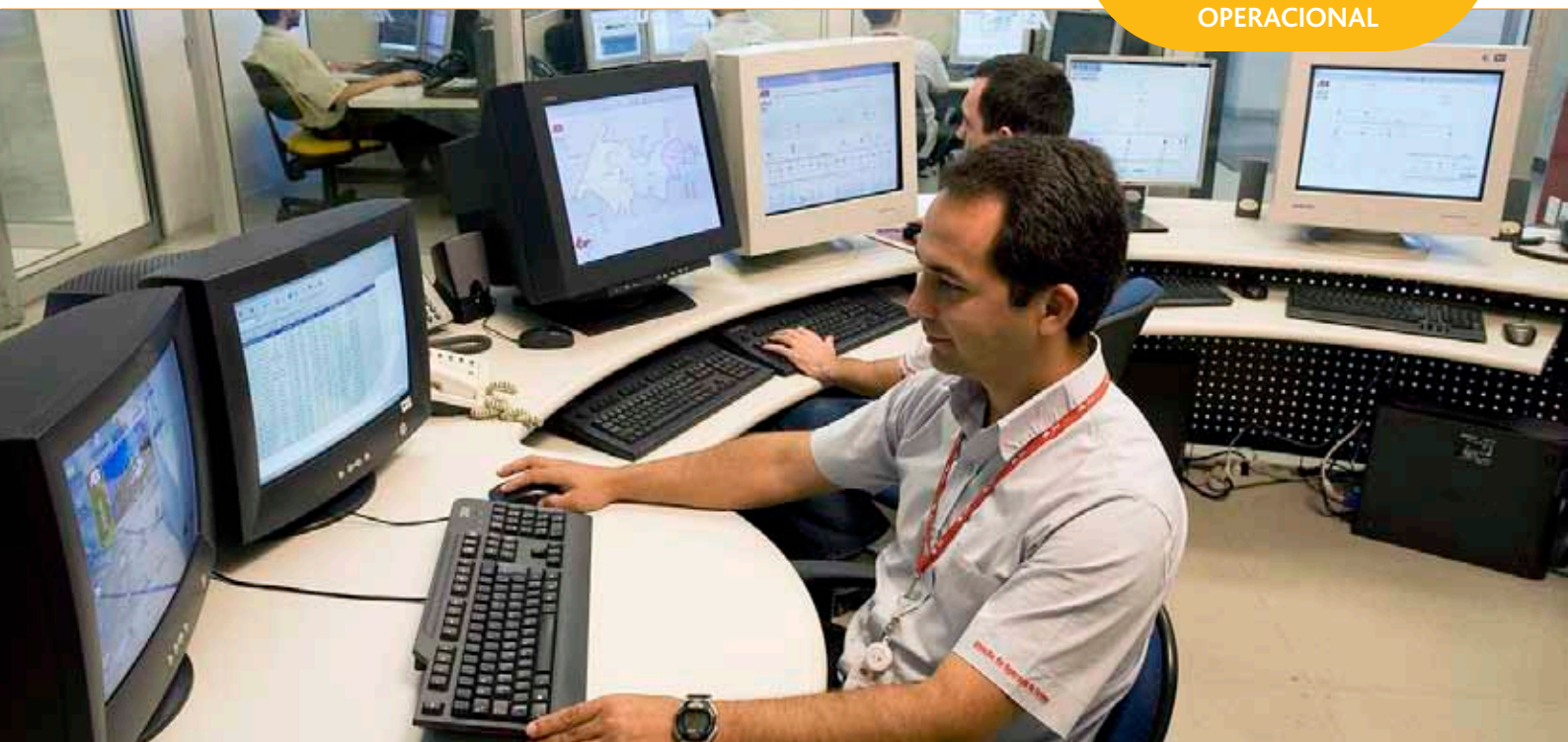
Transferência para atividade de distribuição	(1.044.501)	-97,24%	8,89%	(1.163.798)	-104,75%	11,42%	(1.442.752)	-129,85%	23,97%
Suprimento de energia elétrica (energia de curto prazo)	17.758		-58,17%	8.721		-50,89%	9.038		3,63%
Disponibilização do sistema transmissão e distribuição	1.071.567		9,60%	1.192.680		11,30%	1.478.845		23,99%
Outras receitas operacionais	17.919		9,33%	45.951		156,44%	56.739		23,48%
(Provisão) Reversão para créditos de liquidação duvidosa	(16.787)		12,03%	(15.326)		-8,70%	(5.995)		-60,88%
Outras receitas e (despesas)	4.604		-134,25%	5.315		15,43%	9.482		78,40%
Receita relativa à construção de ativos próprios	-		0,00%	138.250		100,00%	247.534		79,05%

ANO	2008		2009		2010	
(-) INSUMOS (Insumos adquiridos de terceiros: compra de energia, material, serviços de terceiros etc.)	(1.169.395)	7,72%	(1.317.111)	12,63%	(1.607.909)	22,08%
Materiais	(7.862)	9,23%	(7.407)	-5,78%	(8.631)	16,52%
Outros custos operacionais	(50.179)	81,83%	(25.900)	-48,38%	(33.225)	28,28%
Custo de energia comprada e transmissão	(898.931)	4,60%	(933.889)	3,89%	(1.085.443)	16,23%
Serviços de terceiros	(107.345)	18,15%	(107.370)	0,02%	(114.071)	6,24%
Custo de ativos próprios	-	0,00%	(138.250)	100,00%	(247.534)	79,05%
Depreciação e amortização	(105.078)	4,53%	(104.295)	-0,75%	(119.005)	14,10%
(=) Valor adicionado líquido produzido pela empresa	999.801	5,76%	1.169.547	16,98%	1.217.000	4,06%
(+) Valor adicionado recebido em transferência (receitas financeiras, resultado da equivalência patrimonial)	74.380	54,44%	97.696	31,35%	135.146	38,33%
Resultado da equivalência patrimonial	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Receitas financeiras	74.380	54,44%	97.696	31,35%	135.146	38,33%
(=) Valor adicionado total a distribuir	1.074.181	8,12%	1.267.243	17,97%	1.352.146	6,70%
Distribuição da riqueza – por partes interessadas	2008		2009		2010	
	R\$ mil	(%)	R\$ mil	(%)	R\$ mil	(%)
Colaboradores	55.409	5,16%	55.176	4,35%	68.356	5,06%
Governo (impostos, taxas e contribuições e encargos setoriais)	791.358	73,67%	867.859	68,48%	893.821	66,10%
Financiadores/terceiros	182.518	16,99%	133.971	10,57%	190.611	14,10%
Acionistas/retidos	44.896	4,18%	210.237	16,59%	199.358	14,74%
(=) Valor adicionado distribuído	1.074.181	100,00%	1.267.243	100,00%	1.352.146	100,00%
Distribuição da riqueza – governos e encargos setoriais	2008		2009		2010	
Tributos, taxas e contribuições	(425.105)	53,72%	(469.387)	54,09%	(511.450)	57,22%
ICMS	(36.074)	4,56%	(39.909)	4,60%	(42.701)	4,78%
PIS/Pasep	(166.149)	21,00%	(190.059)	21,90%	(196.555)	21,99%
Cofins	0	0	(11.121)	1,28%	(14.537)	1,63%
INSS	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
ISS	(272)	0,03%	(187)	0,02%	(242)	0,03%
IPTU	0	0	-	0,00%	-	0,00%
Encargos sociais – outros	(426)	0	(328)	0,04%	(441)	0,05%
Outros	(15.503)	1,96%	15.063	-1,74%	80.320	-8,99%
IRPJ, CSSL e CPMF a pagar do exercício	(15.503)	1,96%	15.063	-1,74%	80.320	-8,99%
Encargos setoriais	R\$ mil	(%)	R\$ mil	(%)	R\$ mil	(%)
RGR – Reserva Global de Reversão	(9.000)	1,14%	(20.992)	2,42%	(14.797)	1,66%
CCC – Conta de Consumo de Combustível	(57.274)	7,24%	(61.006)	7,03%	(97.177)	10,87%
CDE – Conta de Desenvolvimento Energético	(61.731)	7,80%	(70.677)	8,14%	(73.902)	8,27%
Encargos do consumidor – Proinfa	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
CFURH	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
TFSEE	(3.372)	0,43%	(3.128)	0,36%	(3.534)	0,40%

ECE + EAEE	(1.717)	0,22%	(1.019)	0,12%	(6.332)	0,71%
P&D, Eficiência, FNDCT e EPE	(14.736)	1,86%	(15.109)	1,74%	(12.473)	1,40%
Outros	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
(=) Valor distribuído (total)	(791.358)	100,00%	(867.859)	100,00%	(893.821)	100,00%
Inadimplência setorial	2008		2009		2010	
	R\$ mil	Variaç. %	R\$ mil	Variaç. %	R\$ mil	Variaç. %
Energia comprada (discriminar)	0	0	0	0	0	0
Encargos setoriais	R\$ mil		R\$ mil		R\$ mil	
RGR	0	0	0	0	0	0
CCC	0	0	0	0	0	0
CDE	0	0	0	0	0	0
CFURH	0	0	0	0	0	0
TFSEE	0	0	0	0	0	0
ESS	0	0	0	0	0	0
P&D	0	0	0	0	0	0
Total (A)	0	0	0	0	0	0
Percentual de inadimplência	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total da inadimplência (A)/receita operacional líquida	0	0	0	0	0	0
Inadimplência setorial	2008		2009		2010	
	R\$ mil	Variaç. %	R\$ mil	Variaç. %	R\$ mil	Variaç. %
Expansão da distribuição/ transmissão (expansão, reforço)	94.129	-12,04%	65.016	-30,93%	68.345	5,12%
Renovação da distribuição/ transmissão	69.747	25,25%	59.387	-14,85%	108.459	82,63%
Subtransmissão	20.660	-4,43%	20.960	1,45%	67.912	224,01%
Outros indicadores	2008		2009		2010	
	Valor	Variaç. %	Valor	Variaç. %	Valor	Variaç. %
Receita operacional bruta (R\$)	2.181.379	5,92%	2.496.669	14,45%	2.821.424	13,01%
Deduções da receita (R\$ mil)	(771.784)	2,49%	(868.158)	12,49%	(955.387)	10,05%
Receita operacional líquida (R\$ mil)	1.409.595	7,90%	1.628.511	15,53%	1.866.037	14,59%
Custos e despesas operacionais do serviço (R\$ mil)	(1.243.029)	8,01%	(1.403.835)	12,94%	(1.693.378)	20,63%
Receitas irre recuperáveis (R\$ mil) ¹	5.613	-61,13%	5.677	1,14%	8.686	53,00%
Resultado do serviço (R\$ mil)	166.566	7,16%	224.676	34,89%	172.659	-23,15%
Resultado financeiro (R\$ mil)	(106.167)	-11,43%	(30.098)	-71,65%	(53.957)	79,27%
IRPJ/CSSL (R\$ mil)	(15.503)	-223,48%	15.659	-201,00%	80.656	415,08%
Lucro (Prejuízo) líquido (R\$ mil)	44.896	29,42%	210.237	368,28%	199.358	-5,17%
Juros sobre o capital próprio (R\$ mil)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Dividendos declarados (R\$ mil)	42.469	28,87%	149.116	251,12%	56.505	-62,11%
Custos e despesas operacionais por MWh vendido (R\$ mil)	(0,17)	1,91%	(0,19)	15,24%	(0,22)	12,50%
Riqueza (valor adicionado líquido) por empregado (R\$ mil)	1.153	8,93%	1.297	12,44%	943	-27,30%
Riqueza (valor adicionado líquido) por receita operacional (R\$ mil)	0,46	-0,16%	0,47	2,62%	0,43	-8,40%
EBITDA ou LAJIDA (R\$ mil)	271.645	6,13%	328.971	21,10%	291.664	-11,34%
Margem do EBITDA ou LAJIDA (%)	19,27%	-1,65%	13,18%	-31,63%	10,34%	-21,55%
Liquidez corrente	69,69%	1,07%	70,72%	1,48%	0,67	-4,93%
Liquidez geral	45,81%	2,39%	49,60%	8,27%	0,57	15,42%
Margem bruta	2,06%	22,19%	8,42%	309,14%	7,07%	-16,09%
Margem líquida	3,19%	19,94%	12,91%	305,33%	10,68%	-17,24%
Rentabilidade do patrimônio líquido	7,41%	28,95%	32,20%	334,30%	24,85%	-22,84%
Estrutura de capital	2008		2009		2010	
	R\$ mil		R\$ mil		R\$ mil	
Capital próprio (R\$ mil)	605.510	0,37%	652.888	7,82%	802.377	22,90%
Capital de terceiro oneroso (empréstimos e financiamentos) (R\$ mil)	813.856	14,55%	689.711	-15,25%	685.139	-0,66%
Inadimplência de clientes (contas vencidas até 90 dias/receita operacional bruta nos últimos 12 meses)	1,76%		1,80%		1,54%	

Investindo em modernização

O ano de 2010 teve como foco a melhoria dos indicadores de qualidade do fornecimento de energia



Para proporcionar maior confiabilidade ao fornecimento de energia elétrica, reduzir as interrupções, recuperar perdas e buscar melhores indicadores técnico-operacionais, a AES Sul investiu, no ano de 2010, R\$ 265,2 milhões. Desse montante, R\$ 129,5 milhões foram investidos em serviços ao consumidor e obras de expansão para atender ao crescimento do mercado.

Esses empreendimentos envolveram investimentos em melhorias tecnológicas, como a instalação de religadores telecomandados, substituição de condutores por condutores protegidos, melhoria do sistema de proteção e a substituição de 25.550 postes de madeira por concreto, ação que está ativa desde 2008.

Em 2010, as vendas de energia para a área de concessão da empresa – incluindo mercado cativo e clientes livres – somaram

9.501 GWh, consumo 7,8% maior que no ano de 2009. Foram conectados 39 mil clientes residenciais, comerciais e industriais ao sistema da AES Sul. As solicitações de acréscimos de carga e de ligação de novos clientes representaram R\$ 24,14 milhões em investimentos em 2010.

Indicadores

Dentre os diversos indicadores de qualidade que a AES Sul monitora, os dois principais são o DEC, referente à duração das interrupções do fornecimento de energia, e o FEC, que indica a frequência com que as interrupções ocorrem.

Com a grande quantidade de chuvas no início de 2010, o DEC ficou aquém do esperado, sendo necessária a instauração de um plano de recuperação, com investimentos de R\$ 11,95 milhões. Após a colocação do plano, o indicador foi recuperado e atingiu a meta prevista.

Estrutura

Para atender à população com qualidade, a AES Sul conta com uma rede de distribuição e subtransmissão que soma 62.958 quilômetros de condutores aéreos e 760.031 postes instalados. Desde 2002, já foram investidos mais de R\$ 1,19 bilhão em modernização, expansão e manutenção da rede, R\$ 236,19 milhões apenas em 2010.

No ano, foram desenvolvidos uma série de programas de manutenção e modernização dos sistemas de subtransmissão para atender ao crescimento de mercado, expandindo a capacidade instalada, e melhorar a performance do sistema, atendendo à necessidade de manutenção e automação da rede.

Já para manter a confiabilidade do sistema de distribuição e a qualidade do fornecimento de energia elétrica, a AES Sul monitora continuamente sua área de concessão com 130 operadores nos centros de operação. Eles acompanham, em tempo real, chuvas, temporais e outros eventos que possam causar interrupção do fornecimento e o trabalho dos eletricitistas em campo.

Neste ano, a empresa investiu fortemente na substituição da estrutura de postes de madeira por postes de concreto, aumentando a durabilidade e a confiabilidade dos sistemas de distribuição da empresa. Para esse projeto, ativo desde 2008, já foram investidos R\$ 97,88 milhões.

INDICADOR (POR UNIDADE CONSUMIDORA)	2008	2009	2010
DEC geral da empresa – valor apurado	19,51	20,78	18,05
DEC geral da empresa – limite	15,72	15,36	15,10
FEC geral da empresa – valor apurado	12,37	11,89	10,11
FEC geral da empresa – limite	13,94	13,54	13,16

DEC – Duração Equivalente de Interrupção por unidade consumidora

FEC – Frequência Equivalente de Interrupção por unidade consumidora

Desafios na manutenção preventiva

Na AES Sul, a manutenção preventiva das ETDs (Estações Transformadoras de Distribuição) é feita pela Subtransmissão, que age também para atender às emergências na rede elétrica em áreas rurais.

Entretanto, essas operações possuem algumas especificidades na região: os eletricitistas precisam estar preparados para dirigir por estradas em condições precárias e desviar de atoleiros, chegando a percorrer 180 km para restabelecer o fornecimento de energia. Além disso, os carros são equipados com holofotes para que os colaboradores possam identificar as falhas na rede durante serviços noturnos.

Em ambos os casos, os procedimentos de Segurança são seguidos e checados constantemente para evitar acidentes e manter a integridade dos colaboradores.

Ampliação e melhoria dos sistemas

No ano de 2010, a AES Sul investiu em uma série de programas para manutenção e ampliação de seus sistemas de subtransmissão, buscando aumentar a confiabilidade da distribuição de energia da empresa. Foram investidos R\$ 57,56 milhões em obras de expansão de rede elétrica, o que resultou na ampliação de 4 subestações e no aumento da capacidade instalada do sistema em 4% (1.405 MVA para 1.459 MVA).

Operação Verão

Como a maior parte do sistema elétrico da AES Sul é aérea, ela sofre grande influência de fenômenos meteorológicos, como tempestades, ventos, descargas atmosféricas e variações bruscas de temperatura. Durante o verão, quando o volume de precipitação pluviométrica aumenta, há crescimento considerável na demanda, chegando a 1.731 incidências diárias, sendo que a média é de 570 incidências diárias.

Para esse período, a empresa aciona o Plano Verão, durante os dois últimos meses do ano e os três primeiros do ano seguinte. Nele, é colocado em operação um contingente maior de equipes de eletricitistas de distribuição e de subtransmissão, principalmente no atendimento a emergências, e mais atendentes no call center.

Um dos principais problemas é a queda de galhos de árvore sobre a rede de energia. Para minimizar esse problema, a AES Sul ampliou o seu programa de poda de árvores, que prevê um aumento de 20% no volume desse tipo de trabalho. Para efeitos de comparação, foram feitas 340 mil podas em 2008, 367 mil em 2009 e 404 mil em 2010. Para 2011 estão programadas 406 mil podas.

Em 2010, a companhia contratou 45 turmas para atender emergências. Ampliou, também, a utilização de equipes para esse atendimento: em dias normais, no período do verão, são utilizadas até 230 equipes no atendimento das reclamações de falta de energia. Em dias críticos, a empresa pode utilizar até 350 equipes para reduzir o tempo de interrupção.

Principais materiais usados GRI EN1

TIPO	ANO		
	2008	2009	2010
	Metros		
Condutores elétricos – cobre	78.104	115.518	390.378
Condutores elétricos – alumínio	5.928.727	2.218.441	5.866.698
Cordoalhas de aço	299.440	26.500	264.202
Total	6.306.271	2.360.459	6.521.278
	Unidades		
Medidores de energia	58.039	28.456	65.465
Transformadores de distribuição aérea e subterrânea	4.389	1.446	4.459
Postes de concreto	31.155	16.951	30.906
Postes de madeira	26.305	9.866	17.553
Postes de ferro	3.637	1.000	2.242
Cruzetas de madeira	37.188	18.606	36.086
Para-raios	17.312	9.322	12.760
Transformadores de potência e corrente	2.441	2.420	3.971
Total	180.466	88.067	173.442



DIMENSÃO SOCIAL E SETORIAL – INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS			
Universalização	2008	2009	2010
Metas de atendimento	38.706	32.290	37.875
Atendimentos efetuados (nº)	38.706	32.290	38.370
Cumprimento de metas (%)	100,00	100,00	101
Total de municípios universalizados	118	118	118
Municípios universalizados (%)	100,00	100,00	100,00
Programa Luz para Todos	2008	2009	2010
Metas de atendimento	5.349	2.000	2.100
Número de atendimentos efetuados (A)	5.349	2.310	2.190
Cumprimento de metas (%)	100	116	104
Programa Luz para Todos - origem dos recursos investidos (R\$ mil)	2008	2009	2010
Governo Federal	63.030	0	14.663
Conta de Desenvolvimento Energético – CDE	17.873	0	1.953
Reserva Global de Reversão – RGR	45.057	0	12.709
Governo estadual	3.800	0	11.998
Próprios	-21.430	22.300	-1.989
Outros	0	0	0
Total dos recursos aplicados (B)	45.400	22.300	24.672
O&M (Operação e Manutenção)	0	0	0
Custo médio por atendimento (B/A)	0	0	0

União para combater temporais

No final de 2009, os municípios gaúchos de São Borja, Uruguaiana, Santiago, Santana do Livramento e Alegrete sofreram com constantes temporais e vendavais, tendo mais de 130 transformadores queimados e comprometendo o fornecimento de energia.

