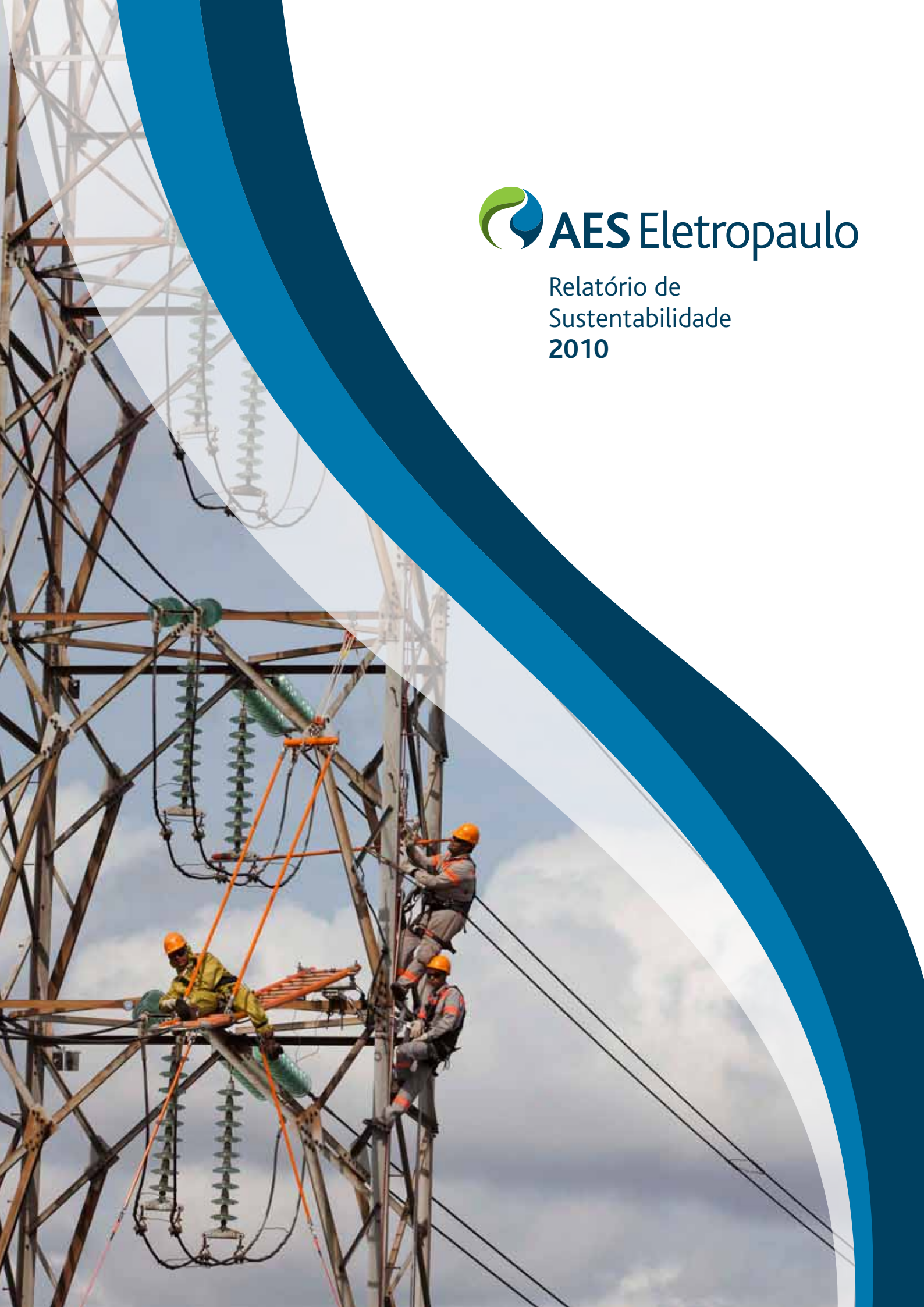




Relatório de
Sustentabilidade
2010



Relatório de Sustentabilidade 2010

- 3 Sobre o relatório
- 4 Mensagem do presidente
- 6 Perfil
- 13 Governança corporativa
- 24 Estratégia e gestão
- 30 Segurança
- 35 Desempenho econômico-financeiro
- 45 Desempenho operacional
- 51 Desempenho comercial
- 55 Colaboradores
- 74 Fornecedores
- 78 Clientes
- 87 Sociedade
- 104 Meio ambiente
- 119 Índice de conteúdo
- 123 Créditos





GRI 2.1; 2.6; 3.1; 3.2; 3.3; 3.4; 3.5

A Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo S.A (AES Eletropaulo) apresenta neste Relatório de Sustentabilidade suas iniciativas para garantir o desenvolvimento de seus negócios, expondo 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 B** de aderência às diretrizes 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 Eletropaulo dentro de sua área de concessão, que abrange 24 municípios da região metropolitana de São Paulo, incluindo a Capital.

O conteúdo deste relatório foi definido em conjunto com todas as áreas da empresa e em debates 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 Relações com Investidores ou à Diretoria de Comunicação e Responsabilidade Social:

e-mails

ri.eletropaulo@aes.com ou comunicacao@aes.com

carta

Rua Lourenço Marques, 158, Vila Olímpia – São Paulo (SP)
CEP 04547-100

Relatório		C	C+	B	B+	A	A+
Níveis de aplicação							
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.		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		O mesmo exigido para o nível B	
	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.	COM VERIFICAÇÃO EXTERNA	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.	COM VERIFICAÇÃO EXTERNA	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	COM VERIFICAÇÃO EXTERNA



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 Uruguiana, 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 desse 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 Iberoamericano da Qualidade, concedido pela Fundação Iberoamericano 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 male worker in a yellow hard hat with the AES Eletropaulo logo, wearing safety glasses and a grey work shirt with reflective orange stripes. He is working on a red electrical structure. The background is a blurred industrial setting. A large blue curved graphic element is on the right side of the page.

Empresa para todos

Maior distribuidora de energia da América Latina, a AES Eletropaulo atende 6,1 milhões de clientes em uma área de concessão de 4.526 km² na região metropolitana de São Paulo

43.345 GWh

foi o total de energia elétrica comercializada pela AES Eletropaulo em 2010, valor 5% superior ao de 2009.

A GRI 2.2; 2.3; 2.4; 2.5; 2.7
 AES Eletropaulo é a maior distribuidora de energia elétrica em consumo e faturamento da América Latina, atingindo, em 2010, mais de 6 milhões de clientes atendidos em 24 municípios da região metropolitana de São Paulo, incluindo a Capital, onde se localiza a sede administrativa. São 4.526 km² de área de concessão com aproximadamente 16,5 milhões de pessoas. A empresa distribui energia elétrica para clientes residenciais, industriais, comerciais e poder público. Em 2010, comercializou 43.345 GWh* de energia, 5% a mais do que em 2009, gerando um lucro líquido de R\$ 1,3 bilhão.

A AES Eletropaulo é uma sociedade por ações de capital aberto que faz parte do Nível 2 de Práticas Diferenciadas de Governança Corporativa da BM&FBOVESPA (Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros de São Paulo). Além disso, a empresa também integra, desde 2005, o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), que reflete uma carteira composta de papéis de empresas reconhecidas por seu comprometimento com a responsabilidade social e a sustentabilidade empresarial, e também por atuar como promotora de boas práticas no meio empresarial brasileiro.

A partir de janeiro de 2011, a companhia passou a integrar o ICO2, índice desenvolvido pela BM&FBOVESPA em conjunto com o BNDES (Banco Nacional

AES Eletropaulo em números GRI 2.8

5.663 colaboradores próprios e 7.847 terceirizados
 6,1 milhões de clientes
 24 cidades atendidas
 149 subestações
 40.697 km de rede de distribuição aérea
 3.083 km de rede de distribuição subterrânea
 R\$ 1,3 bilhão de lucro líquido
 R\$ 682,3 milhões investidos
 43.345 GWh de energia distribuída para o mercado cativo e clientes livres
 R\$ 1.057.629.316,47 de capital social
 62 mil acionistas
 56,18% *Free float***

*De acordo com dados do Programa Nacional de Energia Elétrica (Procel), 1 MW equivale a 3,6 GJ e é energia suficiente para alimentar 22.448 geladeiras com capacidade de 300 litros durante um mês.

Wh (Watt-hora) é a unidade de medida que indica a quantidade de energia necessária para alimentar uma carga com potência de 1 Watt durante 60 minutos. 1 GWh (GigaWatt-hora) equivale a 1 bilhão de Watts, ou 3.600 GJ.

***Free float* (ou ações em circulação): todas as ações emitidas pela companhia, excetuadas as ações detidas pelo acionista controlador, por pessoas a ele vinculadas, por administradores da companhia, aquelas em tesouraria e preferenciais de classe especial que tenham por fim garantir direitos políticos diferenciados, sejam intransferíveis e de propriedade exclusiva do ente desestatizante.



de Desenvolvimento Econômico e Social), que inclui em sua carteira somente as companhias que adotam práticas transparentes com relação às emissões de gases de efeito estufa. A AES Eletropaulo monitora e afere suas emissões, reforçando seu compromisso com as questões climáticas e de meio ambiente.

Sua acionista controladora é a AES Elpa S.A., sociedade por ações de capital aberto que tem como acionista controladora a Companhia Brasileira de Energia. O capital social da Companhia Brasileira de Energia é atualmente detido pelo BNDES por meio de sua subsidiária integral, a BNDES Participações S.A. (BNDESPAR), e pela norte-americana AES Corp., um dos maiores grupos mundiais no segmento de geração e distribuição de energia elétrica, com sede em Arlington (EUA), e que, por meio de outras sociedades controladas diretas e indiretas, controla a AES Holdings Brasil Ltda.

Para atender à demanda do mercado e elevar a qualidade de seus serviços, a AES Eletropaulo investiu R\$ 682,3 milhões em 2010, principalmente na expansão e manutenção do sistema, além de melhoria nos serviços de atendimento ao cliente.

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 a excelência operacional e em atender 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 se abriam 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 – ao Qatar, Omã, Sri Lanka, Camarões – e mais recentemente para a Bulgária.



Indicadores operacionais e de produtividade GRI 2.7; 2.8, EU1; EU2; EU3; EU4; EU10 EU28; EU29

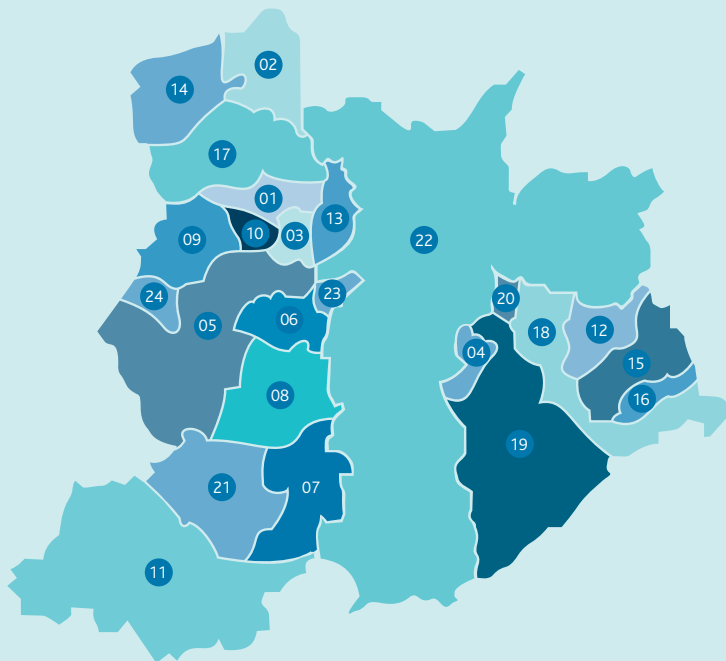
DADOS TÉCNICOS (INSUMOS, CAPACIDADE DE PRODUÇÃO, VENDAS, PERDAS)	2008	2009	2010
Número de consumidores atendidos – cativos	5.832.093	5.999.506	6.142.064
Número de consumidores atendidos – livres	214	213	273
Número de localidades atendidas (municípios)	24	24	24
Número de funcionários próprios	4.141	4.360	5.663
Número de funcionários terceirizados	6.368	7.191	7.847
Número de escritórios comerciais	60	75	75
Energia gerada (GWh)	NA	NA	NA
Energia comprada (GWh)	38.886	41.131	41.337
Itaipu	10.614	10.436	10.079
Contratos iniciais	0	0	0
Contratos bilaterais	11.762	11.339	11.316
com terceiros	220	204	208
com parte relacionada	11.542	11.135	11.108
Leilão	0	0	0
Proinfa	598	873	984
CCEAR	15.912	18.482	18.960
Mecanismo de Comercialização de Sobras e Déficits (MCSD)	31	123	849
Perdas elétricas globais (GWh)	5.433	5.548	5.373
Perdas elétricas – total (%) sobre o requisito de energia	11,58	11,81	10,92
Perdas técnicas – (%) sobre o requisito de energia	6,49	6,49	6,49
Perdas não técnicas – (%) sobre o requisito de energia	5,09	5,32	4,43
Energia vendida (GWh) – mercado cativo	33.906	34.483	35.480
Residencial	13.843	14.433	14.890
Residencial baixa renda	583	581	655
Comercial	10.301	10.752	11.081
Industrial	6.559	6.032	6.137
Rural	27	26	28
Poder Público	1.100	1.148	1.200



DADOS TÉCNICOS (INSUMOS, CAPACIDADE DE PRODUÇÃO, VENDAS, PERDAS)	2008	2009	2010
Iluminação pública	878	899	861
Serviço público	568	565	582
Consumo próprio	46	47	46
Subestações (em unidades)	148	149	149
Capacidade instalada (MVA)	12.952	13.118	13.361
Linhas de transmissão – em km	NA	NA	NA
Linhas de subtransmissão – em km	1.743	1.737	1.735
Rede de distribuição – em km	42.794	43.251	43.735
Transformadores de distribuição (em unidades)	195.580	196.453	197.793
Venda de energia por capacidade instalada (GWh/MVA x n° de horas/ano)	0,00030	0,00030	0,00030
Energia vendida por funcionário (GWh)	8,2	7,9	6,3
Número de consumidores por funcionário	1.408	1.376	1.085
Valor adicionado/GWh vendido (R\$ mil)	179	193	206
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora – DEC ¹	9,20	11,86	10,68
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora – FEC ²	5,20	6,17	5,43

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

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



Área de concessão da empresa [GRI 2.7](#)

01 Barueri	13 Osasco
02 Cajamar	14 Pirapora do Bom Jesus
03 Carapicuíba	15 Ribeirão Pires
04 Diadema	16 Rio Grande da Serra
05 Cotia	17 Santana do Parnaíba
06 Embu	18 Santo André
07 Embu-Guaçu	19 São Bernardo do Campo
08 Itapequerica da Serra	20 São Caetano do Sul
09 Itapevi	21 São Lourenço da Serra
10 Jandira	22 São Paulo
11 Juquitiba	23 Taboão da Serra
12 Mauá	24 Vargem Grande Paulista

Visão, Missão e Valores

A Visão da AES Eletropaulo foi definida em 2007 para ser um instrumento de desafios para seus colaboradores e lideranças, que também descrevesse a ambição da companhia. Para mensurá-la, adotou-se como referência o Prêmio Abradee, que tem cinco critérios de apuração e metodologia para reconhecer anualmente as melhores empresas do setor de distribuição de energia elétrica. Concorrem ao prêmio as 28 distribuidoras com mais de 500 mil clientes. Em 2007, a AES Eletropaulo ocupava a 20ª posição do *ranking* da Abradee (Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica). Atualmente, figura na 9ª posição. Em 2011, o *ranking* será divulgado em junho.

Prêmios e reconhecimento [GRI 2.10](#)

Após vencer o Prêmio Nacional da Qualidade em 2009, em 2010 a AES Eletropaulo se tornou a primeira companhia do setor a ganhar o Prêmio Ouro Iberoamericano de Qualidade, que reconhece a excelência da gestão das empresas e organizações participantes. A empresa foi campeã na categoria Empresa Privada de Grande Porte.

Coordenado pela Segib (Secretaria-geral Ibero-americana) e gerido pela Fundibeq (Fundação Ibero-americana para a Gestão da Qualidade), o prêmio é um projeto ligado à Cúpula Ibero-Americana de Chefes de Estado e de Governo que reconhece a excelência de gestão das organizações

Outros reconhecimentos em 2010 [GRI 2.10](#)

- Prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao Cliente, na categoria Energia Elétrica.
- Melhor empresa de energia elétrica no prêmio "As empresas que mais respeitam o consumidor no Brasil" (revista *Consumidor Moderno*).
- 10º Prêmio ABT em redes sociais – AES Eletropaulo foi reconhecida como um caso de sucesso no atendimento a clientes por meio de redes sociais.
- *Best Customer Experience (BCX)* – segmento de Energia e Utilities – *ranking* realizado pela revista *Consumidor Moderno Izo Brasil Consultoria*.
- Prêmio de Melhor Relacionamento Empresa-Cliente – categoria energia, da Associação Ibero-americana de Relações Empresa-Cliente (Aiarec).

premiadas. Desde 1999, mais de 70 empresas receberam a condecoração.

A companhia também figura na 13.ª edição da lista das empresas mais admiradas do Brasil, promovida em parceria pela revista *Carta Capital* e pela consultoria *Officina Sophia*. Foram mais de 1.100 executivos, entre junho e agosto de 2010, que escolheram as melhores empresas de dez setores. A AES Eletropaulo foi a mais votada na categoria Fornecedores de Energia.

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.

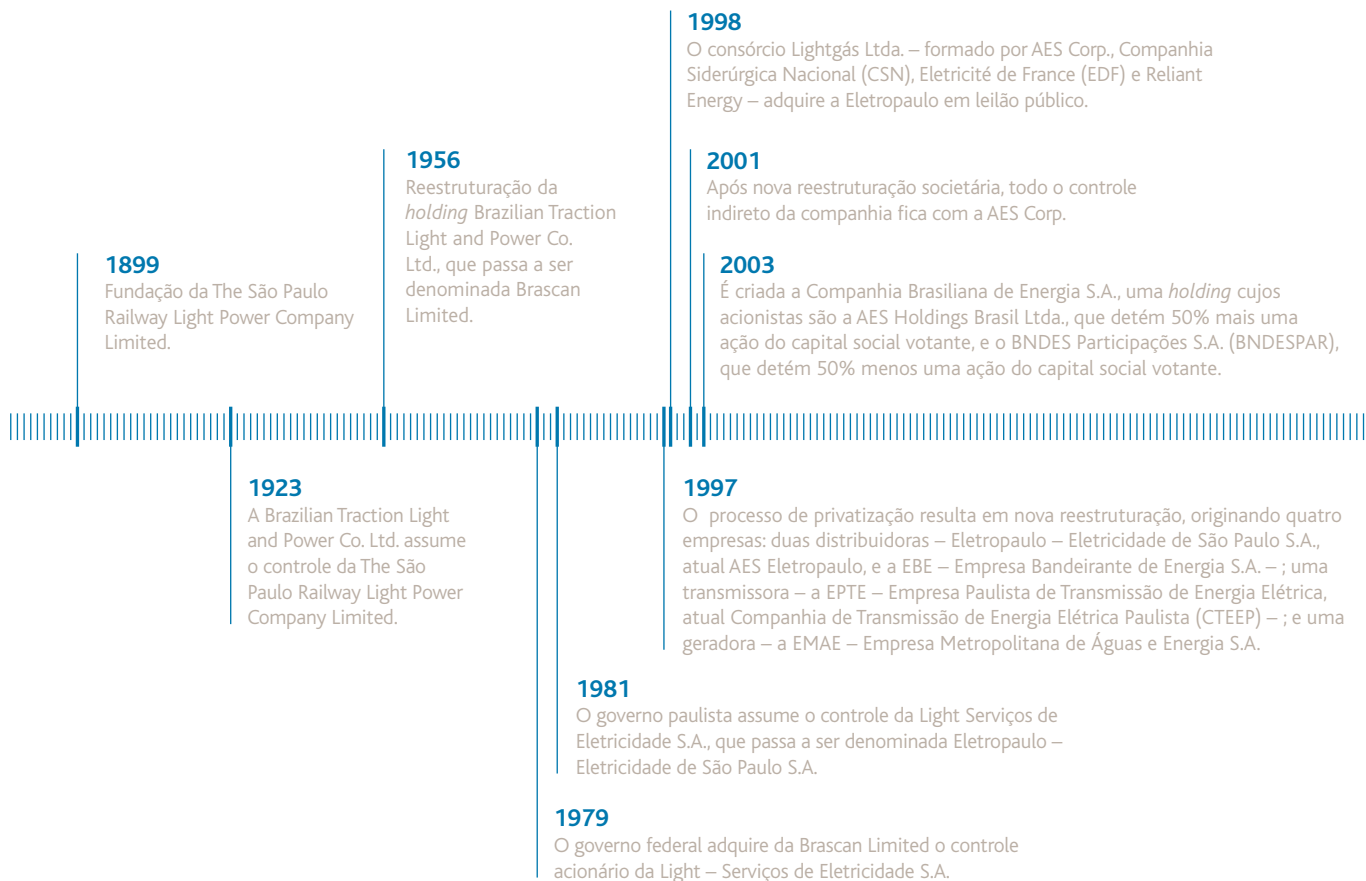


História

A AES Eletropaulo surgiu a partir da cisão, em 1997, e da privatização, em 1998, da Eletropaulo – Eletricidade de São Paulo S.A. pelo governo do Estado de São Paulo. A companhia foi privatizada em 15 de abril de 1998 por meio de um leilão público.

Em 1999, a AES Corporation (AES Corp.) adquiriu, por meio de suas subsidiárias, mais 4,4% do capital social total da companhia e, a partir de novas aquisições e reestruturações, tornou-se em 2001 a principal acionista controladora indireta da companhia. A atual composição

acionária é fruto da reorganização societária implementada em 2003 pela AES Corp. e pelo BNDESPAR.



Transparência é mais valor

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

Pelo sexto ano consecutivo, a AES Eletropaulo integra a carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial da BM&FBOVESPA

A governança corporativa da AES Eletropaulo tem como objetivo criar valor para seus acionistas e públicos de relacionamento. Seus princípios e práticas são estabelecidos pelo estatuto social e pelo manual de governança corporativa*, que indicam os regulamentos e as normas que servem de base para sua governança e para os órgãos responsáveis por sua manutenção: diretoria executiva, conselho fiscal, conselho de administração e assembleia geral. 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 Eletropaulo trabalha continuamente para aprimorar suas práticas de governança corporativa.

Pelo sexto ano consecutivo, a AES Eletropaulo integra a carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da BM&FBOVESPA, que reúne as empresas com os melhores desempenhos em sustentabilidade. Compõem o índice 2010/2011 as ações preferenciais (ELPL4).

Como controlada indireta da AES Corp., companhia de capital aberto com ações negociadas na Bolsa de Valores de Nova York, a AES Eletropaulo tem seus controles adequados à Lei Sarbanes-Oxley (SOX), que visa assegurar a confiabilidade das demonstrações financeiras de empresas

que negociam ações no mercado dos Estados Unidos.

A AES Eletropaulo integra o nível 2 de práticas diferenciadas de governança corporativa da BM&FBOVESPA, por meio do qual a companhia, seus administradores, conselheiros fiscais e controladores adotam um conjunto mais amplo de práticas de governança e de direitos adicionais para os acionistas minoritários, aumentando a transparência, com divulgação de maior volume de informações e de melhor qualidade, facilitando o acompanhamento de seu desempenho.

O total de ações da AES Eletropaulo é de 167.343.887, sendo 66.604.817 ações ordinárias e 100.739.070 ações preferenciais. As ações ordinárias da companhia conferem ao seu titular o direito a um voto nas deliberações das assembleias gerais ordinárias e extraordinárias da AES Eletropaulo, nas quais as decisões são tomadas com base na maioria de votos. Por sua vez, as ações preferenciais da companhia têm prioridade no reembolso do capital (com base no capital integralizado, sem direito a prêmio, no caso de liquidação da companhia) e conferem ao seu titular o direito à percepção de dividendos – 10% superiores aos destinados às ações ordinárias – e o direito a voto restrito, exclusivamente, a determinadas matérias

* Ambos estão disponíveis para o acesso público no site de relações com investidores da AES Eletropaulo. (www.aeseletropaulo.com.br/ri).



previstas no parágrafo segundo do artigo 5.º do estatuto social da companhia. As ações preferenciais adquirirão, ainda, pleno direito de voto para quaisquer deliberações se a companhia deixar de pagar, por três exercícios consecutivos, os dividendos a que fizerem jus. Por fim, em caso de alienação do controle da empresa, os acionistas titulares de ações ordinárias e preferenciais terão o direito ao recebimento de um valor por ação correspondente a, no mínimo, 100% do valor pago aos acionistas controladores titulares de ações ordinárias (*tag along*).

Estrutura de governança GRI 4.1

A AES Eletropaulo é administrada pelo Conselho de Administração – que por sua vez é assessorado pelo Comitê de Gestão da Política de Investimentos e Operacional – e pela Diretoria Executiva. Desde 2000, a companhia conta com a atuação de um Conselho Fiscal, instalado nas assembleias por solicitação dos acionistas. Os atuais membros do Conselho Fiscal foram eleitos na Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária da companhia realizada em 30 de abril de 2010.