Para auxiliar a AES Sul a contornar esse problema, a AES Eletropaulo montou uma força-tarefa de 27 pessoas, entre eletricitas, coordenadores operacionais e técnicos, que receberam treinamentos específicos para as particularidades da região. Já no Sul, as equipes foram formadas com um paulista e um gaúcho, permitindo a troca de experiências entre os profissionais.

Os danos causados pelos temporais também mobilizaram voluntários do programa Energia do Bem, que desenvolveram uma ação para arrecadar alimentos, materiais e roupas nas coordenações operacionais da AES Sul (leia mais na página 69).

Sistemas de Informação Georreferenciadas

Em 2010, a AES Sul ampliou as funções de seu Sistema de Informações Georreferenciadas (GIS). Buscando melhorar a gestão de seus ativos, a empresa concluiu o projeto de certificação da qualidade do cadastro iniciado em 2009, que é baseada no levantamento em campo de todos os ativos elétricos de seu banco de dados para atender a uma determinação da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel). Com essas informações, a base de dados da empresa será constantemente atualizada, agilizando processos como a identificação da área de fornecimento do cliente e até mesmo do terminal que ele está utilizando.

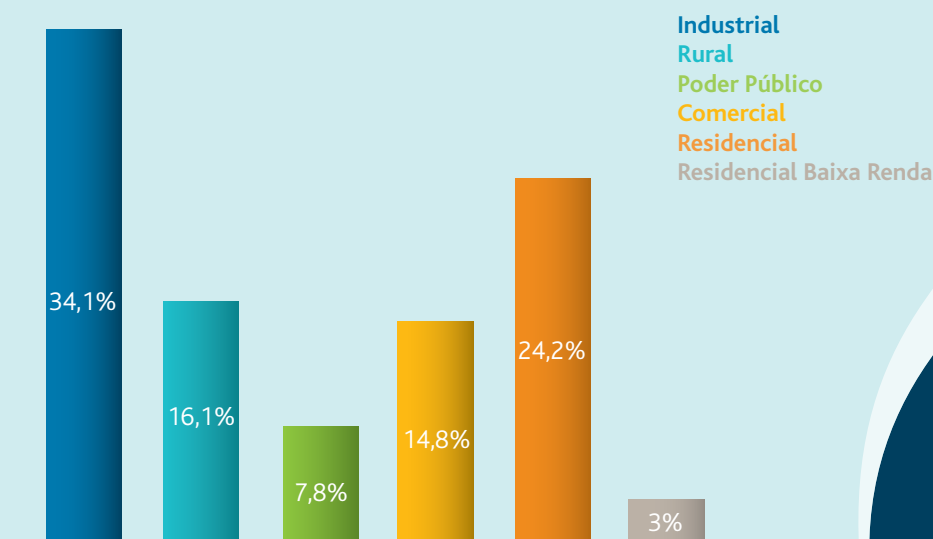
O GIS também fornece subsídios para análise de operação, estudos de viabilidade de novas obras, estudos para conexão de novas fontes e de novos clientes e mitigação de impactos ambientais decorrentes da construção ou reconstrução de novas linhas de distribuição.

Expandindo mercados

O mercado da AES Sul, que inclui o consumo de clientes cativos e clientes livres, cresceu 7,7% em 2010 e chegou a 9.501 GWh

Mercado AES Sul

Participação das classes no mercado



Em 2010, o mercado total da área de concessão da AES Sul, que inclui o consumo de clientes cativos e clientes livres, somou 9.501 GWh, valor 7,8% maior na comparação com 2009 (8.816 GWh). Para o mercado cativo, foram distribuídos 7.873 GWh, representando crescimento de 7,3%. Nas classes

residencial e comercial, o crescimento foi de 5,2% e 4,7%, respectivamente, enquanto os clientes industriais somaram um aumento de 12,3%.

Para os clientes livres, foram entregues 1.628 GWh em 2010, um aumento de 10,3% na comparação com o ano anterior. O desempenho do mercado total da

AES Sul foi superior ao apresentado pela região Sul, cujo desempenho no ano sofreu aumento de 6,1%. O resultado da empresa também foi similar ao mercado total brasileiro, que apresentou aumento de 7,8%, segundo dados da Empresa de Pesquisa Energética (EPE).

Energia vendida (GWh)

ANO	2008	2009	2010
Residencial	1.717	1.805	1.904
Baixa renda	227	230	236
Industrial	2.613	2.394	2.687
Comercial	1.071	1.106	1.162
Rural	1.204	1.204	1.269
Poder público	161	168	177
Iluminação pública	222	228	229
Serviço público	207	202	205
Consumo próprio	4	3	3
Total	7.426	7.340	7.872

Energia vendida (GWh) - Comparação entre mercados

ANO	2009	2010	VARIAÇÃO
AES Sul (Mercado Cativo)	7.340	7.873	+ 7,3%
Brasil	388.688	419.016	+ 7,8%
Estado do Rio Grande do Sul*	23.784	26.638	+ 12%

*Estimativa

Perdas



Clientes residenciais

O consumo da classe residencial cresceu 5,2% na comparação anual. Esse aumento é explicado, principalmente, pelo aumento da renda da população, a facilidade de crédito, a maior posse de eletrodomésticos e pelo clima, que apresentou temperaturas extremas tanto no inverno como no verão.

Clientes industriais

Foram distribuídos 2.687 GWh aos clientes industriais cativos* da AES Sul em 2010, um aumento de 12,3% em relação a 2009.

Clientes comerciais

Essa classe é responsável por 17,2% da receita e 14,8% do mercado e acompanhou o comportamento da atividade comercial da região, apresentando alta de 4,7%.

Clientes rurais

Responsável por 9,6% da receita e 16,1% do mercado, teve comportamento irregular, crescendo de forma significativa no início do ano e reduzindo drasticamente ao final, respectivamente pelo clima seco no primeiro período e muito chuvoso no final do ano, que resultou em um volume de utilização de energia 5,3% maior que o do ano de 2009.

Perdas

As perdas de distribuição representam a diferença entre a energia requerida no ano e a energia efetivamente vendida aos clientes nesse mesmo período. Essas perdas são calculadas com base no "Critério de Perdas Físicas", não considerando energias faturadas relativas à recuperação de fraudes.

Com base nessa metodologia, a perda apurada em 2010 foi de 8,53% (890 GWh), sendo dividida em perdas técnicas (7,54%) e comerciais (0,99%). As perdas técnicas são relativas ao sistema de distribuição, e as perdas comerciais são provocadas, principalmente, por ações indevidas dos consumidores na rede da distribuidora.

Em 2010, a AES Sul realizou 42 mil inspeções de combate à fraude e a anomalias, nas quais foram encontradas mais de 7 mil irregularidades na medição. Foram regularizadas também 635 ligações informais (clandestinas). (Leia mais na página 69.)

Consumo no País

O consumo de energia elétrica no País totalizou 419.016 GWh em 2010, o que representa um aumento de 7,8% em relação a 2009, conforme dados divulgados pela Empresa de Pesquisa Energética (EPE).

O consumo industrial de energia elétrica na rede liderou a expansão do mercado

em 2010, contribuindo com 4,5 pontos percentuais na taxa anual de 7,8% do consumo total. Fortemente impactada pela crise financeira internacional de 2008, a produção física industrial brasileira - e, consequentemente, o consumo industrial de energia elétrica - iniciou a retomada do crescimento no segundo semestre de 2009. Em 2010, a indústria consolidou essa recuperação e consumiu 183.743 GWh na rede, com aumento de 10,6% sobre 2009. Esse resultado supera os valores de consumo do ano 2008, antes da crise.

Ao Sul, coube a segunda maior expansão em 2010, com taxa de 9,7%. O Rio Grande do Sul apontou crescimento de 12%, com a contribuição do restabelecimento das atividades do Polo Petroquímico de Triunfo, que, no início de 2009, apresentou acentuada redução do consumo.

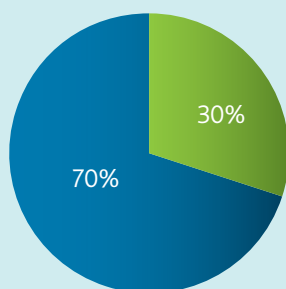
Já o consumo residencial registrou crescimento de 6,4% em relação a 2009. O resultado reflete o aumento do número de consumidores e também do consumo médio das residências. Em 2010, 2,064 milhões de unidades consumidoras foram incorporadas à rede elétrica, uma média mensal de 172 mil ligações.

O consumo comercial registrou aumento de 5,9% em relação ao ano anterior. Isso se deve ao aumento da renda e do crédito, que funcionou como estímulo ao comércio e ao setor de serviços.

***Cliente cativo:** consumidor que adquire energia de concessionária ou permissionária a cuja rede esteja conectado, segundo tarifas regulamentadas.

Divisão da tarifa

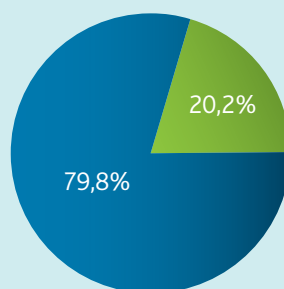
Média do setor



Distribuidora

Geração, transmissão, impostos e encargos

AES Sul



Distribuidora

Geração, transmissão, impostos e encargos

Revisão tarifária

A revisão da metodologia que define o cálculo do valor da tarifa de distribuição de energia elétrica para a AES Sul acontece a cada cinco anos. A próxima revisão acontecerá em 2013.

Essa metodologia norteia a aplicação do reajuste nas datas de aniversário das tarifas. O acompanhamento da elaboração da metodologia é assunto estratégico para a AES Sul, a fim de minimizar os riscos de impactos no Ebitda (a capacidade de geração de caixa) das empresas de distribuição e garantir, assim, a sustentabilidade econômico-financeira do setor de energia elétrica.

Tarifas

O segmento de distribuição é o principal arrecadador do setor de energia elétrica, sendo a origem do fluxo de pagamentos que garantem não só o próprio fluxo de caixa mas também o fluxo das empresas dos segmentos de Transmissão e Geração.

Em média, as distribuidoras ficam com 30% do valor das tarifas. Os 70% restantes são divididos entre geração, transmissão, impostos e encargos.

A AES Sul fica com um valor de aproximadamente 20%. Confira os valores atualizados das tarifas

para clientes residenciais em www.aessul.com.br/areacliente/servicos/taxase.asp e para clientes corporativos em www.aessul.com.br/grandesclientes/site/content/informacoes/tarifas_e_taxes.aspx.

É com esse valor que a empresa paga salários, encargos legais e benefícios de seus colaboradores, investe na qualidade do serviço e na infraestrutura de fornecimento de energia.

Compra de energia

A AES Sul contrata 100% de energia do seu mercado e realiza previsão de carga com cinco anos de antecedência. O sistema de gestão de contrato de suprimentos de energia e transporte, da área de comercialização, tem contribuído para minimizar o risco operacional.

A compra de energia elétrica pela AES Sul para atendimento de seu mercado é regulada de acordo com o novo modelo do setor elétrico brasileiro, instituído em 2004, que só permite a compra de energia por meio de leilões, organizados pelo Governo e pela CCEE – Câmara de Comercialização de Energia Elétrica, por autorização da Aneel e complementada pela energia de Itaipu, o que é compulsório por lei.

Equipe global

Nossos profissionais são fundamentais para o desenvolvimento de nossa política de melhoria contínua, focada em garantir a qualidade do atendimento e a satisfação do cliente



Em 2010, o desafio da AES Sul foi dar continuidade ao trabalho de integração e desenvolvimento da cultura do Grupo AES Brasil com todos os colaboradores. O foco é fazer o profissional se sentir realizado no trabalho e ter a consciência de que ele tem impacto positivo no dia a dia das pessoas.

Na visão do Grupo AES Brasil, um ambiente de trabalho alegre é aquele que promove respeito mútuo, atuação em equipe e com diversidade de experiências e opiniões. Dessa forma, o colaborador desenvolve-se com as pessoas, integra culturas, compartilha conhecimento e trabalha criativamente.

Os Valores são multiplicados por meio de ferramentas como o Siga Livre – Programa de Crescimento Profissional, que promove a reestruturação do plano de cargos e carreiras, e a Administração de Desempenho, que envolve lideranças e os próprios colaboradores na avaliação de pessoas.

Com a utilização de ambos, a valorização do profissional ficou mais evidente. Aqueles colaboradores que alcançaram as expectativas de alinhamento e comprometimento com o objetivo comum da empresa – expressos em contratos de gestão, metas individuais e metas coletivas – são recompensados. Os colaboradores cujo desempenho não atingiu o esperado assumem um compromisso formal de recuperação com um plano de desenvolvimento que estabelece, de forma clara e transparente, quais pontos precisam ser melhorados pelo profissional. Tal avaliação alcança, inclusive, os cargos de diretoria.

O Mapa Estratégico da empresa é disseminado a todos os colaboradores por meio do Programa Energia que Transforma – mapa de aprendizagem, que estimula o diálogo e a compreensão dos principais pontos estratégicos da organização. (Leia mais na página 20.)

Pé na estrada

Um diálogo direto entre a alta administração da AES Brasil 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.

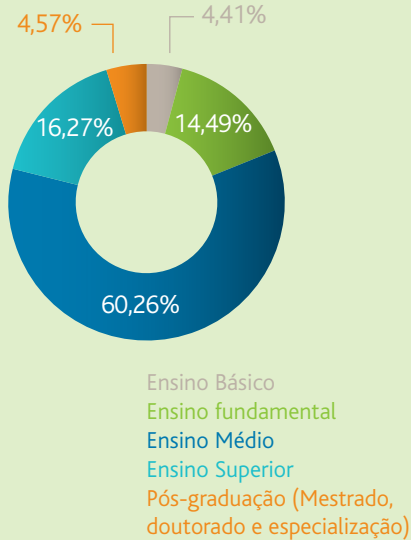
Em sua terceira edição, foram também selecionadas 72 pessoas, de todas as áreas, distribuídas em seis grupos, para representarem a AES Sul nas mesas-redondas realizadas antes do evento.

Utilizando-se a metodologia APEX – AES Performance Excellence (Programa de Excelência da AES), as propostas apresentadas pelos colaboradores foram analisadas, categorizadas e resultaram em 29 planos de ação.

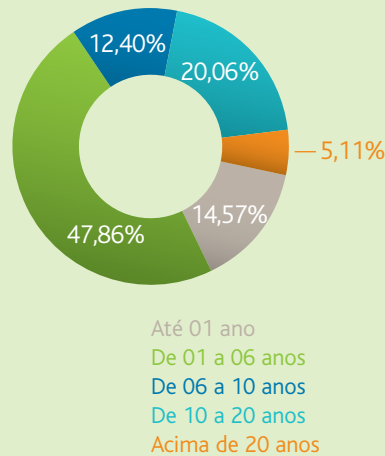
A implementação das ações, consideradas pertinentes e prioritárias, foi acompanhada para assegurar a melhoria das questões que poderiam interferir no clima organizacional e no desempenho operacional. Desse total, 25 planos foram concluídos em 2010 e quatro foram postergados para 2011.

Perfil dos colaboradores

Escolaridade



Tempo de empresa



Perfil dos colaboradores

GRI LA1

A AES Sul encerrou o ano com 1.291 colaboradores próprios e 1.771 terceirizados, um crescimento de 4,32%

com relação a 2009. Com idade média de 34,51 anos, a maioria dos colaboradores possui o Ensino Médio completo (60,26%) e está na empresa há, no mínimo, 6,19 anos, em média.

Internalização de profissionais

Em 2010, a AES Sul internalizou 297 profissionais ligados à gerência de leitura e entrega de contas com o objetivo de atender a 22 bases operacionais e criar uma atuação mais segura e sem acidentes. Dentre os profissionais, estão agentes comerciais, assistentes administrativos, supervisores de base, coordenadores, equipes de suporte e de segurança.

CATEGORIA FUNCIONAL	2008	2009	2010
Diretores (CLT e Estatutários) ¹	5	6	6
Gerentes	39	34	35
Administrativos	335	354	391
Operação	489	510	862
Total interno (CLT) ¹	867	902	1.291
Terceiros	2.237	2.034	1.771
Total	3.104	2.936	3.062

1. Por considerar apenas os profissionais em regime CLT, três diretores estatutários não entram no cálculo deste indicador, o que gera a diferença no total de colaboradores da empresa, que é de 1.294

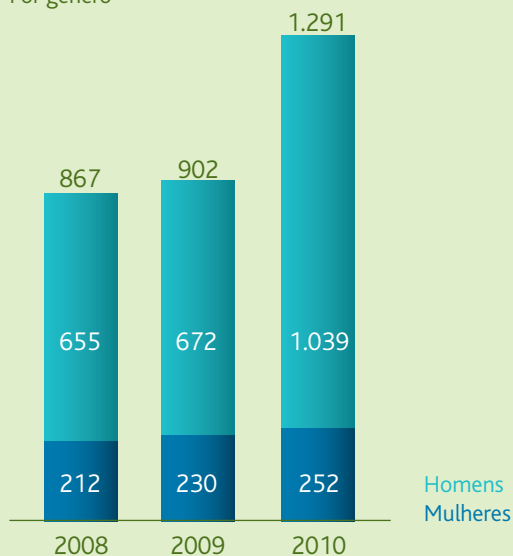
TIPO DE CONTRATO	2008	2009	2010
Estagiários	46	42	55
Aprendizes	23	23	25
Trainees	1	0	4
CLT	867	902	1.291

REGIÃO ¹	2008	2009	2010
Norte	-	-	-
Nordeste	-	-	-
Centro	-	-	-
Sul ¹	867	902	1.291
Sudeste	-	-	-
Total ¹	867	902	1.291

1. Todos os colaboradores da AES Sul atuam na região Sul do Brasil.

Diversidade no quadro de colaboradores

Por gênero



Diversidade GRI LA13

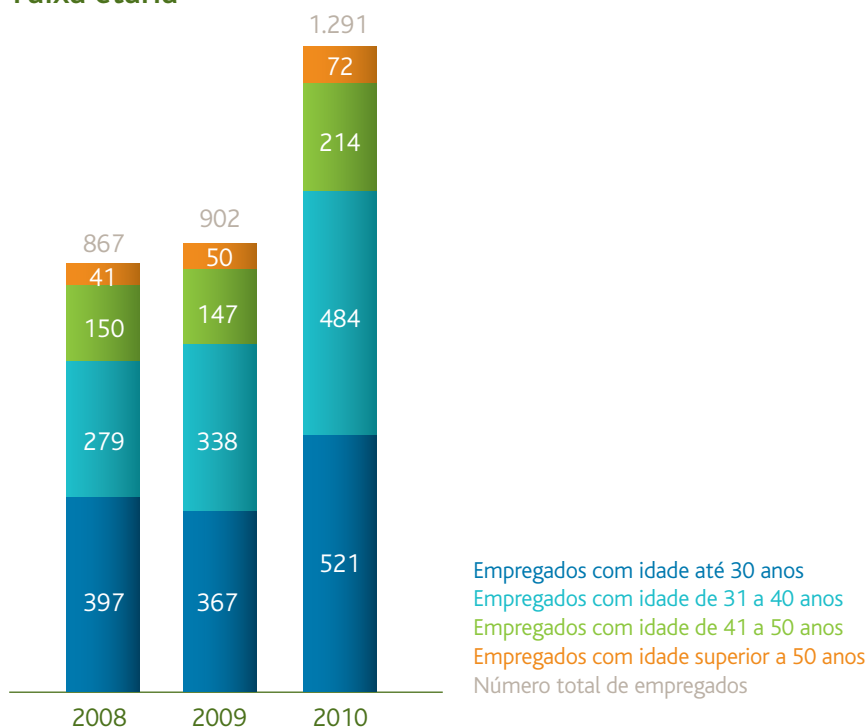
A AES Sul adota políticas de inclusão, zelando pela equidade étnica, etária, de gênero e social na sua força de trabalho, por meio da atuação da área de recursos humanos, desde o processo seletivo.

Dentro do quadro de colaboradores, 19,52% dos profissionais são mulheres. Não há mulheres no nível de diretoria da AES Sul.

Inclusão GRI LA13

A AES Sul também mantém o Programa de Empregabilidade de Pessoas com Deficiência, que tem como etapas iniciais a sensibilização da força de trabalho para receber os futuros colaboradores, o mapeamento de atividades e locais adequados e a campanha Indique uma Pessoa com Deficiência. Para capacitá-los, a empresa contrata uma escola técnica, que os prepara para os processos seletivos da AES Sul. A liderança é estimulada a apoiar a inclusão das pessoas com deficiência.

Faixa etária



Apenas colaboradores próprios.



Atração e retenção de talentos

É política do Grupo AES Brasil priorizar internamente as oportunidades de vagas abertas por meio do Programa de Recrutamento e Seleção Interna, pelo qual as vagas ficam disponíveis a todos os colaboradores, de todas as regiões.

O objetivo é mostrar de forma transparente os requisitos e as competências necessários às vagas, para que os colaboradores verifiquem a possibilidade de ocupá-las ou elaborem um plano de carreira para preenchê-las futuramente. A divulgação das vagas é feita a todos os colaboradores por meio de ferramentas de comunicação interna (intranet, mural e boletins) e, dessa forma, todos têm oportunidades de desenvolvimento e crescimento profissional.

O Programa de Recrutamento e Seleção Interna está em seu terceiro ano. Em 2010, foram oferecidas 317 vagas, recebendo a inscrição de 1.318 candidatos de todo o Grupo.

Quando as vagas não são preenchidas internamente, é aberto processo de seleção externa, coordenado pela área de recursos humanos, com a participação ativa da liderança da área solicitante.

O processo de recrutamento e seleção para estagiários de nível técnico e superior é realizado em parceria com consultoria especializada para garantir a qualidade do processo seletivo. Para as vagas do programa

de menores aprendizes e jovem cidadão, a empresa contrata fornecedores que administram o processo de recrutamento.

Desde 2010, o Grupo AES Brasil também conta com o Programa de *Trainees*, cujo objetivo é preparar sucessores para cargos-chave futuros e ao mesmo tempo proporcionar aos *trainees* a oportunidade de desenvolvimento pessoal e profissional. Na primeira turma, houve 14.382 inscritos para 20 vagas disponíveis em diversos segmentos da AES Brasil. Na segunda turma, ainda em 2010, para a seleção de nove engenheiros, foram 3.246 inscrições.

O programa possui dois anos de duração, divididos em quatro semestres. Em cada etapa, o *trainee* conhece uma área específica da empresa e entrega um projeto que fará parte da sua avaliação de desempenho. Para complementar a formação, as empresas do Grupo AES Brasil também oferecem treinamentos técnicos e comportamentais. Além disso, os líderes da AES atuam como mentores desses profissionais, auxiliando-os em questionamentos sobre suas carreiras. Ao final do programa, os *trainees* que tiverem boa avaliação serão promovidos a cargos de nível sênior.

Rotatividade GRI LA2

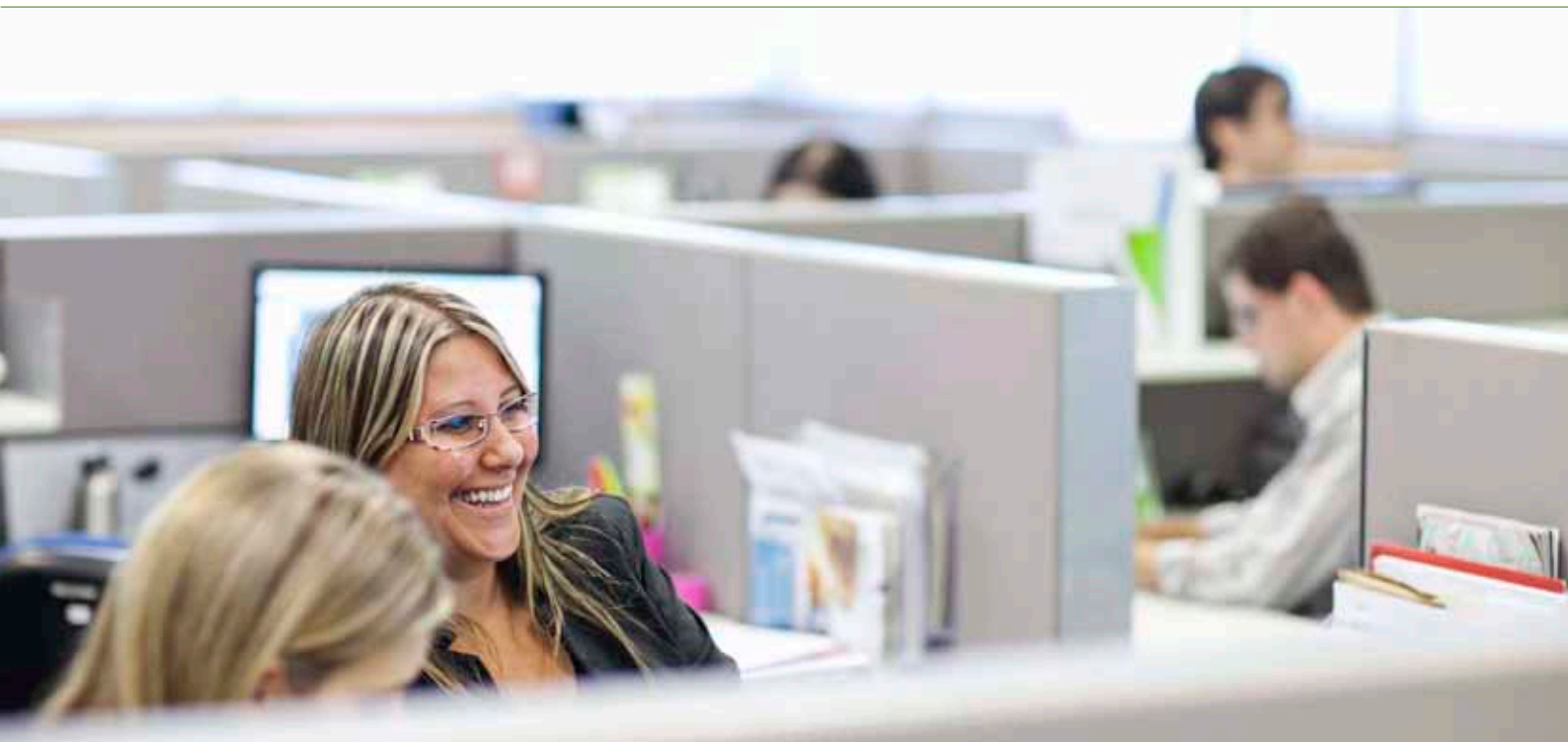
A taxa de rotatividade total (voluntária e involuntária) atingiu 7,35% em 2010. Ao longo do período, houve 483 admissões e 95 demissões, sendo 76 homens e 19 mulheres. A meta de *turnover* adotada pelas empresas do Grupo é de até 5%.

Pesquisa interna de clima

A AES Brasil conduz pesquisas anuais de clima organizacional, realizadas por meio de empresa especializada contratada, considerando seis dimensões de análise: competência, liderança, comunicação, afiliação à empresa, segurança e Código de Conduta.

Em 2010, o índice geral de satisfação do Grupo AES Brasil foi de 82%, e o da AES Sul, 92%.

TAXA DE ROTATIVIDADE POR GÊNERO (%)	2010
Masculino	76 (80%)
Feminino	19 (20%)
TAXA DE ROTATIVIDADE POR FAIXA ETÁRIA (%)	2010
Abaixo de 30 anos	45 (47%)
Entre 31 e 50 anos	47 (50%)
Acima de 50 anos	3 (3%)
TAXA DE ROTATIVIDADE POR REGIÃO (%)*	2010
Região Sul	95 (100%)



Desenvolvimento profissional

A AES Sul oferece oportunidades para que seus colaboradores possam crescer profissionalmente, seguindo o plano de recursos humanos, elaborado durante o Ciclo de Planejamento Estratégico a partir da análise das necessidades e habilidades dos colaboradores.

Além de procurar garantir condições para que cada um se sinta realizado, útil e motivado no ambiente de trabalho, a empresa ainda se preocupa com a qualidade de vida no âmbito pessoal e oferece atividades sociais e culturais – muitas extensivas a familiares. A empresa também oferece programas de educação continuada e de recrutamento interno e investe na atualização permanente da força de trabalho.

Siga livre

Desde 2009, os colaboradores atuam dentro de novos planos de cargos e carreira e de reconhecimento, estabelecidos pelo Siga Livre – Programa de Crescimento Profissional, com definições de hierarquia, atribuições, conhecimentos, formação e experiência necessárias para exercer cada cargo. Assim, os colaboradores têm parâmetros para visualizar as competências, habilidades e conhecimentos necessários para o crescimento profissional.

O programa também é base para a definição de enquadramento em faixas

salariais e aumentos por promoção, além de dar suporte ao Programa de Recrutamento e Seleção Interna, ao plano de sucessão, treinamento e desenvolvimento e à alocação de recursos.

Desde a sua implementação, foram realizadas 1.092 movimentações, sendo 330 enquadramentos e 669 méritos (alterações de salário sem modificação de cargo) e 93 promoções (alterações para cargo superior).

Gestão de desempenho GRI LA12

O modelo de avaliação de desempenho praticado na AES Brasil envolve 100% de seus colaboradores e é realizado de forma integrada para todas as empresas. Isso permite a colaboradores e líderes de diferentes empresas do Grupo avaliarem uns aos outros.

Esse processo envolve fases de autoavaliação, avaliação pelos pares e subordinados (no caso das lideranças) e avaliação pelo gestor, subsidiado pela análise e comentários dos demais envolvidos.

O modelo de avaliação está estruturado em oito competências para não executivos: técnica e funcional; direcionamento para resultados; solução de problemas; trabalho em equipe; iniciativa; relacionamento; segurança; comprometimento com a companhia e com a prática dos Valores do Grupo AES Brasil.

Para os profissionais em cargos executivos, são agregadas outras competências inerentes ao exercício

Gestão da empregabilidade e aposentadoria GRI LA11

A AES Sul mantém um plano de sucessão para identificar colaboradores com potencial para assumir cargos de nível gerencial e de diretoria em curto (12 a 18 meses) e longo (18 a 24 meses) prazos. As avaliações acontecem desde 2009, a partir do nível gerencial, e as indicações são feitas pelos líderes imediatos - e, após criteriosa análise, em reunião de diretoria, passam por um processo de validação na área de recursos humanos.

Para colaboradores prestes a se aposentar, foi iniciado em 2010 o Programa de Incentivo para Aposentadoria, com benefícios financeiros e sociais.



da liderança, relacionadas à visão de negócios, ao pensamento global e à gestão de pessoas.

Os resultados gerais das avaliações são ainda discutidos, equalizados e validados em comitês, tendo também o propósito de identificar talentos e validar sucessores para as posições-chave da empresa e dar subsídio aos planos de desenvolvimento individuais.

Programa de reconhecimento

Estruturado em 2009, o programa de reconhecimento é um incentivo aos colaboradores que se destacaram pela excelência no trabalho. Desde seu

lançamento, o programa promoveu o reconhecimento de 222 pessoas, sendo 127 delas em 2010.

O programa conta com três tipos de reconhecimento:

Reconhecimento dinâmico – premia mensalmente ações específicas dos colaboradores que tenham impacto para a empresa e gerem resultados acima do esperado para as responsabilidades do cargo/equipe. Cada diretor pode indicar, mensalmente, um colaborador ou um grupo de colaboradores de sua área, para que sejam reconhecidos. Em 2010, 86 colaboradores da AES Sul foram reconhecidos, entre individual e equipe.

Reconhecimento gerencial – premia trimestralmente os líderes por realizações que superam as expectativas e que demonstram as competências e Valores da liderança do Grupo AES Brasil. Em 2010, três executivos foram reconhecidos.

Reconhecimento por Valores AES – reconhece os colaboradores que são modelos em suas áreas, na vivência e demonstração dos Valores AES (Segurança, Comprometimento, Integridade, Excelência e Realização no Trabalho). Em 2010, a premiação foi entregue pelo diretor-presidente a 15 colaboradores da AES Sul durante o evento Pé na Estrada.

COMPORTAMENTO FRENTE A DEMISSÕES	2008	2009	2010
Número de funcionários ao final do período	867	902	1.291
Número de admissões durante o período	48	79	484
Reclamações trabalhistas iniciadas por total de demitidos no período (%)	42,30	53,40	4,82
Reclamações trabalhistas			
Montante reivindicado em processos judiciais (R\$ mil)	121.720	108.760	101,59
Valor provisionado no passivo (R\$ mil)	35.930	29.970	26.900
Número de processos existentes	616	699	657
Número de funcionários vinculados nos processos	616	699	657



Treinamentos e capacitação

Em 2010, para manter seu pessoal atualizado e trabalhando de forma segura, a AES Sul investiu em uma média de 118 horas de treinamento por colaborador, número 1,03% maior do que os treinamentos aplicados no ano anterior. Dentre os principais temas debatidos estiveram ética e *compliance*, saúde e segurança e desenvolvimento de lideranças.

A AES Sul divide seus programas de treinamento e capacitação em quatro categorias:

Desenvolvimento de Lideranças:

prepara líderes para responder com agilidade aos desafios da organização, gerenciar seus colaboradores no alcance de metas e disseminar a cultura e os Valores da empresa.

A AES Corp. possui uma parceria com a Darden School of Business, da Universidade de Virgínia (EUA), universidade de prestígio internacional na gestão de negócios, com o objetivo de treinar lideranças com ênfase em gestão. São programas específicos para o desenvolvimento de líderes e o aprimoramento em áreas funcionais

estratégicas para os negócios da AES.

Os cursos são realizados em regime de imersão e, dependendo da natureza do curso, em até duas semanas.

Bolsas de Estudo para Programas de Educação Continuada e Idiomas:

oferece bolsas de estudos para cursos de graduação, ensino técnico e pós-graduação, cujo conteúdo esteja de acordo com a estratégia da organização. A empresa possui, ainda, parcerias com instituições de ensino em cursos de educação continuada. Há, ainda, um programa de bolsa de estudo para curso de graduação e técnico, com o objetivo de capacitar colaboradores para oportunidades internas. A empresa

TREINAMENTOS <small>GRI LA10</small>	2008	2009	2010
Número de participantes	26.087	25.356	32.969
Homem-hora treinamento	104.000	103.000	141.782
Média de horas por colaborador	112	115	118

Programas de desenvolvimento de lideranças

PROGRAMA	OBJETIVO	PARTICIPAÇÕES EM 2010
Programa de Desenvolvimento de Líderes	Desenvolver nos gestores de todos os níveis, inclusive futuros líderes, competências que o Grupo AES considera essenciais para a gestão de pessoas.	98 líderes treinados (gerentes e coordenadores)
Leader Teacher	Os executivos repassam conhecimentos e experiências, adquiridos na vida profissional e pessoal, para grupos de colaboradores.	3 líderes treinados
Six Sigma	Visa formar líderes em várias ferramentas de qualidade, auxiliando-os a liderar projetos em diversos níveis. No Green Belt, os colaboradores devem liderar projetos de alta complexidade em apenas uma área. Já o nível Black Belt exige a liderança de um projeto que envolve mais de uma área.	2 colaboradores formados Green Belt e 22 treinados, em processo de certificação



concede, ainda, cursos de idioma para os colaboradores que atuam em cargos que demandam o aprendizado de outra língua.

Seminários e workshops: a AES Sul promove a participação dos seus colaboradores em seminários e *workshops* externos. Também são ministrados seminários, palestras e *workshops* internos, além de cursos de informática e de autodesenvolvimento, por meio de *e-learning* e da TV Corporativa.

Treinamento Técnico-operacional: para os níveis operacionais, existem três grupos de treinamento. O primeiro procura atender à legislação específica que regulamenta o setor elétrico e representa

20% da grade anual da capacitação técnica-operacional; o segundo visa prover os colaboradores com as capacitações básica, mínima e obrigatória para os profissionais das áreas operacional, administrativa, técnica e comercial (representando aproximadamente 70% do volume da capacitação técnica); o terceiro é relativo à especialização para funções de gerenciamento e controle dos processos, princípios de gestão básica de pessoas e atividades de integração. Nesse nível, foram fornecidos treinamentos específicos de segurança, normas e procedimentos para todos os ingressantes no posto de trabalho.

Nosso Jeito, Nossa Atitude

O lançamento da nova marca da AES Brasil, em 2009, foi além da mera troca do logotipo: representou uma transformação cultural que visa fortalecer a integração das empresas do Grupo. Para alinhar o comportamento dos profissionais da empresa à essência e aos pilares dessa nova cultura, em maio foi instituído o treinamento *Nosso Jeito, Nossa Atitude*, destinado a todos os colaboradores da AES Brasil.

Com o *slogan* "Você também faz parte desse time", o treinamento comportamental estimula os colaboradores a refletirem sobre como podem contribuir nessa etapa de transformação das empresas do Grupo, além de difundir o conhecimento sobre a marca entre todas as equipes da organização.

O trabalho está sendo desenvolvido em etapas: de abril a novembro de 2010, o treinamento foi realizado nas distribuidoras de energia; em 2011, será a vez dos colaboradores das empresas de geração e telecomunicações. O produto final desse treinamento será o Manual de Comportamento da AES Brasil, construído a partir da opinião dos colaboradores.

Programas de educação continuada

PROGRAMA	OBJETIVO	PARTICIPAÇÕES
Bolsas de estudo para pós-graduação (MBA, mestrado e doutorado), cursos de idiomas, participação em seminários, congressos e workshops	Atualizar e aperfeiçoar as competências dos colaboradores.	97 bolsas de estudo; 14 bolsas de idioma; 75 workshops/seminários/treinamentos externos

Programas de treinamento técnico-operacional

PROGRAMA	OBJETIVO	PARTICIPAÇÕES EM 2010
Capacitação técnica	Capacitar os colaboradores, conforme os requisitos legais e atendendo à formação básica obrigatória, para que atuem no sistema elétrico e em funções comerciais e de atendimento.	45.643



Saúde ocupacional e qualidade de vida GRI LA8

O Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional (SGSSO) da AES Sul é baseado na OHSAS 18001 e no BBS – Behavior Based on Safety. A empresa procura identificar perigos e fatores de risco relacionados à saúde ocupacional e implementa medidas de controle relacionadas à saúde, segurança e ergonomia.

A empresa possui também o programa de qualidade de vida Viva Bem Viva Mais, que visa reduzir o estresse cotidiano e promover a saúde física e mental, contribuindo com o desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores. O programa Viva Bem Viva Mais está dividido em três vertentes:

Viva o Corpo

Ações que contribuem para a melhora da saúde dos colaboradores:

Respire Saúde: voltado ao combate ao tabagismo, é aberto não só aos colaboradores da AES Brasil, mas também aos seus familiares. No ano de 2010, três colaboradores da AES Sul e seus familiares participaram do programa, que oferece palestras informativas e motivacionais, sessões semanais de apoio psicológico em grupo e medicamentos, quando necessário. Já os familiares recebem desconto na compra

da medicação e tratamento psicológico a distância. Ainda neste ano, o índice de sucesso do Respire Saúde na AES Brasil, segunda edição, alcançou a marca de 94% (participantes que abandonaram o tabaco).

Alimente-se Bem: com o objetivo de reeducar a alimentação dos colaboradores e auxiliá-los a adotar uma rotina mais saudável, oferece palestras educativas mensais e atendimento personalizado quinzenal, além de avaliações físicas, dietéticas, nutricionais e da composição corporal, visando à redução de peso e à melhoria da saúde em geral. Em 2010, o programa recebeu 546 inscrições na AES Brasil, sendo 133 na AES Sul. Nesse grupo, foi registrada a redução de 437,4 kg (na AES Sul, 200,1 kg) ao final dos encontros.

Viva a Mente

Visa à redução do estresse e do sedentarismo por meio das seguintes atividades:

Caminhada e Corrida de Rua: estimula a iniciação da prática esportiva por meio de uma atividade natural. Eficaz na prevenção dos mais variados distúrbios de saúde e no combate ao estresse. Na AES Brasil estão disponibilizados 24 pontos de treinamento. Em 2010, foi registrada a participação de 380 colaboradores e familiares no programa, sendo, desses, 69 inscritos na AES Sul.

Agita Julho: aproveitando as férias escolares, a AES Brasil oferece aos seus

colaboradores e familiares um campeonato esportivo com sete modalidades – futebol de salão, vôlei, tênis de quadra, caminhada e corrida de rua, truco e xadrez, além de atividades recreativas para os colaboradores e familiares. A edição de 2010 da AES Brasil contou com a inscrição de 1.313 pessoas (sendo 336 da AES Sul), um aumento de 110% em relação ao ano de 2009. Em 2010, esse campeonato aconteceu nas cidades de São Paulo, Bauru, Rio de Janeiro, São Leopoldo, Uruguaiana e Santa Maria.

Viva Mais

Ações e campanhas que visam ao bem-estar físico e mental por meio de:

Ginástica Laboral: realizada em todas as unidades da empresa, três vezes por semana, tem como objetivo o controle dos riscos ergonômicos e a prevenção dos distúrbios osteomusculares causados pela fadiga decorrente da tensão muscular no trabalho, pelo vício postural não corrigido, bem como por movimentos ou esforços que prejudicam a saúde das articulações. A ginástica laboral registrou uma média de 80% de participação durante o ano.

Palestras e Preleções: iniciativa de caráter preventivo e educativo. Em 2010, foram abordados temas como ergonomia, proteção auditiva, saúde dos ombros, e prevenção de DST/Aids, obesidade e hipertensão, que contaram com 22 mil participações em toda a AES Brasil.