ADMINISTRADORES	2008	2009	2010
Remuneração e/ou honorários totais (R\$ mil) (A)	9.983,00	7.341,00	7.860,76
Número de diretores (B)	8	6	6
Remuneração e/ou honorários médios A/B (R\$ mil)	1.130,00	1.160,00	1.310,13
Honorários de conselheiros de administração (R\$ mil) (C)	361,00	346,00	1.007,40
Número de conselheiros de administração (D)	11	11	10
Honorários médios C/D (R\$ mil) (considerados somente os conselheiros remunerados)	54,00	56,00	100,74



Conselho de administração

GRI 4.3; 4.5; 4.7; 4.9

O conselho de administração da AES Eletropaulo é responsável pela definição da estratégia de condução dos negócios da distribuidora e pela aprovação dos assuntos de maior relevância. É composto de 11 membros efetivos e oito suplentes, dos quais dois membros efetivos são conselheiros independentes – um membro efetivo e o respectivo suplente foram eleitos pelos acionistas minoritários e um membro e seu respectivo suplente foram eleitos pelos colaboradores da companhia. O mandato dos membros do conselho de administração é unificado de dois anos, sendo permitida a reeleição. O mandato dos atuais membros do conselho de administração da companhia será concluído na assembleia geral que vai deliberar a respeito das demonstrações financeiras de exercício social a encerrar-se em 2011.

Os membros do conselho de administração apresentam competência e experiência profissional reconhecidas nos setores de energia, finanças, mercado de capitais e administração pública. A remuneração dos conselheiros, bem como benefícios de qualquer natureza e verbas de representação, é aprovada em assembleia geral.

O conselho de administração se reuniu 13 vezes durante o ano. Nessas reuniões, supervisionou o desempenho econômico, ambiental e social da companhia, bem

como 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 (incluindo as ambientais), realizou o acompanhamento dos novos projetos e negócios, entre outros temas estratégicos, e aprovou matérias às quais lhe são conferidos poderes exclusivos, nos termos do estatuto social da companhia. Com o acesso a tais informações, os conselheiros identificam as questões relevantes e propõem recomendações à diretoria executiva da companhia.

Composição do conselho de administração* GRI 4.2

Presidente

Andrew Martin Vesey

Conselheiros efetivos

Britaldo Pedrosa Soares

Berned Raymond da Santos Ávila

Francisco José Morandi Lopéz

Helena Kerr do Amaral

Luis Felipe Alfonso Céron

Lucio da Silva Santos

Sergio Canuto da Silva

Luiz Gonzaga de Mello Belluzzo

Sergio Canuto da Silva

Sergio Silva do Amaral

Conselheiros suplentes

Airton Ribeiro de Matos

Arminio Francisco Borjas Herrera

Fernando Simões Paes

Marcelo de Carvalho Lopes


Patricia Rosa de Oliveira

Pedro de Freitas Almeida Bueno Vieira

Rinaldo Pecchio Junior

Roberto Mario di Nardo

*Em 31 de dezembro de 2010.



O conselho de administração da AES Eletropaulo é responsável pela definição da estratégia de condução dos negócios da distribuidora

Conselho fiscal

Formado por cinco membros efetivos e cinco suplentes, o conselho fiscal é responsável pela fiscalização da companhia, especialmente sobre prestação de contas, regularidade e legalidade dos atos de gestão praticados pelos administradores. Órgão de caráter não permanente, seus membros são eleitos por indicação dos acionistas para um mandato de um ano a se encerrar na primeira assembleia geral ordinária após sua instalação. Dos dez membros do conselho fiscal, eleitos pela assembleia geral ordinária e extraordinária realizada em 30 de abril de 2010, entre efetivos e suplentes, seis foram indicados pela Companhia Brasileira de Energia por designação da BNDESPAR. Essa indicação cumpre o item 4.11 do acordo de acionistas da Companhia Brasileira de Energia, celebrado em 22 de dezembro de 2003 e arquivado na sede da companhia, e posteriores aditamentos. Ademais, um membro efetivo e seu respectivo suplente foram eleitos pelos acionistas minoritários detentores de ações ordinárias e um membro efetivo e seu respectivo suplente foram eleitos pelos acionistas minoritários detentores de ações preferenciais.

Diretoria executiva

A diretoria executiva é responsável pela gestão dos negócios e pela execução das decisões estratégicas do Conselho de Administração e as 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 de um diretor-presidente, um diretor vice-presidente e de relações com investidores e quatro diretores vice-presidentes, que tem mandato de três anos e podem ser reeleitos. O mandato dos atuais membros da diretoria executiva termina na assembleia geral que vai deliberar a respeito das demonstrações financeiras do exercício social com término em 2012.

A remuneração dos membros da diretoria, bem como os benefícios de qualquer natureza e verbas de representação, é fixada em assembleia geral.

Composição do conselho fiscal* GRI 4.2

Presidente

Ricardo Berer

Conselheiros efetivos

Marcio Luciano Mancini

Marcus Pereira Aucélio

Roberto Lamb

Sebastião Bergamini Júnior

Conselheiros suplentes

Charles Carvalho Guedes

Kurt Janos Toth

Luiz Ferreira Xavier Borges

Manuel Jeremias Leite Caldas

Mauro Thomaz de Oliveira Gomes

Composição da Diretoria Executiva*

Diretor-presidente

Britaldo Pedrosa Soares

Diretor vice-presidente e de relações com investidores

Rinaldo Pecchio Junior

Diretores vice-presidentes

Cibele Castro

Jorge Luiz Busato

Pedro de Freitas Almeida Bueno Vieira

Sheilly Caden Contente

*Em 31 de dezembro de 2010.



Ética e *compliance* GRI 4.8

O programa de ética e *compliance* tem o objetivo de estabelecer o mais elevado padrão ético nas decisões do Grupo AES, difundindo uma cultura de boas práticas a todos colaboradores e públicos de relacionamento. As atividades das empresas da AES Brasil são permeadas pelo Guia de Valores, chamado "Os Valores da AES – das palavras às ações", documento baseado nas diretrizes da AES Corp. que sustenta as práticas de governança corporativa da empresa.

Signatária do Pacto Global das Nações Unidas, que tem entre seus princípios o combate à corrupção, a AES Eletropaulo se compromete a fazer negócios somente com empresas e pessoas que adotem elevados níveis éticos. Para isso, procura conhecer seus parceiros de negócios por meio de pesquisas com o objetivo de conhecer sua imagem e reputação, assim como sua conformidade com as legislações anticorrupção nacionais e estrangeiras aplicáveis.

Em 2010, foi promovido o Dia Mundial da Ética em todas as empresas do grupo com o conceito "Ética: quando falta faz falta". A ação procurou estimular a reflexão sobre o assunto por meio de palestras, além de uma mensagem do diretor-presidente do Grupo AES Brasil, Britaldo Soares.


Outro destaque foi a consolidação do comitê de ética, que mensalmente reúne a alta administração da empresa para a

Compromissos GRI 4.12; 4.13

A AES Eletropaulo 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 de *compliance*. O Grupo é considerado referência por realizar iniciativas que estão além das praticadas no mercado brasileiro.



Signatária do Pacto Global da ONU, a AES Eletropaulo tem como princípio fazer negócios somente com empresas que adotem elevados padrões éticos.

discussão dos resultados de investigação de denúncia dos casos mais sensíveis, entre outras atividades.

Para os colaboradores foram oferecidos treinamentos (presenciais ou pela intranet) que visaram reforçar os Valores da empresa e a responsabilidade de cada um para a promoção e a prática desses Valores.

Algumas das políticas presentes no Guia de Valores foram aprofundadas e desdobradas, ganhando uma abordagem mais ampla.

Todas as ações em ética e *compliance* baseiam-se em quatro pilares:

1. Guia de Valores – das palavras às ações
2. *Helpline*
3. Treinamentos e educação
4. Revisão contratual de conformidade

Helpline GRI 4.4; SO4

O *Helpline* é um canal de comunicação direcionado a colaboradores e outros públicos de relacionamento com o objetivo de solucionar dúvidas, conflitos e dilemas éticos, bem como para denúncias de condutas antiéticas e práticas empresariais ilegais ou corruptas.

O canal pode ser acessado por telefone (ligação gratuita) ou pela internet. Ambos contam com atendimento disponível 24 horas, sete dias por semana.

As dúvidas, sugestões e denúncias – feitas anonimamente – são tratadas com confidencialidade e sigilo garantidos por uma empresa terceirizada, 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 a alegações que poderiam ferir os Valores da empresa. Em comparação a 2009, houve aumento de 25% das chamadas, resultado do amplo trabalho de divulgação e treinamentos realizados pela área.

Na AES Eletropaulo, das 324 chamadas recebidas, 244 foram sobre alegações e 80 sobre pedidos de orientação. Das alegações, 84% referem-se a questões ligadas a comportamento e política de pessoas, 9% correspondem a questões relacionadas à interação de negócios, 5% à segurança do trabalho e 2% a bens e ativos da empresa. Dos pedidos de orientação, 40% foram relacionados a preocupações gerais, 30% a conflito de interesse, 20% a convite de fornecedor e 10% a política de presentes e entretenimento.



Treinamentos e educação GRI 503

Em 2010, as empresas da AES Brasil realizaram seis ações de treinamentos elaboradas pela área de ética e *compliance*. Além de fazer parte da 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 discussão aberta sobre o tema e dar suporte aos colaboradores na tomada de decisões com base nos mais altos padrões éticos. Em 2010, 3.599 colaboradores foram treinados na AES Eletropaulo.

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 Eletropaulo, foram treinados 697 colaboradores.


Certificação do Guia de Valores: em 2010, 100% dos colaboradores da AES Eletropaulo formalizaram que receberam o Guia de Valores da AES e estão de acordo em atuar segundo ele.

Anticorrupção: o conteúdo atende à lei norte-americana contra práticas corruptas no exterior (FCPA – Foreign Corrupt Practices Act) adotada pela AES Corp. em todas as suas subsidiárias.

Preleção de ética: realizada mensalmente, promove o debate entre colaboradores das bases operacionais sobre situações que podem interferir no comportamento ético e nas práticas dos valores da empresa.

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 em Fornecedores (página 76).*



Fatos relevantes são divulgados com tempo necessário para investidores tomarem decisão, e informações de interesse permanecem disponíveis no site www.aeseletropaulo.com.br/ri

Política de divulgação GRI 4.6

A Política de Divulgação de Informações Relevantes de Negociação de Valores Mobiliários da AES Eletropaulo prevê a disseminação de informações de forma ampla e transparente de acordo com as regras dos órgãos reguladores do mercado financeiro, como Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e BM&FBOVESPA. Seus fatos relevantes são divulgados de forma que deem aos investidores o tempo necessário para a tomada de decisão, conforme estabelece a Instrução n. 358/02 da CVM.

A política de negociação, por sua vez, tem por finalidade evitar o uso de informações sigilosas e privilegiadas nas negociações dos valores mobiliários, prevenindo, assim, a ocorrência da prática de transações com informações privilegiadas (*insider trading*), também conforme a Instrução n. 358/02 da CVM.

Anualmente, a AES Eletropaulo publica suas demonstrações financeiras em jornais de grande circulação com análise de seu desempenho operacional, econômico, ambiental e social. Essas informações estão disponíveis também neste relatório de sustentabilidade.

É vedado aos administradores da companhia intervir em qualquer operação social em que tiver interesse conflitante com o da empresa, bem como na deliberação que a respeito tomarem os demais administradores, cumprindo-lhe

cientificá-los do seu impedimento e fazer consignar, em ata de reunião do conselho de administração ou da diretoria, a natureza e extensão do seu interesse.

Todas as informações de interesse dos investidores, como resultados trimestrais, relatórios anuais, comunicados ao mercado, fatos relevantes, *press releases*, teleconferências, políticas corporativas e outras informações institucionais, estão permanentemente disponíveis no site www.aeseletropaulo.com.br/ri.

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 n. 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 Eletropaulo possui uma diretoria de auditoria interna que atua na área operacional e financeira e que tem por objetivo principal revisar e avaliar a eficácia, suficiência e aplicação dos controles contábeis, regulatórios, financeiros e operacionais da empresa.

Acionistas e investidores

Além disso, a empresa também disponibiliza um e-mail para seus acionistas (ri.aeseletropaulo@aes.com), o acesso ao site por meio do celular, um sistema de alerta de atualizações enviadas diretamente ao e-mail do acionista que solicitar, uma página de RI no Twitter, que também dialoga com diversos outros públicos da instituição, além das videoconferências trimestrais abertas a todos os acionistas.



Gestão de riscos GRI 4.11

O grupo AES Brasil em 2010 consolidou a Gestão Integrada de Riscos com a operacionalização do comitê de gestão de risco, a valoração dos principais riscos identificados pela companhia e o gerenciamento dos riscos em base única

sistêmica, com visão do impacto na estratégia. Foram avaliados 117 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 um tratamento adequado com acompanhamento e controle.

As empresas do Grupo estão trabalhando com quatro indicadores de monitoramento de riscos: acompanhamento de projetos, terceirização, jurídico e recursos humanos.

Riscos assumidos pela AES Eletropaulo em 2010

CATEGORIA	RISCO	AÇÃO
Estratégica	Sociocultural (Imagem)	A área de comunicação e responsabilidade social monitora periodicamente a imagem da AES Eletropaulo por meio de comentários de formadores de opinião potenciais, que podem afetar os negócios, assim como estabelece plano de ação visando neutralizar e/ou minimizar o impacto.
	Ética e compliance (reputacional)	A área de <i>compliance</i> realiza <i>due diligence</i> nos parceiros comerciais propostos, incluindo os 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 os 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 planos de ação, visando neutralizar e/ou minimizar os impactos.
Operacional	Tecnológico	A área de distribuição propõe o plano de investimento (Capex), auxiliado pelo programa Asset Management, 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 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 Eletropaulo, 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 neutralizar e/ou minimizar o impacto. Preventivamente, 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 impacto potencial advindo das relações com clientes, fornecedores, setor público e colaboradores, observando estudos conforme a legislação, as doutrinas e as jurisprudências pertinentes, sendo elaborados pareceres abordando a situação, seus riscos e consequências e as medidas legais que se deve tomar.

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 do negócio

Os Pilares da estratégia definem os elementos que vão tornar possível atingir os objetivos estratégicos traçados pela companhia

AES Eletropaulo 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. Nesse processo são realizadas análises de riscos e oportunidades em sete etapas:

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

Partes interessadas: identifica públicos de relacionamento que afetam o desempenho da empresa e suas expectativas e necessidades; seus referenciais comparativos e requisitos; seu grau de satisfação e se este está relacionado aos atributos do serviço.

Cenários e análise dos riscos: qualifica riscos empresariais do negócio e constrói os cenários (externo e interno), baseando-se nos direcionadores não controláveis.

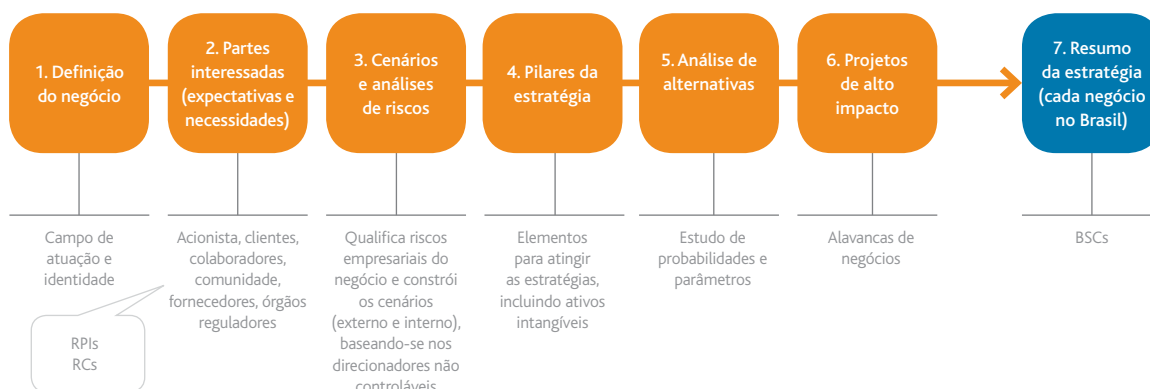
Pilares da estratégia: definem os elementos que vão tornar possível atingir os objetivos estratégicos traçados.

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

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

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

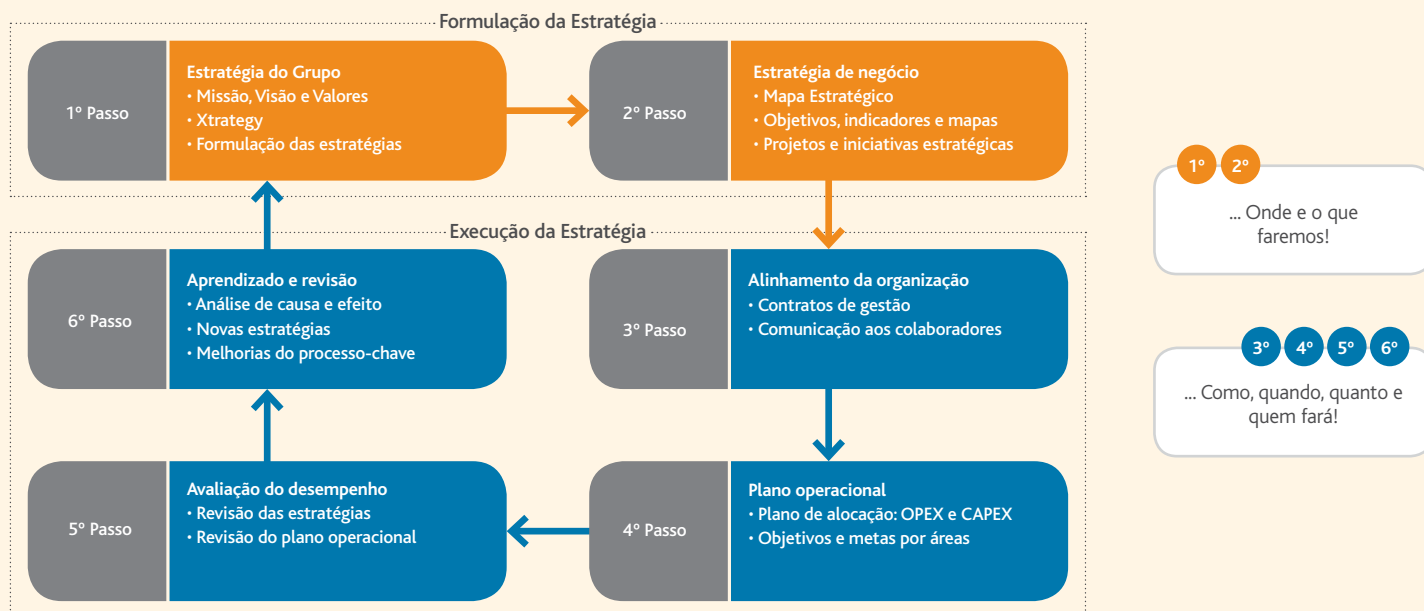
Metodologia Xstrategy



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 cinco anos seguintes. O ciclo de planejamento é anual e está estruturado em seis passos, organizados

em dois momentos (conforme figura na página seguinte): 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 quinzenal.

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 compatitividade superior de um resultado alcançado no mercado ou no setor de atuação considerando-se as estratégias da Organização.
 BSC – Balanced Scorecard: metodologia de gestão que auxilia as empresas a traduzir seu planejamento estratégico em objetivos, planos, metas e indicadores organizados que permitem monitorar periodicamente seu desempenho.



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 norteado pela Missão, Visão e Valores organizacionais e que contém os objetivos, as metas, os planos de ação e os respectivos orçamentos de operação (Opex) e de investimento (Capex).


Mapa de Aprendizagem

Adotado na AES Eletropaulo em 2008, 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 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.

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 Eletropaulo 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 a partir dos cargos de diretoria. Há previsão de que o contrato atinja, em breve, todos os demais cargos do grupo.



As diretrizes da Fundação Nacional da Qualidade são utilizadas para diagnosticar e refinar o modelo de gestão da AES Eletropaulo

Excelência na gestão

A AES Eletropaulo 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 das estratégias e dos planos, promovendo as mudanças culturais necessárias para alcançar o desempenho operacional planejado, cumprir a Missão e alcançar a Visão. O sistema inclui os comitês de : pessoas, segurança, ética, clientes, investimento, P&D e eficiência energética.

Cultura Apex

(AES Performance Excellence)

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 outros.

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 Eletropaulo, 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. Os grupos de trabalho que merecem destaque são: Apex, *round table* (mesa-redonda), *work management* (gestão de trabalho), *asset management* (gestão de ativos).

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.

• **Contratos de gestão:** desdobramento da estratégia no âmbito das áreas, alinhando os esforços e formalizando os compromissos por meio de documento que contempla todos os indicadores estratégicos sob gestão de cada diretoria.

• **Modelo de excelência em gestão da FNQ:** mecanismo de diagnóstico da gestão, sistêmico e estruturado, 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 entre 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 de redução de custos e 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](#); [4.16](#); [4.17](#)

Para estabelecer um processo de engajamento com as 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. Dentre 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; e 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 Eletropaulo dispõe de um conjunto de mecanismos que permitem 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). Com essa 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 Eletropaulo tem 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 da companhia.

- **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](#); [4.13](#); [HR7](#)

A AES Eletropaulo é signatária do Pacto Global e promove os oito Objetivos do Milênio, ambas 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 a educação, igualdade, redução da mortalidade infantil, saúde das gestantes, combate à Aids e outras doenças, erradicação da fome, 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 Eletropaulo 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.

• **Sindicato da Indústria de Energia no Estado de São Paulo (Siesp):** estuda, coordena, protege e representa os agentes dos setores de energia do Estado de São Paulo.

• **Grupo de Institutos, Fundações e Empresas (Gife):** tem como objetivo promover o investimento social privado, difundindo conceitos e práticas do uso de recursos privados em projetos voltados ao desenvolvimento do bem comum.

• **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.

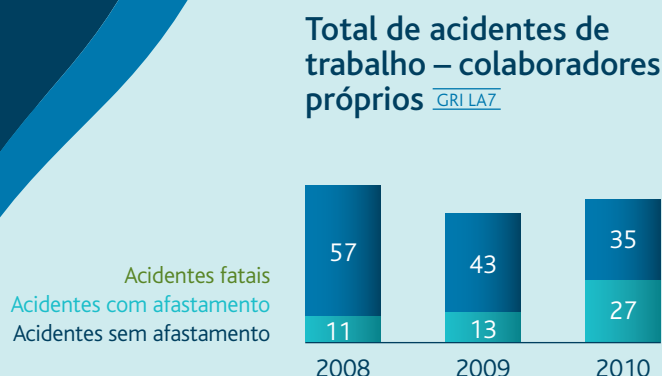
• **Fundação Abrinq:** tem como objetivo mobilizar a sociedade para questões ligadas aos direitos da criança e do adolescente. A AES Eletropaulo participa do Programa Empresa Amiga da Criança, que incentiva o investimento social privado em ações em prol da infância e da adolescência.

• **Grupo + Unidos:** parceria da missão diplomática dos Estados Unidos no país com empresas norte-americanas estabelecidas em território brasileiro, tem como 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.

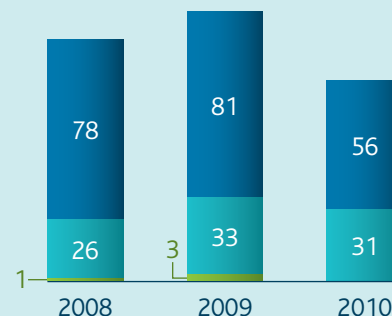


Nosso valor nº 1

Reestruturação da equipe de segurança e implementação de padrões levaram, em 2010, a AES Eletropaulo a reduzir em 13% o total de acidentes entre colaboradores próprios e contratados



Total de acidentes de trabalho – colaboradores contratados GRI LA7



E GRI LA6 m 2010, a AES Eletropaulo reduziu em 13% o número de acidentes com colaboradores próprios e contratados, registrando 150 ocorrências. Em 2009, foram 173. Mais do que a redução das estatísticas, percebeu-se ainda que a gravidade dos acidentes foi, de modo geral, menor em relação aos acidentes registrados no ano anterior, com uma fatalidade com colaborador próprio em 2010. Tais dados demonstram que a estratégia de segurança está consolidada e segue em ritmo contínuo de melhoria. Para 2011, a meta é reduzir em 10% os índices de acidentes com colaboradores próprios e contratados.

Tal desenvolvimento se deve principalmente à reestruturação da

equipe de segurança e à implementação dos padrões de segurança da AES Corp., de projetos como a formação de líderes, de treinamentos semanais sobre segurança e de novos procedimentos. A gerência de segurança do trabalho tem o encargo de disseminar o conhecimento sobre os procedimentos e as regras e de oferecer todo o suporte técnico e infraestrutura. No final de 2010, foi realizada a 28.ª turma do programa “Líder em ação”, com líderes de equipes para a troca de informações sobre resultados obtidos e suas causas, tendências do setor e ações pró-ativas e reativas.

A estratégia de segurança inclui ainda a busca por referências, ferramentas e tecnologias consideradas referência

de segurança entre outros setores. Um exemplo é a ferramenta “Cartão de Tarefas”, inspirada em uma prática obrigatória da aviação que consiste em uma relação de diversos itens de segurança que precisam ser observados antes de uma tarefa ser iniciada. Todos os eletricitistas realizam o *check-list*. Há também o crescimento no número de inspeções de equipes de campo, que partiu de 1.200 inspeções por mês em 2009 para 3.200 mensais em 2010.

A organização também mantém dois comitês formais de segurança: o Comitê de Segurança do Trabalho AES Brasil e o Comitê Regional AES Eletropaulo, que representam os interesses de 100% dos colaboradores.

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO	2008	2009	2010
Média de horas extras por funcionário/ano	164	228	189
Número total de acidentes de trabalho com funcionários	68	56	63
Número total de acidentes de trabalho com terceirizados/contratados	105	117	87
Média de acidentes de trabalho por funcionário/ano	0,016	0,012	0,011
Acidentes com afastamento temporário de funcionários e/ou prestadores de serviço (%)	21,38	26,58	38,93
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) (%)	0,57	0,00	0,67
Acidentes que resultaram em morte de funcionários e/ou de prestadores de serviço (%)	0,57	1,73	0,67
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período para funcionários	7,71	6,22	6,55
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período para terceirizados/contratados	9,64	9,98	5,26
Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período para funcionários	71	51	672
Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período para terceirizados/contratados	1.025	1.649	349

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.

O Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional está baseado nas especificações da OHSAS 18001 e nos padrões da AES Corp.

SEGURANÇA NO USO FINAL DE ENERGIA DO CONSUMIDOR	2007	2008	2009	2010
Taxa de gravidade (TG) de acidentes com terceiros por choque elétrico na rede concessionária (eventos totais)	179	126	134	85
Número de melhorias implantadas com o objetivo de oferecer produtos e serviços mais seguros	3	3	4	5

Empresa pró-ativa

Em 2010, a AES Eletropaulo recebeu os resultados da auditoria do SMS (*Safety Management Systems*), realizada pela equipe da AES Corp. O SMS mede o nível de qualidade de aderência do sistema de gestão de segurança, em que, em uma escala de 0 a 100, a empresa obteve 68,95% de aproveitamento. Isso significa que a empresa possui um sistema de segurança pró-ativo, capaz de executar com eficiência ações de prevenção a riscos. Esse é um resultado positivo, mas que ainda oferece espaço para evolução. O passo seguinte 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.

Política de segurança

Criado em 2009, o Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional (SGSSO) é a ferramenta que orienta a AES Eletropaulo na avaliação e identificação de situações de risco e no aperfeiçoamento

de processos de segurança e saúde no trabalho. Consiste em um conjunto de procedimentos que orientam e coordenam as ações de segurança e saúde dos colaboradores e tem 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 Eletropaulo, os requisitos do SGSSO estão baseados nas especificações da OHSAS 18001 (*Occupational Health and Safety Assessment Series*) e nos padrões da AES Corp. 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. Também foram determinantes para a construção do SGSSO os compromissos firmados pela empresa na política integrada de meio ambiente, saúde e segurança do trabalho. A meta da AES Eletropaulo é ter todas as áreas da empresa certificadas pela OHSAS 18001 em 2012.

*O 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.



Acordos com sindicatos [GRILA9](#)

A organização mantém acordos formais estabelecidos com sindicatos referentes a saúde e segurança dos colaboradores que abordam temas como adicional de periculosidade; auxílio-doença e complementação de auxílio-doença acidentário; assistência médico-hospitalar e odontológica; indenização especial (seguro de vida) e mandato de dois anos com estabilidade de um ano após o fim do mandato para integrantes da Comissão

Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA).

Também são mantidas algumas práticas adicionais aos acordos, como a Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (Sipat), Perfil Profissiográfico Previdenciário (PPP), Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), laudos ergonômicos, Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), brigada de emergência e ainda a implementação da norma OHSAS 18001:2007.

Game de segurança

Uma das ferramentas de disseminação dos conceitos de prevenção de riscos ganhou destaque em 2010: o *game* de segurança. Trata-se de uma ferramenta criativa e pioneira 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. Implementado em 2009, o jogo já foi utilizado por 7.600 colaboradores próprios e contratados.

Práticas de identificação de riscos

PRÁTICAS	METODOLOGIA	OBJETIVO
Planilha de identificação de perigos e riscos	Análise sistêmica de todas as tarefas existentes, classificando-as quanto à severidade e estabelecendo controles para atenuar os riscos.	Possibilitar uma visão global dos perigos e riscos existentes na empresa, estabelecendo estrategicamente as ações de controle a serem adotadas.
Avaliação Preliminar de Riscos (APR)	Técnica de análise preliminar de riscos envolvendo pessoas, equipamentos, materiais e ambiente de trabalho.	Promover e estimular o trabalho em equipe e a responsabilidade solidária.
Avaliação de Riscos e Medidas de Segurança (ARMS)	Técnica de análise preliminar de riscos críticos das atividades (não tem	Analisar os riscos críticos, procedimentos e medidas de controles adequados.
Planejamento documentado	Definição da sequência executiva dos desligamentos programados.	Controlar os riscos e divulgar medidas de segurança.
Análise Preliminar de Risco de Higiene Ocupacional (APRHO)	Elaborar o levantamento dos riscos químicos, físicos e biológicos a que os colaboradores estão expostos.	Controlar os riscos de forma sistêmica.
Relatos de Perigo (RP)	Identificar os potenciais de dano em situações planejadas ou não.	Reduzir os acidentes e adotar medidas de controle.



Segurança da população

GRI EU24; EU25

Em 2010, a AES Eletropaulo modificou a forma de comunicação sobre segurança com a população, buscando reduzir o número de acidentes e fatalidades em sua área de concessão.

Assim como as demais empresas do setor de energia, a AES Eletropaulo também enfrenta um grande problema social com os acidentes na rede elétrica, uma vez que a maioria desses acidentes é fruto de construções irregulares – em comunidades de baixa renda – que não respeitam a faixa de segurança da rede elétrica.

Para direcionar suas campanhas de comunicação com mensagens mais apropriadas a essa população, a AES Eletropaulo encomendou uma pesquisa etnográfica com o objetivo de identificar hábitos, estilo de vida e a relação desse público com a rede elétrica, avaliando a sua conscientização desse público sobre

riscos da energia e verificando a eficácia da comunicação que estava sendo efetuada.

Baseando-se nesses resultados, a empresa promoveu uma mudança no foco das campanhas de segurança na mídia de massa e adotou uma estratégia mais direta e com tom emocional forte, mostrando as consequências de um acidente na rede elétrica.

Além da utilização de mídia de massa (em especial TV, rádio e transporte coletivo), que atinge 16,5 milhões de pessoas, a companhia oferece palestras em escolas, associações de bairro, empresas e igrejas. Em 2010, cerca de 330 mil pessoas participaram das palestras.

Como a grande maioria dos acidentes está relacionada à construção civil (obras caseiras) em comunidades de baixa renda, a AES Eletropaulo lançou a Operação Acidente Zero, uma *blitz* de segurança que consiste na visita a obras para a disseminação de informações sobre os riscos da energia elétrica e sobre procedimentos seguros e atitudes adequadas em trabalhos realizados nas proximidades da rede. Foram mais de 6,2

mil pessoas atingidas por essa ação, que teve início novamente em janeiro de 2011.

Entre 2007 e 2010, o número de acidentes com a população diminuiu 53%. Em 2010, houve 23 fatalidades. Para 2011, a empresa tem como meta reduzir o número de fatalidades com a população em 30%.

Outras ações

Ao longo de todo o ano, a AES Eletropaulo manteve nas mais diversas mídias, tradicionais e alternativas, campanhas focadas no uso seguro da energia elétrica (veja as principais iniciativas no quadro abaixo).

Dois projetos sociais de destaque que têm como foco a conscientização sobre o uso seguro da energia elétrica são o AES Eletropaulo na Comunidade e o AES Eletropaulo nas Escolas (leia mais na página 90).

Confira na internet os vídeos veiculados pela AES Eletropaulo na mídia: acesse www.youtube.com/aeseletropaulo.

AÇÕES DE COMUNICAÇÃO	ALCANCE
Adesivos em postes com mensagens de segurança	10 mil adesivos colados em postes dos municípios de Barueri, Embu-Guaçu, Embu, Jandira, Santo André e São Bernardo do Campo
Informação em caixas de pizza	30 mil famílias
Fôlderes em cestas básicas	230 mil famílias
Canais de relacionamento da empresa	Utilizados durante todo o ano para divulgar os riscos que envolvem a rede elétrica (conta de energia, lojas de atendimento e rede conveniada, página no Twitter e vídeos no Youtube)

Evolução em números

Impulsionado por uma geração de caixa 35,9% maior do que a de 2009, lucro líquido cresce R\$ 191,2 milhões em 2010 e alcança o total de R\$ 1,3 bilhão

As demonstrações financeiras da AES Eletropaulo adotam o padrão contábil do *International Financial Reporting Standards* (IFRS)

Em 2010, a receita operacional bruta atingiu da AES Eletropaulo R\$ 14,7 bilhões, montante 10,4% superior ao mesmo período de 2009, explicado pelo reajuste tarifário – aplicado anualmente no mês de julho – e pelo acréscimo de 2,9% no mercado cativo.

As despesas operacionais apresentaram crescimento de 4,9% em relação a 2009, o que contribuiu para que a capacidade de geração de caixa também apresentasse um crescimento vigoroso, de 35,9%.

Da mesma forma, esses fatores contribuíram para o crescimento de 16,5% do lucro líquido da AES Eletropaulo, que alcançou R\$ 1,3 bilhão no ano.

Adoção do IFRS

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

Dentre 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;
- Amortização de ativos intangíveis que

representam o direito da companhia de cobrar dos consumidores pela utilização da infraestrutura, por melhorias e por expansões realizadas em sua área de concessão até 2028;

- Reconhecimento no patrimônio líquido das obrigações e 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) tornou-se obrigatória a partir de 31 de dezembro de 2010.

Resultado 2010 - destaques

CONSOLIDADO IFRS (R\$ MILHÕES)	2009	2010	VARIAÇÃO
Receita bruta	13.331,1	14.731,7	10,4%
Receita líquida	8.785,6	9.697,2	10,4%
Custos e despesas operacionais	6.430,5	6.745,0	4,9%
EBITDA	1.775,4	2.412,8	35,9%
Resultado financeiro	270,4	103,0	-61,9%
Receitas financeiras	498,1	274,5	-44,9%
Despesas financeiras	(227,7)	(171,5)	-24,7%
Resultado antes da tributação	1.477,3	1.943,3	31,5%
Lucro líquido	1.156,6	1.347,7	16,5%



Receita Operacional

O aumento de 10,4% da receita bruta, que alcançou R\$ 14,7 bilhões em 2010, é resultado do crescimento de 2,9% do mercado cativo entre os períodos, do reajuste tarifário aplicado anualmente no mês de julho e do incremento de R\$ 177,5 milhões referente ao reconhecimento da receita de construção de acordo com as normas do IFRS. Tal receita é relacionada às obras executadas para atender os consumidores com contrapartida no custo e dessa forma sem impacto no resultado da companhia.

As Deduções da Receita Operacional apresentaram crescimento de 10,4% em relação a 2009, totalizando R\$ 5 bilhões. A variação é resultado do aumento de encargos relacionados ao incremento da receita de fornecimento, entre os períodos considerados, e de maiores encargos de Conta de Consumo de Combustíveis (CCC) e de Conta de Desenvolvimento Energético (CDE).

Como resultado dessas variações, a receita operacional líquida da AES Eletropaulo totalizou R\$ 9,7 bilhões em 2010, representando crescimento de R\$ 911,5 milhões em relação a 2009.

Custos e Despesas Operacionais

Em 2010, as despesas operacionais somaram R\$ 6,7 bilhões, montante 4,9% ou R\$ 314,2 milhões superior ao registrado em 2009.

Custos Operacionais: a despesa com energia elétrica comprada cresceu 5% no ano devido ao maior volume e preço médio da energia comprada. Em 2010, a despesa com encargos do uso da rede elétrica e transmissão foi 16,3% superior ao ano de 2009, devido principalmente aos aumentos dos custos com Encargos de Serviço do Sistema (ESS).

Pessoal: os custos e despesas de pessoal foram 7,5% menores devido à redução dos custos com a entidade

de previdência privada e de acordos e condenações trabalhistas que mais que compensaram o aumento de pessoal e encargos – devido principalmente ao dissídio anual, internalização de 1,2 mil entregadores de contas e leituristas, fim do rateio das despesas da administração central e reconhecimento de assistência médica pós-emprego.

Outras Despesas Operacionais: esse grupo de despesas apresentou redução de 34,9%, totalizando R\$ 165,4 milhões em 2010, uma redução de R\$ 88,7 milhões em comparação a 2009. O principal destaque é a reversão de R\$ 86,9 milhões, referente a termo firmado com a Fundação Cesp que reconheceu o dever legal e exclusivo de realizar o pagamento de benefícios de suplementação de aposentadoria e pensão, oriundos desses processos.

DESPESAS OPERACIONAIS (R\$ MILHÕES)	2009	2010	VARIAÇÃO
Energia elétrica comprada para revenda	4.148,0	4.353,8	5%
Transmissão	976,5	1.135,9	16,3%
Pessoal	699,9	647,1	-7,5%
Serviços de terceiros	321,5	406,9	26,6%
Materiais	30,4	35,8	18%
Outros	254,2	165,4	-34,9%

O lucro líquido da AES Eletropaulo em 2010 foi de R\$ 1,3 bilhão, superando o resultado de 2009 em R\$ 191,2 milhões.

Outras Receitas e Despesas

Em 2010, a conta de outras receitas e despesas totalizou uma despesa líquida de R\$ 539,4 milhões contra uma despesa líquida de R\$ 579,6 milhões em 2009. A redução de R\$ 40,2 milhões é explicada principalmente por quatro fatores:

- Efeito positivo não recorrente da liquidação financeira relativa à operação de transferência das quotas da Eletropaulo Telecomunicações Ltda. para a Companhia Brasileira, no valor de R\$ 265,4 milhões, ocorrida em junho de 2010;
- efeito negativo não recorrente da alienação de ativos em função dos acordos com a SPTrans e a EMTU, em 2010, no valor de R\$ 41 milhões;
- aumento das despesas com execuções de obras no valor de R\$ 177,5 milhões, que passaram a ser contabilizadas como outras despesas operacionais, após adoção do IFRS e do Comitê de Pronunciamentos Contábeis – norma 17. Esse montante tem compensação em outras receitas com valor correspondente; e
- baixa de ativos no valor de R\$ 31,1 milhões realizada após a finalização do inventário dos ativos físicos em 2010.

EBITDA

O EBITDA (sigla em inglês para Lucros Antes de Juros, Impostos, Depreciações e Amortizações) em 2010 foi de R\$ 2,4 bilhões, valor 35,9% superior ao apurado no ano de 2009. Os principais fatores para esse acréscimo foram o

crescimento do mercado, o aumento da tarifa, o impacto positivo da liquidação financeira das quotas da AES Atimus-SP de R\$ 265,4 milhões e a reversão de R\$ 86,9 milhões referente a processos de complementação de aposentadoria.

Resultado Financeiro

Em 2010, o Resultado Financeiro foi uma receita de R\$ 103 milhões, inferior à receita no montante de R\$ 270,4 milhões, verificada em 2009. Entre os principais motivos dessa variação está o efeito da adesão ao Refis (Programa de Parcelamento Fiscal de Tributos Federais) em 2009, com impacto de R\$ 275,3 milhões na receita financeira, parcialmente compensado pelo impacto positivo de R\$ 106,3 milhões, em 2010, referente ao final da discussão sobre o acordo firmado com o Banco Santos.

Resultado Líquido

Em 2010, a companhia registrou um lucro líquido de R\$ 1,3 bilhão, o que representa um acréscimo de R\$ 191,2 milhões. O desempenho é explicado, principalmente, pelo efeito positivo da liquidação financeira das quotas da AES Atimus-SP em R\$ 175,1 milhões, e do acordo com a massa falida do Banco Santos em R\$ 70,1 milhões. A adoção do IFRS correspondeu ao acréscimo de R\$ 161,5 milhões no lucro líquido de 2010 e de R\$ 93,3 milhões no resultado de 2009.



Remuneração aos Acionistas

A administração da AES Eletropaulo propôs a distribuição integral da base para pagamento de dividendos (R\$ 1,5 bilhão) do ano de 2010 na forma de dividendos e juros sobre capital próprio, correspondentes a 114,4% do lucro líquido do ano. Essa destinação, aprovada em assembléia geral ordinária (AGO) no dia 29 de abril de 2011, também:

- Ratificou os dividendos intermediários, referentes ao 1º semestre de 2010, pagos em 15 de setembro e 7 de dezembro de 2010, no montante de R\$ 625,5 milhões;
- Ratificou os Juros sobre o capital próprio deliberado através de Reunião do conselho de administração realizada em 2 de dezembro de 2010;
- Aprovou a proposta de dividendos complementares, referentes ao resultado líquido do 2º semestre de 2010.

A base de distribuição de dividendos da companhia de 2010 foi impactada positivamente devido à adoção do IFRS em R\$ 322,6 milhões.

Em 2010, o montante de dividendos proposto pela administração da companhia foi de R\$ 1,5 bilhão, e o de juros sobre capital próprio foi de R\$ 72,8 milhões, correspondendo juntos a R\$ 8,69 por ação ON e R\$ 9,56 por ação PN.

Endividamento

Atendendo às exigências da Lei nº 11.638, a companhia incluiu no saldo total da dívida os contratos de arrendamento mercantil

e locação sob a rubrica de *Leasing*. Esses contratos aumentaram o saldo da dívida em R\$ 16,3 milhões em 2009 e R\$ 15,4 milhões em 2010; entretanto, para efeito de análise, esses valores não são considerados no saldo total da dívida.

A dívida bruta da companhia, ao final de 2010, somava R\$ 4,1 bilhões, 4,5% superior se compararmos com a posição de 31 de dezembro de 2009 (R\$ 3,9 bilhões). O crescimento de R\$ 176 milhões da dívida bruta refere-se à emissão de 2 debêntures, nos meses de abril e maio de 2010, no valor total de R\$ 800 milhões com o objetivo de amortizar as obrigações denominadas em reais no valor de R\$ 474 milhões e financiar parte dos investimentos da companhia para o ano.

Ao final do ano de 2010, as disponibilidades somavam R\$ 1,7 bilhão, R\$ 415,2 milhões superior a 2009 devido, principalmente, às emissões já mencionadas acima e à liquidação financeira da venda da AES Atimus-SP ocorrida no 2º trimestre de 2010, no valor de R\$ 265,4 milhões. A dívida líquida era de R\$ 2,4 bilhões em 31 de dezembro de 2010, montante 8,9% inferior ao registrado no encerramento de 2009 (R\$ 2,7 bilhões). O aumento das disponibilidades mais do que compensou o crescimento da dívida bruta.

O custo médio da dívida total da AES Eletropaulo passou de CDI + 1,35% a.a. em 31 de dezembro de 2009, para CDI

+ 1,10% a.a. em igual período de 2010. Essa queda é explicada pela liquidação das obrigações em reais, ocorrida em 28/06/2010, no valor de R\$ 474 milhões e custo de 19,13% a.a., parcialmente compensado pelo maior IGP-DI no período (-0,26% em 31/12/2009 e 0,69% em 31/12/2010). O IGP-DI corrige o saldo da dívida com a Fundação Cesp.

O prazo médio da dívida aumentou de 7 anos em 31 de dezembro de 2009 para 7,2 anos em 31 de dezembro de 2010.

A AES Eletropaulo investiu R\$ 682,3 milhões em 2010 e projeta investir R\$ 739,7 milhões em 2011.

Investimentos

A AES Eletropaulo investiu R\$ 682,3 milhões em 2010, montante 32,3% superior ao investido no ano anterior. Do total de investimentos de 2010, R\$ 28,1 milhões corresponderam a projetos financiados por consumidores e R\$ 654,1 milhões foram realizados com recursos próprios.

Em 2011, a companhia projeta investir R\$ 739,7 milhões, sendo R\$ 35,9 milhões financiados pelos clientes.

Principais investimentos

Expansão do Sistema e Serviços ao Consumidor: R\$ 348,1 milhões, dos quais R\$ 131,6 milhões atenderam à adição de 179 mil clientes. Para os outros R\$ 216,6 milhões no ano, destacam-se as obras em andamento da Linha de

Transmissão Subterrânea Anhanguera – Casa Verde, e a Linha de Distribuição Subterrânea Parque Ibirapuera, que tem como objetivo melhorar a qualidade de fornecimento de energia, atendendo aproximadamente 1,2 milhão de habitantes.

Recuperação de Perdas: R\$ 63,8 milhões para a realização de 55,5 mil regularizações de ligações ilegais e corrigidas 35,6 mil irregularidades por meio de inspeções de fraude e anomalias. Além disso, foram substituídos 141,9 mil medidores obsoletos em 2010.

Manutenção: R\$ 186,4 milhões, atingindo 3.265 km da rede, promovendo a modernização da subtransmissão, automação do sistema elétrico, modernização do sistema subterrâneo e aquisição/substituição de equipamentos de campo.

INVESTIMENTO (R\$ MILHÕES)	2009	2010	VARIAÇÃO
Serviço ao consumidor e expansão do sistema	226,2	348,1	53,9%
Manutenção	120,7	186,4	54,4%
Recuperação de perdas	76,1	63,8	-16,1%
Tecnologia da informação	25,8	28,0	8,5%
Outros	29,5	27,8	-5,5%
Total com recursos próprios	478,3	654,1	36,8%
Total financiado pelo cliente	37,4	28,1	-24,7%
TOTAL	515,7	682,3	32,3%



Mercado de Capitais

As ações preferenciais classe B (ELPL6) da AES Eletropaulo absorveram as ações preferenciais classe A (ELPL5) e passaram a ser negociadas sob o *ticker* ELPL4, passando a ser denominada unicamente como ação preferencial, conforme aprovação em assembléia geral extraordinária realizada em 20 de dezembro de 2010. Portanto, considera-se o histórico da ELPL6 ao se tratar das ações preferenciais da companhia.

Em 2010, as ações ordinárias (ELPL3) da AES Eletropaulo encerraram o ano cotadas a R\$ 30,01, queda de 9%, enquanto as ações preferenciais (ELPL4) encerraram o ano cotadas a R\$ 32,11, com queda de 6,8%. Nesse mesmo período o Ibovespa valorizou 1% e o IEE (Índice de Energia Elétrica), 12%.

A ação preferencial da companhia, antiga ELPL6, foi negociada em todos os pregões da BM&FBOVESPA ao longo do ano. Os dados de liquidez mostram a realização de 503.158 negócios, envolvendo cerca de 179,3 milhões de ações preferenciais, com volume médio diário de R\$ 24,5 milhões no mercado à vista de 2010. Já as ações ordinárias foram negociadas em 34 dos 247 pregões, com realização de 67 negócios, envolvendo cerca de 10,1 mil ações ordinárias, com volume médio diário de R\$ 1,7 mil. Em 31 de dezembro de 2010, o valor de mercado da companhia era de R\$ 5,2 bilhões.