Participação nos Lucros e Resultados

TIPO DE BENEFÍCIO	MÉTRICAS	ABRANGÊNCIA
PLR Coletiva	Desempenho em relação às metas corporativas estabelecidas pelas diretorias	Todos os colaboradores (exceto diretores e diretor-presidente)
PLR Individual	Avaliação de desempenho individual	Todos os colaboradores (exceto gerentes e diretores)
Bônus	Avaliação de desempenho individual e do negócio	Gerentes e diretores
Incentivo de longo prazo	A política de incentivo de longo prazo é da AES Corp. e o programa tem um ciclo trienal para apuração	Diretores

Plano de Previdência Privada

PREPARAÇÃO PARA A APOSENTADORIA <small>GRI EC3</small>	2008	2009	2010
Investimento em previdência complementar (R\$ mil)	2.891,00	3.002,00	3.926,97
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar	450	459	836

Campanhas de conservação auditiva:

aberta a todos os colaboradores, com foco direcionado para os que trabalham expostos ao risco. A empresa ainda disponibiliza na intranet informativos sobre preservação auditiva, saúde vocal, entre outros temas.

Campanhas de Vacinação: em 2010 a AES Brasil aplicou 4.484 doses da vacina contra a gripe (vacina trivalente que inclui a cepa H1N1), sendo que na AES Sul 638 colaboradores foram imunizados. Vale ressaltar que em 2010 o Governo Federal investiu fortemente na campanha e imunização antecipada dos grupos de risco da população.

Em 2010, o destaque foi a criação do Programa Geração Saudável, que tem o objetivo de orientar as colaboradoras gestantes em encontros quinzenais com especialista, em que são abordados temas relacionados aos cuidados no período de gestação e durante o nascimento. Neste ano foram registradas oito participações na AES Sul.

Remuneração GRI EC5

A AES Sul mantém uma política de remuneração de acordo com metodologia Hay, visando a estimular os colaboradores a obter metas de alto desempenho e promover a cultura da excelência. São altamente competitivas, levando em consideração o comparativo no segmento de energia elétrica e, para os demais níveis, considerando o mercado selecionado.

O pacote de remuneração é composto pelo salário nominal (remuneração fixa), remunerações adicionais, benefícios e a Participação nos Lucros e Resultados (PPR).

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

A menor remuneração paga pela empresa, incluindo participação nos resultados e programa de bônus, foi 3,8 vezes maior que o salário mínimo vigente em 2009. Já para 2010 foi 1,6 vez maior.

Em cargos operacionais, por sua vez, os homens contabilizavam um salário 7,58% maior do que o das mulheres.

Plano de Previdência Privada GRI EC3

A AES Sul possui planos de pensão de benefício como Fundação CEEE* de Seguridade Social – Eletroceee – Previdência Privada, Previdência Itaú-Unibanco e MetLife. A participação é voluntária e oferecida a profissionais de todos os cargos e de todas as unidades. São disponibilizados três tipos de plano – definido, suplementar e voluntário – e as contribuições são estipuladas a partir das características de cada um deles, com desembolsos feitos pelos colaboradores e pela organização.

Para a Fundação CEEE, o cálculo do benefício definido é baseado em 100% do salário do colaborador e calculado com base na porcentagem na tabela Plano de Suplementação de Aposentadorias e Pensão (PSAP). Nesse tipo, a empresa participa com 100% do valor. Já o cálculo da contribuição voluntária é baseado em 30% do salário do colaborador, que pode optar em contribuir de 1 a 100%. Nessa modalidade, a organização participa com limite de 5% do valor.

A contribuição da Previdência Itaú-Unibanco equivale a 1% do salário-base, com mínimo de R\$ 20 na contribuição básica e, na suplementar, de 1% a 10% sobre o valor do salário do colaborador que exceder a 10 Unidades Referência de Aposentadoria (URA) – equivalentes, em

*Companhia Estadual de Energia Elétrica

Fórum de Inovação

Lançado em abril de 2010, o Fórum de Inovação da AES Sul busca registrar, *on-line*, as ideias de colaboradores da empresa e proporcionar um processo estruturado para que elas possam ser desenvolvidas e incorporadas pela empresa.

A ideia do fórum é fazer com que as sugestões sejam aprimoradas pela participação dos colaboradores de diversas áreas e incentivar as lideranças a assumir as inovações propostas e motivar seus proponentes.

Até dezembro de 2010, foram registradas 107 ideias, com 2.447 votos.

2010, a R\$ 2.980. A organização participa com 100% da contribuição básica.

Há dois grupos de participantes:

Grupo 1: participantes com salário de contribuição superior a 10 URA.

Grupo 2: participantes com salário de contribuição inferior a 10 URA.

Exclusivamente ao grupo 1, a organização contribui com 100% da contribuição suplementar. Já na contribuição voluntária, a organização não participa.

No caso da MetLife, a empresa faz um aporte anual para seus executivos, no mês de dezembro.

Em 2009, o valor estimado dos recursos gerais da organização foi de R\$ 3 milhões. Já em 2010, esse valor foi de R\$ 3,9 milhões.

Benefícios GRI LA3

Os fatores que afetam a satisfação, a motivação, o bem-estar e o comprometimento das pessoas são analisados e tratados pela área de recursos humanos da AES Sul. Assim, a empresa coloca à disposição de todos os colaboradores vários benefícios, serviços e políticas, que são continuamente aprimorados, pelas pesquisas de clima organizacional e metodologia Hay.

Comunicação com público interno

Em 2010, a AES Brasil expandiu e consolidou a atuação de seus canais

internos de comunicação por meio da Rede Ligado – rede interna composta por seis canais integrados de comunicação – para aproximar as pessoas por meio de uma linguagem clara e dinâmica.

A Rede Ligado é composta pelos seguintes canais:

Revista Ligado: publicação mensal que destaca os principais fatos do Grupo AES Brasil, como estratégias da organização, eventos, serviços e matérias com enfoque em segurança, responsabilidade social, ética, comportamento, meio ambiente e qualidade de vida. É enviada à casa dos colaboradores, pelos Correios.

Portal Ligado: intranet corporativa, lançada em março de 2010. Tem foco em serviços, notícias atualizadas e redes sociais *on-line*. Lançada em março de 2010.

Boletim Ligado: enviado por *e-mail*, comunica assuntos urgentes e importantes sobre as empresas, que exigem divulgação imediata.

Conexão Ligado: mural atualizado semanalmente com informações corporativas, além dos principais indicadores.

Estação Ligado: *podcast* (arquivo de áudio digital) via web, de periodicidade mensal e com duração de 10 minutos, sobre entretenimento, informação, serviços e integração entre as empresas.

Gestor Ligado: informativo digital, enviado a cada dois meses aos gestores da AES Brasil, sobre liderança, campanhas, iniciativas e ações a serem lançadas.

Relações sindicais GRI LA9; HR5

A AES Brasil mantém relações constantes com os sindicatos das diferentes categorias de profissionais que atuam na empresa. Há, inclusive, uma diretoria específica para manter o diálogo constante.

O Grupo vem trabalhando para aproximar cada vez mais sindicatos e empresa. É uma relação ativa, com conversas constantes, para que haja uma solução satisfatória para todas as partes, especialmente nas questões em que surgem divergências.



BENEFÍCIOS CONCEDIDOS PELA AES SUL	DESCRIÇÃO	ABRANGÊNCIA
Seguro de Vida	Oferecido a todos os colaboradores. Sem mensalidade. Cobre morte por qualquer causa e invalidez. Capital de R\$ 1.300.000,00 – Generali Seguros.	Todos
Auxílio-funeral	Oferecido a todos os colaboradores e dependentes diretos pela Generali Seguros. Sem mensalidade.	Todos
Programa de Apoio Pessoal	Canal existente para tratar de questões de ordem pessoal, conflitos, finanças, dependência química, psicológicas, social etc. Sem custo e sigiloso.	Todos
Auxílio Creche/Babá	São reembolsados os pagamentos de creches, pré-escolas e escolas maternas, pela colaboradora mulher com filhos de até 72 meses de idade, limitado a R\$ 351,00 (por filho).	Todas as mulheres
Vale-refeição	Pago no valor de R\$ 471,00 a todo colaborador ativo. Descontos gradativos variando de R\$ 0,01 a R\$ 37,61 conforme salário.	Todos
Vale Alimentação	Pago no valor de R\$ 106,50 a todos os colaboradores que recebem salário de até R\$ 5.431,78. Desconto de R\$ 10,00.	Todos
Vale-transporte	Pago ao colaborador que optar. Desconto de até 6% do salário.	Todos
Reembolso KM	A empresa reembolsa o quilômetro rodado para os colaboradores que utilizam seus carros particulares a serviço, quando não há um veículo da frota da empresa.	Todos
Previdência privada	A empresa oferece o benefício da previdência privada por meio da Fundação CEEE e Itaú Vida e Previdência S/A – Unibanco Seguros.	Todos
Assistência médico-hospitalar	Benefício via Senersaúde, plano de saúde administrado pelo sindicato – Plano com direito a consultas, exames médicos e internações em quarto privativo – extensivo a dependentes.	Todos
Assistência odontológica	A empresa oferece o benefício via Senersaúde, plano odontológico administrado pelo sindicato da categoria – extensivo a dependentes.	Todos
Complementação acidente de trabalho	É assegurado ao colaborador afastado por acidente de trabalho a percepção integral da remuneração fixa que receberia em atividade.	Todos
Auxílio para pais de filhos excepcionais	Benefício pago ao colaborador que possui filho com deficiência comprovada em laudo médico (valor de R\$ 450,00).	Todos
Auxílio para colaborador portador de deficiência	Pago aos colaboradores deficientes físicos, impossibilitados de locomoção ao trabalho em condições normais (auxílio mensal de R\$ 170,00).	Todos
Check-up especial	A empresa oferece um <i>check-up</i> anual a seu corpo diretivo/gerencial.	Diretoria
Automóvel	A empresa oferece automóvel.	Diretoria



A) INFORMAÇÕES GERAIS	2008	2009	2010
Número total de funcionários	867	902	1.291
Funcionários com idade até 30 anos de idade (%)	45,79	40,69	40,36
Funcionários com idade entre 31 e 40 anos de idade (%)	32,18	37,47	37,46
Funcionários com idade entre 41 e 50 anos de idade (%)	17,30	16,30	16,60
Funcionários com idade superior a 50 anos (%)	4,73	5,54	5,58
Número de mulheres em relação ao total de funcionários (%)	24,45	25,50	19,52
Mulheres em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	1,27	1,22	13,16
Funcionárias negras em relação ao total de funcionários (%)	0,35	0,33	0,70
Funcionários negros em relação ao total de funcionários (%)	3,00	3,22	7,36
Funcionários negros em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	1,43	1,43	0,00
Estagiários em relação ao total de funcionários (%)	6,11	5,99	4,26
Funcionários do programa de contratação de aprendizes (%)	2,65	2,55	1,94
Funcionários portadores de deficiência	21	25	26
B) REMUNERAÇÃO, BENEFÍCIOS, CARREIRA	2008	2009	2010
Remuneração			
Folha de pagamento bruta (R\$ mil)	37.652,00	39.494,00	64.812,00
Encargos sociais compulsórios (R\$ mil)	14.110,00	14.418,00	17.566,00
Benefícios			
Educação (R\$ mil)	668,00	449,00	482,78
Alimentação (R\$ mil)	3.865,00	5.725,00	8.991,29
Transporte (R\$ mil)	145,00	169,00	483,67
Saúde (R\$ mil)	2.578,00	3.034,00	4.579,06
Fundação (R\$ mil)	2.891,00	3.002,00	3.926,97
Outros (a especificar) (R\$ mil)	NA	NA	NA

C) PARTICIPAÇÕES NOS RESULTADOS	2008	2009	2010
Investimento total em programa de participação nos resultados da empresa (R\$ mil)	4.749,00	10.047,00	10.050,95
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	12,61	25,44	15,51
Ações da empresa em poder dos funcionários (%)	NA	NA	NA
Divisão da maior remuneração pela menor remuneração em espécie paga pela empresa (inclui participações nos resultados e bônus)	45,40	54,77	71,79
Divisão da menor remuneração da empresa pelo salário mínimo vigente (inclui participação nos resultados e programa de bônus)	2,89	3,78	1,92
D) PERFIL DA REMUNERAÇÃO DE FUNCIONÁRIOS EM CADA FAIXA DE SALÁRIOS – IDENTIFICAR EM %	2008	2009	2010
Até 5 salários mínimos	60,30	60,60	70,41
De 6 até 10 salários mínimos	25,10	25,00	19,44
De 11 até 15 salários mínimos	6,70	6,60	5,04
Acima de 15 salários mínimos	7,90	7,80	5,11
Por categorias (salário médio no ano corrente) – R\$			
Cargos de diretoria	27.246,75	26.423,75	28.776,33
Cargos gerenciais	10.704,42	9.897,52	10.722,63
Cargos administrativos	3.250,96	2.354,10	2.773,95
Cargos de produção	2.095,73	2.334,06	1.781,55
E) SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO	2008	2009	2010
Investimentos em programas específicos para portadores de HIV (R\$ mil)	0,00	0,00	0,00
Investimentos em programas de prevenção e tratamento de dependência (drogas e álcool) (R\$ mil)	0,00	0,00	0,00
F) DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL	2008	2009	2010
Perfil da escolaridade em relação ao total dos funcionários – discriminar em %			
Ensino Fundamental	5,19	7,98	18,90
Ensino Médio	49,60	65,74	60,26
Ensino Superior	38,29	19,51	16,27
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	6,92	6,76	4,57
Analfabetos na força de trabalho	0,00	0,00	0,00
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação em relação à folha de pagamento	1,77	1,14	2,76
Quantidade de horas de desenvolvimento profissional por funcionário/ano	112	115	118,00

Desenvolvimento conjunto

AAES Sul procura muito mais do que uma simples interação comercial. Incentiva os seus parceiros a buscarem melhoria contínua nos seus processos e desempenhos

Formas de transmitir os requisitos de fornecimento aos fornecedores

Diretrizes Básicas de Segurança e Meio Ambiente;

Guia de Valores Éticos;

Condições Gerais de Contratação;

Contratos de Fornecimento e Prestação de Serviços;

Comunicação Formal Específica;

Reuniões de Trabalho; e

Fóruns e *workshops*

Os fornecedores da AES Sul são empresas de pequeno, médio e grande porte, nacionais e multinacionais. São responsáveis pelo fornecimento de materiais utilizados no sistema elétrico, como: condutores, conectores, postes, isoladores, transformadores, medidores e materiais diversos usados nas unidades administrativas.

Já as prestadoras de serviço são qualificadas para atividades de expansão e manutenção de rede aérea e subterrânea, ligação de novos clientes, serviços de vigilância e segurança, limpeza de faixas, poda de árvores e reforma de equipamentos. Mais de 90% da base de contratados é composta por prestadores de serviços regionais. Em 2010, mais de 1.700 profissionais atuaram na AES Sul por meio das prestadoras de serviço.

A gestão dos fornecedores contempla o cadastro segundo os requisitos técnicos, legais e tributários, alinhados às políticas de *compliance*, de segurança e de meio ambiente.

Política de contratação

Nos processos de contratação da AES Sul, as necessidades e expectativas dos fornecedores são identificadas, analisadas e utilizadas para a melhoria das práticas relativas ao relacionamento, buscando atender às melhores formas de adequar as expectativas da empresa à capacidade de execução dos fornecedores de forma sustentável.

Ao longo da vigência dos contratos, são realizadas reuniões, eventos e *workshops* para garantir a continuidade do fornecimento sem prejuízo das partes. Os principais temas retratados são Ética e Segurança.

A AES Sul possui regras específicas – Diretrizes Básicas de Segurança, Meio Ambiente e o Código de Ética e Conduta Corporativa – para selecionar os seus fornecedores, cuja aplicação tem início no processo de cadastramento. Nessa fase é exigida a documentação para habilitação jurídica, fiscal e tributária. São realizadas

também consultas específicas quanto à saúde financeira da empresa e ao atendimento à legislação socioambiental.

Já para os processos mais complexos, a AES Sul pode requerer licenças específicas, como a ISO 9001 e ISO 14001, atendimento a requisitos de segurança do trabalho, treinamentos em questões como as normas regulamentadoras NR-10 e NR-33, avaliação de protótipos, homologação industrial e questionário de *compliance*.

No decorrer da vigência do contrato, o atendimento dos requisitos da AES Sul por parte dos fornecedores é assegurado por meio de inspeções periódicas de recebimento, avaliação industrial, questionário de ética e *compliance* e de responsabilidade socioambiental e auditorias técnicas realizadas por empresas especializadas.

Ética e *compliance* com os fornecedores

Em setembro de 2010, a AES Brasil realizou o I Fórum de Ética e Compliance para 150 fornecedores das empresas

TRABALHADORES TERCEIRIZADOS	2008	2009	2010
Número de trabalhadores terceirizados/contratados	2.237	2.034	1.771
Custo total (R\$ mil)	100.924,00	91.646,00	124.708,00
Trabalhadores terceirizados/contratados em relação ao total da força de trabalho (%)	72,00	69,00	58,00
Perfil da remuneração – identificar a percentagem de funcionários em cada faixa de salário	ND	ND	ND
Perfil da escolaridade – em relação ao total de terceirizados – discriminar (em %)			
Ensino Fundamental	ND	ND	ND
Ensino Médio	ND	ND	ND
Ensino Superior, Pós-graduação	ND	ND	ND

Atuação para combater o trabalho infantil e escravo

GRI HR6; HR7

A AES Sul atua para erradicar o trabalho infantil e impedir o trabalho degradante e forçado na sua cadeia de suprimentos por meio de diversas ferramentas. Além de, na etapa de cadastramento, disponibilizar informações relativas ao Código de Ética e Conduta Corporativa e inserir cláusula contratual específica sobre o tema, a AES Sul realiza auditorias

in loco nos fornecedores, em que um dos pontos avaliados é o trabalho infantil e escravo. Também durante as Inspeções de Segurança esse é um dos itens que faz parte do *check list* de verificação.

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

do Grupo. O objetivo foi esclarecer a política de contratação da empresa para que os parceiros entendam as análises feitas antes da assinatura dos contratos. Durante o evento, houve a participação de um especialista que falou sobre como o tema corrupção é tratado em vários lugares do mundo.

Revisão contratual e de conformidade

A revisão contratual busca assegurar a integridade dos negócios da AES Sul, acompanhar a conduta legal e ética dos parceiros comerciais e resguardar a companhia de situações de violação ética ou legal.

Nos contratos estão incluídas cláusulas específicas de *compliance*, em que a empresa contratada se compromete a não se envolver em nenhum esquema

criminoso ou que envolva violação aos direitos humanos, como trabalho escravo e infantil. Em 2010, 100% dos fornecedores que se enquadram no processo de *compliance* foram avaliados com relação a esses aspectos, bem como em relação a condições de saúde e segurança.

Os formulários de contratação de fornecedores e prestadores de serviço trazem ainda questões específicas de ética e *compliance*. Quando surgem questões duvidosas, a equipe de *compliance* conduz investigações sobre a empresa envolvida e procura esclarecê-las com a própria contratada. Caso sejam encontradas provas graves, a contratação não é efetuada.

Em 2010, foram analisadas 437 operações, envolvendo um valor total de R\$ 741,5 milhões na AES Sul.

Principais fornecedores da AES Sul

Materiais
Weg Equipamentos Elétricos S/A;
Indústrias de Postes Indasul Ltda;
Cooper Power Systems do Brasil Ltda;
Itron Soluções para Energia e Água;
Induscabos Condutores Elétricos.
Serviços
Conecta Empreendimentos Ltda;
Sirtec Sitemas Elétricos Ltda;
Schuch Engenharia Ltda;
Tivit Terceirização de Processos;
Stefanini Assessoria e Consultoria.

Fornecedores GRI EU16; EU18

A) SELEÇÃO E AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES	2008	2009	2010
Fornecedores inspecionados pela empresa / total de fornecedores (%) – quanto a trabalho infantil e trabalho forçado	10,00	10,00	71,00
Fornecedores inspecionados pela empresa / total de fornecedores (%) – quanto a condições de saúde e segurança	0	0	0
Fornecedores não qualificados (não conformidade com os critérios de responsabilidade social da empresa) / total de fornecedores (%)	0	0	0
B) APOIO AO DESENVOLVIMENTO DE FORNECEDORES ¹	2008	2009	2010
Número de capacitações oferecidas aos fornecedores	2.015	1.692	1.953
Número de horas de treinamento oferecidas aos fornecedores	72.796	57.695	58.956

1. Quanto ao trabalho infantil, trabalho forçado e condições de saúde e segurança no trabalho

Foco na qualidade

"Obstinados por um ótimo atendimento" é o lema da AES Sul quando o assunto é o relacionamento de qualidade com seus 1,1 milhão de clientes

A casa é sua

Abrir as portas da empresa para os clientes e fazê-los sentir a empresa por dentro. Com essa estratégia, o evento "Portas Abertas" propiciou a clientes corporativos a oportunidade de conhecer a estrutura de atendimento emergencial da AES Sul. Ao recepcioná-los *in loco* e fazê-los conhecer de perto a estrutura de atendimento, todos os canais de relacionamento e áreas de operação, a empresa reforça a percepção de que há uma estrutura destinada a um rápido restabelecimento do fornecimento de energia. O próximo passo é ampliar o programa para clientes do segmento de varejo, não só para pequenas empresas como para pessoas físicas.