ANO <small>GRI EC1; EC6</small>	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)	12.388.837	-	5,23%	13.069.761	-	5,50%	14.764.807	-	12,97%
Fornecimento de energia	4.983.813	100%	7,06%	5.404.254	100%	8,44%	6.006.228	100,00%	11,14%
Residencial	4.960.602	99,53%	2,02%	5.536.582	102,45%	11,61%	6.111.628	101,75%	10,39%
Residencial baixa renda		0,00%	0,00%	-	0,00%	0,00%	-	-	0,00%
Comercial	3.356.622	67,35%	-0,42%	3.639.110	67,34%	8,42%	3.940.951	65,61%	8,29%
Industrial	1.978.433	39,70%	1,54%	1.922.232	35,57%	-2,84%	2.046.940	34,08%	6,49%
Rural	.695	0,07%	3,41%	2.209	0,04%	-40,22%	3.297	0,05%	49,25%
Iluminação Pública	151.645	3,04%	-3,68%	163.694	3,03%	7,95%	171.307	2,85%	4,65%
Serviço Público	144.563	2,90%	1,72%	150.641	2,79%	4,20%	164.035	2,73%	8,89%
Poder Público	341.865	6,86%	-2,14%	366.193	6,78%	7,12%	399.153	6,65%	9,00%
Outros (Amortização RTE, Não Faturado etc.)	160.401	3,22%	34,85%	74.477	1,38%	-53,57%	71.532	1,19%	-3,95%
Transferência para atividade de distribuição	(6.114.013)	122,68%	6,92%	(6.450.884)	119,37%	5,51%	(6.902.615)	114,92%	7,00%

ANO <u>GRI EC1, EC6</u>	2008			2009			2010		
GERAÇÃO DE RIQUEZA (R\$ MIL)	R\$ MIL	%	VARIAÇ. %	R\$ MIL	%	VARIAÇ. %	R\$ MIL	%	VARIAÇ. %
Suprimento de energia elétrica (energia de curto prazo)	3.945	-	-90,64%	30.019	-	660,94%	119.048	-	296,58%
Disponibilização do sistema transmissão e distribuição	6.676.315	-	6,07%	7.184.309	-	7,61%	7.674.591	-	6,82%
Outras receitas operacionais	86.462	-	-72,51%	122.416	-	41,58%	134.535	-	9,90%
(Provisão) Reversão para créditos de liquidação duvidosa	(34.106)	-	127,72%	(261.337)	-	666,25%	51.115	-	119,56%
Outras receitas e (despesas)	131.323	-	245,14%	-	-	-	-	-	-
Remuneração do ativo financeiro	-	-	-	58.930	-	0,00%	70.582	-	19,77%
Receita relativa à construção de ativos próprios	541.085	-	24,44%	531.170	-	-1,83%	708.708	-	33,42%

ANO	2008		2009		2010	
(-) INSUMOS	R\$ mil	Variac. %	R\$ mil	Variac. %	R\$ mil	Variac. %
(Insumos adquiridos de terceiros: compra de energia, material, serviços de terceiros etc.)	6.348.269	7,19%	6.514.384	2,62%	7.194.241	10,44%
Materiais	37.194	21,15%	31.252	-15,98%	36.786	17,71%
Outros custos operacionais	293.475	-55,13%	(8.775)	102,99%	(5.727)	-34,74%
Custo de energia comprada e transmissão	5.170.121	14,44%	5.628.849	8,87%	6.038.929	7,29%
Serviços de terceiros	306.394	7,44%	331.888	8,32%	415.545	25,21%
Construção de ativos próprios	541.085	24,44%	531.170	-1,83%	708.708	33,42%
Depreciação e amortização	369.096	11,69%	497.592	34,81%	499.725	0,43%
(=) Valor adicionado líquido produzido pela empresa	5.671.472	2,73%	6.057.785	6,81%	7.070.841	16,72%
(+) Valor adicionado recebido em transferência (receitas financeiras, resultado da equivalência patrimonial)	403.998	41,47%	498.114	23,30%	274.469	-44,90%
Resultado da equivalência patrimonial	0	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Receitas financeiras	403.998	15,53%	498.114	23,30%	274.469	-44,90%
(=) Valor adicionado total a distribuir	6.075.470	4,64%	6.555.899	7,91%	7.345.310	12,04%
Distribuição da riqueza - por partes interessadas	R\$ mil	Variac. %	R\$ mil	Variac. %	R\$ mil	Variac. %
Colaboradores	27.339	7,03%	635.981	9,70%	566.207	7,71%
Governo (impostos, taxas e contribuições e encargos setoriais)	4.337.615	71,40%	4.525.508	69,03%	5.250.915	71,49%
Financiadores/terceiros	211.667	3,48%	237.884	3,63%	180.500	2,46%
Acionistas/retidos	1.098.849	18,09%	1.156.526	17,64%	1.347.688	18,35%
(=) Valor adicionado distribuído	6.075.470	100,00%	6.555.899	100,00%	7.345.310	100,00%

ANO	2008		2009		2010	
Distribuição da riqueza - governos e encargos setoriais						
Tributos, taxas e contribuições						
ICMS	2.178.530	35,86%	2.493.505	38,03%	2.634.081	35,86%
PIS/PASEP	107.988	1,78%	116.909	1,78%	128.931	1,76%
Cofins	495.808	8,16%	527.183	8,04%	593.868	8,08%
INSS	46.643	0,77%	51.262	0,78%	65.844	0,90%
ISS	800	0,01%	690	0,01%	690	0,01%
IPTU	16.835	0,28%	16.761	0,26%	18.306	0,25%
Encargos sociais - outros	11.181	0,18%	12.669	0,19%	15.077	0,21%
Outros	2.660	0,04%	5.194	0,08%	6.393	0,09%
IRPJ, CSSL e CPMF a pagar do exercício	497.964	8,20%	391.619	5,97%	668.347	9,10%
Encargos setoriais	R\$ mil	Variaç. %	R\$ mil	Variaç. %	R\$ mil	Variaç. %
RGR - Reserva global de reversão	56.186	0,92%	63.580	0,97%	73.161	1,00%
CCC - Conta de consumo de combustível	465.697	7,67%	333.167	5,08%	487.761	6,64%
CDE - Conta de desenvolvimento energético	343.097	5,65%	386.920	5,90%	399.021	5,43%
Encargos do consumidor - Proinfa	14.118	0,23%	25.248	0,39%	41.709	0,57%
CFURH	NA	NA	NA	NA	NA	NA
TFSEE	20.923	0,34%	17.906	0,27%	19.252	0,26%
Lei nº 12.111	-	0,00%	-	0,00%	26.031	0,35%
ECE + EAEE	358	0,01%	18	0,00%	7	0,00%
P&D, Eficiência, FNDCT e EPE	78.827	1,30%	82.877	1,26%	72.436	0,99%
Outros	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
(=) Valor distribuído (total)	6.075.470	100,00%	6.555.899	100,00%	7.345.310	100,00%
Inadimplência setorial	R\$ mil	Variaç. %	R\$ mil	Variaç. %	R\$ mil	Variaç. %
Energia comprada (discriminar)	NA	-	NA	-	NA	-
Encargos setoriais	R\$ mil	Variaç. %	R\$ mil	Variaç. %	R\$ mil	Variaç. %
RGR	NA	-	NA	-	NA	-
CCC	NA	-	NA	-	NA	-
CDE	NA	-	NA	-	NA	-
CFURH	NA	-	NA	-	NA	-
TFSEE	NA	-	NA	-	NA	-
ESS	NA	-	NA	-	NA	-
P&D	NA	-	NA	-	NA	-
Total (A)	NA	-	NA	-	NA	-
Percentual de inadimplência	NA	-	NA	-	NA	-
Total da inadimplência (A)/ receita operacional líquida	NA	--	NA	--	NA	--
Investimentos	R\$ mil	Variaç. %	R\$ mil	Variaç. %	R\$ mil	Variaç. %
Expansão da distribuição/transmissão (expansão, reforço)	203.294	26,00%	226.239	11,00%	348.156	53,9%
Renovação da distribuição/transmissão	131.822	3,65%	187.329	42,00%	238.644	27,4%
Subtransmissão	6.030	316,70%	9.463	156,93%	11.507	21,6%
TI e Suporte Operacional	68.399	-7,93%	55.264	-19,20%	55.829	1,0%
Recursos de Terceiros	47.125	-31,89%	37.380	-20,68%	28.144	-24,7%
Outros indicadores	R\$ mil	Variaç. %	R\$ mil	Variaç. %	R\$ mil	Variaç. %
Receita operacional bruta (R\$)	11.750.535	3,93%	.331.098	13,45%	14.713.692	10,37%
Deduções da receita (R\$ mil)	(4.220.675)	2,61%	(4.545.461)	7,70%	(5.016.535)	10,36%

ANO	2008		2009		2010	
Receita operacional líquida (R\$ mil)	7.529.860	4,69%	8.785.637	16,68%	9.697.157	10,38%
Custos e despesas operacionais do serviço (R\$ mil)	(6.262.570)	6,74%	(7.507.903)	19,89%	(7.784.125)	3,68%
Receitas irre recuperáveis (R\$ mil)	104.941	6,49%	113.297	7,96%	123.127	8,68%
Resultado do serviço (R\$ mil)	1.267.290	-4,40%	1.277.734	0,82%	1.913.032	49,72%
Resultado financeiro (R\$ mil)	129.387	-224,45%	270.411	108,99%	103.003	-61,91%
IRPJ/CSSL (R\$ mil)	(497.964)	17,95%	(391.619)	-21,36%	(668.347)	70,66%
Lucro (Prejuízo) líquido (R\$ mil)	1.027.109	44,13%	1.156.526	12,60%	1.347.688	16,53%
Juros sobre o capital próprio (R\$ mil)	68.813	1,51%	70.799	2,89%	72.764	2,78%
Dividendos distribuídos (R\$ mil)	974.162	50,51%	1.120.223	14,99%	1.469.139	31,15%
Custos e despesas operacionais por MWh vendido (R\$ mil)	(184,71)	2,69%	(217,73)	17,87%	(219,68)	0,90%
Riqueza (valor adicionado líquido) por empregado (R\$ mil)	1.370	5,21%	1.389	1,45%	1.249	-10,13%
Riqueza (valor adicionado líquido) por receita operacional (R\$)	0,46	-2,37%	0,46	1,25%	0,48	3,32%
EBITDA ou LAJIDA (R\$ mil)	1.695.970	12,95%	1.775.326	4,68%	2.412.757	35,91%
Margem do EBITDA ou LAJIDA (%)	22,5%	7,90%	20,2%	-10,28%	24,9%	23,13%
Liquidez corrente (ativo circulante/passivo circulante)	1,1	-15,38%	1,1	0,00%	1,3	18,18%
Liquidez geral (ativo circulante+realizável a LP)/(passivo circulante+exigível a LP)	0,6	2,15%	0,7	11,51%	0,7	1,96%
Margem bruta (lucro líquido/receita operacional bruta) (%)	8,7%	38,68%	8,7%	-0,75%	9,2%	5,58%
Margem líquida (lucro líquido/receita operacional líquida) (%)	13,6%	37,68%	13,2%	-3,49%	13,9%	5,58%
Rentabilidade do patrimônio líquido (lucro líquido/patrimônio líquido) (%)	31,1%	45,13%	31,1%	-0,19%	36,1%	16,04%
Estrutura de capital	R\$ mil	Variaç. %	R\$ mil	Variaç. %	R\$ mil	Variaç. %
Capital próprio (R\$ mil)	3.298.824	-0,69%	3.721.729	12,82%	3.737.357	0,42%
Capital de terceiro oneroso (empréstimos e financiamentos) (R\$ mil)	4.169.242	-3,32%	.978.293	-4,58%	4.156.316	4,47%
Inadimplência de clientes (contas vencidas até 90 dias/receita operacional bruta nos últimos 12 meses)	2,1	-4,55%	2,0	-4,76%	2,2	10,00%

Investimento recorde

Com o objetivo de estar entre as distribuidoras com os melhores indicadores de serviço ao consumidor, a AES Eletropaulo investiu mais de R\$ 682,3 milhões em melhorias no fornecimento

INDICADOR (POR UNIDADE CONSUMIDORA) <small>GRI EU28; EU29</small>	2008	2009	2010
DEC geral da empresa – valor apurado	9,20	11,86	10,60
DEC geral da empresa – limite	10,92	10,09	9,32
FEC geral da empresa – valor apurado	5,20	6,17	5,42
FEC geral da empresa – limite	8,41	7,87	7,39

DEC – Duração Equivalente de Interrupção por unidade consumidora
FEC – Frequência Equivalente de Interrupção por unidade consumidora

C GRI EU6 om a meta de estar entre as distribuidoras de energia elétrica com os melhores indicadores de serviço ao consumidor, a AES Eletropaulo realizou, em 2010, investimento de R\$ 682,3 milhões (sendo R\$ 28,1 milhões em recursos financiados por clientes), o maior montante desde a privatização da empresa, em 1998. O objetivo é proporcionar maior confiabilidade ao fornecimento de energia elétrica no crescente mercado da região metropolitana de São Paulo, reduzir a quantidade de interrupções, recuperar perdas e buscar melhores indicadores técnico-operacionais.

Os investimentos foram aplicados em manutenção preventiva e corretiva e melhorias tecnológicas – como a troca de baterias em 40 subestações, a instalação de câmeras para monitoramento remoto das instalações da empresa e a substituição dos pares metálicos por rádio digital, aumentando a confiabilidade dos sistemas de supervisão e controle do sistema. Os investimentos também foram direcionados para as obras de expansão e ampliação da capacidade de distribuição de energia, atendendo à necessidade de crescimento de mercado.

O acréscimo de instalações, que foi de 179 mil unidades, somado ao aumento do consumo de clientes em função da retomada da economia, resultou no crescimento da demanda máxima do

sistema. As solicitações de aumento de carga e de ligações para novos clientes representaram R\$ 132 milhões em investimentos em 2010.

Recuperação dos indicadores

Os indicadores operacionais DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora – número de horas que, em média, o cliente fica sem energia em determinado período) e FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora – número de vezes que, em média, o cliente fica sem energia em determinado período) foram prejudicados no final de 2009 e início de 2010 devido ao ciclo de chuvas incomum registrado naquele período. Para recuperar os indicadores de qualidade do fornecimento de energia, a AES Eletropaulo investiu R\$ 50 milhões.

Um dos pontos centrais desse plano foi o aumento do número de podas de árvores, que tem por objetivo reduzir a quantidade de interrupções do fornecimento de energia decorrentes da queda de galhos e troncos na rede elétrica. No total, 320 mil árvores foram podadas em 2010, o que representa mais do que o dobro do número de árvores podadas em 2009.

Entretanto, apesar dos investimentos e da melhora dos indicadores em relação a 2009, o indicador DEC não atingiu a meta estipulada pelo órgão regulador para o ano.

Ativos do sistema elétrico

Para atender a população com qualidade e segurança, a AES Eletropaulo conta com uma rede de distribuição e subtransmissão que soma 43.735 quilômetros de condutores aéreos e subterrâneos, cerca de 1.530 circuitos e 1,1 milhão de postes instalados. Desde 1998, já foram investidos mais de R\$ 4,8 bilhões em modernização, expansão e manutenção da rede, sendo R\$ 682,3 milhões apenas em 2010.

Para manter a confiabilidade do sistema de distribuição e a qualidade do fornecimento de energia elétrica, a AES Eletropaulo monitora continuamente sua área de concessão com 140 operadores nos centros de operação. Eles acompanham, em tempo real, o trabalho dos eletricitas em campo, principalmente durante a ocorrência de chuvas, temporais e outros eventos que possam causar interrupção do fornecimento.


A agilidade no atendimento também é garantida pelos motoatendentes, que podem se deslocar com mais facilidade no trânsito e, dessa forma, garantir a segurança do local da ocorrência e coletar informações para que o centro de operação oriente as equipes despachadas.

No ano de 2010, a empresa também substituiu suas unidades terminais remotas em 20% das subestações, aumentando a qualidade e a quantidade de informações enviadas ao Centro de Operações de Distribuição (COD) da AES Eletropaulo.



Principais materiais usados na operação ^{ENT}

TIPO	ANO		
	2008	2009	2010
	Metros (m)		
Condutores elétricos – cobre	2.188.807	3.077.207	2.012.731
Condutores elétricos – alumínio	4.495.627	5.227.564	5.753.286
Cordoalhas de aço	261.000	488.756	293.915
Total (m)	6.945.434	8.793.527	8.059.932
	Unidades		
Medidores de energia	328.407	491.415	512.879
Transformadores de distribuição aérea e subterrânea	2.944	2.307	2.576
Postes de concreto	13.301	15.577	15.396
Postes de madeira	720	280	160
Postes de ferro	14.505	18.535	16.885
Cruzetas de madeira	43.240	21.540	18.120
Para-raios	30.462	25.074	30.416
Transformadores de potência e corrente	16.791	21.291	23.125
Total	450.370	596.019	619.557



Foram investidos R\$ 217 milhões na expansão da rede elétrica e no aumento da capacidade instalada para 13.361 MVA

Comunicação entre subestações

Para ampliar a comunicação com as subestações e aprimorar os processos de reparo, manutenção e inspeção, a AES Eletropaulo está substituindo sua tecnologia atual de comunicação de dados operativos por meio de rede metálica de telecomunicações por modernos sistemas que compreendem 11 links da AES Atimus, que se complementam aos sistemas de fibra óptica e de rádios digitais, aumentando a disponibilidade de comunicação, que chegará a 99% em 2011, ano em que o programa deve ser finalizado.

Mais estáveis e com maior banda disponível, as novas instalações permitem o tráfego em banda larga de dados, imagem de câmeras digitais de segurança (CFTV) e voz sobre IP (VoIP), ampliando o monitoramento e a intervenção remota nas instalações.

Ampliação e melhoria na subtransmissão

No ano de 2010, a AES Eletropaulo 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\$ 217 milhões em obras de expansão de rede elétrica, o que resultou na ampliação de nove subestações e no aumento da capacidade instalada do sistema para 13.361 MVA, um acréscimo de 2% em relação a 2009.

Em 2010, a AES Eletropaulo instalou uma complexa linha de transmissão subterrânea, a LTS Anhanguera (saída da terminal Anhanguera e conexão com a Estação de Transição Anhanguera). Para mitigar impactos ambientais, foi projetada uma nova estrutura de cabos subterrâneos, que passam por baixo das rodovias Anhanguera e Bandeirantes, com um nível de potência de 300 MVA e uma extensão de 4,5 km, única no Brasil nessa extensão.

Melhorias ambientais

No ano, a empresa também deu continuidade ao plano de adequação de subestações, instalando 10 bacias coletoras de óleo para mitigar problemas ambientais e incêndios.

Encontra-se em execução a inspeção sobre a geração e a influência dos ruídos em 150 subestações. Ao final de 2010, foram inspecionadas 46 subestações. Em 2011, serão mapeados os locais onde será necessária a construção de paredes de isolamento sonoro para minimizar os impactos dos ruídos.



Operação Verão

Como a maior parte do sistema elétrico da AES Eletropaulo é aérea, a rede 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 um aumento considerável na quantidade de ocorrências, que podem chegar a mil em um único dia.

Para esse período, a empresa aciona seu Plano Verão, que engloba os dois últimos meses do ano e os três primeiros do ano seguinte. Nesse período, é colocado


em operação um contingente adicional de 40% de equipes de eletricitistas de distribuição e de subtransmissão, 48 motoatendentes nas ruas e há um acréscimo de até 40% na capacidade de atendimento do *call center*, principalmente para os casos de emergência.

Um dos principais desafios do fornecimento contínuo nesse período do ano é a queda de galhos de árvore sobre a rede de energia. Para minimizá-los, a AES Eletropaulo ampliou o seu programa de poda de árvores. Elaborado com base na legislação ambiental vigente, o programa tem aprovação das prefeituras dos

24 municípios da área de concessão. Foram feitas 177 mil podas em 2008, 145 mil em 2009 e 320 mil em 2010. Para 2011 estão programadas 240 mil podas.

Para o verão de 2011, a companhia contratou 212 turmas para atender a emergências. Ampliou, também, a utilização de equipes para esse atendimento: em dias normais no período do verão, são utilizadas até 536 equipes no atendimento das reclamações de falta de energia. Em dias críticos, a empresa pode utilizar até 757 equipes para reduzir o tempo de interrupção.

EQUIPAMENTO INSTALADO/RENOVADO	QUANTIDADE	FUNÇÃO
Substituição de baterias em subestações	40	Garantir a qualidade da alimentação dos sistemas de supervisão da estação
Substituição de chaves seccionadoras de alta tensão	29	Modernizar o dispositivo de seccionamento utilizado para ativar/desativar, isolar e proteger equipamentos
Substituição de disjuntores de alta tensão	5	Aumentar a segurança do sistema
Substituição de relés a gás	80	Aumentar a confiabilidade na proteção de subestações
Religadores automáticos	560	Melhorar a proteção da rede e evitar desligamentos
Substituição das Unidades Terminais Remotas	24	Melhorar a qualidade de disponibilização de informações ao centro de operações
Digitalização de ETDs (Estação Transformadora de Distribuição)	5	Tornar mais precisa a informação recebida remotamente e ampliar a possibilidade de operação a distância
Instalação do sistema de CFTV (circuito fechado de imagens) em ETDs	9	Melhorar as condições de monitoramento das unidades operacionais
Chaves automáticas	80	Agilizar a operação nas manobras da rede elétrica



Para o verão de 2011 foram contratadas 212 equipes para atender a população em caso de interrupção do fornecimento de energia

Sistemas de Informações Georreferenciadas*

Em 2010, AES Eletropaulo 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 qual ponto elétrico está sendo utilizado.

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.

Projeto PLM

O projeto *Product Lifecycle Management* (PLM) teve a previsão de implementação adiada para outubro de 2011 porque a estrutura do programa teve que ser reformulada para atender aos novos padrões do novo Manual de Controle Patrimonial do Setor Elétrico (MCPSE).

O PLM tem o objetivo de inovar, integrar e fazer a gestão dos ativos nos processos técnico-operacionais voltados à expansão e à manutenção dos ativos do sistema elétrico. Ele busca redimensionar os processos técnico-operacionais, substituindo os diversos sistemas e as ferramentas atuais por soluções que possibilitem a gestão de ativos de forma sincronizada e integrada com os demais sistemas corporativos existentes, como o ERP (Sistema Integrado de Gestão Empresarial) e o GIS (sigla em inglês para Sistema de Informações Georreferenciadas*).

Até o final do ano de 2010, foram investidos R\$ 11,5 milhões.

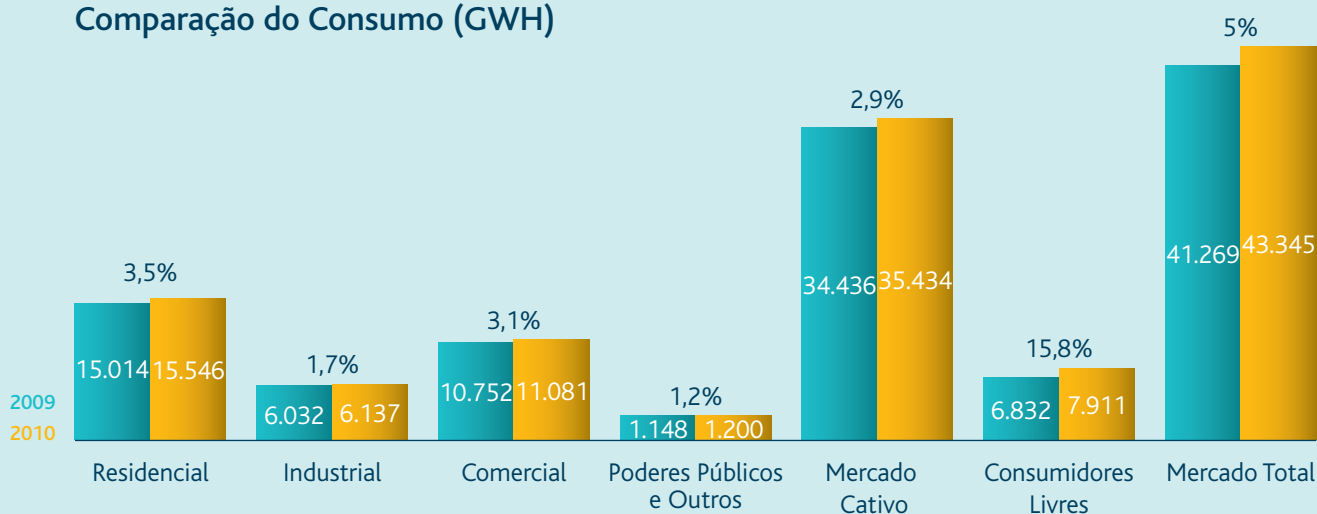
***Georreferenciamento** é um tipo de catalogação de uma imagem ou de um mapa em determinado sistema de referência a partir de suas coordenadas ou pontos de controle, locais que oferecem características físicas identificáveis, como cruzamento de vias públicas, rios, represas, pistas de aeroportos, edifícios proeminentes e topos de montanha, entre outros exemplos. É possível obter tais coordenadas indo a campo ou por meio da digitalização de imagens ou mapas já georreferenciados.



Mercado em expansão

O consumo na área de concessão da AES Eletropaulo cresceu 5% em 2010 e alcançou 43.345 GWh

Comparação do Consumo (GWh)



Em 2010, o mercado total da área de concessão da AES Eletropaulo, que inclui o consumo de clientes cativos e clientes livres*, somou 43.345 GWh, valor 5% maior na comparação com 2009 (41.269 GWh). Para o mercado cativo, foram distribuídos 35.434 GWh, crescimento de 2,9%. Nas classes residencial e comercial, o crescimento foi de 3,5% e 3,1% respectivamente, enquanto os clientes industriais somaram aumento de 1,7%.

Em 2010, foram distribuídos a clientes livres 7.911 GWh, um aumento de 15,8% na comparação com o ano anterior. A AES Eletropaulo, como uma companhia de distribuição de energia elétrica, não vende energia em GWh no mercado livre, mas apenas cobra pelo serviço de fio (TUSD - Tarifa de Uso dos Sistemas Elétricos de Distribuição).

Em comparação a 2009, o desempenho do mercado total da AES Eletropaulo em 2010 foi inferior ao apresentado pelo mercado nacional (Brasil) e pela região sudeste, principalmente devido à participação das classes de consumo.

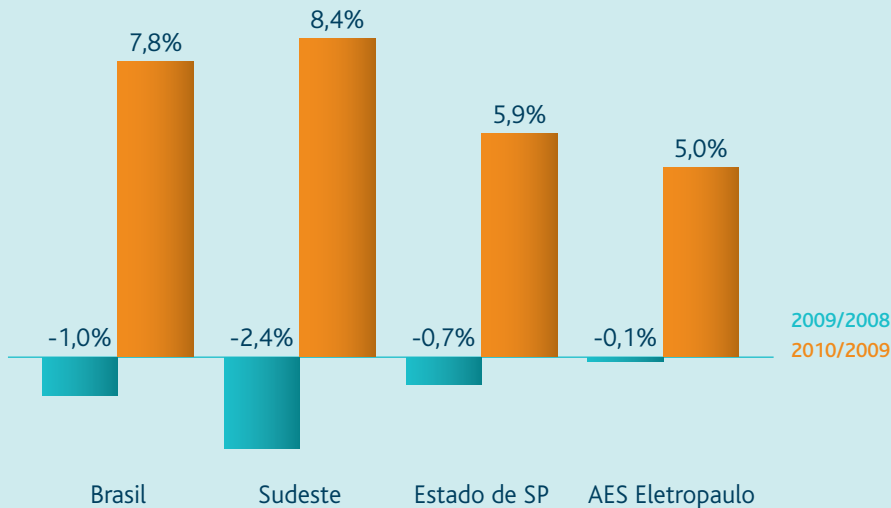
Assim como nas demais regiões do País, o consumo de energia da classe industrial impactou negativamente o mercado da AES Eletropaulo no ano de 2009. Uma vez que o consumo da classe industrial da maioria das distribuidoras representa cerca de 45% do mercado total, a variação do consumo dessa classe tem um impacto superior no mercado nacional

em comparação ao mercado total da AES Eletropaulo, cuja participação dessa classe é de apenas 27%. Dessa forma, as distribuidoras que têm uma participação dos clientes industriais superior à participação da AES Eletropaulo tiveram seus consumos ainda mais reduzidos em 2009 (período em que o consumo da classe industrial foi negativamente impactado pela crise financeira mundial) e, conseqüentemente, foram as que tiveram o maior crescimento em 2010 com a recuperação da economia.