AES Sul atende a 1,1 milhão de clientes de 118 municípios localizados dentro de sua área de concessão, a maioria com perfil rural e com população inferior a 2 mil habitantes.

Para manter um atendimento de qualidade, que supra as necessidades do consumidor, a empresa segmenta o atendimento em dois grupos: Corporativo e Varejo.

Corporativo

Segmento diversificado, que inclui unidades industriais, comerciais, grupos econômicos e órgãos do poder público (federais, estaduais e municipais). Abrange clientes que escolhem o fornecedor de energia elétrica pela livre negociação.

O segmento corporativo responde por cerca de 30% do faturamento da AES Sul. Seus movimentos podem afetar significativamente os resultados da empresa. Por isso, esse público conta com o atendimento personalizado de um gestor de contas, que procura compreender particularidades do negócio de seu cliente e desenvolver soluções específicas e adequadas a cada um.

As necessidades específicas dos clientes corporativos constam dos contratos de fornecimento individuais. Para gerenciar essas necessidades, a empresa utiliza métodos como visitas presenciais periódicas (semestrais ou anuais) e meios

de comunicação tradicionais (telefone e internet), além de realizar eventos direcionados e pesquisas de satisfação.

Outra ferramenta de destaque é o Relatório de Ultrapassagem de Demanda de Clientes Corporativos, elaborado mensalmente. Com base no consumo medido e na demanda real, é verificado se a contratação de demanda e o uso da energia estão dentro das necessidades e expectativas.

Varejo

Segmento de clientes com demanda de tensão inferior a 500 kW. Em sua maioria são residências, mas também há clientes rurais, pequenos comércios e indústrias.

Em 2010, a empresa aumentou a rede credenciada de atendimento presencial. Para isso, firmou novas parcerias – geralmente com um estabelecimento comercial cuja atividade esteja alinhada ao negócio da AES Sul (uma loja de materiais de construção, por exemplo) – para estabelecer um espaço físico onde é realizado o atendimento, em ambiente próprio e identificado.

Dentro da estratégia de potencializar o relacionamento, a empresa mantém o programa Por Você Cliente, cujo objetivo é desenvolver nos colaboradores o comprometimento com o olhar do cliente em relação ao atendimento. O mote do programa é a frase "Obstinados pelo Atendimento".

Um dos pilares do programa é o Comitê de Atendimento, formado por líderes e representantes de todas as áreas da AES Sul e das empresas parceiras. O Grupo se dedica a apresentar propostas de melhorias nos processos e disseminar as melhores práticas de atendimento. No ano, foram instituídos três Comitês de Atendimento, um em cada regional.

Uma das iniciativas de destaque do Comitê de Atendimento é o Plano de Reconhecimento Interno para elogios de clientes, que garante um bônus de R\$ 200 e um certificado de reconhecimento para o colaborador ou a equipe que receber uma avaliação positiva e espontânea do cliente.

Outras duas iniciativas foram implementadas sob o guarda-chuva do programa Por Você Cliente: o evento "Seja bem-vindo", dedicado aos líderes próprios e parceiros, que tem como objetivo capacitar esses profissionais e difundir o compromisso e a cultura de atendimento aos clientes; e o "Vivenciar é aprender", que permite a colaboradores próprios e de parceiros vivenciar a experiência de atendimento a cliente, incluindo processo de leitura, call center e atendimento em lojas. Em 2010, 510 colaboradores passaram pela experiência.



Torpedo SMS

Implementado em 2008 em todos os 118 municípios da área de concessão, o envio de mensagens SMS (texto por celular) do cliente para a empresa se consolidou como um meio de comunicação bastante sólido em 2010. Os clientes assimilaram a cultura do envio de mensagem e o serviço foi amplamente utilizado, especialmente durante temporais. No ano, o canal de comunicação respondeu por 30% dos atendimentos realizados por falta de energia.

Satisfação GRI PR5

A AES Sul acompanha o nível de satisfação dos seus clientes anualmente por meio de pesquisas específicas direcionadas a cada um dos seus segmentos.

A Pesquisa de Satisfação de Clientes Corporativos leva em consideração sete atributos de qualidade (Gerente de Conta; Atendimento Telefônico; Imagem; Informações e Comunicação; Fatura e Tarifas; Serviços e Parceria) e identifica o nível de importância que cada cliente confere a cada um deles. Os formulários são individuais e permitem a identificação dos clientes, viabilizando o desenvolvimento de ações específicas.

No segmento de varejo, a AES Sul utiliza a pesquisa da Abradee (Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica), que possui 29 atributos de qualidade divididos em macrocategorias (Fornecimento de Energia; Informação e Comunicação; Conta de Luz; Atendimento ao Cliente e Imagem da Empresa). Assim como no caso da pesquisa corporativa, o cliente de varejo também confere a cada atributo um nível de importância (de 1 a 10).

Para potencializar os resultados da análise e identificar particularidades regionais importantes relativas à satisfação dos clientes, a AES Sul tem expandido a cobertura geográfica da pesquisa, dividindo a amostragem por regiões e subregiões dentro da área de concessão. A análise e compreensão conjunta permitem estabelecer prioridades com relação aos itens considerados de maior e de menor impacto.

De acordo com a pesquisa da Abradee de 2010, o Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida (ISQP) auferido com relação aos clientes da AES Sul foi de 86,5%, ficando a empresa em sexto lugar no ranking nacional (empresas com mais de 500 mil clientes).

Adicionalmente, a AES Sul realiza diariamente pesquisa online para mensurar a satisfação de seus clientes do segmento de varejo, por meio de uma metodologia similar à da Abradee, que avalia 11 atributos de qualidade divididos em cinco categorias (Fornecimento de Energia; Informação e Comunicação; Conta de Luz; Atendimento ao Cliente e Imagem da Empresa). Dessa forma, é possível manter o monitoramento constante da satisfação de seus clientes e tomar ações corretivas sempre que necessário.

Metas

A principal meta da área de atendimento a clientes para 2011 é ser reconhecida como a melhor distribuidora de energia na avaliação dos clientes, segundo os critérios da Abradee.

Para atingir essa meta, além de continuar buscando a excelência no atendimento a clientes, a empresa pretende atuar em duas frentes:

- ampliação do atendimento presencial na área de concessão;
- consolidação do atendimento na loja virtual, por ter a consciência de que a web é uma nova característica do mercado, sendo que uma grande parcela dos clientes prefere resolver suas demandas diretamente.

Adequação à Resolução 414

A Resolução Normativa nº 414, de 2010, estabelece novas condições para a prestação de serviços ligados ao fornecimento de energia elétrica. Entre as principais mudanças estão a obrigatoriedade de postos de atendimento presenciais em todos os municípios atendidos pela concessionária, a redução dos prazos de ligação para consumidores residenciais, rurais e pequenos comerciantes e industriais (de três para dois dias úteis) e para consumidores de média e alta tensão (de dez para sete dias úteis). O prazo de religação também foi reduzido de 48 para 24 horas.

A Aneel também alterou as regras para cortes no fornecimento de energia por inadimplência: o consumidor deve ser avisado previamente com até 15 dias de antecedência, mas o corte só pode ser efetuado após 90 dias do vencimento da fatura em aberto. Além disso, a empresa deverá oferecer, 24 horas por dia, atendimento telefônico gratuito ao solicitante,

independentemente do tipo de telefonema (fixo ou móvel). De acordo com as regras, o atendimento deve ser feito até o segundo toque e as chamadas devem ser direcionadas para o atendimento humano em até 60 segundos.

Para atender às determinações, a AES Sul vem reestruturando a sua rede conveniada de atendimento e realizando um trabalho de adaptação do call center, para suprir a nova demanda. Além disso, firmou novas parcerias com fornecedores e alertou todas as unidades de média e alta tensão sobre as novas regras para faturamento.

Para mais informações sobre a Resolução Normativa nº 414, a Aneel disponibilizou um folder informativo que pode ser encontrado na internet, no endereço www.aneel.gov.br/arquivos/PDF/folder_perguntas%20e%20respostas_414_final.pdf

Canais de relacionamento

PRINCIPAIS CANAIS	SEGMENTO DE CLIENTE	DESCRIÇÃO
Call center	Todos os clientes	Atendimento telefônico gratuito 24 horas por dia, sete dias por semana
Central de Projetos	Todos os clientes	Atendimento dos novos clientes com necessidade de obra
Conta de energia	Todos os clientes	Utiliza o verso da fatura e encartes no mesmo envelope para realizar comunicações comerciais, institucionais e promoções
Conselho de Consumidores	Todos os clientes	Focado na orientação, na análise e na avaliação dos serviços prestados aos clientes
Lojas de Atendimento	Todos os clientes	Lojas próprias da AES Sul para atendimento presencial
Website	Todos os clientes	Atendimento eletrônico, 24 horas por dia, sete dias da semana
Torpedo Fácil	Todos os clientes	Recebimento de comunicação de falta de energia via celular
Twitter	Todos os clientes	Divulga informações sobre falta de energia, desligamentos programados, dicas de segurança e realizações
E-mails Corporativos	Clientes corporativos	Divulga informações relevantes destinadas ao mercado corporativo
Ouvidoria	Todos os clientes	Recebe, analisa, encaminha e responde reclamações, denúncias, sugestões e elogios
Portas Abertas	Clientes corporativos	Clientes conhecem <i>in loco</i> a estrutura de comunicação e relacionamento, além das áreas de operação
AES Sul News	Clientes corporativos	Revista desenvolvida pela empresa com informações relevantes
Atendimento Deficientes Auditivos	Clientes com deficiência auditiva	Canal de relacionamento exclusivo para deficientes auditivos, realizado por meio de interface telefônica. O fluxo de tratamento de solicitações é similar ao do call center
Rede Conveniada de Atendimento	Clientes varejo	Locais autorizados e preparados para atendimento presencial



EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO	2008	2009	2010
Perfil de consumidores e clientes			
Venda de energia por classe tarifária (GWh): % total			
Residencial	23,10	24,60	24,20
Residencial baixa renda	3,10	3,10	3,0
Comercial	14,40	15,10	14,80
Industrial	35,20	32,60	34,10
Rural	16,20	16,40	16,10
Poder público	2,80	2,80	2,30
Iluminação pública	3,00	3,10	2,90
Serviço público	2,20	2,30	2,60
Satisfação do cliente	2008	2009	2010
Índices de satisfação obtidos pela pesquisa Iasc-Aneel	67,80	69,40	68,56
Índices de satisfação obtidos por pesquisas de outras entidades (Abradee, Vox Populi e outras) e/ou pesquisas próprias (especificar) ISQP (Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida pelos clientes residenciais), pesquisa Abradee	85,90	87,10	86,50
Atendimento ao consumidor	2008	2009	2010
Total de ligações atendidas (call center)	2.955.129	2.655.700	2.598.981
Número de atendimentos nos escritórios regionais	310.722	318.997	378.355
Número de atendimentos por meio da internet	571.270	643.732	821.182
Reclamações em relação ao total de ligações atendidas (%)	27,72	34,67	35,17%
Tempo médio de espera até o início de atendimento (minutos)	0,58	1,32	0,53
Tempo médio de atendimento (minutos)	3,17	3,25	3,26
Número de reclamações encaminhadas de consumidores	2008	2009	2010
À empresa	4.207	3.644	5.805
À Aneel (agências estaduais/regionais)	662	651	920
Ao Procon	16	29	107
À justiça	3.224	2.458	3.435
Reclamações – principais motivos (%)	2008 (%)	2009 (%)	2010 (%)
Referentes a prazos na execução de serviços	1,91	1,56	3,58
Referentes ao fornecimento inadequado de energia	0,63	0,42	0,55

cont

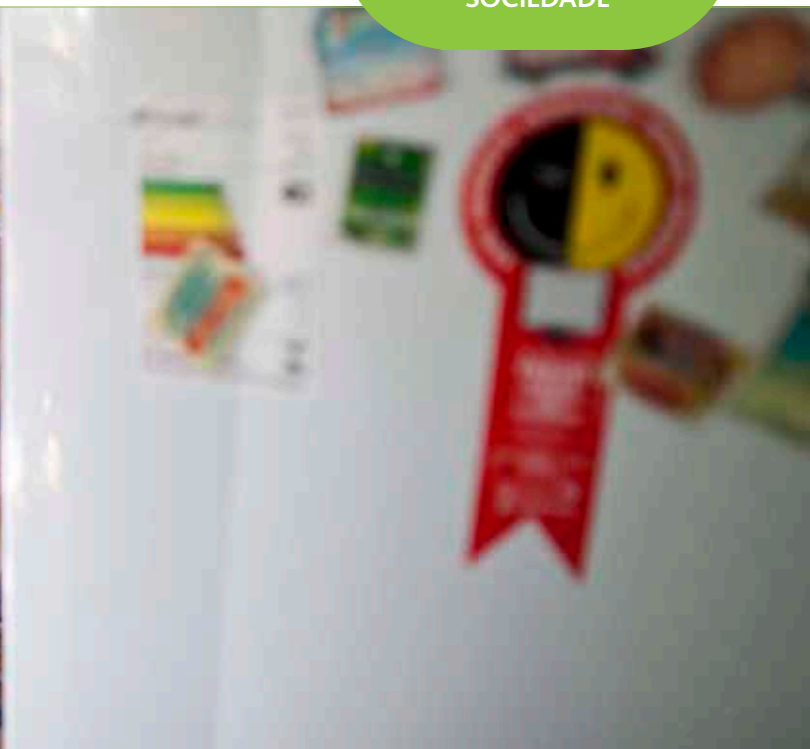


EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO	2008	2009	2010
Reclamações – principais motivos (%)	2008	2009	2010
Referentes a interrupções	69,37	72,19	84,40
Referentes à emergência	5,80	5,66	5,23
Referentes ao consumo/leitura	1,64	1,32	0,60
Referentes ao corte indevido	0,04	0,02	0,04
Referentes a conta não entregue	5,27	4,63	2,71
Referentes a serviço mal executado	0,04	0,03	0,02
Referentes a danos elétricos	0,66	0,47	0,84
Referentes a irregularidades na medição (fraude, desvio de energia)	0,97	0,55	0,51
Outros	13,66	13,14	1,52

RECLAMAÇÕES SOLUCIONADAS (%) <u>GRI SO8</u>	2008	2009	2010
Durante o atendimento	0	0	0
Até 30 dias	98,52	98,90	98,01
Entre 30 e 60 dias	0,90	0,63	0,96
Mais que 60 dias	0,58	0,47	1,03
Reclamações julgadas procedentes em relação ao total de reclamações recebidas	85,00	85,00	87,59
Reclamações solucionadas em relação ao número de reclamações procedentes	106,00	106,00	111,74
Quantidade de inovações implantadas em razão da interferência do ouvidor e/ou do serviço de atendimento ao consumidor	16	17	18

Inclusão e cidadania

Fazer a diferença, praticando a sustentabilidade, promovendo relacionamentos inspiradores e educando gerações atuais e futuras



O fornecimento de energia elétrica confiável e acessível é o ponto central para promover o desenvolvimento socioeconômico da sociedade, sobretudo em comunidades de baixa renda. A AES Sul investe recursos próprios, incentivados e compulsórios em projetos sociais, eficiência energética, universalização e pesquisa e desenvolvimento.

Em 2010, foram mais de R\$ 44,9 milhões destinados a projetos que promovem: a inclusão social e a cidadania; a educação para o uso consciente e seguro da energia; a redução do consumo de energia; e a cultura.

Projeto Sociais GRI SO1

A AES Sul investiu em 2010 R\$ 2,5 milhões de recursos próprios e incentivados em projetos de cultura e cidadania. A empresa seleciona os projetos de acordo com a estratégia da companhia e com os seguintes fatores:

- Projetos de alto impacto nas comunidades onde atua, seguindo dois pilares: Cultura (Restauração do Patrimônio Histórico, Teatro e Música) e Cidadania (Inclusão Social, Geração de Renda e Educação);
- Promoção de boas práticas de Responsabilidade Social Corporativa na relação com fornecedores, colaboradores, clientes, comunidade e governo; e

Luz para Todos

O Programa Luz para Todos, criado no ano de 2003 pelo Governo Federal, busca universalizar o acesso à energia elétrica no Brasil, envolvendo municípios, Estados, Governo Federal e distribuidoras de energia elétrica, para beneficiar as comunidades rurais. Em 2010, foram efetuadas 2.190 ligações.

O investimento no ano foi de R\$ 24,7 milhões. 10% dele é advindo da CDE (Conta de Desenvolvimento Energético), do Governo Federal, 65% da RGR (Reserva Global de Reversão), 10% do Estado e municípios do Rio Grande do Sul e 15% como contrapartida da AES Sul. Desde 2004, foram investidos R\$ 229,2 milhões, que beneficiaram 27.184 famílias, o que significa aproximadamente 100.000 pessoas que agora tem acesso à energia elétrica.

Infraestrutura (2004-2010)

- 7.177 km de rede de média tensão
- 1.281 km de rede de baixa tensão
- 11.503 transformadores
- 27.184 medidores
- 95.387 postes
- 9.975 kits de instalação interna

Projeto Escola

Ativo há mais de dez anos, o Projeto Escola da AES Sul vem disseminando conhecimento e conscientização sobre energia elétrica para jovens do Ensino Médio e Fundamental da área de concessão da empresa. O projeto surgiu da percepção de colaboradores da AES Sul, que constataram que temas como o consumo adequado da energia não eram abordados nas escolas. A partir disso, começaram a recrutar voluntários com capacidades para palestrar e informar os alunos.

Em 2010, foram realizadas 104 palestras, atingindo um público de 7.595 alunos.

- Geração de transformação social por meio da promoção da cidadania em comunidades socialmente vulneráveis.

Após os projetos terem sido selecionados, a Gerência de Comunicação e Responsabilidade Social os avalia durante o Ciclo de Planejamento Estratégico e acompanha ao longo do ano nas reuniões de performance.

Projeto Cultural Lâmpada Mágica

O projeto Lâmpada Mágica leva, há 12 anos, espetáculos consagrados de artes cênicas para mais de 100 municípios da área de concessão no Rio Grande do Sul, realizando oficinas de artes e integrando artistas e comunidades. Em 2010 foram realizados 11 espetáculos, totalizando 44 apresentações, em 26 cidades diferentes, com um público total de 15.391 pessoas. Foram realizadas 24 oficinas artísticas, beneficiando 275 pessoas. Entidades sociais e escolas municipais foram também beneficiadas com materiais escolares, doados pelos espectadores. A entrada para os espetáculos é franca.

Programa de Restauração do Patrimônio Histórico

Dando continuidade ao Programa de Restauração do Patrimônio Histórico, a AES Sul entregará, em meados de 2011, a Casa de Getúlio Vargas, que reunirá um vasto acervo pessoal e informações históricas sobre o político e ex-presidente do Brasil. A casa ficará localizada no município de São Borja e contará com um aporte – ao final de 2011 – de mais de R\$ 1,5 milhão para sua restauração.

Programa de Voluntariado Energia do Bem

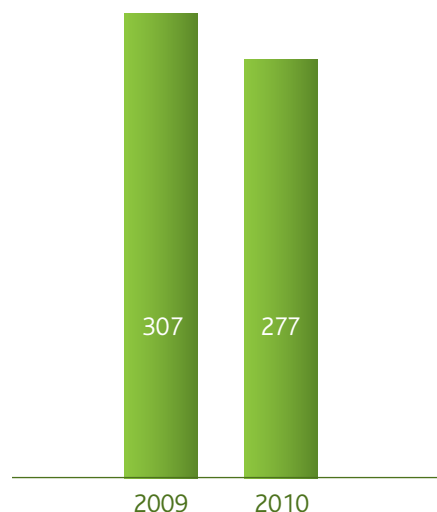
O Energia do Bem é o programa de voluntariado da AES Brasil que tem o objetivo de engajar e oferecer apoio a seus colaboradores próprios e contratados e a seus familiares que desejam, voluntariamente, contribuir para o desenvolvimento das sociedades onde a AES está inserida. Lançado em 2009, o projeto contou com 277 voluntários da AES Sul (21,5% do quadro de colaboradores), em 2010.

Para apoiar o programa, as empresas da AES Brasil oferecem um portal para a divulgação de oportunidades de voluntariado, a doação de até quatro horas por mês do horário do expediente para o trabalho voluntário e o transporte por táxi conveniado até a instituição mais próxima do local de trabalho.

Em 2010, os voluntários assistiram a palestras e puderam participar de oficinas preparatórias para o trabalho. Em agosto, 211 colaboradores de oito unidades do Rio Grande do Sul participaram de palestras de sensibilização, quando discutiram a função do voluntariado empresarial. Além disso, o programa realizou a campanha de Natal e a convenção sobre Voluntariado e Responsabilidade Social, apresentada a 150 estagiários do Grupo AES Brasil.