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

Cliente livre: consumidor que escolhe o fornecedor de energia elétrica (geradores e comercializadores) pela livre negociação, na forma do 5º parágrafo do artigo 26 da Lei nº 9.427, de 26/12/1996.

Evolução do Mercado Total – %



Perdas



Transformação de consumidores em clientes GRI SO1

Desde 2004, a AES Eletropaulo mantém o programa Transformação de Consumidores em Clientes, que busca melhorar as condições do fornecimento de energia elétrica em comunidades de baixa renda por meio da regularização das ligações elétricas e da doação de equipamentos mais eficientes.

Até 2010, a empresa já havia regularizado 411.039 ligações, beneficiando 1,64 milhão de pessoas em 991 das 2,2 mil comunidades de baixa renda localizadas em sua área de concessão. A previsão é que até 2012 sejam regularizadas mais 80 mil ligações.

Além dessa iniciativa, que funciona como ferramenta de inclusão social, o programa já substituiu 18.226 geladeiras em mau estado de conservação por geladeiras com selo Procel, 880 mil lâmpadas incandescentes por fluorescentes compactas e instalou 3.101 pontos de iluminação em vielas. Também foram efetuadas 1.709 reformas internas nas residências atendidas, instalando novos interruptores, tomadas, disjuntores, caixa de distribuição e chuveiros.

Apenas em 2010 foram regularizadas 55.473 ligações, beneficiando 221.892 pessoas. O investimento médio por cliente é de R\$ 327,55 e envolve a construção e reforma da rede de distribuição.

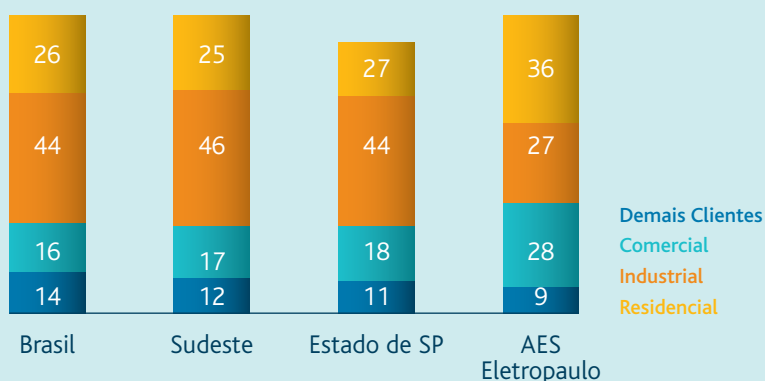
Compra de energia

A AES Eletropaulo compra energia elétrica para atendimento aos seus consumidores cativos, conforme o modelo do setor elétrico brasileiro instituído em 2004, que só permite a compra de energia por meio de leilões de energia no mercado regulado, organizada pelo governo e pela CCEE – Câmara de Comercialização de Energia Elétrica, por autorização da Aneel.

Comparação (mercados brasileiro e paulista)

	2009 (EM GWH)	2010 (EM GWH)	AUMENTO (%)
AES Eletropaulo	41.269	43.345	5,0
Brasil	388.688	419.016	7,8
Estado de São Paulo	118.061	125.029	5,9

Participação do Mercado Total por classe de consumo 2010 – %



Perdas

As perdas de distribuição representam a diferença entre a energia requerida no ano (49.185 GWh) 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 10,92% (5.373,5 GWh), sendo dividida em perdas técnicas (6,49%) e comerciais (4,43%). 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, além de falhas de equipamentos. As falhas são causadas por: fim da vida útil, que leva a maior erro de calibração; fatores externos, como incidência de raios e inundações; utilização de carga maior do que a informada pelo cliente no momento da ligação de energia; modificação nos equipamentos feita pelo próprio cliente, e, em menor número, defeitos de fabricação do equipamento.

Em 2010, a AES Eletropaulo realizou 286,5 mil inspeções de combate a fraude e a anomalias, nas quais foram encontradas 40,8 mil irregularidades na medição. Foram regularizadas também 55,5 mil ligações informais (leia mais na página 53).

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 sofreu acréscimo de 10,6% em relação ao ano anterior, sendo mais acentuada na região sudeste, que registrou aumento de 12,1%. Em São Paulo, o consumo industrial no Estado foi 7,6% maior em relação ao ano anterior.

O consumo residencial registrou crescimento de 6,3% em relação a 2009. O resultado reflete o aumento do número de consumidores e também do consumo médio das residências. Em 2010, 2,06 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 comparação ao ano anterior. Isso se deve ao aumento de renda e do crédito, que funcionaram como estímulo ao comércio e ao setor de serviços, principalmente no Norte e no Nordeste.

Equipe global

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

Na AES Eletropaulo, o bom ambiente de trabalho promove respeito mútuo, atuação em equipe e com diversidade de experiências e opiniões.

Em 2010, o desafio da AES Eletropaulo 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 com o que faz e ter a consciência de que seu trabalho traz benefícios para a população.

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

Os Valores da AES são multiplicados por meio de instrumentos de gestão, tais como o Siga Livre – Programa de Crescimento Profissional, que promove a organização do plano de cargos e carreiras, e a Administração de Desempenho, que envolve lideranças e os próprios colaboradores na análise do desempenho de subordinados e pares.

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 (leia mais na página 69).

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 desenvolvidos pelo profissional. Tal avaliação alcança até mesmo os cargos executivos.

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 26).

Pé na estrada

Trata-se de 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 224 pessoas de todas as áreas, distribuídas em 18 grupos, para representar a AES Eletropaulo nas mesas-redondas realizadas antes do evento.

Utilizando a metodologia Apex – AES *Performance Excellence* (Programa de Excelência da AES), as propostas apresentadas pelos colaboradores foram analisadas e categorizadas, resultando em 159 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, 154 planos foram concluídos em 2010 e cinco foram postergados para 2011.

Para oferecer ainda mais qualidade ao serviço de entrega de contas, a AES Eletropaulo internalizou 1.084 leituristas que prestavam serviço de forma terceirizada

Perfil dos colaboradores GRI LA1

A AES Eletropaulo encerrou o ano de 2010 com 5.663 colaboradores próprios, um crescimento de 30% em relação a 2009 em decorrência da internalização da atividade de leitura de medidor e entrega de conta. Com idade média de 35,65 anos, a maioria dos colaboradores tem o ensino médio completo (88%) e está na empresa há, no mínimo, 10 anos.

CATEGORIA FUNCIONAL	2010
Diretores estatutários e não estatutários	33
Gerentes	91
Administrativo	2.444
Operação	3.095

TIPO DE CONTRATO	2010
Estagiários	68
Aprendizes	91
<i>Trainees</i>	20
CLT	5.657

Internalização dos leituristas GRI EC7

Desde agosto, o quadro de profissionais da AES Eletropaulo passou a contar com mais 1.084 profissionais: são leituristas e entregadores de fatura de energia elétrica que prestavam serviços de forma terceirizada e que foram contratados com o objetivo de atender com mais qualidade à atividade de entrega de contas.

A vantagem do processo de internalização é ter profissionais atuando com mais sinergia com os Valores da AES Brasil e com um grau de comprometimento ainda mais elevado.

Além de otimizar o processo de leitura de medidores e de entrega de contas, a internalização possibilitou o treinamento de todos os profissionais no uso de novas tecnologias, como o registro fotográfico para redução de erros de leitura e impedimentos; transmissão dos dados coletados na leitura por meio de *bluetooth* e radiofrequência e uso de GPS para roteirizar os lotes de leitura.



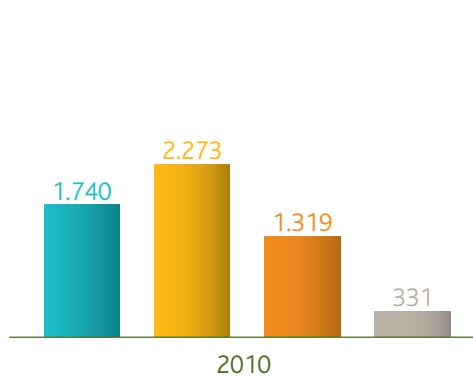
Diversidade GRI LA13; LA14

A AES Eletropaulo 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 e de lideranças desde o processo seletivo.

Dentro do quadro de colaboradores, 19,83% dos profissionais são mulheres. Nos níveis de diretoria, a proporção é de 23,07%, e na vice-presidência, de 40%.

Faixa etária

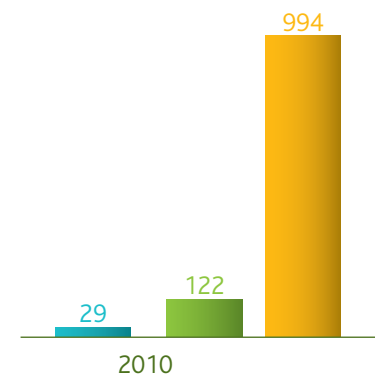
Obs.: Apenas colaboradores próprios.



Funcionários com idade até 30 anos
 Funcionários com idade de 31 a 40 anos
 Funcionários com idade de 41 a 50 anos
 Funcionários com idade superior a 50 anos

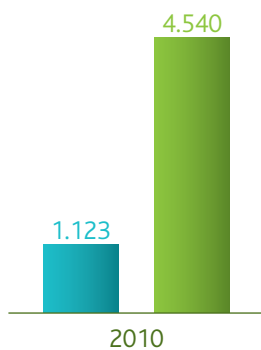
Outros indicadores

Obs.: Apenas colaboradores próprios.



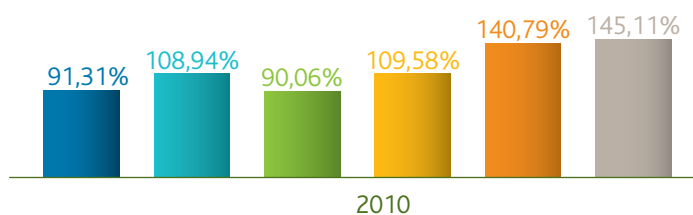
Número de mulheres em cargos gerenciais
 Número de funcionárias negras
 Número de funcionários negros

Diversidade no quadro de colaboradores próprios



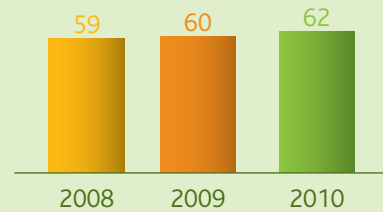
Mulheres
 Homens

Proporção salário médio entre homens e mulheres



Diretoria
 Gerência
 Chefia/coordenação
 Técnica/supervisão
 Administrativo
 Operacional

Número de colaboradores com deficiência



Inclusão GRI LA13

A AES Eletropaulo 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 escolas técnicas, que os preparam para os processos seletivos da AES Eletropaulo. A liderança é estimulada a apoiar a inclusão das pessoas com deficiência.

A AES Eletropaulo mantém nas instituições Senai (Serviço Nacional da Indústria) e Instituto Edison cursos de qualificação para pessoas com deficiência. O intuito é capacitá-las para que estejam prontas para o mercado de trabalho e para oportunidades internas.

No Senai, os cursos oferecidos são de analista de controle de qualidade, assistente administrativo, auxiliar de suprimentos e programador de produção, sendo que o foco principal é formar assistentes administrativos qualificados que tenham condições de competir pelos melhores empregos do mercado.

No Instituto Edison, é oferecido o curso de técnico pleno em eletrotécnica, em que são abordados temas como eletrônica, desenho técnico, normatização e procedimentos de segurança, gestão de negócios em eletrotécnica etc.

Pesquisa interna de clima

A AES tem conduzido pesquisas anuais de clima organizacional realizada 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 Eletropaulo, 79%.





Atração e retenção de talentos GRI EC7

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, são contratadas ONGs e escolas, que administram o processo de recrutamento e aprendizagem. Tanto o programa de menores aprendizes quanto o do jovem cidadão se mostraram eficazes na inclusão de jovens no mercado de trabalho. Prova disso é que, em 2010, a empresa contratou sete colaboradores que fizeram parte desses programas.

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

O programa tem 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 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 atingiu 6,02% em 2010. Ao longo do período, houve 1.644 admissões e 341 demissões, sendo 253 homens e 88 mulheres. Dessa taxa, 1,96% referem-se à rotatividade voluntária, cuja meta adotada pelas empresas do Grupo é de até 5%.

Gestão da empregabilidade e aposentadoria GRI LA11

A AES Eletropaulo 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, iniciando no nível gerencial, e as indicações são feitas pelos líderes imediatos. Após criteriosa análise em

reunião de diretoria, os candidatos passam por um processo de validação no RH.

Para colaboradores prestes a se aposentar, foi iniciado em 2010 o Programa de Incentivo para Aposentadoria, com benefícios financeiros e sociais. Ao final do ano, 700 colaboradores estavam preparados para se aposentar nos próximos cinco a dez anos.

DESLIGAMENTOS	2010
Masculino	253 (74,19%)
Feminino	88 (25,81%)
Número de desligamentos por faixa etária	
Abaixo de 30 anos	120 (35,19%)
Entre 30 e 50 anos	193 (56,60%)
Acima de 50 anos	28 (8,21%)
Taxa de rotatividade por região (%)	
Sudeste	341 (100%)

A AES Eletropaulo garante a seus profissionais condições para que todos se sintam realizados, úteis e motivados no ambiente de trabalho

Desenvolvimento profissional GRI EU14

A AES Eletropaulo oferece oportunidades para que seus colaboradores possam crescer profissionalmente, seguindo o Programa Siga Livre.

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, 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 necessários para exercer cada cargo. Assim, os colaboradores têm parâmetros para visualizar 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 na AES Eletropaulo 3.986 movimentações, sendo 347 enquadramentos e 3.013 méritos (alterações de salário sem modificação de cargo) e 626 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 que colaboradores e líderes de diferentes empresas do Grupo avaliem uns aos outros.

DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL	2007	2008	2009	2010
Perfil da escolaridade – discriminar em relação ao total dos funcionários	%	%	%	%
Ensino fundamental	12,10	9,85	10,96	11,50
Ensino médio	47,50	47,56	53,58	59,53
Ensino superior	36,00	37,89	30,39	24,64
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	4,40	4,70	5,07	4,33
Analfabetos na força de trabalho	0,00	0,00	0,00	0,00
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação em relação à folha de pagamento	1,48	1,47	1,31	1,09
Quantidade de horas de desenvolvimento profissional por funcionário/ano	167	136	118	161



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

Os resultados gerais das avaliações são ainda discutidos, equalizados e validados em comitês e têm também o propósito de identificar talentos e validar sucessores para as posições-chave da empresa, além de dar subsídios 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 o seu lançamento, o programa promoveu o reconhecimento de 556 pessoas na AES Eletropaulo, sendo 306 delas em 2010.

O programa conta com três tipos de reconhecimento:

Reconhecimento dinâmico:

premia mensalmente ações específicas dos colaboradores que tenham impacto na 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, 215 colaboradores da AES Eletropaulo foram reconhecidos, entre individual e equipe.

Reconhecimento gerencial:

premia trimestralmente os líderes por realizações que superam as expectativas e que demonstram as competências e os

Valores da liderança do Grupo AES. Em 2010, 14 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 77 colaboradores da AES Eletropaulo durante o evento Pé na Estrada (leia mais na página 56).

Treinamentos e capacitação [GRI LA8; LA10](#)

Em 2010, para manter seu pessoal atualizado e trabalhando de forma segura, a AES Eletropaulo investiu uma média de 161 horas de treinamento por colaborador, número 40% maior do que os treinamentos aplicados no ano anterior. Entre os principais temas debatidos estiveram ética e *compliance*, saúde e segurança e desenvolvimento de lideranças.

TREINAMENTOS	2008	2009	2010
Homem-hora de treinamento	591.929	502.446	695.400
Média por colaborador	137 horas	118 horas	161 horas
Participações em cursos, palestras, seminários e treinamentos	80,1 mil	71 mil	82 mil



A AES Eletropaulo 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.

Além dos programas regulares, a AES Corp. mantém uma parceria com a

Darden School of Business, da Universidade de Virgínia (EUA), instituição de prestígio internacional na gestão de negócios, com o objetivo de treinar lideranças com ênfase em visão de negócios e pensamento global, gestão de negócios AES, finanças e estratégia. Os programas são realizados em regime de imersão e duram até duas semanas. Em 2010, dois diretores da AES Eletropaulo participaram desse programa.

Programas de desenvolvimento de lideranças

PROGRAMA	OBJETIVO	PARTICIPAÇÕES EM 2010
Programa de desenvolvimento de líderes	Desenvolver nos gerentes e coordenadores as competências consideradas essenciais para a gestão de pessoas no grupo. Customizado pela AES Brasil a partir das competências AES de liderança, é ministrado por consultoria há cinco anos	32 líderes treinados (gerentes e coordenadores)
Programa executivo para diretores	Ministrado pela Fundação Dom Cabral em dois módulos de imersão por três dias, aborda e aprimora o conhecimento da visão estratégica da AES Brasil e desenvolve competências de planejamento, execução, gestão de pessoas e inovação	22 colaboradores
Programa de desenvolvimento de competências de lideranças – coordenadores	Busca qualificar coordenadores da AES Brasil, atualizar conhecimentos práticos e conceituais e fornecer ferramentas para ampliar a visão do impacto de seu desempenho. Módulos de dois dias para cada competência: liderança, comunicação, gestão da mudança, gerenciamento de conflitos e negociação	602 colaboradores

TREINAMENTOS EM LIDERANÇA	2010
Número de participantes	677
Homem-hora treinamento	11.308
Média de horas por colaborador	16

CURSOS, SEMINÁRIOS E WORKSHOPS	2010
Número de participantes	116
Homem-hora treinamento	2.573
Média de horas por colaborador	22

Na AES Eletropaulo, o modelo de avaliação de desempenho envolve 100% dos colaboradores

· Bolsas de estudo para programas de educação continuada e idiomas: a

AES Eletropaulo oferece bolsas de estudos subsidiadas para cursos de pós-graduação, mestrado e doutorado, cujo conteúdo esteja de acordo com a estratégia da organização.

Além do programa formal, desde 2009 foi firmada uma parceria para redução de mensalidades com a Escola Superior de Propaganda e Marketing (ESPM) e com a Fundação Instituto de Administração (FIA/USP), oferecendo aos colaboradores e a

seus familiares a oportunidade de realizar o MBA em Gestão Empresarial, Finanças e Gestão de Energia a um custo inferior ao praticado pelo mercado. Em 2010, 316 estudantes participaram dessa parceria – na qual não há aporte financeiro da AES Eletropaulo.

A empresa conta ainda com um programa de bolsa de estudo para cursos de graduação e técnico com o objetivo de colaborar na capacitação de seus colaboradores para o seu crescimento profissional. Ela também

concede subsídio para cursos de idioma para colaboradores em funções que demandem a proficiência em outra língua.

· Seminários e *workshops*: a

AES Eletropaulo patrocina a participação dos seus colaboradores em seminários e *workshops* externos, além de promover internamente seminários, palestras e *workshops* presenciais e cursos de informática, revisão gramatical e autodesenvolvimento por meio de *e-learning*.

Programas de educação continuada e idiomas

PROGRAMA	OBJETIVO	BOLSISTAS EM 2010
Bolsas de estudo para pós-graduação (MBA, mestrado e doutorado) ¹	Atualização de conhecimentos e aperfeiçoamento das competências funcionais de colaboradores com bom desempenho, preparando-os para assumir maiores desafios e aumentando seu potencial de retenção na organização	50
Idiomas	Concessão de cursos de idiomas a colaboradores cujo cargo ou atividade requeira proficiência em língua estrangeira	30
Bolsas de estudos para graduação e técnico	Concessão de subsídio mensal para colaboradores participarem de cursos compatíveis com a estratégia do negócio	50

1. Conta com aporte financeiro da AES Eletropaulo.



· **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 35% da grade anual da capacitação técnica-operacional; o segundo visa oferecer aos colaboradores capacitações básica, mínima e obrigatória para os profissionais das áreas operacional, administrativa, técnica e comercial (aproximadamente 400 cursos que representam 50% 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 para as normas reguladoras NR-10, NR-33 e de brigada de emergência, e nos procedimentos do Sistema de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho (SGSST) da empresa para todos os ingressantes no posto de trabalho.

Pool de Eletricistas

O *Pool* de Eletricistas, uma iniciativa da AES Eletropaulo em parceria com o Senai, busca dar oportunidades de capacitação para a comunidade, ampliando a possibilidade de contratação de profissionais e garantindo a qualificação de mão de obra. Os candidatos, escolhidos após uma criteriosa seleção, podem atender a diversas áreas da empresa, como atendimento emergencial, subterrâneo, subtransmissão e recuperação de perdas.

Programas de treinamento técnico-operacional

PROGRAMA	OBJETIVO	PARTICIPAÇÕES EM 2010
Gestão do conhecimento interno	Proporcionar conteúdo teórico adequado e atualizado oferecendo programas de treinamento/instrução por meio de eventos corporativos, palestras, <i>workshops</i> voltados principalmente ao público administrativo com temas relevantes que envolvam o seu trabalho, tanto em nível básico de gestão do dia a dia como também assuntos de maior complexidade, a fim de apoiar o crescimento do capital intelectual da empresa	3.453
Projeto de formação/capacitação de profissionais operacionais ao mercado de trabalho	Capacitar trabalhadores para a atuação como auxiliares/eletricistas no sistema elétrico de potência na AES Eletropaulo e nas empresas contratadas por meio do projeto <i>Pool</i> de Eletricistas, que consiste em identificar profissionais de mercado e torná-los aptos ao trabalho em redes aéreas	1.500
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	77.000



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 de 2010 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 refletir 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, elaborado de acordo com a opinião dos colaboradores.

Saúde ocupacional e qualidade de vida GRI LAB

O Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional (SGSSO) da AES Eletropaulo 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 a saúde, segurança e ergonomia.

A empresa conta também com o programa de qualidade de vida *Viva Bem Viva Mais*, que visa reduzir o estresse cotidiano e promover a saúde corporal 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 do tabagismo, é aberto não só aos colaboradores da AES Brasil, mas também aos seus familiares. No ano de 2010, 63 pessoas participaram do programa na AES Eletropaulo, que oferece palestras informativas e motivacionais, sessões semanais de apoio psicológico em grupo e medicamentos quando necessários. Já os familiares recebem desconto na compra da medicação e tratamento psicológico a distância. No ano de 2010, 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 351 na AES Eletropaulo. Neste grupo, foi registrada a redução de 437,4 kg (na AES Eletropaulo, 193,4 kg) ao final dos encontros.

Viva a mente

Visa à redução do estresse e 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, destes, 268 inscritos na AES Eletropaulo.

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, 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 732 da AES Eletropaulo), um aumento de 110% nas inscrições em relação ao ano de 2009. Em 2010, esse campeonato aconteceu nas cidades de São Paulo, Bauru, Rio de Janeiro, São Leopoldo, Uruguaiiana e Santa Maria.

Viva mais

Compreende 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 prejudiquem 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. A AES Eletropaulo contou com a parceria do Hospital São Camilo no programa saúde.

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 e saúde vocal, entre outros temas. Na AES Eletropaulo, foram registradas 128 participações.

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 Eletropaulo 3.435 colaboradores foram imunizados contra a gripe (75,93%). Vale ressaltar que em 2010 o governo federal investiu fortemente na campanha de imunização antecipada dos grupos de risco da população. Na empresa, 27 colaboradores receberam a imunização contra hepatite dos tipos A e/ou B.

Em 2010, o destaque foi a criação do Programa Gestação 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. Nesse ano foram registradas 42 participações na AES Eletropaulo.

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO		2008	2009	2010
Investimentos em programas específicos para portadores de HIV (R\$ mil)	0	0	0	0
Investimentos em programas de prevenção e tratamento de dependência (drogas e álcool) (R\$ mil)	24,8	30,6	43,3	42,1

A política de remuneração da AES Eletropaulo visa manter atratividade e competitividade com o mercado

Remuneração

A AES Eletropaulo mantém uma política de remuneração de acordo com a metodologia Hay, de modo a manter a atratividade e competitividade com o mercado. Utiliza o *Balanced Scorecard* para disseminação das metas globais e, com isso, estimula os colaboradores à obtenção de resultados de alto desempenho ao promover a cultura da excelência. Os comparativos de mercado levam em consideração o segmento de energia elétrica para os cargos técnicos e, para os demais níveis, considera-se o mercado selecionado com empresas do mesmo porte, número de colaboradores, faturamento etc.

O pacote de remuneração é composto do salário nominal (remuneração fixa), remunerações adicionais, benefícios e a Participação nos Lucros e Resultados (PLR). A remuneração fixa está vinculada às atribuições do cargo e da função,

conforme sua responsabilidade. Já a remuneração variável se baseia na avaliação de desempenho individual e também no resultado da empresa e é paga por meio do programa de participação nos lucros e resultados.

A menor remuneração em salário-base paga pela empresa corresponde a 1,5 salário mínimo vigente em 2010.

Em cargos operacionais, por sua vez, os homens contabilizavam um salário 1% maior. Em 2009, essa diferença era de 8,2%.