Os voluntários da AES Brasil também se mobilizaram para auxiliar as vítimas dos terremotos do Chile. Ao todo, arrecadaram quase R\$ 7 mil, doados para a Fundación Maitenes, mantida pela AES Gener no Chile.

Energia do Bem Voluntários



As vertentes do Energia do Bem

Distribuindo a Energia do Bem: tem o objetivo de mobilizar os colaboradores para campanhas pontuais e emergenciais, como campanhas do Agasalho e de Natal, incentivando doações a projetos sociais de apoio à criança e ao adolescente. Em 2010, a Campanha de Natal da AES Brasil beneficiou 1.188 crianças, e a Campanha do Agasalho atendeu 37 instituições em toda a área de concessão onde as empresas do Grupo estão presentes. O Programa, ainda, mobilizou os colaboradores para contribuírem com populações atingidas por desastres naturais, como no Chile e Haiti, São Paulo e São Luiz do Paraitinga. Foram arrecadadas roupas, calçados e utensílios domésticos e indicadas contas bancárias abertas com a finalidade de arrecadação financeira.

Agindo para Transformar: a busca é pelo engajamento social e pela atuação voluntária de colaboradores em instituições parceiras da AES Sul. Contempla, ainda, a seleção e o acompanhamento de projetos sociais inscritos nos Conselhos Municipais dos Direitos da Criança e do Adolescente (CMDCA's), que recebem o repasse de 1% do imposto de renda devido pela empresa. Em 2010, a AES Sul destinou R\$ 140 mil para dois projetos sociais de dois municípios da área de concessão.

Empreendendo na Comunidade: implementada em 2010, tem como objetivo fomentar o empreendedorismo social dos colaboradores por meio da apresentação de projetos sociais a serem desenvolvidos – com o apoio da AES Sul – nas comunidades. Os resultados poderão ser mensurados em 2011.

Programa de Eficiência Energética GRI EU7

A AES Sul destina 0,50% de sua receita operacional líquida ao Programa de Eficiência Energética, seguindo determinação da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), além de recursos próprios. Em 2010, os investimentos totalizaram R\$ 11,5 milhões.

Fazem parte do Programa de Eficiência Energética o projeto AES Sul na Comunidade – regularização de ligações elétricas em comunidades de baixa renda – e projetos voltados a escolas estaduais e hospitais filantrópicos.

AES Sul na Comunidade

No âmbito social, o Projeto AES Sul na Comunidade tem o objetivo de regularizar as ligações informais de energia elétrica, melhorando as condições de fornecimento de energia às comunidades de baixa renda, criando novos clientes e disseminando orientações sobre o uso seguro e eficiente da eletricidade. Em 2010, foram 635 regularizações, com investimento de R\$ 4,4 milhões.

Nos próximos dois anos, a previsão de investimentos é de mais de R\$ 15 milhões para regularizar a situação de consumo de energia elétrica para cerca de 4 mil famílias. Será feita a instalação de kits de medição e kits internos de instalações elétricas; substituição de geladeiras; substituição de lâmpadas incandescentes

por lâmpadas fluorescentes compactas; instalação de chuveiros eletrônicos e 150 kits com coletor solar para aquecimento de água.

Para garantir a sustentabilidade do negócio e conseguir manter esse público adimplente, foram criados quatro pilares de atuação, que buscam desenvolver a questão da educação, do uso da eletricidade e a questão da cidadania e inclusão social:

- Estabelecimento de canais eficientes de relacionamento com as comunidades por meio de agentes comunitários;
- Criação de política comercial específica, em que o cliente recebe uma tarifa fixa nos três primeiros meses para se adaptar ao novo patamar de consumo;
- Uso de tecnologia para ampliar a segurança da rede; e
- Responsabilidade social, ajudando a comunidade a se desenvolver socialmente e estimular a geração de renda.

Projetos de eficiência energética GRI EN5; EN6; EN7

Além do projeto voltado a clientes de baixa renda, a AES Sul investe em projetos para clientes dos grupos comercial, industrial, do poder público e de serviços. Em 2010, a AES Sul investiu R\$ 7,1 milhões nos projetos para esses públicos e propiciou a economia de 9.316 MWh/ano.

Dentro dos projetos do Programa de Eficiência Energética, destaca-se o Orizícola, que tem o objetivo de melhorar a eficiência do bombeamento de água para lavouras de arroz irrigado na região oeste do Estado do Rio Grande do Sul. O projeto foi distribuído entre 10 clientes, tornando mais eficientes 45 estações de bombeamento. A medida visa reduzir a demanda de energia elétrica por meio da redução da potência dos equipamentos instalados.

A AES Sul direcionou ainda recursos para a eficiência energética em 11 hospitais filantrópicos dentro da sua área de concessão,

Outros projetos GRI SO1

PROJETO	DESCRIÇÃO
Sonoras Energias	Espectáculos musicais com alto padrão de produção oferecidos gratuitamente para comunidades que não tenham acesso a esse tipo de show
Hospital com mais saúde	Programa criado em 2006 para auxiliar as entidades hospitalares filantrópicas na geração de renda por meio da doação dos clientes na conta de luz, qualificando o atendimento à população e contribuindo para a adimplência dos hospitais
Projeto Pescar	O objetivo é capacitar jovens em situação de risco, oferecendo cursos em oito áreas de atuação: indústria, comércio, comunicação, construção civil, gestão, informática, turismo e hospitalidade e imagem pessoal



colaborando para o melhor atendimento à saúde da comunidade. A empresa eficientizou também aproximadamente 400 salas de aula em 30 escolas estaduais, melhorando as condições da iluminação e contribuindo para um melhor aprendizado dos alunos da rede pública de ensino.

Pesquisa e desenvolvimento

O programa de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) da AES Sul incentiva a inovação e cria oportunidades de investimentos alinhadas à estratégia empresarial e à valorização do conhecimento produzido pelos colaboradores em parceria com institutos, universidades, fabricantes e empresas públicas e privadas de fomento à tecnologia.

O programa de P&D faz parte do dia a dia das empresas do Grupo AES Brasil, dentro de uma perspectiva de melhoria contínua e da qualidade dos processos, com ferramentas que garantam a segurança e a confiabilidade dos serviços. O programa também promove oportunidades para o crescimento sustentável, capazes de gerar benefícios a clientes, acionistas, colaboradores, parceiros, fornecedores e a sociedade. Além dos resultados práticos, os resultados intangíveis (mestrados, doutorados, especializações de colaboradores) proporcionam expectativas e oportunidades futuras e que podem ser valoradas economicamente.

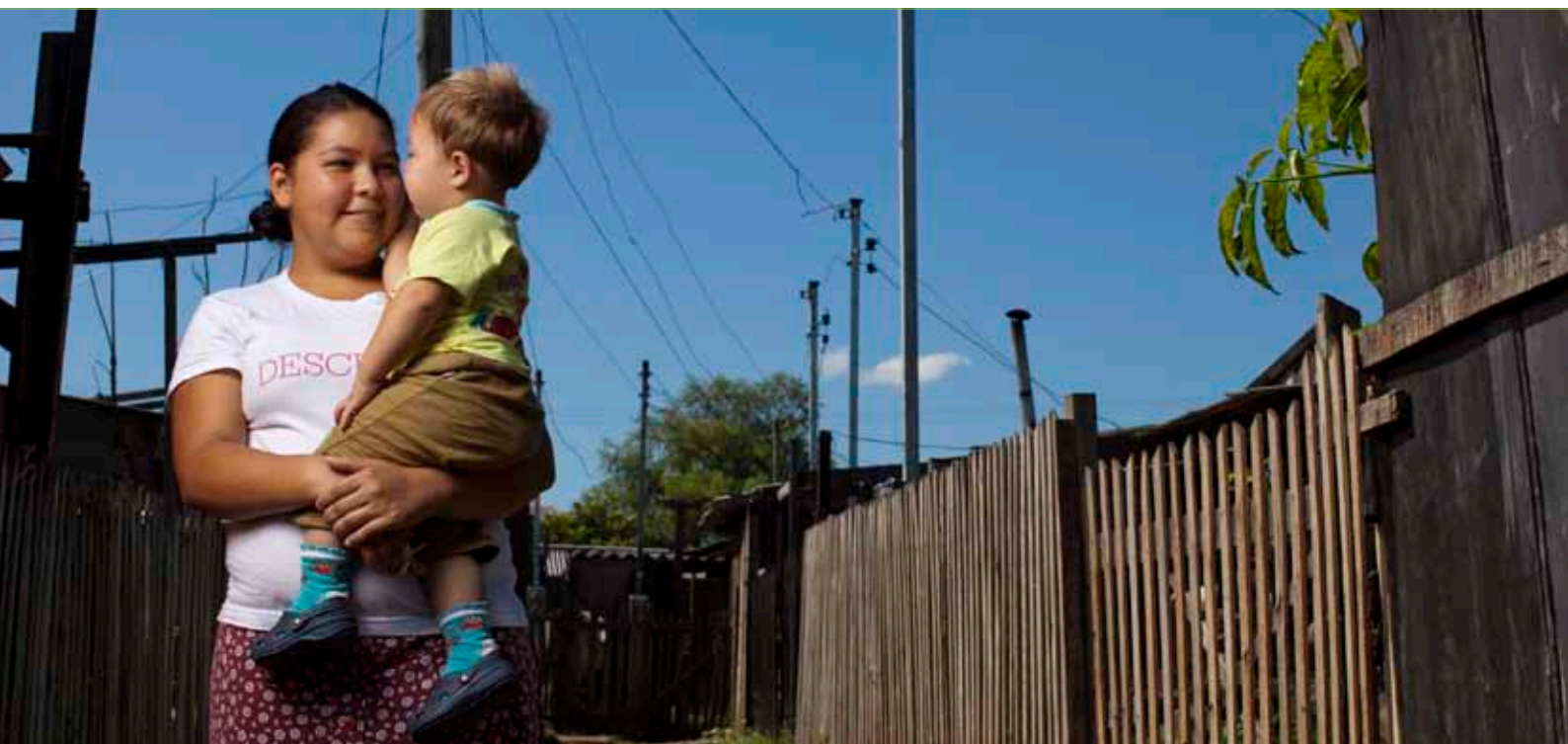
A companhia destina 0,20% de sua receita operacional líquida (ROL) ao programa de P&D, atendendo à legislação do setor elétrico. Os projetos contemplam também processos técnicos, comerciais e operacionais; segurança de colaboradores e empregados terceirizados; além da promoção de iniciativas sustentáveis para as comunidades, entre outros temas correlacionados.

Em 2010, foi concluído o projeto “Gestão Estratégica Operacional – Otimização de Rotas e Despachos de Ordens de Serviço”, que contempla o desenvolvimento de sistema para despacho automático das ordens de serviço emergenciais, comerciais e técnicas, conforme as rotas ideais de atendimento, considerando prioridades, indicadores, prazos, disponibilidade, localização e tipos de equipes, incluindo tecnologia de comunicação integrada com a plataforma atual. A partir da implementação desse projeto, observou-se uma significativa redução na distância percorrida pelas equipes, em média de 60%, quando comparado ao cenário de despacho. Essa condição proporcionou uma redução de 22% no tempo total de atendimento das ordens.

Entre os projetos em andamento, destacam-se “Adaptação de Sistemas de Neutro Ressonante”, que busca melhorias do processo de proteção da rede; “Desenvolvimento de Sistemas Inteligentes para Operação de

Equipamentos Telecomandados”, que tem o objetivo de desenvolver sistemas de telecomando para as chaves de distribuição, proporcionando segurança, rapidez e confiabilidade, e o Projeto “Gerenciamento Automático de Sistemas de Bombeamento para Irrigação de Lavouras de Arroz a partir do Controle da Lâmina d’Água”, que prevê entregar um sistema de gerenciamento do volume de água e energia necessário para o desenvolvimento da lavoura de arroz irrigado.

Em 2010, foram investidos R\$ 6,0 milhões em 17 projetos, dos quais dois foram concluídos durante esse mesmo ano. Para 2011, estão previstos investimentos na ordem de R\$ 6 milhões em projetos de P&D, em um total de 15 projetos em execução para o ano.



Órgãos públicos

A distribuição de energia elétrica é uma atividade regulada e exige a colaboração da companhia com o poder público, em várias esferas, e com as agências que estabelecem as normas reguladoras do setor. O principal órgão regulador do setor de energia é a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), vinculada ao Ministério das Minas e Energia, que representa a União ante aspectos técnicos, econômicos e financeiros da concessão do serviço, regulando e fiscalizando a produção, transmissão e comercialização de energia elétrica, em conformidade com as políticas e diretrizes federais.

A empresa é também associada à Câmara de Comercialização de

Energia Elétrica (CCEE), associação civil que administra contratos firmados entre geradores, comercializadores, distribuidores e consumidores livres.

Para questões ambientais, a AES Sul mantém relações com a Fepam - Fundação Estadual de Proteção Ambiental Henrique Luiz Roessler – RS, responsável pelo licenciamento ambiental de novos empreendimentos, como linhas de transmissão e subestações, e com a Sema – Secretaria Estadual do Meio Ambiente, por meio do Departamento de Florestas e Áreas Protegidas – Defap, para licenciamento do manejo da vegetação. A companhia mantém ainda relacionamento com as secretarias municipais de meio ambiente, responsáveis por determinadas licenças, conforme a resolução do

Consema, que habilita os municípios a realizarem licenciamentos ambientais. Com o Ministério Público, estuda a incorporação das diretrizes desse órgão às suas práticas socioambientais.

A AES Sul mantém também estreito relacionamento comercial e institucional com as secretarias de governo do Estado do Rio Grande do Sul e prefeituras de sua área de concessão, com o objetivo de atendê-las adequadamente em suas demandas específicas (obras diversas e consumo de energia elétrica), bem como no estabelecimento de parcerias visando ao bem comum.

Projetos do programa de Eficiência Energética em 2010

PROJETO	BENEFICIADOS	INVESTIMENTO (EM R\$ MILHÕES)
Bombeamento de água para lavouras de arroz irrigado na região oeste do RS	Atendidos 10 clientes e eficientizadas 45 estações de bombeamento, visando reduzir o consumo anual de energia em 8.264 MWh	5,48
Escolas Estaduais	30 escolas	0,67
Hospitais Filantrópicos	11 hospitais	0,97
AES Sul na Comunidade	635 famílias beneficiadas	4,36



Programa de Eficiência Energética – origem dos recursos por classe de consumidores (R\$ mil)

RESIDENCIAL	2008	2009	2010
Sem ônus para o consumidor (A)	0	0	0
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	0
Total dos recursos no segmento (C)	0	0	0
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0	0	0
Investimento médio por consumidor (C/D)	0	0	0
RESIDENCIAL DE BAIXA RENDA	2008	2009	2010
Sem ônus para o consumidor (A)	1.864	4.165	4.363
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	0
Total dos recursos no segmento (C)	1.864	4.165	4.363
Total de unidades atendidas no segmento (D)	2.179	874	63.333
Investimento médio por consumidor (C/D)	0,9	4,8	15
População atendida (nº de habitantes total residencial + baixa renda) (E)	8.212	3.496	253.332
Investimento médio por população atendida (custo total: residencial + baixa renda por habitante) (C/E)	0,23	1,19	0,02
COMERCIAL	2008	2009	2010
Sem ônus para o consumidor (A)	0	0	0
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	0
Total dos recursos no segmento (C)	0	0	0
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0	0	0
Investimento médio por consumidor (C/D)	0	0	0
INDUSTRIAL	2008	2009	2010
Sem ônus para o consumidor (A)	0	0	0
Com ônus para o consumidor (B)	0	1.843	12
Total dos recursos no segmento (C)	0	1.843	12
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0	1	1
Investimento médio por consumidor (C/D)	0	1.843	12

cont

RURAL	2008	2009	2010
Sem ônus para o consumidor (A)	0	0	
Com ônus para o consumidor (B)	3.264	4.836	5.479
Total dos recursos no segmento (C)	3.264	4.836	5.479
Total de unidades atendidas no segmento (D)	38	62	45
Investimento médio por consumidor (C/D)	86	78	122
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	2008	2009	2010
Sem ônus para o consumidor (A)	0	0	0
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	0
Total dos recursos no segmento (C)	0	0	0
Total de kW instalado (F)	0	0	0
Investimento médio por kW instalado (C/F)	0	0	0
SERVIÇO PÚBLICO	2008	2009	2010
Sem ônus para o consumidor (A)	175	1.014	1.650
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	0
SERVIÇO PÚBLICO	2008	2009	2010
Total dos recursos no segmento (C)	175	1.014	1.650
Total de unidades atendidas no segmento (D)	8	33	37
Investimento médio por consumidor (C/D)	22	31	45
PODER PÚBLICO	2008	2009	2010
Sem ônus para o consumidor (A)	8	36	135
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	0
Total dos recursos no segmento (C)	8	36	135
Total de unidades atendidas no segmento (D)	1	1	1
Investimento médio por consumidor (C/D)	8	36	135
GESTÃO ENERGÉTICA MUNICIPAL	2008	2009	2010
Recursos investidos próprios	0	0	0
Recursos investidos de terceiros	0	0	0
Total dos recursos	0	0	0
EDUCAÇÃO – CONSERVAÇÃO E USO RACIONAL DE ENERGIA (R\$ MIL)	2008	2009	2010
Recursos investidos próprios	0	0	0
Recursos investidos de terceiros	0	0	0
Total dos recursos	0	0	0
AQUECIMENTO SOLAR (PARA SUBSTITUIÇÃO DE CHUVEIROS ELÉTRICOS)	2008	2009	2010
Recursos investidos próprios	0	430	112
Recursos investidos de terceiros	0	0	0
Total dos recursos	0	430	112
RURAL	2008	2009	2010
Recursos investidos próprios	0	0	0
Recursos investidos de terceiros	0	0	0
Total dos recursos	0	0	0
TOTAL DOS RECURSOS EM PROJETOS DE EFICIENTIZAÇÃO ENERGÉTICA (R\$ MIL)	2008	2009	2010
Sem ônus para o consumidor	2.047	5.215	6.147
Com ônus para o consumidor	3.264	6.679	5.491
Total dos recursos	5.311	11.894	11.638

PARTICIPAÇÃO RELATIVA DOS RECURSOS EM PROJETOS DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA (R\$ MIL)	2008	2009	2010
Por classe de consumidores			
Recursos no segmento residencial sobre total investido no PEE (%)	0,00	0,00	0,00
Recursos no segmento residencial de baixa renda sobre total investido no PEE (%)	35,10	35,00	37,49
Recursos no segmento comercial sobre total investido no PEE (%)	0,00	0,00	0,00
Recursos no segmento industrial sobre total investido no PEE (%)	0,00	15,50	0,10
Recursos no segmento rural sobre o total investido no PEE (%)	61,50	40,70	47,08
Recursos no segmento iluminação pública sobre o total investido no PEE (%)	0,00	0,00	0,00
Recursos no segmento serviço público sobre o total investido no PEE (%)	3,30	8,50	14,18
Recursos no segmento poder público sobre o total investido no PEE (%)	0,20	0,30	1,16
PARTICIPAÇÃO RELATIVA DOS RECURSOS EM PROJETOS DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA (R\$ MIL) <small>GRI EN5; EU7</small>	2008	2009	2010
Por tipos de projeto			
Recursos no segmento gestão energética municipal sobre o total de recursos no PEE (%)	0,00	0,00	0,00
Recursos no segmento educação sobre total de recursos no PEE (%)	0,00	0,00	0,00
Recursos no segmento aquecimento solar sobre total de recursos no PEE (%)	0,00	0,04	0,01
EFICIÊNCIA ENERGÉTICA RESIDENCIAL	2008	2009	2010
Energia economizada (em MWh) por ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada ¹	0	0	0
EFICIÊNCIA ENERGÉTICA RESIDENCIAL DE BAIXA RENDA	2008	2009	2010
Energia economizada (em MWh) por ano	2.648	2.853	10.172
Redução na demanda de ponta (em MW)	492	694	10.650
Custo evitado com a energia economizada	1	746	9.005
EFICIÊNCIA ENERGÉTICA COMERCIAL	2008	2009	2010
Energia economizada (em MWh) por ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada	0	0	0
EFICIÊNCIA ENERGÉTICA INDUSTRIAL	2008	2009	2010
Energia economizada (em MWh) por ano	0	1.530	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	289	0
Custo evitado com a energia economizada	0	319	0
EFICIÊNCIA ENERGÉTICA RURAL	2008	2009	2010
Energia economizada (em MWh) por ano	8.653	7.011	8.264
Redução na demanda de ponta (em MW)	4	4	4.885
Custo evitado com a energia economizada	860	959	5.338
EFICIÊNCIA ENERGÉTICA ILUMINAÇÃO PÚBLICA	2008	2009	2010
Energia economizada (em MWh) por ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada	0	0	0
EFICIÊNCIA ENERGÉTICA SERVIÇO PÚBLICO	2008	2009	2010
Energia economizada (em MWh) por ano	0	635	850
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	220	260
Custo evitado com a energia economizada	0	198	519