Plano de previdência privada GRI EC3

Em 2010, o investimento feito pela empresa em previdência privada foi de R\$ 6,630 milhões, em comparação a R\$ 6,039 milhões em 2009.

A AES Eletropaulo oferece os planos de previdência Fundação Cesp e Previdência Itaú-Unibanco e MetLife¹. A participação é voluntária e oferecida aos colaboradores de todos os cargos e de todas as unidades. São oferecidos três tipos de plano –

¹: Previdência Itaú/Unibanco e MetLife não são benefícios definidos, porém há contrapartida da empresa nos planos (recursos gerais da organização) e não há um fundo previdenciário. Para ambos, os planos cobrem benefício por invalidez total e permanente e benefício por morte.

Participação nos Lucros e Resultados

TIPO DE BENEFÍCIO	MÉTRICAS	ABRANGÊNCIA
PLR coletiva	Desempenho em relação às metas corporativas e estabelecidas pelas diretorias	Todos os colaboradores (exceto diretores e diretor-presidente)
PLR individual	Avaliação de desempenho individual	Todos os colaboradores (exceto gerentes, diretores e diretor-presidente)
Bônus	Avaliação de desempenho individual e do negócio	Gerentes, diretores e diretor-presidente
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 e diretor-presidente



definido, suplementar e voluntário – e as contribuições são estipuladas de acordo com as características de cada um deles, com desembolsos feitos pelos colaboradores e pela empresa.

Para a Fundação Cesp, o cálculo do benefício definido é baseado em 70% do salário do colaborador e multiplicado pela alíquota correspondente da 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 com 1% a 100%. Nessa modalidade, a organização participa com limite de 5% do valor.

A contribuição da previdência Itaú-Unibanco é dividida entre dois grupos de participantes, sendo que a empresa participa com 100% da contribuição básica:

Grupo 1: participantes com salário de contribuição superior a 10 URA (R\$ 2.980,00) – contribuição básica de 1%, mais complementar de 1% a 10%.

Grupo 2: participantes com salário de contribuição inferior a 10 URA (salários abaixo de R\$ 2.980,00) – contribuição básica de 1%.

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

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 Eletropaulo. 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 de mercado, utilizando a metodologia Hay.

Total gasto em remuneração e benefícios

REMUNERAÇÃO	2008	2009	2010
Folha de pagamento bruta (R\$ mil)	206.438,00	225.912,00	364.727,00
Encargos sociais compulsórios (R\$ mil)	82.030,00	83.004,00	101.845,00
BENEFÍCIOS	2008	2009	2010
Educação (R\$ mil)	3.038,00	3.286,00	3.540,35
Alimentação (R\$ mil)	23.102,00	25.950,00	35.921,00
Transporte (R\$ mil)	2.422,00	2.105,00	4.546,00
Saúde (R\$ mil)	23.449,00	25.454,00	30.945,00
Fundação (R\$ mil)	5.358,00	6.039,00	6.630,70
Outros (a especificar) (R\$ mil)	–	–	–

Perfil da remuneração

% DE FUNCIONÁRIOS POR FAIXA DE SALÁRIO	2008	2009	2010
Até 5 salários mínimos	60,80	47,90	64,75
De 6 até 10 salários mínimos	23,10	33,50	23,91
De 11 até 15 salários mínimos	8,50	10,70	6,06
Acima de 15 salários mínimos	7,60	7,90	5,28
SALÁRIO MÉDIO POR CATEGORIAS (R\$)			
Cargos de diretoria	28.163,09	26.756,50	28.866,74
Cargos gerenciais	13.231,42	13.780,00	14.350,86
Cargos administrativos	3.217,48	3.357,70	3.950,97
Cargos de produção	1.846,82	1.923,77	1.640,58

PREPARAÇÃO PARA A APOSENTADORIA <small>GRI EU15</small>	2008	2009	2010
Investimento em previdência complementar (R\$ mil)	5.358,00	6.039,00	6.630,70
Total de beneficiados	3.405	3.499	3.633
Número de beneficiados pelo programa de preparação para aposentadoria	0	0	0

Principais benefícios GRI LA3

BENEFÍCIO	DESCRIÇÃO	ABRANGÊNCIA
Seguro de vida	Sem mensalidade, indeniza em caso de morte por qualquer causa e invalidez. Capital de R\$ 1.300.000,00 – Generali Seguros	Todos os colaboradores
Auxílio-funeral	Sem mensalidade, cobre custos de funeral	Todos os colaboradores e dependentes diretos
Programa de apoio pessoal	Canal existente para tratar de questões de ordem pessoal, conflitos, finanças, dependência química, psicológicas, sociais etc. Sem custo e sigiloso	Todos os colaboradores
Vale-refeição	Pago no valor de R\$ 471, com descontos gradativos variando de R\$ 0,01 a R\$ 37,61, conforme o salário	Todos os colaboradores
Vale-alimentação	No valor de R\$ 106,50, com desconto de R\$ 10	Todos os colaboradores com salário de até R\$ 5.431,78.
Vale-transporte	Cobre custos com transporte, com desconto de até 6% do valor do salário	Todos os colaboradores que optarem pelo benefício
Vale-refeição/vale-alimentação de férias	Pago no valor de R\$ 1.100.	Todos os colaboradores com salário mensal de até R\$ 9.404,58 em gozo de férias.
Vale-lanche	Pago no valor de R\$ 6,31 (até 5 horas); no valor de R\$ 12,66 (entre 5 e 8 horas); e no valor de R\$ 21,41 (acima de 8 horas)	Todos os colaboradores que realizarem hora extra
Previdência privada	Benefício de plano misto oferecido pela Fundação Cesp, contribuição e benefício definido, plano PGBL ou VGBL	Todos os colaboradores que optarem pelo plano
Assistência médica	Benefício oferecido pela Bradesco Saúde com coparticipação e franquia. É extensivo a dependentes e agregados cadastrados até 2000	Todos os colaboradores
Assistência odontológica	Benefício oferecido pela Odontoprev sem mensalidade. Desconta coparticipação. É extensivo a dependentes e agregados cadastrados até 2000	Todos os colaboradores
Complemento acidente do trabalho/auxílio-doença	O colaborador afastado recebe o complemento salarial até o 24.º mês de afastamento	Todos os colaboradores
Auxílio-pessoa física especial	Benefício pago ao colaborador que tem filho com deficiência comprovada em laudo médico. Valor de R\$ 378	Todos os colaboradores
Auxílio-creche	Oferecido aos colaboradores com filhos de até 7 anos e que estejam em escola, creche, maternal ou berçário no horário do expediente. Valor R\$ 351,00	Todos os colaboradores
Auxílio-babá	Oferecido aos colaboradores que tem filhos de 4 meses até 7 anos e que estejam sob os cuidados de uma babá. Valor de R\$ 351	Todos os colaboradores
Check-up	Benefício anual oferecido ao corpo diretivo sem coparticipação	Diretoria e gerência
Automóvel	Benefício concedido à direção com subsídio de 400 litros de combustível mensais	Diretoria
Empréstimos	Convênio com a Fundação Cesp e o Banco BMG para desconto em folha	Todos
Seguro viagem	Concedido à alta direção quando em viagem a trabalho	Diretoria



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 de seis canais integrados de comunicação – para aproximar as pessoas por meio de uma linguagem clara e dinâmica.

A Rede Ligado é composta dos 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*.

Boletim Ligado: enviado por *e-mail*, comunica assuntos urgentes e importantes sobre as empresas, os quais 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

A AES Brasil mantém relações constantes com os sindicatos das diferentes categorias de profissionais que atuam na empresa. Há, também, 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 para que haja uma solução satisfatória para todas as partes, especialmente nas questões em que surgem divergências.

INFORMAÇÕES GERAIS	2008	2009	2010
Número total de funcionários	4.141	4.360	5.663
Funcionários com idade até 30 anos de idade (%)	27,10	26,80	30,73
Funcionários com idade entre 31 e 40 anos de idade (%)	42,80	42,90	40,14
Funcionários com idade entre 41 e 50 anos de idade (%)	25,90	25,20	23,29
Funcionários com idade superior a 50 anos (%)	4,20	5,10	5,84
Número de mulheres em relação ao total de funcionários (%)	20,00	20,40	19,83
Mulheres em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	22,00	20,70	24,18
Funcionárias negras em relação ao total de funcionários (%)	1,20	1,70	2,15
Funcionários negros em relação ao total de funcionários (%)	9,90	12,90	17,55
Funcionários negros em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	1,00	6,00	1,10
Estagiários em relação ao total de funcionários (%)	1,44	1,42	1,20
Funcionários do programa de contratação de aprendizes (%)	0,17	0,80	0,62
Funcionários portadores de deficiência	59	60	62



PARTICIPAÇÕES NOS RESULTADOS <small>GRI EC5</small>	2008	2009	2010
Investimento total em programa de participação nos resultados da empresa (R\$ mil)	32.200,00	43.943,00	48.873,44
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	15,60	19,45	13,40
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)	61,7	57,98	69,06
Divisão da menor remuneração da empresa pelo salário mínimo vigente (inclui participação nos resultados e programa de bônus)	1,1	1,80	1,49
COMPORTAMENTO PERANTE DEMISSÕES	2008	2009	2010
Número de funcionários ao final do período	4.141	4.360	5.663
Número de admissões durante o período	283	516	1.640
Reclamações trabalhistas iniciadas por total de demitidos no período (%)	34	29	14,99
Reclamações trabalhistas			
Montante reivindicado em processos judiciais (R\$ mil)	587.214	547.040	515.300
Valor provisionado no passivo (R\$ mil)	389.945	406.550	347.999
Número de processos existentes	4.775	4.678	4.015
Número de funcionários vinculados nos processos	5.316	6.385	4.567

Desenvolvimento conjunto

A AES Eletropaulo procura muito mais do que uma simples interação comercial. Incentiva os seus parceiros a buscarem melhoria contínua nos seus processos e no desempenho

Nos processos de contratação, a AES Eletropaulo busca adequar suas expectativas à capacidade de execução dos fornecedores

Os fornecedores da AES Eletropaulo são empresas de pequeno, médio e grande portes, 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. Em 2010, a companhia manteve contrato com 554 empresas.

Já as prestadoras de serviço são qualificadas para atividades de expansão e manutenção de rede aérea e subterrânea, ligação de novos clientes, leitura de medidores e entrega de contas, serviços de vigilância e segurança, limpeza de faixas, poda de árvores e reforma de equipamentos. Mais de 90% da base de contratados é composta de fornecedores e prestadores de serviços regionais. Em 2010, 7.847 profissionais

atuaram na AES Eletropaulo 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 Eletropaulo, as necessidades e as 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 realizados eventos, reuniões e *workshops* para garantir a continuidade do fornecimento sem prejuízo das partes. Os principais temas retratados são ética e segurança.

A AES Eletropaulo adota regras específicas para selecionar os seus fornecedores cuja aplicação tem início no processo de cadastramento, no qual são disponibilizadas informações sobre as diretrizes básicas de segurança, meio ambiente e o código de ética e conduta corporativa. 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 Eletropaulo pode requerer licenças específicas, como a ISO 9001 e a 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 Eletropaulo 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.

Em 2010, houve a ampliação dos processos de contratação, considerando volumes e demandas consolidadas das empresas do Grupo AES Brasil, e a introdução de análises comerciais e negociações baseadas no *Total Cost of Ownership* (TCO), que prevê

FORMAS DE TRANSMITIR OS REQUISITOS DE FORNECIMENTO AOS FORNECEDORES

Diretrizes básicas de segurança e meio ambiente

Guia de Valores

Condições gerais de contratação

Contratos de fornecimento e prestação de serviços

Comunicação formal específica

Reuniões de trabalho

Fóruns e *workshops*



Principais tipos de fornecedores da AES Eletropaulo

MATERIAIS	SERVIÇOS
Areva Transmissão e Distribuição	FM Rodrigues & Cia. Ltda.
Prysmian Energia, Cabos e Sistemas	Socrel Serviços de Eletricidade
Landis & Gyr Equipamentos	Conecta Empreendimentos Ltda.
ABB Ltda.	B. Tobace Instalações Elétricas
Nansen S.A. Instrumentos	Amara Brasil Ltda.

a implementação de metodologias para permitir a análise de propostas, não somente pelo menor preço, mas pelo menor custo total, determinando assim parcerias com melhor relação custo-benefício para ambas as partes.

Revisão contratual e de *compliance*

[GRI HR6; HR7](#)

A revisão contratual busca assegurar a integridade dos negócios da AES Eletropaulo, 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 1.075 operações, envolvendo um valor total de R\$ 1,8 bilhão na AES Eletropaulo.

Atuação para combater o trabalho infantil e escravo

A AES Eletropaulo 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 inserir cláusula contratual específica sobre o tema, a AES Eletropaulo realiza auditorias *in loco* nos fornecedores em que um dos pontos avaliados é o trabalho infantil e escravo. Também durante as Inspeções de Segurança este 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.

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 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.



Fornecedores GRI EU16; EU18

A) SELEÇÃO E AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES	2008	2009	2010
Quanto a trabalho infantil e trabalho forçado ¹	ND	2,5	12,94
Quanto a condições de saúde e segurança ¹	100,00	100,00	100,00
Fornecedores não qualificados (%)	0	0	0
B) APOIO AO DESENVOLVIMENTO DE FORNECEDORES ²	2008	2009	2010
Capacitações oferecidas aos fornecedores	110	207	3.214
Horas de treinamento oferecidas aos fornecedores	728	1.650	391.838

1. Fornecedores inspecionados pela empresa/total de fornecedores (%)

2. Quanto a trabalho infantil, trabalho forçado e condições de saúde e segurança no trabalho

TRABALHADORES TERCEIRIZADOS	2008	2009	2010
Total (terceirizados/contratados)	6.368	7.191	7.847
Custo total (R\$ mil)	150.700	166.300	262.935
% em relação ao total da força de trabalho	61	62	59
Número de trabalhadores terceirizados/contratados	6.368	7.191	7.847
Custo total (R\$ mil)	150.700	166.300	262.935
Trabalhadores terceirizados/contratados em relação ao total da força de trabalho (%)	61,00	62,00	59,00
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

Foco na qualidade

Com o desafio de atender a mais de 6 milhões de clientes, a AES Eletropaulo procura entender particularidades e encontrar a solução mais adequada à necessidade de cada um

Dentro da área de concessão, que inclui 24 municípios, a AES Eletropaulo atende a 6,1 milhões de unidades consumidoras

A GRI EU26; PR5 AES Eletropaulo atende a 6,1 milhões de unidades consumidoras em 24 municípios localizados dentro de sua área de concessão, a maioria com perfil urbano e em área 100% atendida pela rede de distribuição de energia. A parcela de mercado da empresa corresponde à sua área de concessão, que representa 34,7% do total do Estado de São Paulo e 10,4% do total nacional.

Em 2010, a empresa foi certificada com padrão de qualidade ISO 9001:2008 no escopo de atendimento no *call center*, nas lojas e no *contact center*, após uma sequência de auditorias abrangendo múltiplas áreas, conduzida pela ABS *Quality Evaluations Inc.* Com isso, a empresa é colocada em um nível de qualidade e exigência internacional, que deve ser mantido e melhorado, cada vez mais.

Para manter um atendimento de qualidade e com segurança, que supra as necessidades do cliente, a empresa segmenta o atendimento em dois grupos: clientes corporativos e clientes do segmento de varejo.

Clientes corporativos

Os clientes corporativos da AES Eletropaulo são segmentados em:

Clientes corporativos cativos: esse público conta com um 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. Para tanto, os gestores de conta realizam visitas presenciais periódicas e utilizam meios de comunicação tradicionais (telefone, *e-mail* e internet), além de realizar eventos em associações de empresários (Fiesp, Ciesp, Fecomercio, entre outras) e palestras relacionadas ao setor energético. A AES Eletropaulo disponibiliza também a esses clientes um *contact center*, que realiza o atendimento comercial. Atualmente 13 gestores de clientes e 39 assistentes comerciais do *contact center* são responsáveis pela gestão desse mercado.

Clientes corporativos livres: a exemplo dos clientes corporativos cativos, os clientes livres representam um segmento diversificado, que inclui unidades industriais, comerciais e de serviços. Abrange clientes que escolhem o fornecedor de energia elétrica pela livre negociação, contratando com a AES Eletropaulo a conexão e o uso da rede de distribuição. Esses clientes também são atendidos pelos gestores de clientes e pelo *contact center*. Todas as facilidades e serviços colocados à disposição dos clientes cativos também são oferecidos aos clientes livres.


Clientes do segmento de varejo GRI PR5

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. São atendidos pelo *call center*, lojas de atendimento, rede conveniada, *chat*, *website* ou ouvidoria.

Em 2010, a empresa expandiu a atuação do *call center*, mantendo a metodologia de atendimento, o conteúdo dos cursos, os indicadores e as 450 posições de atendimento, todas localizadas dentro da própria AES Eletropaulo. Investiu, também, em treinamentos *e-learning*, aplicados desde outubro de 2010 para todos os colaboradores dessa área.

Outra inovação no *call center* da empresa foi a remodelação da URA (Unidade de Resposta Audível), responsável pela maior agilidade no atendimento ao público. Ao segregar os telefonemas por bairros e não mais por regiões, a mudança permitiu aos atendentes realizar um atendimento mais ágil e direcionado. Dentro da estratégia de potencializar o relacionamento, retomou o *chat on-line*, abrindo um novo canal de comunicação com os clientes. Em 2010, foram 108.866 acessos.



A empresa divulga no YouTube (www.youtube.com/AESEletropaulo) vídeos com informações de interesse público, como o uso adequado e seguro de energia elétrica

Conselho de consumidores

GRI PR5

O conselho de consumidores da AES Eletropaulo é formado por representantes das diversas classes de consumo (residencial, comercial, industrial, rural e poder público) que atuam de forma voluntária com o objetivo de analisar questões do interesse do consumidor final relacionadas ao fornecimento de energia elétrica, como tarifas e qualidade dos serviços prestados.

O conselho reúne-se mensalmente e discute questões referentes à adequação dos serviços, bem como encaminha e acompanha reclamações e sugestões, cooperando na fiscalização das ações da empresa, embasadas nas condições gerais de fornecimento de energia elétrica determinadas pela Aneel.

Por serem voluntários, é essencial que os conselheiros indicados tenham aptidão para a função, estejam dispostos a defender o interesse público e possuam representatividade. Para garantir a imparcialidade, autoridade e confiabilidade do conselho de consumidores, seus membros não podem ocupar nem ser candidatos a cargo público eletivo.

Conheça os integrantes do conselho de consumidores em www.aeseletropaulo.com.br/clientes/Paginas/ConselhodeConsumidores.aspx.

Entrando nas redes sociais GRI PR5

Em 2009, a AES Eletropaulo começou a monitorar as informações sobre a empresa que ocorrem nas redes sociais, como Twitter, Facebook e Orkut. Uma empresa contratada é responsável pelo monitoramento e faz a triagem das informações disponibilizadas de três formas: positiva, negativa e neutra, encaminhando-as para que a AES Eletropaulo possa entrar em contato e responder às sugestões ou críticas apresentadas.

No Twitter, o perfil da empresa (@AESEletropaulo) dá dicas sobre segurança na rede elétrica, consumo consciente e eficiência energética, além de informações das principais ocorrências de falta de energia, avisos sobre os horários de funcionamento dos canais de atendimento ao cliente durante os feriados e notícias sobre novos produtos e serviços. Além disso, monitora reclamações e ainda responde a diferentes tipos de dúvidas dos internautas.

Já no YouTube, a página da empresa (www.youtube.com/AESEletropaulo) divulga vídeos com informações de interesse público, como o uso adequado e seguro de energia elétrica e canais de atendimento.

Em 2010, a empresa passou a monitorar os comentários dos clientes no *site* Reclame Aqui, respondendo sempre que necessário.



Atendimento presencial

Fundamentada nos conceitos de mais conforto e praticidade, a AES Eletropaulo inaugurou em maio de 2010 a sua primeira loja modelo no bairro de Santo Amaro, zona sul de São Paulo. O espaço busca melhorar a qualidade do atendimento e garantir o bem-estar e a satisfação do cliente.

Instalada na Avenida Barão do Rio Branco, nº 425, a nova loja de atendimento é adaptada para atender diferentes perfis de clientes. Aqueles que preferem agilidade e rapidez, por exemplo, podem utilizar os totens eletrônicos e telefones no espaço de autoatendimento. Já os que precisam de solução personalizada passam por uma triagem e, conforme o tipo de serviço, são encaminhados às mesas de atendimento.

A sala de estar é equipada com televisores de LCD e assentos preferenciais para idosos, gestantes e pessoas com deficiência, além de banheiros adaptados. A comunicação visual da loja de atendimento está mais clara e facilita a identificação e o reconhecimento do local. Os espaços internos, por exemplo, são identificados por cores, o que permite um melhor entendimento dos serviços oferecidos.

Cortesia e educação são características dos atendentes. Eles recebem constantemente treinamento e qualificação técnica e, no último ano, todos passaram pelo treinamento comportamental Nosso Jeito, Nossa

Atitude (leia mais na página 67).

No início de 2011, a segunda loja modelo foi inaugurada, contando agora um total de 12; entre 2010 e 2011, já foram lançados dentro do novo conceito 26 de 63 lojas da rede conveniada de atendimento. Até o fim de 2012, a empresa deve concluir a remodelação de todas as lojas próprias e de sua rede.

Satisfação com a qualidade do serviço


[GRI PR5](#)

A AES Eletropaulo acompanha o nível de satisfação dos seus clientes por meio de pesquisas de satisfação aplicadas para cada um dos seus segmentos.

Clientes do segmento de varejo

No segmento de varejo, a AES Eletropaulo utiliza a pesquisa da Abradee (Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica), aplicada anualmente e que possui 39 atributos de qualidade divididos em sete macrocategorias (fornecimento de energia; informação e comunicação; conta de luz; atendimento ao cliente; imagem da empresa; responsabilidade social e iluminação pública). Os resultados individuais de cada entrevista são posteriormente encaminhados à AES Eletropaulo, que realiza diversas análises complementares.

De acordo com a pesquisa da Abradee, o Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida (ISQP) dos clientes da AES Eletropaulo foi de 76,6% em 2010,



O Índice de Satisfação Geral para clientes corporativos em 2010 cresceu 8,5 pontos percentuais em comparação com 2009

uma queda em relação a 2009 (80,1%). Essa queda se deu principalmente nos itens Fornecimento de Energia (9,3 pontos percentuais) e em Informação e Comunicação (10,5). Segundo a Abradee, as fortes chuvas no Sudeste do Brasil no verão de 2010, o efeito midiático do apagão de energia ocorrido em 11 de novembro de 2009 em todo o Centro-Sul do Brasil e a manutenção, à época, de exposição negativa de mídia contribuíram significativamente para a queda na percepção geral de satisfação dos clientes da AES Eletropaulo e de muitas distribuidoras de energia elétrica do Brasil. Dentre as 29 distribuidoras de energia elétrica com mais de 500 mil consumidores do Brasil, 23 apresentaram quedas na satisfação de clientes de 2009 para 2010.

O ciclo de gestão das pesquisas de satisfação de clientes no setor elétrico é usualmente anual. Buscando quebrar esse paradigma e inovar nessa prática, a AES Eletropaulo criou a pesquisa *on-line* de satisfação de clientes, que apura diariamente a satisfação. Trata-se de uma pesquisa telefônica, aplicada pelos atendentes do *call center*, com planejamento amostral similar ao da pesquisa Abradee. A consolidação dos dados pesquisados, a geração dos indicadores de satisfação e a publicação dos resultados na intranet são realizadas de forma automática e *on-line* na empresa.

O impacto dessa ação na organização

é notável e promove naturalmente a mobilização de todos com a dimensão de atendimento ao cliente. Ações do plano de satisfação de clientes, programa estratégico da companhia, são priorizadas em termos regionais utilizando resultados apurados nessa pesquisa. A prática já foi disseminada e adotada por outras empresas do Grupo AES (AES Sul e AES El Salvador).

Clientes corporativos

Para o segmento de clientes corporativos, a pesquisa de satisfação de clientes corporativos, realizada anualmente de forma presencial pelo Instituto Vox Populi, avalia 66 atributos agrupados em oito áreas de qualidade (gerente de conta; atendimento telefônico; imagem; informações e comunicação; qualidade do fornecimento, fatura e tarifas; projetos de responsabilidade social e iluminação pública) 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.

O Índice de Satisfação Geral (ISG) de 2010 dessa pesquisa para os clientes corporativos foi de 77,6%, representando um aumento de 8,5 pontos percentuais em relação a 2009.

Buscando antecipar eventuais demandas dos clientes e monitorar consistentemente a satisfação dos clientes corporativos ao longo do ano, a AES Eletropaulo criou

a pesquisa contínua de satisfação de clientes corporativos, realizada por meio de questionários autopreenchidos pelos clientes, pela Internet, em plataforma *web* de pesquisas. Foram realizadas quatro rodadas dessa pesquisa em 2010.

Além das pesquisas, a empresa monitora e gerencia as reclamações recebidas, adotando ações para a melhoria contínua dos serviços e aumento da satisfação dos clientes.

Para comunicar falta de luz:

- Confira na sua conta o seu número da instalação.
- Envie um torpedão com a palavra LUZ seguida do seu número da instalação para o número 27373.

É simples e de graça.

Atender bem.
Essa é a nossa atitude.