EFICIÊNCIA ENERGÉTICA PODER PÚBLICO	2008	2009	2010
Energia economizada (em MWh) por ano	0	36	41
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	8	28
Custo evitado com a energia economizada	0	12	27
EFICIÊNCIA ENERGÉTICA AQUECIMENTO SOLAR	2008	2009	2010
Energia economizada (em MWh) por ano	0	0	161
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	1
Custo evitado com a energia economizada	0	0	62
EFICIENTIZAÇÃO INTERNA (NA EMPRESA)	2008	2009	2010
Energia economizada (em MWh) por ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	2	1
Custo evitado com a energia economizada	0	0	0
Total	0	0	0

Recursos aplicados em pesquisa e desenvolvimento tecnológico e científico (R\$ mil)

POR TEMAS DE PESQUISA (MANUAL DE P&D – ANEEL)	2008	2009	2010	META
Eficiência energética (A)	0	0	257,54	288,82
Fonte renovável ou alternativa (B)	0	0	0	0
Meio ambiente (C)	178,27	1.161,12	974,35	1.087,90
Qualidade e confiabilidade (D)	821,03	516,43	1.359,71	1.632,60
Planejamento e operação (E)	550,76	1.729,32	2.342,98	2.500,60
Supervisão, controle e proteção (F)	0	0	0	0
Medição (G)	0	0	0	0
Transmissão de dados pela rede elétrica (H)	0	0	0	0
Novos materiais e componentes (I)	0	0	1.052,60	575,45
Desenvolvimento de tecnologia de combate a fraude e furto (J)	2,75	-14,35	0	0
Total de investimentos em P&D (K)	1.552,81	3.392,52	5.987,18	6.085
Investimento no tema eficiência energética (A) sobre total investido em P&D (K) (%)	0	0	4,3	4,7
Investimento no tema fonte renovável ou alternativa (B) sobre total investido em P&D (K) (%)	0	0	0	0
Investimento no tema meio ambiente (C) sobre total investido em P&D (K) (%)	11,5	34,2	16,3	17,9
Investimento no tema qualidade e confiabilidade (D) sobre total investido em P&D (K) (%)	52,9	15,2	22,7	26,8
Investimento no tema planejamento e operação (E) sobre total investido em P&D (K) (%)	35,5	51,0	39,1	41,1
Investimento no tema supervisão, controle e proteção (F) sobre total investido em P&D (K) (%)	0	0	0	0
Investimento no tema medição (G) sobre total investido em P&D (K) (%)	0	0	0	0
Investimento no tema transmissão de dados por rede elétrica (H) sobre total investido em P&D (K) (%)	0	0	0	0
Investimento no tema novos materiais e componentes (I) sobre total investido em P&D (K) (%)	0	0	17,6	9,5
Investimento no tema desenvolvimento de tecnologia de combate a fraude e furto (J) sobre total investido em P&D (K) (%)	0,2	-0,4	0	0

Balanço Social Ibase

1 - BASE DE CÁLCULO	2010 VALOR (MIL REAIS)			2009 VALOR (MIL REAIS)		
Receita líquida (RL)	1.866.037			1.628.511		
Resultado operacional (RO)	172.659			229.497		
Folha de pagamento bruta (FPB)	78.421			61.723		
2 - INDICADORES SOCIAIS INTERNOS	VALOR (MIL)	% SOBRE FPB	% SOBRE RL	VALOR (MIL)	% SOBRE FPB	% SOBRE RL
Alimentação	8.991	11,47%	0,48%	5.726	9,28%	0,35%
Encargos sociais compulsórios	17.261	22,01%	0,93%	14.494	23,48%	0,89%
Previdência privada	4.472	5,70%	0,24%	4.574	7,41%	0,28%
Saúde	4.579	5,84%	0,25%	3.035	4,92%	0,19%
Segurança e saúde no trabalho	4.171	5,32%	0,22%	1.796	2,91%	0,11%
Educação	483	0,62%	0,03%	449	0,73%	0,03%
Cultura	-	0,00%	0,00%	-	0,00%	0,00%
Capacitação e desenvolvimento profissional	1.311	1,67%	0,07%	696	1,13%	0,04%
Creches ou auxílio-creche	187	0,24%	0,01%	155	0,25%	0,01%
Participação nos lucros ou resultados	10.051	12,82%	0,54%	10.047	16,28%	0,62%
Outros	-	0,00%	0,00%	2.034	3,30%	0,12%
Total - Indicadores sociais internos	51.507	65,68%	2,76%	43.006	69,68%	2,64%
3 - INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS	VALOR (MIL)	% SOBRE RO	% SOBRE RL	VALOR (MIL)	% SOBRE RO	% SOBRE RL
Educação	1.225	0,71%	0,07%	177	0,08%	0,01%
Cultura	1.600	0,93%	0,09%	892	0,39%	0,05%
Saúde e saneamento	974	0,56%	0,05%	-	0,00%	0,00%
Esporte	140	0,08%	0,01%	77	0,03%	0,00%
Creches	-	0,00%	0,00%	-	0,00%	0,00%
Combate à fome e segurança alimentar	-	0,00%	0,00%	-	0,00%	0,00%
Outros	4.808	2,78%	0,26%	63	0,03%	0,00%
Total das contribuições para a sociedade	8.747	5,07%	0,47%	1.209	0,53%	0,07%
Tributos (excluídos encargos sociais)	671.069	388,67%	35,96%	684.807	298,39%	42,05%
Total - Indicadores sociais externos	679.816	393,73%	36,43%	686.016	298,92%	42,13%
4 - INDICADORES AMBIENTAIS	VALOR (MIL)	% SOBRE RO	% SOBRE RL	VALOR (MIL)	% SOBRE RO	% SOBRE RL
Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa	12.890	7,47%	0,69%	613	0,27%	0,04%
Investimentos em programas e/ou projetos externos	5.762	3,34%	0,31%	-	0,00%	0,00%
Total dos investimentos em meio ambiente	18.652	10,80%	1,00%	613	0,27%	0,04%
Quanto ao estabelecimento de "metas anuais" para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/ operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa	() não possui metas () cumpre de 51 a 75% () cumpre de 0 a 50% (X) cumpre de 76 a 100%			() não possui metas () cumpre de 51 a 75% () cumpre de 0 a 50% (X) cumpre de 76 a 100%		
5 - INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL	2010			2009		
Nº de empregados(as) ao final do período	1.291			902		
Nº de admissões durante o período	484			79		
Nº de empregados(as) terceirizados(as)	1.771			1.100		
Nº de estagiários(as)	55			54		
Nº de empregados(as) acima de 45 anos	286			120		
Nº de mulheres que trabalham na empresa	252			230		
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	13,16			1,22		
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	104			29		
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	0,00			0,00		
Nº de pessoas com deficiência ou necessidades especiais	26			24		

6 - INFORMAÇÕES RELEVANTES QUANTO AO EXERCÍCIO DA CIDADANIA EMPRESARIAL	2010			METAS 2011		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	71,79			34,38		
Número total de acidentes de trabalho	5			0		
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	() direção	(X) direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	() direção	(X) direção e gerências	() todos(as) empregados(as)
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	() direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	(X) todos(as) + Cipa	() direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	(X) todos(as) + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	() não se envolve	() segue as normas da OIT	(X) incentiva e segue a OIT	() não se envolverá	() seguirá as normas da OIT	(X) incentiva e segue a OIT
A previdência privada contempla:	() direção	() direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	() direção	() direção e gerências	() todos(as) empregados(as)
A participação dos lucros ou resultados contempla:	() direção	() direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	() direção	() direção e gerências	() todos(as) empregados(as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	() não são considerados	() são sugeridos	(X) são exigidos	() não serão considerados	() serão exigidos	(X) serão exigidos
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	() não se envolve	() apóia	(X) organiza e incentiva	() não se envolverá	() apoiará	(X) organiza e incentiva
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	na empresa: 5.805	no Procon: 107	na Justiça: 3.435	na empresa: 0	no Procon: 0	na Justiça: 0
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	na empresa: 100%	no Procon: 100%	na Justiça: 24%	na empresa: __%	no Procon: __%	na Justiça: __%
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):	Em 2010: 1.352.146			Em 2009: 1.267.243		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	66,10% governo 5,06% colaboradores(as) 14,74% acionistas 14,10% terceiros			68,48% governo 4,35% colaboradores(as) 16,59% acionistas 10,57% terceiros		

Preservar é bom negócio

Programas de uso racional de recursos e de descarte adequado de resíduos estão entre as medidas de mitigação de impactos adotadas pela AES Sul





AES Sul monitora suas operações de modo a garantir a mitigação de possíveis danos ao meio ambiente ou às comunidades. Para isso, utiliza um Sistema de Gestão Ambiental (SGA) baseado na norma ISO 14001: 2004, que sistematiza a realização de todas as atividades, principalmente aquelas que oferecem maiores riscos ambientais.

Partindo das diretrizes do SGA, a área de meio ambiente estabelece a estratégia que permite identificar e tratar os potenciais riscos ambientais que podem afetar o negócio da AES Sul e, de acordo com sua estratégia, realiza periodicamente programas de conscientização e treinamentos sobre as questões relativas à responsabilidade socioambiental dos seus colaboradores, formando uma cultura a respeito desse tema na organização. Esse trabalho conta com os interlocutores e multiplicadores ambientais, responsáveis pela disseminação dos padrões de trabalho definidos pela área de Meio Ambiente e Segurança do Trabalho, e das ferramentas de gestão e do conhecimento, entre suas coordenadorias operacionais e diretorias.

Em 2010, um dos destaques foi o programa de destinação adequada de equipamentos que utilizavam óleo PCB*, de forma a não afetar o meio ambiente. Para essa ação, a companhia direcionou R\$ 1,65 milhão na destinação correta desses resíduos.

Investimentos GRI EN30

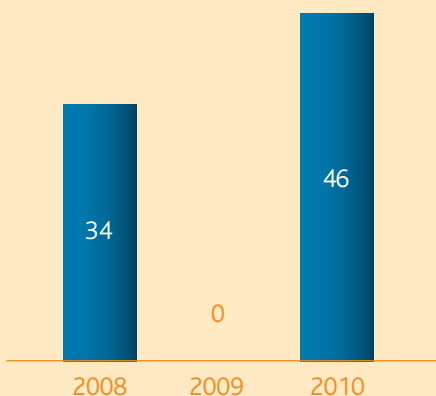
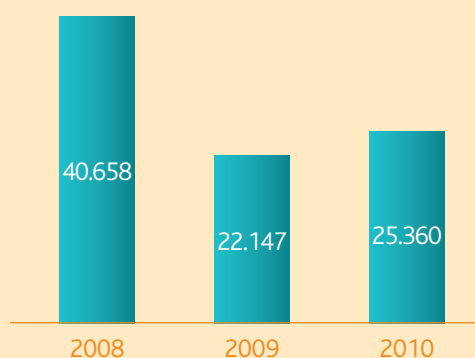
Em 2010, o investimento total com gerenciamento de impactos ambientais, incluindo arborização, manejo sustentável, equipamentos e redes protegidas, foi de R\$ 18,5 milhões. Já os gastos com tratamento e destinação de resíduos tóxicos, incluindo incineração, aterro e biotratamento, foi de R\$ 1,69 milhão. Os projetos de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) voltados ao meio ambiente receberam, em 2010, R\$ 1,16 milhão.

*Óleo que possui propriedades isolantes, utilizado durante muito tempo no setor elétrico, sobretudo em transformadores. A legislação atual não permite mais o seu uso.

Arborização urbana

O manejo de vegetação é um processo crítico, por isso merece atenção especial na AES Sul. As podas em árvores próximas das redes elétricas são medida de caráter preventivo, que ajuda a evitar acidentes e desligamentos de energia que podem acontecer em função de galhos que encostam ou caem sobre a rede.

No ano, a empresa atuou na capacitação e formação de eletricitistas aptos a realizarem podas adequadas, de modo a garantir a harmonia entre a arborização e a rede de energia. Além disso, as empresas contratadas para executar esse serviço são capacitadas para realizar essa função com o mais alto padrão de segurança.

Hexafluoreto de carbono (SF₆)(t)Toneladas equivalentes de CO₂

Emissões atmosféricas

GRI EN16; EN19

Em 2010, a AES Sul obteve um aumento de 14,51% nas emissões equivalentes de CO₂ de gases causadores do efeito estufa. No ano, foram emitidos 25.360 tCO₂e, enquanto que em 2009 esse total foi de 22.147 tCO₂e.

A empresa também avalia as emissões de gases com potencial de destruição da camada de ozônio (SF₆, Fluido R22, Fluido R134 e Fluido FM200). Esses gases estão presentes em equipamentos do sistema elétrico e são utilizados na manutenção do sistema de ar condicionado e combate a incêndio.

Por meio do projeto AES Sul na Comunidade, a empresa substitui refrigeradores de clientes de baixa renda por outros, de menor consumo de energia elétrica e que não possuem gases que impactam a camada de ozônio – portanto, sem potencial de efeito estufa.

Destinação de resíduos

GRI EN22; EN26

A gestão de resíduos segue as diretrizes do SGA e da AES Corp. Todo resíduo gerado pelas operações da empresa passa por um processo de identificação, tratamento e destinação final, atendendo

à legislação ambiental. Em 2010, a empresa promoveu a destinação dos resíduos armazenados em toda a empresa. Para tratar e dispor todos os resíduos, incluindo aqueles com óleo PCB, foram investidos R\$ 1,69 milhão.

Já a sucata gerada é vendida para empresas de reciclagem ambientalmente certificadas. Os principais materiais disponibilizados são alumínio, ferro, bronze, cobre, cruzetas de madeira, postes, reatores e porcelana. Em 2010, foram comercializadas 662 toneladas de sucata, que renderam um total de R\$ 653 mil.

Outros projetos

RESÍDUOS PERIGOSOS <small>GRI EN22</small>	2008	2009	2010	DESTINAÇÃO
	UNIDADES			
Lâmpadas de iluminação pública	ND	81	175	Descontaminação e envio para reciclagem das partes metálicas
Lâmpadas fluorescentes	4.771	1.123	1.513	Descontaminação e envio para reciclagem das partes metálicas
Total	4.771	1.204	1.688	
	TONELADAS			
Baterias	ND	0,84	0,15	Reciclagem
Materiais impregnados com óleo	ND	5,4	3,2	Coprocessamento em fornos de cimento¹
Óleo isolante mineral	2,3	6,6	1,0	Refino²
Total	2,3	12,84	4,344	
	LITROS			
Óleo lubrificante	0	20	0	Refino
Total	0	20	0	

1. Aproveitamento de resíduos industriais combustíveis e/ou matéria-prima em fornos de alta temperatura.

2. Aproveitamento industrial para remoção de aditivos, elementos contaminantes e produtos de degradação de óleos lubrificantes usados ou contaminados.

Programa de Coleta Seletiva

O Programa de Coleta Seletiva busca conscientizar todos os colaboradores sobre a importância do reaproveitamento de materiais a partir da separação de resíduos, divulgando a aplicação do conceito dos 3Rs (reduza, reutilize e recicle), alertando para a necessidade de reciclagem de papel, plástico, vidro, metal e cartuchos de impressora.

O projeto também mantém coletores de descarte nas unidades operacionais e administrativas.

Efluentes líquidos GRI EN21

A AES Sul realiza o tratamento de 100% dos efluentes líquidos do descarte na rede de saneamento básico. No ano, foram gerados 18.065 m³ de efluentes, contra de 14.477 m³ em 2009.

Eficiência energética e consumo de água

O Programa de Eficiência Energética da AES Sul tem o objetivo de reduzir ou eliminar os impactos causados pela atuação da empresa no meio ambiente. Dentre as ações empreendidas destacam-se as

destinadas a escolas, creches e hospitais, que permitem a redução no consumo de energia elétrica e a modernização do sistema de iluminação (leia mais na página 69).

A empresa também criou projetos internos, como a recuperação de transformadores e de medidores de energia e a regeneração de material isolante, minimizando o consumo de recursos renováveis, a conservação de recursos não renováveis, a reciclagem e a reutilização de materiais.

Energia Elétrica GRI EN4

O consumo próprio de energia elétrica em 2010 foi de 3.13 GWh, o que

representa uma redução de 9% em comparação a 2009 (3.43 GWh). A matriz energética principal é hidrelétrica, que responde por 86,1% do total. O restante tem como matriz combustíveis fósseis (11,5%) e fontes alternativas – energia eólica e energia solar (2,4%).

Água GRI EN8

O consumo de água em 2010 foi de 15.170 m³, um acréscimo de 4,83% em comparação a 2009 (14.471 m³). O abastecimento é fornecido exclusivamente pela rede pública.

Principais ações para minimizar impactos

AÇÃO	RESULTADO
Recuperação de transformadores	2.364
Recuperação de medidores de energia	6.480
Regeneração de óleo mineral isolante	0
Reciclagem de lâmpadas de iluminação pública	0
Programas de economia de energia	Redução do consumo em 5%

MATERIAIS ENVIADOS PARA RECICLAGEM <small>GRI EN22</small>	2008	2009	2010
Papel	ND	24.097	20.223
Plástico	ND	9.322	12.255
Vidro	ND	222	208
Metal para reciclagem	ND	462	783
Total (kg)	ND	34.105	33.469
Cartuchos de impressão (peças) ¹	0	0	0
Total (peças)	0	0	0

1. Sistema de impressora corporativa, ficando a gestão a cargo da empresa contratada.

CONSUMO TOTAL DE ÁGUA POR FONTE (M³)	2009	2010
Água de superfície (rios, lagos, áreas úmidas, oceanos)	0	0
Água subterrânea	0	0
Água de chuva coletada	0	0
Efluentes de outra organização	0	0
Abastecimento público	14.471	15.170
Total	14.471 m³	15.170 m³

Diretrizes Ambientais para a Restauração de Matas Ciliares

A AES Sul, em parceria com o Governo do Estado do Rio Grande do Sul, representado pela Secretaria Estadual do Meio Ambiente (Sema) por meio do Departamento de Florestas e Áreas Protegidas (Defap), elaborou as Diretrizes Básicas Ambientais para Restauração de Matas Ciliares.

Nesse projeto – um material didático para promover a restauração de áreas ribeirinhas degradadas –, a empresa mostra ações, técnicas de restauração, educação ambiental

e de fiscalização a todos os públicos interessados em auxiliar na preservação das matas ciliares no Rio Grande do Sul.

Em 2010, em alinhamento a essa iniciativa de atuar na restauração das matas ciliares, a AES Sul, em parceria com o Defap, firmou um convênio com o ComitêSinos, direcionando sua reposição florestal obrigatória ao projeto VerdeSinos com o objetivo de atuar na restauração da mata ciliar do Rio dos Sinos.

Educação ambiental

O Programa de Educação Ambiental tem como objetivos disseminar conhecimento sobre os programas ambientais desenvolvidos pela empresa e promover uma consciência crítica sobre os problemas ambientais e atitudes de conservação com relação aos recursos naturais.

Multas e notificações GRI EN28

No decorrer de 2010, a AES Sul recebeu oito multas ambientais relativas a podas de árvores e autorizações ambientais, totalizando uma despesa de R\$ 40,4 mil. Parte dessas multas é objeto de defesa e recurso administrativo.

Monitoramento da frota de veículos

A AES Sul realiza um forte trabalho de gerenciamento do uso da frota de veículos que prestam serviços para a empresa.

Em termos de consumo de combustível e controle de velocidade, os líderes têm acesso, por meio de um equipamento eletrônico, a relatórios de avaliação da conduta defensiva do motorista, bem como sobre o consumo dos combustíveis utilizados. Essa ação, além de proporcionar uma conduta mais

segura para os colaboradores, permite a minimização do uso de recursos renováveis e não renováveis por meio da economia do uso de combustíveis.

Mensalmente é realizado um monitoramento das emissões de CO₂ de todas as unidades. Também mensalmente, 30% da frota a diesel recebe inspeções visuais para verificar a emissão de fumaça preta. Aqueles que estão fora dos padrões, de acordo com a escala de Ringelmann*, vão para a manutenção.

*Escala básica de medida para a opacidade de fumaça.

CONSUMO DE COMBUSTÍVEL <small>GRI EN3</small>			
TIPO	2008	2009	2010
	TOTAL		
Gasolina (litros)	386.069	328.660	452.613
Diesel (litros)	409.020	413.238	501.925
Álcool (litros)	8.416	103.631	255,8
Gás natural (m³)	NA	NA	NA

TREINAMENTOS (EDUC. AMBIENTAL)	2008	2009	2010
Número de participantes	867*	357*	1.291
Homem-hora de treinamento	3.679	2.162	6.153
Média de horas por colaborador	4	2	5

*Colaboradores treinados nos programas de educação ambiental.