Satisfação com os canais de atendimento [GRI PR5](#)

Os canais de atendimento dos clientes do segmento varejo também são avaliados diariamente. O *call center* realiza pesquisas após os atendimentos realizados de forma automática pela URA (Unidade de Resposta Audível), sem a interferência do atendente. As lojas de atendimento e os postos de atendimento da rede conveniada realizam pesquisa por meio do "opiniômetro", um aparelho disponibilizado nas mesas de todos os atendentes. Já o *chat* de autoatendimento oferece pesquisa de satisfação ao final do atendimento realizado pela *web*.

Todas essas pesquisas seguem um mesmo padrão ao avaliarem o canal de atendimento, a postura, o conhecimento e a cordialidade do atendente e, portanto, são comparáveis. Seus resultados são apurados diariamente e suscitam diversas ações de correção de processos.

Revisão tarifária

Os mecanismos utilizados pela Aneel para alterar as tarifas são o reajuste tarifário anual e a revisão tarifária. Cabe destacar que nos reajustes tarifários anuais, a parcela da tarifa que contempla os chamados custos gerenciáveis da receita (remuneração do investimento, custos de operação, manutenção e depreciação de ativos) é atualizada monetariamente pelo Índice Geral de Preços do Mercado (IGP-M), divulgado pela Fundação Getúlio Vargas, deduzida do Fator X (fator definido no contrato de concessão cuja finalidade é compartilhar ganhos de produtividade com os clientes). Em 4 de julho de 2010, o reajuste tarifário médio foi de 8%.

Já na revisão tarifária periódica, calcula-se a receita necessária para a cobertura dos custos operacionais eficientes¹ e a remuneração adequada sobre os investimentos realizados com prudência. Em 2011, a Aneel iniciará o terceiro ciclo de revisão tarifária periódica das concessionárias de distribuição, com metodologia em audiência pública no início de 2011.

Para a AES Eletropaulo, a revisão tarifária ocorrerá em julho de 2011, sendo que esse processo acontece a cada quatro anos. O acompanhamento da elaboração da metodologia é assunto estratégico para a companhia.

Torpedo Fácil

Implementado em 2009 em todos os 24 municípios da área de concessão, o envio de mensagens SMS (texto por celular) pelo 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. Pelo Torpedo Fácil, são disponibilizados os seguintes serviços: solicitação de segunda via, comunicação de falta de luz e solicitação de religação. Em 2010, o canal de comunicação respondeu por 7% dos atendimentos realizados por falta de energia.

¹A Aneel calcula a receita necessária para fixar um novo patamar de tarifa, de forma a remunerar adequadamente o investimento e cobrir os custos operacionais. Com relação a estes últimos, para que este resultado não dependa apenas de informações fornecidas pela distribuidora, o que poderia prejudicar o processo de revisão, a Aneel utiliza a metodologia da "Empresa de Referência" para o cálculo dos custos operacionais, chamados neste caso de eficientes. Em outras palavras, trata-se de um modelo teórico que reflete os custos operacionais eficientes que teria uma concessionária ideal que atuasse na mesma área de concessão. Os custos operacionais eficientes são considerados para o cálculo da receita das distribuidoras.

Em 2010, o Torpedo Fácil respondeu por 7% dos atendimentos realizados por falta de energia

Divisão da tarifa

Com base nas tarifas atualmente vigentes, cabe à AES Eletropaulo cerca de 21% do valor total faturado dos consumidores. Os 79% restantes são divididos entre geração, transmissão, impostos e encargos. Os valores atualizados das tarifas podem ser obtidos em www.aeseletropaulo.com.br/clientes/informacoes/Paginas/tarifasdeenergia.aspx.

Com o recurso que fica com a companhia, a empresa paga salários, encargos legais e benefícios de seus colaboradores, investe na qualidade do serviço, na infraestrutura de fornecimento de energia e auferem remuneração.

Canais de relacionamento

PRINCIPAIS CANAIS	DESCRIÇÃO	ABRANGÊNCIA
Conta de energia	Utiliza o verso da fatura e encartes no mesmo envelope para realizar comunicações comerciais, institucionais e promoções.	Todos os clientes
Call center	Atendimento telefônico disponível 24 horas nos sete dias da semana	Todos os clientes
Lojas e rede conveniada de atendimento	Atendimento pessoal para solicitação de serviços e esclarecimento de dúvidas	Todos os clientes
Website e chat	Divulga serviços, dicas de segurança e informações úteis em <i>banners</i> e páginas específicas e realiza atendimentos	Todos os clientes
Ouvidoria	Canal de relacionamento que recebe, analisa, encaminha e responde a reclamações, denúncias, sugestões e elogios	Todos os clientes
Publicidade e propaganda	Anúncios em veículos de comunicação para consolidação da marca da companhia, informações sobre o uso seguro e adequado da energia elétrica. Divulgados por televisão, jornal impresso, rádio, <i>outdoor</i> , <i>busdoor</i>	Todos os clientes
Patrocínios	Apoio financeiro ou institucional a campanhas, eventos, projetos e ações culturais e educativas para a disseminação de informações sobre o uso seguro e adequado da energia elétrica	Todos os clientes
Newsletter Conexão on-line	Distribuída por <i>e-mail</i> trimestralmente e disponível no <i>site</i> , leva informações importantes aos clientes corporativos para a sustentabilidade de seus negócios	Clientes corporativos
Contact center	Canal telefônico de comunicação exclusivo	Clientes corporativos
Assessoria de imprensa	Atende a jornalistas e veículos de comunicação e envia <i>releases</i> com informações pertinentes	Todos os clientes
Twitter	Divulga informações sobre falta de energia, desligamentos programados, dicas de segurança e realizações	Todos os clientes



PRINCIPAIS CANAIS	DESCRIÇÃO	ABRANGÊNCIA
YouTube	Por meio de vídeos, leva informações sobre segurança e uso eficiente de energia elétrica	Todos os clientes
Cursos, seminários técnicos e <i>workshops</i>	Eventos sobre tendências dos setores de serviços, indústria, comércio e poder público sobre as melhores opções de contratação de energia	Clientes corporativos
Relatório de sustentabilidade	Relatório anual, disponível no <i>site</i> da companhia, sobre seu desempenho econômico-financeiro e socioambiental	Todos os públicos de relacionamento
Torpedo Fácil	Por meio de mensagem SMS, pode ser solicitada segunda via da conta, comunicada a falta de luz e solicitada religação	Todos os clientes
Atendimento a deficientes auditivos	Canal de relacionamento exclusivo para deficientes auditivos realizado por meio de interface telefônica. O fluxo de tratamento de solicitações é similar ao do <i>call center</i>	Clientes com deficiência auditiva

Metas

A AES Eletropaulo pretende garantir a continuidade da melhoria dos indicadores de qualidade e alcançar a marca de 85% de atendimento nos primeiros 30 segundos após a ligação dos clientes.

A empresa também irá atuar ainda mais fortemente em duas frentes:

- melhorar os indicadores, ampliando os benefícios fornecidos aos clientes;
- ampliar a pesquisa feita sobre o *call center*, atingindo 100% dos atendimentos.

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 Eletropaulo vem reestruturando a sua rede conveniada de atendimento 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 que pode ser encontrado na internet, no endereço: www.aneel.gov.br/arquivos/PDF/folder_perguntas%20e%20respostas_414_final.pdf.

EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO	2008	2009	2010
Perfil de consumidores e clientes			
Venda de energia por classe tarifária (GWh): % total			
Residencial	40,88	41,91	42,02
Residencial baixa renda	1,72	1,69	1,85
Comercial	30,42	31,22	31,27
Industrial	19,37	17,52	17,32
Rural	0,08	0,08	0,08
Poder público	3,25	3,33	3,39
Iluminação pública	2,59	2,61	2,43
Serviço público	1,68	1,64	1,64
Satisfação do cliente			
Índices de satisfação obtidos pela pesquisa IASC-Aneel	65,10	71,51	71,51
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	80,40	80,10	76,6
Atendimento ao consumidor			
Total de ligações atendidas (<i>call center</i>)	8.554.295	8.661.057	9.975.540
Número de atendimentos nos escritórios regionais	1.444.023	2.131.813	2.420.564
Número de atendimentos por meio da internet	3.449.935	3.738.775	4.724.343
Reclamações em relação ao total de ligações atendidas (%)	2,21	1,03	0,00
Tempo médio de espera até o início de atendimento (minutos)	1,42	0,19	0,35
Tempo médio de atendimento (minutos)	5,22	4,28	4,82
Número de reclamações encaminhadas de consumidores			
À empresa	29.511	27.204	29.251
À Aneel (agências estaduais/regionais)	2.948	4.433	9.394
Ao Procon	4.512	5.044	5.281
À justiça	2.330	3.416	3.288
Reclamações – principais motivos	(%)	(%)	(%)
Referentes a prazos na execução de serviços	ND	3,2	7,0
Referentes ao fornecimento inadequado de energia	0,6	0,9	0,8
Referentes a interrupções	1,2	1,9	2,6
Referentes à emergência	1,2	1,0	0,7
Referentes ao consumo/leitura	20,7	22,2	16,6
Referentes ao corte indevido	ND	ND	0,1
Referentes a conta não entregue	11,5	8,6	6,5
Referentes a serviço mal executado	0,2	0,3	0,5
Referentes a danos elétricos	4,1	7,3	10,5
Referentes a irregularidades na medição (fraude, desvio de energia)	2,5	4,3	3,3
Outros	58,0	50,3	51,5

RECLAMAÇÕES SOLUCIONADAS (%)	2008	2009	2010
Durante o atendimento	49,00	59,00	50,4
Até 30 dias	ND	67,00	84,10
Entre 30 e 60 dias	ND	14,00	13,00
Mais que 60 dias	ND	19,00	2,90
Reclamações julgadas procedentes em relação ao total de reclamações recebidas	72,00	59,00	51,00
Reclamações solucionadas em relação ao número de reclamações procedentes	100,00	100,00	100,00
Quantidade de inovações implantadas em razão da interferência do ouvidor e/ou do serviço de atendimento ao consumidor	ND	ND	ND

Inclusão e cidadania

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

Em 2010, a AES Eletropaulo investiu R\$ 160 milhões em projetos de inclusão social, cidadania, educação, cultura, esporte, uso consciente da energia e geração de renda.

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 Eletropaulo investe recursos próprios e incentivados em projetos sociais, eficiência energética e pesquisa e desenvolvimento.

Em 2010, foram cerca de R\$ 160 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; a cultura, o esporte e a geração de renda nas comunidades de baixa renda.

Projetos sociais GRI SOT

A AES Eletropaulo tem sete projetos sociais implementados em sua área de concessão divididos em duas vertentes: educação, cultura e esporte e negócios inclusivos e sociais. Em 2010, foram R\$ 38,3 milhões investidos com recursos próprios e incentivados.

Para a implementação de um projeto social, a empresa realiza uma análise do perfil socioeconômico da região por meio do Índice Paulista de Vulnerabilidade Social (IVPS*) e avalia o tamanho da população a ser beneficiada. Quanto mais baixo o IVPS e maior a população, maior a probabilidade de implementação de um projeto social, cuja decisão pode ser pró-ativa por parte da empresa ou pela demanda da sociedade.

Uma vez identificada a comunidade onde será implementado o projeto social, o passo seguinte é um diálogo com o poder público e com a liderança local para relacionar as expectativas da comunidade e a estratégia de responsabilidade social da empresa, que consta no mapa estratégico da companhia.

Após a implementação do projeto, a AES Eletropaulo acompanha os resultados por meio de pesquisa com os beneficiados pelas ações.

Indicadores

Para mensurar o desempenho socioambiental da empresa e atingir o objetivo estratégico de ser a melhor distribuidora do setor em responsabilidade social, a AES Eletropaulo utiliza três ferramentas: os indicadores do Instituto Ethos**, que permitem avaliar a gestão de práticas de responsabilidade social; a Pesquisa Abradee de Satisfação do Cliente, que avalia a percepção sobre a atuação social da companhia; e os resultados do Balanço Social Ibase, demonstrativo anual com informações contábeis sobre projetos, benefícios e ações socioambientais nas vertentes público interno, público externo e meio ambiente.

Em 2010, a AES Eletropaulo ficou em 6º no *ranking* nacional do Prêmio Abradee de Responsabilidade Social entre as distribuidoras com mais de 500 mil clientes.

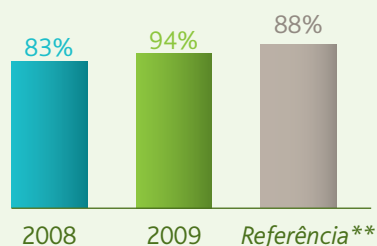
Incentivo à cultura

A AES Eletropaulo destinou R\$ 1,4 milhão para projetos culturais por meio do Programa de Ação Cultural do Estado de São Paulo (ProAC), que utiliza recursos do Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços (ICMS). Entre os projetos beneficiados por meio desse programa estão as Oficinas Querô, que produziram curtas-metragens com adolescentes da comunidade da Vila Guacuri; o Boca do Céu, que levou contação de histórias às unidades da Casa de Cultura e Cidadania; e o Cineco, que prevê a instalação de sete estruturas de exibição de filmes em DVD.

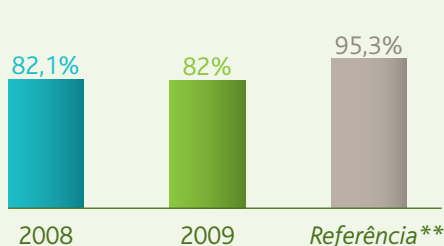
*Sistema de indicadores que expressassem o grau de desenvolvimento social e econômico dos 645 municípios do Estado de São Paulo.

**O Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social é uma Oscip (Organização da Sociedade Civil de Interesse Público) que tem por missão mobilizar e ajudar as empresas a gerir seus negócios de forma socialmente responsável.

Atendimento aos Indicadores Ethos – Abradee*



Pesquisa Abradee (Satisfação de Clientes – atributos de responsabilidade social)*



*Categoria que reúne as distribuidoras de energia com mais de 500 mil clientes.

**Grupo composto de empresas que obtiveram as 10 primeiras colocações com base no desempenho geral.

Casa de Cultura e Cidadania

Principal projeto social da AES Brasil, a Casa de Cultura e Cidadania tem como objetivo transformar a realidade de milhares de crianças, jovens e adultos por meio de atividades voltadas a arte, cultura, esporte, cidadania, qualidade de vida e geração de renda. Com foco principalmente nas comunidades de baixa renda, o projeto beneficia diretamente 5,2 mil pessoas em suas atividades e 47 mil pessoas pelas apresentações e palestras efetuadas. Nas unidades da AES Eletropaulo, são 1,6 mil pessoas beneficiadas diretamente pelo projeto e 33 mil pessoas das comunidades beneficiadas por palestras e outras ações da Casa de Cultura e Cidadania.

Atuando nas duas vertentes da responsabilidade social (educação, cultura e esporte e negócios inclusivos e sociais), o projeto conta com sete unidades: São Paulo e Osasco, com investimento da AES Eletropaulo e apoio da AES Atimus; Barra Bonita, Lins, São José do Rio Pardo e Caconde, de responsabilidade da AES Tietê; e Rio de Janeiro, sob coordenação da AES Atimus. No ano de 2011 será inaugurada uma nova unidade em Novo Hamburgo, no Rio Grande do Sul, patrocinada pela AES Sul.

A programação da Casa de Cultura e Cidadania contempla duas frentes de atuação que têm como tema transversal o uso seguro e eficiente da energia elétrica e o consumo responsável dos recursos naturais.

A primeira delas, oferecida de segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas, é voltada para crianças e adolescentes e oferece atividades como contação de histórias, artes circenses, artes visuais e digitais, música, teatro, dança e ginástica artística. A metodologia pedagógica aplicada foi desenvolvida por uma equipe multidisciplinar de curadores.

Já na outra frente, direcionada a jovens e adultos, são promovidos cursos profissionalizantes e de empreendedorismo, oficinas para geração de renda e palestras. Os cursos são ministrados nas noites de segunda a sexta-feira e aos sábados.

Para avaliar e gerenciar os benefícios da Casa da Cultura e Cidadania, a AES Eletropaulo realiza uma pesquisa de satisfação semestral, conduzida pelo Instituto IdeaFix, e acompanha indicadores mensais de gestão da Casa e de suas atividades, além de indicadores semestrais de transformação real dos beneficiados.

A Casa tem conselhos consultivos, formados por membros da AES Eletropaulo, da empresa que operacionaliza o projeto e da comunidade. O principal objetivo é exercitar a cidadania por meio de reuniões periódicas – com a participação de lideranças comunitárias, educadores, pais ou responsáveis pelas crianças, jovens do projeto e representantes do poder público – para que no médio prazo o conselho possa influenciar nas questões de políticas públicas que afetam diretamente a comunidade onde moram.

Em 2010, o Grupo AES Brasil venceu a 10ª edição do Prêmio Fundação Coge – categoria Ações de Responsabilidade Social, com o projeto Casa de Cultura Cidadania. Concorreram ao Prêmio Fundação Coge 2010 mais de 80 projetos de 32 empresas de energia elétrica.

Centro Educacional Infantil Luz e Lápis

O Centro Educacional Infantil (CEI) Luz e Lápis é uma Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (Oscip) que atende 320 crianças de 1 a 5 anos e 11 meses de famílias de baixa renda ou em situação de risco social. Estruturado sob o pilar de educação, cultura e esporte da AES Brasil, o projeto conta com duas unidades – Santo Amaro e Guarapiranga (região sul da cidade de São Paulo) – e cerca de 60 empregados próprios.

Mantidos há mais de 20 anos pela AES Eletropaulo, os CEIs adotam um projeto pedagógico construtivista, que busca levar a criança a desenvolver sua capacidade de observar, descobrir, pensar e agir ao ter como princípios o respeito à dignidade e aos direitos das crianças; o direito a brincar; o acesso aos bens socioculturais disponíveis; a socialização das crianças e o atendimento aos cuidados essenciais.

O projeto também dá acesso à literatura infantil por meio de duas Ecotecas – bibliotecas ecológicas, construídas com materiais reciclados elaborados com embalagens cartonadas. Esse projeto foi viabilizado pelo ProAC – Programa de Ação



Cultural do Estado de São Paulo – com investimento da AES Eletropaulo. O acervo mínimo é de 500 livros por unidade.

Para avaliar os trabalhos, são desenvolvidas pesquisas de clima com os empregados, que avaliam os pontos fortes e de melhoria (que recebem um plano de ação), e uma avaliação de desempenho 360°, que auxilia a compreensão das necessidades de treinamento e desenvolvimento.

Em 2010, o Luz e Lápis implementou o Projeto Educar para a Vida, que, por meio de um convênio com o Fundo Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente de São Paulo (Fumcad), possibilitou o desenvolvimento de atividades relacionadas a artes, música, dança, educação física e informática, além de contratação de psicóloga para atendimento das crianças.

A equipe do Luz e Lápis é composta de uma diretora pedagógica, coordenadoras pedagógicas, educadores, auxiliares de enfermagem, agente de saúde, psicóloga, cozinheiras, auxiliares de limpeza, administrativos e zeladoria. Os educadores (professores e auxiliares) recebem palestras com profissionais especializados e cursos de aperfeiçoamento das atividades.

Os integrantes, tanto da diretoria executiva como do conselho fiscal, são colaboradores voluntários da AES Eletropaulo nomeados em dezembro de 2009 em assembleia geral para um mandato de dois anos.

AES Eletropaulo na Comunidade e AES Eletropaulo nas Escolas

A AES Eletropaulo desenvolve dois projetos sociais de educação para o consumo consciente e seguro da energia elétrica: AES Eletropaulo na Comunidade e AES Eletropaulo nas Escolas.

Com atividades lúdicas e interativas, o projeto **AES Eletropaulo na Comunidade** é composto de módulos itinerantes (caminhões e tendas) que utilizam recursos multimídia e experimentos científicos para transmitir conhecimento sobre hábitos eficientes e seguros de consumo de energia.

No ano de 2010, o projeto atendeu 104,7 mil pessoas nos dois caminhões, equipados com um vídeo interativo projetado em uma tela de 180° sensível ao toque, e 48,5 mil pessoas nas tendas. Foram beneficiados crianças e adolescentes que frequentam escolas da rede pública de ensino e associações de moradores ou outras instituições do entorno das comunidades contempladas pelo programa Transformação de Consumidores em Clientes (leia mais na página 94).

Com foco na capacitação de professores da rede pública de ensino, o projeto **AES Eletropaulo nas escolas** trabalha diretamente na formação de multiplicadores para disseminar em sala de aula informações sobre o uso responsável e seguro de energia elétrica. O projeto, que também conta com um caminhão equipado com 15

Parcerias

Unidade Básica de Saúde de Santo Amaro: consultas com pediatras com hora marcada e encaminhamento para tratamento especializado.

Albergue Reencontro e Casa da Criança e do Adolescente de Santo Amaro (abrigo): atendimento priorizado para as crianças, com reserva de vagas na unidade de Santo Amaro.

Conselho Tutelar e Vara da Infância: atendimento priorizado para as crianças encaminhadas.

Unip (Universidade Paulista): encaminhamento de crianças e familiares para atendimento psicológico.



computadores e um *game* educativo em que os alunos testam os conhecimentos sobre o tema, atendeu 456 escolas públicas de 15 municípios da área de concessão da AES Eletropaulo, atingindo cerca de 62 mil crianças e adolescentes em 2010.

Os alunos participantes desenvolvem trabalhos artísticos sobre o tema que vão desde maquetes e equipamentos a peças teatrais, música e dança. Em 2010, os alunos produziram 4.236 projetos, que foram apresentados à comunidade em mostras abertas organizadas pelas escolas e pelas secretarias de educação das cidades participantes. Pelo programa de eficiência energética, o investimento foi de R\$ 5 milhões.

Para reforçar a conscientização sobre o uso adequado da energia elétrica, a AES Eletropaulo investe em mídia de massa – com veiculação de comerciais em TV e rádio – e lançou em 2010 o movimento Consumo Mais Inteligente, focado em estimular atitudes que resultam não só em economia financeira, mas também em melhorar a qualidade de vida da população. No site do Consumo Mais Inteligente (www.consumomaisinteligente.com.br) são divulgados os projetos de eficiência energética executados pela empresa.

Fornecedor Cidadão

Na vertente negócios inclusivos e sociais, o projeto Fornecedor Cidadão foi criado para prover capacitações voltadas ao

negócio de distribuição e treinar pessoas para serem fornecedores da AES Brasil. Resultado de reflexões desenvolvidas no Grupo Referencial de Empresas em Sustentabilidade (Gres), do Instituto Ethos, o projeto teve como objetivos a geração de renda para a comunidade de baixa renda; a inclusão de mulheres no setor de energia, aumentando a diversidade; e a redução da taxa de rotatividade no fornecedor.

A primeira iniciativa do projeto foi a formação de mulheres eletricitistas, que ofereceu um curso profissionalizante de eletricidade – dividido em duas turmas – para 41 mulheres de comunidades de baixa renda. Elas estão vinculadas aos fornecedores Socrel e FM Rodrigues, prestadores de serviços da AES Eletropaulo, na atividade de corte e religação de ligações elétricas.

Entre os resultados preliminares, estão a aprovação por parte do fornecedor, cultura de segurança totalmente incorporada ao dia a dia de trabalhos das colaboradoras e alta produtividade.

Empreender com Energia

O projeto Empreender com Energia fomenta o empreendedorismo social em comunidades de baixa renda. Para isso, membros da comunidade organizam uma miniempresa e, com monitoramento, aprendem a administrá-la durante um ano.

Em 2010, foram formados dois grupos com 22 membros da comunidade e oito

empreendedores individuais de ramos de atividades como artesanato em geral, costura, informática e produtos de limpeza.

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, contratados e a seus familiares que desejam, espontaneamente, contribuir com o desenvolvimento das comunidades onde a AES está inserida. Lançado em 2009, o projeto contou com 713 voluntários da AES Eletropaulo (12,5% do quadro de colaboradores) em 2010.

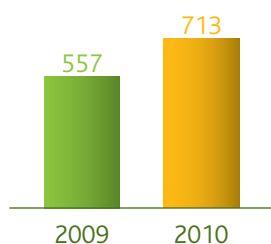
Para apoiar o programa, as empresas da AES Brasil oferecem um portal para a divulgação de oportunidades de voluntariado, a doação de até quatro horas por mês do horário do expediente para o trabalho voluntário e o transporte por táxi conveniado até a instituição mais próxima do local de trabalho.



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

Número de voluntários



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 também mobilizou os colaboradores para contribuírem com populações atingidas por desastres naturais como no Chile e Haiti, São Paulo e São Luís do Paraitinga. Foram arrecadados roupas, calçados e utensílios domésticos e indicadas contas bancárias abertas com a finalidade de arrecadação financeira.

Agindo para transformar: incentiva o engajamento social e a atuação voluntária de colaboradores em instituições parceiras da AES Eletropaulo. Contempla, ainda, a

seleção e o acompanhamento de projetos sociais inscritos nos Conselhos Municipais dos Direitos da Criança e do Adolescente (CMDCA), que recebem o repasse de 1% do imposto de renda devido pela empresa. Em 2010, a AES Eletropaulo destinou R\$ 2,3 milhões para 15 projetos sociais de três 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 Eletropaulo – nas comunidades. Os resultados poderão ser mensurados em 2011.