RECUPERAÇÃO DE ÁREAS DEGRADADAS <u>GRI EN11; EN13</u>	2008	2009	2010	META
Área preservada e/ou recuperada por manejo sustentável de vegetação sob as linhas de transmissão e distribuição (em ha)	NA	NA	NA	NA
Área preservada/total da área preservada na área de concessão exigida por lei (%)	NA	NA	NA	NA
Contribuição para o aumento de áreas verdes nos municípios pelo programa de arborização urbana (em ha)	0	0	0	ND
Rede protegida isolada (rede ecológica ou linha verde) na área urbana (em km)	76	78	98	ND
Porcentagem da rede protegida e isolada sobre o total da rede de distribuição na área urbana	1,46	1,51	1,77	ND
Gastos com gerenciamento do impacto ambiental (arborização, manejo sustentável, com equipamentos e redes protegidas) (R\$ mil)	9.131	8.552	19.219	ND
Quantidade de acidentes por violação das normas de segurança ambiental	0	0	0	0
Número de autuações e/ou multas por violação de normas ambientais	3	3	8	0
Valor incorrido em autuações e/ou multas por violação de normas ambientais (R\$)	0	0	40,4	0
GERAÇÃO E TRATAMENTO DE RESÍDUOS <u>GRI EN16; EN19</u>	2008	2009	2010	META
EMISSÃO				
Volume anual de gases do efeito estufa (CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆) emitidos na atmosfera (em toneladas de CO ₂ equivalentes)	40.658	22.147	25.360	ND
Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (em toneladas de CFC equivalentes)	ND	ND	ND	ND
GERAÇÃO E TRATAMENTO DE RESÍDUOS <u>GRI EN21</u>	2008	2009	2010	META
EFLUENTES				
Volume total de efluentes (m³)	ND	14.477	18.065	ND
Volume total de efluentes com tratamento (m³)	ND	14.477	18.065	ND
Efluentes tratados (%)	ND	100	100	100
SÓLIDOS <u>GRI EN22</u>				
Quantidade anual (em m³) de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho etc.)	134	106	182	ND
Percentual de resíduos encaminhados para reciclagem sem vínculo com a empresa	ND	50	56	ND
Percentual de resíduos reciclados por unidade ou entidade vinculada à empresa (projeto específico)	0	0	0	ND

GERAÇÃO E TRATAMENTO DE RESÍDUOS	2008	2009	2010	META
SÓLIDOS				
Gastos com reciclagem dos resíduos (R\$ mil)	2,5	0,5	0,7	ND
Percentual do material de consumo reutilizado (matérias-primas, equipamentos, fios e cabos elétricos)	26	46	11	ND
Gastos com destinação final de resíduos não perigosos (R\$ mil)	ND	ND	0,3	ND
MANEJO DE RESÍDUOS PERIGOSOS <u>GRI EN24</u>	2008	2009	2010	META
Equipamentos substituídos por óleo mineral isolante sem PCB – Ascarel (%)	99	99	99	ND
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído na empresa (%)	100	100	100	100
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído nas unidades consumidoras (%)	70	100	100	100
Gastos com tratamento e destinação de resíduos tóxicos (incineração, aterro, biotratamento etc.) (R\$ mil)	136	204	1.689	ND
USO DE RECURSOS NO PROCESSO PRODUTIVO E EM PROCESSOS GERENCIAIS DA ORGANIZAÇÃO <u>GRI EN3; EN4</u>	2008	2009	2010	META
CONSUMO TOTAL DE ENERGIA POR FONTE				
hidrelétrica (%)	78	87	86,1	ND
combustíveis fósseis (%)	4	3	11,5	ND
fontes alternativas (gás, energia eólica, energia solar etc.) (%)	19	10	2,4	ND
Consumo total de energia (GWh)	3,55	3,43	3,13	3,25
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)	0,05	0,05	0,04	ND
CONSUMO TOTAL DE COMBUSTÍVEIS FÓSSEIS PELA FROTA DE VEÍCULOS DA EMPRESA POR KM RODADO	2008	2009	2010	META
Gasolina (km/l)	12	12	13,1	ND
Diesel (km/l)	9	8,5	9,3	ND
Álcool (km/l)	8	7,8	NA	ND
Gás natural (km/m³)	NA	NA	NA	NA
CONSUMO TOTAL DE ÁGUA POR FONTE (M³) <u>GRI EN8</u>				
Abastecimento (rede pública)	ND	14.471	15.170	ND
Fonte subterrânea (poço)	ND	ND	ND	ND
Captação superficial (cursos d'água)	NA	NA	NA	NA
CONSUMO TOTAL DE COMBUSTÍVEIS FÓSSEIS PELA FROTA DE VEÍCULOS DA EMPRESA POR KM RODADO <u>GRI EN3</u>	2008	2009	2010	META
CONSUMO TOTAL DE ÁGUA POR FONTE (M³)				
Consumo total de água (m³)	ND	14.471	15.170	ND
Consumo de água por funcionário (m³)	ND	16,04	12	ND
Redução de custos obtida pela redução do consumo de energia, água e material de consumo (R\$ mil)	ND	127	53,3	ND
ORIGEM DOS PRODUTOS – MATERIAL DE CONSUMO <u>GRI EN1; EN2</u>	2008	2009	2010	META
Percentual do material adquirido em conformidade com os critérios ambientais verificados pela empresa/total de material adquirido	ND	ND	ND	ND
Percentual do material adquirido com selo verde ou outros (Procel, Inmetro etc.)	ND	ND	ND	ND
Percentual do material adquirido com certificação florestal (Imaflora, FSC e outros)	ND	ND	ND	ND
EDUCAÇÃO E CONSCIENTIZAÇÃO AMBIENTAL – COMUNIDADE – NA ORGANIZAÇÃO	2008	2009	2010	META
Número de funcionários treinados nos programas de educação ambiental	867	357	1.291	400
Percentual de funcionários treinados nos programas de educação ambiental/total de funcionários	100,00	39,58	100	40
Número de horas de treinamento ambiental/total de horas de treinamento	4	6	4	7
Recursos aplicados (R\$ mil)	44.324,00	26.134,00	23.600	ND

cont

EDUCAÇÃO AMBIENTAL – COMUNIDADE		2008	2009	2010	META	
Número de unidades de Ensino Fundamental e Médio atendidas		80	91	104	108	
Percentual de escolas atendidas/número total de escolas da área de concessão		0,30	0,34	0,04	ND	
Número de alunos atendidos		10.166	13.173	7.595	ND	
Percentual de alunos atendidos/número total de alunos da rede escolar da área de concessão		0,14	0,15	0,94	ND	
Número de professores capacitados		0	0	0	ND	
Número de unidades de ensino técnico e superior atendidas		8	0	0	ND	
Percentual de escolas atendidas/número total de escolas da área de concessão		0,10	0	0	ND	
Número de alunos atendidos		232	0	0	ND	
EDUCAÇÃO AMBIENTAL – COMUNIDADE		2008	2009	2010	META	
Percentual de alunos atendidos/número total de alunos da rede escolar da área de concessão		0,15	0	0	ND	
Recursos aplicados (R\$ mil)		0	5	37	ND	
PEES DESTINADOS À FORMAÇÃO DA CULTURA EM CONSERVAÇÃO E USO RACIONAL DE ENERGIA		2008	2009	2010	META	
Número de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa		2.179	874	63.333	1.500	
Percentual de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa sobre total de domicílios do segmento baixa renda		3,25	1,32	0,47	2,18	
Número de equipamentos eficientes doados		6.417	627	189.380	227.500	
Número de domicílios atendidos para adequação das instalações elétricas da habitação		1.065	116	381	350	
Número de profissionais eletricitistas treinados pelo programa		0	0	0	0	
PEEs aquecimento solar		0	2	1	2	
Número de sistemas de aquecimento solar instalados		0	0	2	2	
PEEs gestão energética municipal		0	0	0	0	
Número de municípios atendidos pelo programa de gestão energética municipal		0	0	0	0	
Percentual de municípios atendidos sobre total de municípios da área de concessão (%)		0	0	0	0	
P&D VOLTADOS AO MEIO AMBIENTE		2008	2009	2010	META	
Recursos aplicados (R\$ mil)		178	1.161	974	1.087	
Número de patentes registradas no INPI		0	0	0	0	
INDICADORES DE DESEMPENHO	UNIDADES DE MEDIDA	OBJETIVO DO INDICADOR		2008	2009	2010
Supressão vegetal	M² de área suprimida por trimestre	Medir as áreas, objeto de supressão vegetal seja para a construção de subestações, seja para abertura de faixas de servidão		2.725	2.094	0
Poda	Volume de resíduos gerado em m³ por mês	Medir o volume de resíduos de poda gerados na manutenção de redes		ND	ND	1.281
Incidências de queimadas	Número de ocorrências e área degradada por queimadas por ano	Medir a eficiência das ações preventivas e corretivas de queimadas		22	18	8
Vazamento de óleo	Pontos de vazamento por mês	Medir a eficiência das ações preventivas e corretivas dos vazamentos de óleo de equipamentos		ND	28	25
Uso de fontes de energia alternativa em áreas protegidas ambientalmente	Número de residências assistidas	Medir a eficiência de programas que visam mitigar impactos causados pela concessionária em áreas de grande interesse e proteção ambiental		NA	NA	NA
Ações de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) que favoreçam a prevenção da poluição	Cronograma físico/financeiro do andamento do projeto	Medir a eficiência de programas que visam estabelecer ações para a prevenção da poluição		2	2	2

PERFIL			
GRI	PG	ODM	Pág
ESTRATÉGIA E ANÁLISE			
1.1. Mensagem da presidência e do Conselho de Administração			4
1.2. Impactos, riscos e oportunidades			4
PERFIL ORGANIZACIONAL			
2.1. Nome da organização			3
2.2. Marcas, produtos e/ou serviços			7
2.3. Estrutura operacional			7
2.4. Localização da sede da organização			7
2.5. Atuação geográfica			8
2.6. Natureza jurídica			3
2.7. Mercados atendidos			7
2.8. Porte da organização			7
2.9. Mudanças no ano	Não houve mudanças em relação ao relatório anterior		
2.10. Prêmios e certificações			8
PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO			
Perfil do relatório			
3.1. Período coberto pelo relatório			3
3.2. Relatório anterior			3
3.3. Periodicidade			3
3.4. Dados para contato.			3
Escopo e Limite do Relatório			
3.5. Definição do conteúdo			3
3.6. Limite do relatório	Todas as operações da AES Sul		
3.7. Escopo do relatório	Não há		
3.8. Base para a elaboração do relatório.	Todas as operações da AES Sul		
3.9. Técnicas de medição e bases de cálculos	De acordo com os protocolos da GRI. Caso contrário, há notas explicativas		
3.10. Consequências de reformulações de informações	Não houve no período coberto pelo relatório		
3.11. Mudanças significativas	Não houve no período coberto pelo relatório		
Sumário de Conteúdo da GRI			
3.12. Sumário GRI			86
Verificação			
3.13. Verificação externa	Não houve verificação externa de dados referentes a indicadores GRI. Os dados econômicos e financeiros e o Balanço Social Ibase foram auditados pela Ernst&Young Auditores Independentes S.A.		
GOVERNANÇA, COMPROMISSOS E ENGAJAMENTO			
Governança			
4.1. Estrutura de Governança			12
4.2. Identificação dos principais executivos			12, 13
4.3. Conselheiros independentes			12
4.4. Mecanismos para recomendações a órgãos de governança			14
4.5. Remuneração por desempenho em sustentabilidade			12

PERFIL			
GRI	PG	ODM	Pág
4.7. Qualificações de conselheiros			12
4.8. Valores, códigos de conduta e princípios internos			8
4.10. Auto-avaliação do Conselho de Administração			12
Compromissos com Iniciativas Externas			
4.12. Cartas, princípios e iniciativas			15, 22
Engajamento dos Stakeholders			
4.14. Relação de stakeholders			21
4.15. Identificação de stakeholders			21
INDICADORES DE DESEMPENHO			
DESEMPENHO ECONOMICO	PG	ODM	Pág.
Forma de Gestão			
EC1. Valor econômico gerado e distribuído		8	31
EC3. Plano de pensão			52
Presença de mercado			
EC5. Relação salário mínimo interno/ local		1	52
EC6. Gastos com fornecedores locais		8	31
DESEMPENHO AMBIENTAL	PG	ODM	Pág.
Forma de gestão			
Materiais			
EN1. Materiais	8	7	36, 84
EN2. Materiais provenientes de reciclagem	8, 9	7	84
Energia			
EN3. Consumo de energia direta	8	7	82, 84
EN4. Consumo de energia indireta	8	7	81, 84
EN5. Energia economizada	8, 9	7	69, 74
EN6. Produtos e serviços ecoeficientes	8, 9	7	69
EN7. Iniciativas para produtos/serviços com baixo consumo	8, 9	7	69
Forma de Gestão			
Água			
EN8. Água retirada por fonte.	8	7	81, 84
Biodiversidade			
EN11. Áreas protegidas	8	7	83
EN13. Habitats protegidos ou restaurados	8	7	83
Emissões, efluentes e resíduos			
EN16. Emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa	8	7	80, 83
EN19. Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio	8	7	80, 83
EN21. Descarte de água	8	7	81, 83
EN22. Peso total de resíduos	8	7	80, 81, 83
EN24. Resíduos perigosos transportados	8	7	84

Diretrizes globais

O sumário indica onde encontrar,
ao longo do relatório, as seguintes informações:

- Índice remissivo dos indicadores da Global Reporting Initiative – GRI
- Correlação com o Pacto Global – PG
- Ações em prol dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio – ODM

PERFIL			
GRI	PG	ODM	Pág
ESTRATÉGIA E ANÁLISE			
1.1. Mensagem da presidência e do Conselho de Administração			4
1.2. Impactos, riscos e oportunidades			4
PERFIL ORGANIZACIONAL			
2.1. Nome da organização			3
2.2. Marcas, produtos e/ou serviços			7
2.3. Estrutura operacional			7
2.4. Localização da sede da organização			7
2.5. Atuação geográfica			8
2.6. Natureza jurídica			3
2.7. Mercados atendidos			7
2.8. Porte da organização			7
2.9. Mudanças no ano	Não houve mudanças em relação ao relatório anterior		
2.10. Prêmios e certificações			8
PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO			
Perfil do relatório			
3.1. Período coberto pelo relatório			3
3.2. Relatório anterior			3
3.3. Periodicidade			3
3.4. Dados para contato.			3
Escopo e Limite do Relatório			
3.5. Definição do conteúdo			3
3.6. Limite do relatório	Todas as operações da AES Sul		
3.7. Escopo do relatório	Não há		
3.8. Base para a elaboração do relatório.	Todas as operações da AES Sul		
3.9. Técnicas de medição e bases de cálculos	De acordo com os protocolos da GRI. Caso contrário, há notas explicativas		
3.10. Consequências de reformulações de informações	Não houve no período coberto pelo relatório		
3.11. Mudanças significativas	Não houve no período coberto pelo relatório		
Sumário de Conteúdo da GRI			
3.12. Sumário GRI			86
Verificação			
3.13. Verificação externa	Não houve verificação externa de dados referentes a indicadores GRI. Os dados econômicos e financeiros e o Balanço Social Ibase foram auditados pela Ernst&Young Auditores Independentes S.A.		
GOVERNANÇA, COMPROMISSOS E ENGAJAMENTO			
Governança			
4.1. Estrutura de Governança			12
4.2. Identificação dos principais executivos			12, 13
4.3. Conselheiros independentes			12
4.4. Mecanismos para recomendações a órgãos de governança			14
4.5. Remuneração por desempenho em sustentabilidade			12

PERFIL			
GRI	PG	ODM	Pág
4.7. Qualificações de conselheiros			12
4.8. Valores, códigos de conduta e princípios internos			8
4.10. Auto-avaliação do Conselho de Administração			12
Compromissos com Iniciativas Externas			
4.12. Cartas, princípios e iniciativas			15, 22
Engajamento dos Stakeholders			
4.14. Relação de stakeholders			21
4.15. Identificação de stakeholders			21
INDICADORES DE DESEMPENHO			
DESEMPENHO ECONOMICO	PG	ODM	Pág.
Forma de Gestão			
EC1. Valor econômico gerado e distribuído		8	31
EC3. Plano de pensão			52
Presença de mercado			
EC5. Relação salário mínimo interno/ local		1	52
EC6. Gastos com fornecedores locais		8	31
DESEMPENHO AMBIENTAL	PG	ODM	Pág.
Forma de gestão			
Materiais			
EN1. Materiais	8	7	36, 84
EN2. Materiais provenientes de reciclagem	8, 9	7	84
Energia			
EN3. Consumo de energia direta	8	7	82, 84
EN4. Consumo de energia indireta	8	7	81, 82, 84
EN5. Energia economizada	8, 9	7	69, 74
EN6. Produtos e serviços ecoeficientes	8, 9	7	69
EN7. Iniciativas para produtos/serviços com baixo consumo	8, 9	7	69
Forma de Gestão			
Água			
EN8. Água retirada por fonte.	8	7	81, 84
Biodiversidade			
EN11. Áreas protegidas	8	7	83
EN13. Habitats protegidos ou restaurados	8	7	83
Emissões, efluentes e resíduos			
EN16. Emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa	8	7	80, 83
EN19. Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio	8	7	80, 83
EN21. Descarte de água	8	7	81, 83
EN22. Peso total de resíduos	8	7	80, 81, 83
EN24. Resíduos perigosos transportados	8	7	84

INDICADORES DE DESEMPENHO			
DESEMPENHO ECONOMICO	PG	ODM	Pág.
Produtos e serviços			
EN26. Mitigação de impactos de produtos/serviços	8, 9	7	80
Conformidade			
EN28. Valor monetário de multas significativas	8	7	82
Geral			
EN30. Investimentos em proteção ambiental	8	7	79
DESEMPENHO SOCIAL – PRÁTICAS TRABALHISTAS	PG	ODM	Pág.
Emprego			
LA1. Trabalhadores por tipo de emprego e região			44
LA2. Taxa de rotatividade	6	3	46
LA3. Benefícios a empregados			53
Segurança e saúde ocupacional			
LA7. Doenças ocupacionais, dias perdidos e óbitos			24
LA8. Doenças graves		6	51
LA9. Saúde e segurança em acordos com sindicatos			53
Treinamento e educação			
LA10. Horas de treinamento			49
LA11. Gestão de competências e aprendizagem contínua.			47
LA12. Análise de desempenho e desenvolvimento de carreira			47
Diversidade e igualdade de oportunidades			
LA13. Composição dos grupos responsáveis pela governança	1, 6	3	45
DESEMPENHO SOCIAL – DIREITOS HUMANOS	PG	ODM	Pág.
Liberdade de associação e negociação coletiva			
HR5. Risco à liberdade de associação e negociação coletiva	1, 3		53
Trabalho infantil			
HR6. Operações com risco de trabalho infantil	1, 5	4	59
Trabalho forçado e escravo			
HR7. Operações com risco de trabalho forçado ou análogo	1, 4		59
Comunidade			
SO1. Gestão de impactos das operações nas comunidades	1	2	67, 69
SO4. Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	10		14

INDICADORES DE DESEMPENHO			
DESEMPENHO SOCIAL – DIREITOS HUMANOS	PG	ODM	Pág.
Conformidade			
SO8. Multas e sanções por não-conformidade a leis/regulamentos			65
DESEMPENHO SOCIAL – RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO	PG	ODM	Pág.
Rotulagem de produtos e serviços			
PR5. Práticas relacionadas à satisfação do cliente.			62
DESEMPENHO SOCIAL – RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO	PG	ODM	Pág.
EU1. Capacidade instalada (MW), discriminada por fonte de energia e por sistema regulatório.			9
EU2. Produção líquida de energia, discriminada por fonte de energia primária e por sistema regulatório.	A AES Sul não gera energia		
EU3. Número de unidades consumidoras residenciais, industriais, institucionais e comerciais.		8	9
EU4. Comprimento de linhas de transmissão e distribuição aéreas e subterrâneas, discriminadas por sistema regulatório.			9
DESEMPENHO SOCIAL – DIREITOS HUMANOS	PG	ODM	Pág.
EU7. Programas de gerenciamento pelo lado da demanda, incluindo programas residencial, comercial, institucional e industrial.			69, 74
EU10. Capacidade planejada em comparação à projeção de demanda de eletricidade a longo prazo, discriminada por fonte de energia e sistema regulatório.			9
EU16. Políticas e exigências referentes a saúde e segurança de empregados e de trabalhadores terceirizados e sub-contratados.			59
EU18. Porcentagem de trabalhadores terceirizados e sub-contratados submetidos a treinamento relevante de saúde e segurança		8	59
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.			25
EU28. Frequência das interrupções no fornecimento de energia.			9
EU29. Duração média das interrupções no fornecimento de energia.			9

Coordenação geral

Márcia Magno

*Diretoria de Comunicação e
Responsabilidade Social*

Orientação de conteúdo

Luciana Alvarez

*Gerência de Comunicação Externa e
Responsabilidade Social*

Coordenação de conteúdo

Sandra Coelho

Analista de Comunicação

**Conteúdo, análise de indicadores e
projeto gráfico**

Report Comunicação

Revisão

Assertiva Produções Editoriais

Fotos

Banco de imagens da AES

Na Lata Agência de Fotografia