GERENCIAMENTO DO IMPACTO DA EMPRESA NA COMUNIDADE DE ENTORNO			
	2008	2009	2010
Número de reclamações da comunidade – impactos causados pelas atividades da empresa	19	11	7
Número de melhorias implantadas nos processos da empresa em decorrência de reclamações da comunidade	2	3	1
ENVOLVIMENTO DA EMPRESA EM SINISTROS RELACIONADOS COM TERCEIROS			
	2008	2009	2010
Montante reivindicado em processos judiciais (R\$ mil)	124.370	144.905	158.717
Valor provisionado no passivo (R\$ mil)	11.146	11.435	14.995
Número de processos judiciais existentes	256	249	273
Número de pessoas vinculadas nos processos	325	323	353

ENVOLVIMENTO DA EMPRESA COM AÇÕES SOCIAIS			
	2008	2009	2010
Recursos aplicados em educação (R\$ mil)	12.100	16.385	23.653
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ mil)	0	0	0
Recursos aplicados em cultura (R\$ mil)	7.295	6.109	11.885
Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ mil)	1.276	974	2.757
Valor destinado à ação social (não incluídos obrigações legais, nem tributos, nem benefícios vinculados à condição de funcionários da empresa) (%)	23,05	27,86	30,00
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a doações em produtos e serviços	0,00	0,00	0,00
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a doações em espécie	8	7	5
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a investimentos em projeto social próprio	87,48	90,30	87,00
Funcionários que realizam trabalhos voluntários na comunidade externa à empresa/total de funcionários (%)	ND	12,77	13,00
Quantidade de horas mensais doadas (liberadas do horário normal do trabalho) pela empresa para trabalho voluntário de funcionários	ND	ND	2.852
Consumidores cadastrados no Programa Bolsa Família/número de consumidores do segmento baixa renda (%)	6,10	6,80	13,8
ENVOLVIMENTO DA EMPRESA EM PROJETOS CULTURAIS E ESPORTIVOS ¹			
	2008	2009	2010
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ mil)	8.971	7.001	15.513
Número de projetos beneficiados pelo patrocínio	22	30	39
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ mil) – detalhar em relação ao maior projeto: título do projeto, beneficiário (patrocinado: pessoa física ou jurídica)	7.261 Casa de Cultura e Cidadania. Proponente: H. Melilo. Descrição: o projeto atende mil crianças e adolescentes de baixa renda e alta vulnerabilidade social, além de 300 adultos da própria comunidade com projetos de incentivo à geração de renda.	5.771 Casa de Cultura e Cidadania. Proponente: H. Melilo. Descrição: o projeto atende 1,5 mil crianças e adolescentes de baixa renda e alta vulnerabilidade social, além de 400 adultos da própria comunidade com projetos de incentivo à geração de renda.	9.051 Casa de Cultura e Cidadania. Proponente: H. Melilo. Descrição: o projeto atende 1,6 mil crianças e adolescentes de baixa renda e alta vulnerabilidade social, além de 400 adultos da própria comunidade com projetos de incentivo à geração de renda.
GOVERNO E SOCIEDADE			
Gerenciamento do impacto da empresa na comunidade do entorno			
	2008	2009	2010
Recursos alocados em programas governamentais (não obrigados por lei) federais, estaduais e municipais (R\$ mil)	0,00	0,00	0
Número de iniciativas, eventos, campanhas voltadas para o desenvolvimento da cidadania (exercício de voto, consumo consciente, práticas anticorrupção, direito das crianças etc.)	2.883	3.647	8.887
Recursos publicitários destinados a campanhas institucionais para o desenvolvimento da cidadania (R\$ mil)	7.057	9.440	12.405
Recursos investidos nos programas que utilizam incentivos fiscais/total de recursos destinados aos investimentos sociais (%)	43	30	34
TARIFA BAIXA RENDA			
	2008	2009	2010
Número de clientes/consumidores com tarifa baixa renda	724.378	729.547	758.850
Total de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda em relação ao total de clientes/consumidores residenciais (%)	13,77	13,40	13,50
Receita de faturamento na subclasse residencial baixa renda (R\$ mil)	95.344	102.948	112.753
Total da receita de faturamento na subclasse residencial baixa renda em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial (%)	2,62	2,48	2,49
Subsídio recebido (Eletrobrás) relativo aos consumidores de baixa renda (R\$ mil)	26.135	8.876	39.730

¹ Lei Rouanet, incentivos estaduais, etc.



Programa de eficiência energética GRI EU7; EU24

A AES Eletropaulo 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\$ 18,2 milhões de recursos próprios e R\$ 62,5 milhões de recursos compulsórios.

Fazem parte do Programa de Eficiência Energética o Projeto Transformação de Consumidores em Clientes – regularização de ligações elétricas em comunidades de baixa renda – e projetos voltados a clientes públicos e corporativos, além do AES Eletropaulo nas Escolas e do AES Eletropaulo na Comunidade (leia mais na página 90).

Transformação de Consumidores em Clientes GRI EC9; SO1; EU22

O programa Transformação de Consumidores em Clientes tem como objetivos regularizar as ligações de energia elétrica, melhorar as condições de fornecimento de energia às comunidades de baixa renda e do entorno, disseminar orientações sobre o uso seguro e eficiente da eletricidade e promover a inclusão social.

Desde 2004, mais de 411 mil famílias já foram beneficiadas com a regularização das ligações elétricas. Somente em 2010, foram realizadas 55,5 mil regularizações, com um

investimento de R\$ 48,4 milhões, sendo R\$ 18,2 milhões com recursos próprios e R\$ 30,2 milhões com recursos compulsórios do programa de eficiência energética.

O ponto de partida é uma visita à comunidade para estreitar o relacionamento, conhecer pessoas e explicar os objetivos do projeto. Após os contatos, começam as obras de regularização.

Para ajudar a comunidade a ter condições financeiras de pagar a conta de energia, a AES Eletropaulo contribui para a redução do consumo de energia, substituindo lâmpadas incandescentes por fluorescentes compactas e geladeiras em estado precário, instalando chuveiros inteligentes e ainda reformando as instalações internas das casas que estão em más condições.

Além de serem mais eficientes em relação ao consumo de energia elétrica, as geladeiras substituídas utilizam gás isobutano e espuma com gás ciclopentano, que não agredem a camada de ozônio. As unidades em estado precário são descartadas de modo adequado por empresas especializadas, que efetuam a reciclagem e reaproveitam materiais.

O projeto Transformação de Consumidores em Clientes também promove a cidadania, uma vez que o cliente passa a ter um comprovante de residência (com a conta de energia), proporcionando a ele diversos benefícios na sociedade.

Para mensurar os resultados do projeto, são realizadas pesquisas periódicas de satisfação

com as comunidades regularizadas. A próxima está prevista para 2011.

Para esse mesmo ano, a meta é reduzir o índice de inadimplência entre os novos clientes. Para isso, foi lançada, em novembro de 2010, a campanha “Pagou em dia, é só alegria”, com duração de sete meses. Participam da campanha todos os clientes de áreas regularizadas pela AES Eletropaulo entre 2004 e junho de 2010 que estejam com o pagamento da conta de energia em dia e o cadastro regularizado. A participação é automática, com um número de sorteio gerado mensalmente no *site* da campanha: www.pagouemdiaesoalegria.com.br.

Todos os meses são sorteados 60 vales--compras no valor de R\$ 200 e um de R\$ 5 mil. Ao longo da campanha, entre os já premiados, serão sorteados dois prêmios no valor de R\$ 105 mil cada um para reforma da casa pelo arquiteto Marcelo Rosenbaun, o mesmo do quadro “Lar, Doce Lar”, do programa *Caldeirão do Huck*, da Rede Globo.

Em três meses de campanha, houve um aumento de 6,3% no total de clientes adimplentes.



Projetos de eficiência energética GRI EN5; EN6; EN7; EN26

Além do projeto voltado a clientes de baixa renda, a AES Eletropaulo investe em projetos para clientes dos grupos comercial, industrial, poder público e de serviços. Em 2010, a AES Eletropaulo investiu R\$ 32,3 milhões nos projetos para esses públicos e propiciou a economia de 18.932 MWh/ano, suficiente para abastecer mais de 7 mil residências.

Nos projetos do programa de eficiência energética foram implementadas melhorias tecnológicas, como a substituição de equipamentos nos sistemas de iluminação, climatização, refrigeração, força motriz e aquecimento de água. Um dos principais benefícios para a sociedade é a redução do consumo de energia e também da emissão de CO₂.

PROJETO	DESCRIÇÃO	SEGMENTO	ATIVIDADE	BENEFICIADOS	USO FINAL	INVESTIMENTO (R\$)
Secretaria de Estado da Educação	Substituição total do sistema de iluminação das unidades escolares, incluindo as áreas externas, tais como quadras, estacionamentos e pátios. O projeto incluiu a conscientização de professores e alunos sobre questões referentes a eficiência energética, segurança e meio ambiente. Previsto o descarte do material retirado no último convênio	Poder Público	Educação	400	Iluminação	R\$ 13.166.771
Escolas de São Caetano	Modernização do sistema de iluminação de prédios públicos com uso de lâmpadas eficientes, reatores eletrônicos e calhas de alta refletância	Poder Público	Prédios públicos	16	Iluminação	R\$ 654.076
Edifício Cidade I	Modernização do sistema de ar-condicionado do prédio com a instalação de 2 <i>chillers</i> com compressor centrífugo de 500 TR, 56 climatizadores em substituição às unidades tipo <i>self-contained</i> existentes, 3 bombas de circulação de água gelada para o circuito primário, 3 bombas de circulação de água gelada para o circuito secundário construído para alimentar os climatizadores dos blocos 1 a 4, 3 bombas de circulação de água de condensação e 2 torres de resfriamento	Poder Público	Prédios públicos	1	Climatização	R\$ 5.954.929
Hospital Beneficência Portuguesa – blocos 3, 4 e 5	Foram retirados 52 <i>self-contained</i> , que foram substituídos por <i>fan coils</i> , supridos de água gelada oriunda de uma Central de Água Gelada construída pelo projeto. A Central dispõe de uma capacidade de 600 TR dividida em 2 <i>chillers</i> de 300 TR cada	Comercial	Saúde	1	Climatização	R\$ 4.394.484

cont

PROJETO	DESCRIÇÃO	SEGMENTO	ATIVIDADE	BENEFICIADOS	USO FINAL	INVESTIMENTO (R\$)
Prefeitura de Mauá – Hospital Nardini	Modernização do sistema de iluminação de prédios públicos com uso de lâmpadas eficientes, reatores eletrônicos e calhas de alta refletância	Poder Público	Saúde	1	Iluminação	R\$ 196.662
Etec e Fatec	Modernização do sistema de iluminação de prédios públicos com uso de lâmpadas eficientes, reatores eletrônicos e calhas de alta refletância	Poder Público	Educação	26	Iluminação	R\$ 2.200.802
Prefeitura de Rio Grande da Serra	Modernização do sistema de iluminação de prédios públicos com uso de lâmpadas eficientes, reatores eletrônicos e calhas de alta refletância	Poder Público	Prédios públicos	12	Iluminação	R\$ 123.213
Prédios públicos de Diadema	Modernização do sistema de iluminação de prédios públicos com uso de lâmpadas eficientes, reatores eletrônicos e calhas de alta refletância	Poder Público	Prédios públicos	75	Iluminação	R\$ 1.707.254
Hospital Itapeperica da Serra	Modernização do sistema de iluminação de prédios públicos com uso de lâmpadas eficientes, reatores eletrônicos e calhas de alta refletância	Poder Público	Saúde	1	Iluminação	R\$ 225.008
Prédios de Santana de Parnaíba	Modernização do sistema de iluminação de prédios públicos com uso de lâmpadas eficientes, reatores eletrônicos e calhas de alta refletância	Poder Público	Prédios públicos	10	Iluminação	R\$ 452.740
Prefeitura de São Paulo e escolas municipais	Modernização do sistema de iluminação de escolas municipais de São Paulo com uso de quase 22 mil lâmpadas eficientes, reatores eletrônicos e calhas de alta refletância	Poder Público	Educação	100	Iluminação	R\$ 3.381.314
Túnel Ayrton Senna	Substituição total do sistema antigo de iluminação com 3.008 lâmpadas vapor de sódio de potências de 150 W a 400 W por <i>leds</i> com potência de 24,5 W a 86 W, reduzindo o consumo em mais de 80%	Iluminação pública	Iluminação pública	1	Iluminação	R\$ 4.286.386
Hospitais municipais de São Paulo	Modernização do sistema de iluminação de prédios públicos com uso de lâmpadas eficientes, reatores eletrônicos e calhas de alta refletância	Poder Público	Saúde	15	Iluminação	R\$ 1.355.751
Incor (HC + Instituto da Criança)	Projeto iniciado em 2010 e com conclusão prevista para 2011 em que serão instalados 3.500 m² de película térmica na fachada envidraçada do prédio para redução do uso do sistema de ar-condicionado. No Instituto da Criança será reformada a CAG com a retirada de 3 <i>chillers</i> de 80 TR e instalação de 2 <i>chillers</i> de 120 TR cada com a substituição das bombas de água e instalação de sistema de automação. Os <i>chillers</i> e bombas retirados serão descartados pela empresa contratada pela AES Eletropaulo para realização desse projeto	Saúde	Saúde	2		R\$ 425.670
Centros educacionais esportivos municipais de São Paulo	Substituição de todo o sistema de iluminação de 32 parques municipais. Projeto iniciado em 2010 e com conclusão prevista em 2011	Poder Público	Esporte e lazer	32	Iluminação	R\$ 74.668
Secretaria da Fazenda	Modernização do sistema de iluminação de prédios públicos com uso de lâmpadas eficientes, reatores eletrônicos e calhas de alta refletância. Projeto iniciado em 2010 e conclusão prevista em 2011	Poder Público	Prédios públicos	1	Iluminação	R\$ 33.950
Assembleia Legislativa de São Paulo	Projeto iniciado em 2010 e com conclusão prevista para 2011 em que foram retirados 300 aparelhos de ar-condicionado de janela que deram lugar a um novo sistema de ar-condicionado de tecnologia de Volume de Refrigerante Variável (VRV) com uma capacidade total de 230 TR	Poder Público	Prédios públicos	1	Climatização	R\$ 957.781
Prefeitura de Jandira	Modernização do sistema de iluminação de prédios públicos com uso de lâmpadas eficientes, reatores eletrônicos e calhas de alta refletância. Projeto iniciado em 2010 com conclusão prevista para 2011	Poder Público	Prédios públicos	47	Iluminação	R\$ 21.695
Prefeitura de Ribeirão Pires	Modernização do sistema de iluminação de prédios públicos com uso de lâmpadas eficientes, reatores eletrônicos e calhas de alta refletância. Projeto iniciado em 2010 e com conclusão prevista para 2011	Poder Público	Prédios públicos	59	Iluminação	R\$ 27.068

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)	20.107	32.832	30.195
Com ônus para o consumidor (B)	NA	NA	NA
Total dos recursos no segmento (C)	20.107	32.832	30.195
RESIDENCIAL DE BAIXA RENDA	2008	2009	2010
Total de unidades atendidas no segmento (D)	74.500	80.177	55.473
Investimento médio por consumidor (C/D)	0,2699	0,4095	0,5443
População atendida (nº de habitantes total residencial + baixa renda) (E)	298.000	320.708	221.892
Investimento médio por população atendida (custo total: residencial + baixa renda por habitante) (C/E)	0,0675	0,1024	0,1361
COMERCIAL	2008	2009	2010
Sem ônus para o consumidor (A)	7.273	3.174	3.419
Com ônus para o consumidor (B)	1.300	1.194	144
Total dos recursos no segmento (C)	8.573	4.368	3.563
Total de unidades atendidas no segmento (D)	26	13	2
Investimento médio por consumidor (C/D)	329,73	336,00	1.781,50
INDUSTRIAL	2008	2009	2010
Sem ônus para o consumidor (A)	0	0	0
Com ônus para o consumidor (B)	1.247	232	0
Total dos recursos no segmento (C)	1.247	232	0
Total de unidades atendidas no segmento (D)	62	7	0
Investimento médio por consumidor (C/D)	20,11	33,14	0
RURAL	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
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	2008	2009	2010
Sem ônus para o consumidor (A)	5.154	359	4.286
Com ônus para o consumidor (B)	NA	NA	0
Total dos recursos no segmento (C)	5.154	359	4.286
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)	236	0	0
Com ônus para o consumidor (B)	NA	NA	0
Total dos recursos no segmento (C)	236	0	0
Total de unidades atendidas no segmento (D)	20	0	0
Investimento médio por consumidor (C/D)	11,80	0,00	0,00
PODER PÚBLICO	2008	2009	2010
Sem ônus para o consumidor (A)	17.087	14.812	19.581
Com ônus para o consumidor (B)	NA	NA	0
Total dos recursos no segmento (C)	17.087	14.812	19.581
Total de unidades atendidas no segmento (D)	496	834	318
Investimento médio por consumidor (C/D)	34,45	17,76	61,58
GESTÃO ENERGÉTICA MUNICIPAL	2008	2009	2010
Recursos investidos próprios	25	0	0
Recursos investidos de terceiros	NA	NA	0
Total dos recursos	25	0	0

cont

EDUCAÇÃO – CONSERVAÇÃO E USO RACIONAL DE ENERGIA (R\$ MIL)	2008	2009	2010
Recursos investidos próprios	278	575	4.928
Recursos investidos de terceiros	0	0	0
Total dos recursos	278	575	4.928
AQUECIMENTO SOLAR (PARA SUBSTITUIÇÃO DE CHUVEIROS ELÉTRICOS)	2008	2009	2010
Recursos investidos próprios	2.893	213	0
Recursos investidos de terceiros	NA	NA	0
Total dos recursos	2.893	213	0
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	60.550	55.800	62.409
Com ônus para o consumidor	2.547	1.426	144
Total dos recursos	63.097	57.226	62.553
PARTICIPAÇÃO RELATIVA DOS RECURSOS EM PROJETOS DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA (R\$ MIL) <small>GRI EN5, EN7</small>	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 (%)	31,9	57,4	48,3
Recursos no segmento comercial sobre total investido no PEE (%)	13,6	7,6	5,7
Recursos no segmento industrial sobre total investido no PEE (%)	2,0	0,4	0,0
Recursos no segmento rural sobre o total investido no PEE (%)	0,0	0,0	0,0
PARTICIPAÇÃO RELATIVA DOS RECURSOS EM PROJETOS DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA (R\$ MIL)	2008	2009	2010
Por classe de consumidores			
Recursos no segmento iluminação pública sobre o total investido no PEE (%)	8,2	0,6	6,9
Recursos no segmento serviço público sobre o total investido no PEE (%)	0,4	0,0	0,0
Recursos no segmento poder público sobre o total investido no PEE (%)	27,1	25,9	31,3
Por tipos de projeto			
Recursos no segmento gestão energética municipal sobre o total de recursos no PEE (%)	0,0	0,0	0,0
Recursos no segmento educação sobre total de recursos no PEE (%)	12,3	7,7	7,9
Recursos no segmento aquecimento solar sobre total de recursos no PEE (%)	4,60	0,40	0,0
RESIDENCIAL	2008	2009	2010
Energia economizada (em MWh) por ano	NA	NA	NA
Redução na demanda de ponta (em MW)	NA	NA	NA
Custo evitado com a energia economizada ¹	NA	NA	NA
RESIDENCIAL DE BAIXA RENDA	2008	2009	2010
Energia economizada (em MWh) por ano	111.233,00	143.579,00	69.415,15
Redução na demanda de ponta (em MW)	70,26	83,15	32,77
Custo evitado com a energia economizada	0,18	0,23	0,43
COMERCIAL	2008	2009	2010
Energia economizada (em MWh) por ano	4.953,87	2.306	1.435
Redução na demanda de ponta (em MW)	1.495,25	807,00	551,00
Custo evitado com a energia economizada	1,73	1,89	2,48
INDUSTRIAL	2008	2009	2010
Energia economizada (em MWh) por ano	3.770,30	792,23	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	698,43	148,60	0
Custo evitado com a energia economizada	0,33	0,29	0
RURAL	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

cont



ILUMINAÇÃO PÚBLICA	2008	2009	2010
Energia economizada (em MWh) por ano	7.849,44	456,00	2.840,00
Redução na demanda de ponta (em MW)	106,40	55,00	469,00
Custo evitado com a energia economizada	0,66	0,79	1,51
SERVIÇO PÚBLICO	2008	2009	2010
Energia economizada (em MWh) por ano	267,68	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	73,33	0	0
Custo evitado com a energia economizada	0,88	0	0
PODER PÚBLICO	2008	2009	2010
Energia economizada (em MWh) por ano	18.252,45	14.312,00	14.657,00
Redução na demanda de ponta (em MW)	4.310,26	3.953,00	4.530,00
Custo evitado com a energia economizada	0,94	1,03	1,34
AQUECIMENTO SOLAR	2008	2009	2010
Energia economizada (em MWh) por ano	1.491,87	109,00	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	1.042,12	71,00	0
Custo evitado com a energia economizada	1,94	1,95	0
EFICIENTIZAÇÃO INTERNA (NA EMPRESA)	2008	2009	2010
Energia economizada (em MWh) por ano	NA	NA	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	NA	NA	0
Custo evitado com a energia economizada	NA	NA	0
Total	NA	NA	0

Pesquisa e desenvolvimento

GRI EU8

O programa de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) da AES Eletropaulo 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 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. Também promove oportunidades para o crescimento sustentável, capazes de gerar benefícios aos clientes, acionistas, colaboradores, parceiros, fornecedores e à sociedade. Além dos resultados práticos, os resultados intangíveis (mestrados, doutorados, especializações de colaboradores) proporcionam expectativas e oportunidades futuras 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 funcionários terceirizados, além da promoção de iniciativas sustentáveis para as comunidades, entre outros temas correlacionados.

Entre os projetos finalizados, possui destaque o projeto Ambiente de Simulação Virtual para Treinamento de Tarefas Críticas na Área de Manutenção de Redes de Distribuição, cujo resultado foi o desenvolvimento de uma plataforma de realidade virtual para treinamento da equipe em linha viva, sistema composto por uma sala de treinamento, software e metodologia. Esse projeto propiciou a criação um processo de treinamento interativo e real que leva a uma atuação



mais integrada das equipes de manutenção em situações críticas, diminuindo riscos na execução das tarefas em linha viva. O projeto Otimização do Sistema de Distribuição Subterrâneo Reticulado implementou sinalizadores de defeitos nas redes subterrâneas, em conjunto com as chamadas chaves de manobra. Instaladas nos circuitos alimentadores de energia, por meio de comando motorizado, a ferramenta permite a realização de manobras de conexão de cabos de modo a restabelecer ou redirecionar a carga de energia, melhorando os indicadores de qualidade do fornecimento de energia.

Já entre os projetos em andamento os destaques são o SIM – Sistema de Informações Meteorológicas, cujo principal produto é um sistema automático de monitoramento meteorológico e emissão de alertas de condições severas para curto espaço de tempo, que permitirá a execução de estratégias de mobilização dos recursos necessários para a mitigação dos efeitos sobre as redes de energia, melhorando a qualidade do fornecimento; e o projeto de Comunicação Inteligente Integrado a Transformador de Distribuição – “Smart Transformer”, com transformadores inteligentes capazes de monitorar a si próprios e a rede de distribuição

de energia, bem como interagir com sistemas de supervisão e controle da concessionária, em tempo real e de forma confiável, aumentando significativamente a capacidade e agilidade de resolução de problemas da rede, redundando em melhores índices de qualidade do fornecimento de energia.

Em 2010, foram investidos R\$ 40,2 milhões em 98 projetos, dos quais 19 foram concluídos nesse mesmo ano. Para 2011, estão previstos investimentos na ordem de R\$ 39,7 milhões em projetos de P&D, em um total de 54 projetos em execução para o ano.

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

POR TEMAS DE PESQUISA (MANUAL DE P&D – ANEEL)	2008	2009	2010	META 2010
Eficiência energética (A)	0	2.659	3.480	4.461
Fonte renovável ou alternativa (B)	0	0	0	0
Meio ambiente (C)	683	509	2.916	4.119
Qualidade e confiabilidade (D)	1.818	1.919	3.499	3.486
Planejamento e operação (E)	5.395	10.061	18.239	24.452
Supervisão, controle e proteção (F)	394	4.192	3.165	4.137
Medição (G)	1.831	1.451	3.144	3.242
Transmissão de dados pela rede elétrica (H)	678	1.082	2.152	4.367
Novos materiais e componentes (I)	288	36	1.738	3.359
Desenvolvimento de tecnologia de combate a fraude e furto (J)	1.414	2.950	1.874	5.562
Total de investimentos em P&D (K)	12.500	24.858	40.205	57.184
Investimento no tema eficiência energética (A) sobre total investido em P&D (K) (%)	0,0	10,7	9%	8%
Investimento no tema fonte renovável ou alternativa (B) sobre total investido em P&D (K) (%)	0,0	0,0	0%	0%
Investimento no tema meio ambiente (C) sobre total investido em P&D (K) (%)	5,5	2,0	7%	7%

cont



POR TEMAS DE PESQUISA (MANUAL DE P&D – ANEEL)	2008	2009	2010	META 2010
Investimento no tema qualidade e confiabilidade (D) sobre total investido em P&D (K) (%)	14,5	7,7	9%	6%
Investimento no tema planejamento e operação (E) sobre total investido em P&D (K) (%)	43,2	40,5	45	43
Investimento no tema supervisão, controle e proteção (F) sobre total investido em P&D (K)(%)	3,1	16,9	8	7
Investimento no tema medição (G) sobre total investido em P&D (K) (%)	14,6	5,8	8	6
Investimento no tema transmissão de dados por rede elétrica (H) sobre total investido em P&D (K) (%)	5,4	4,4	5	8
Investimento no tema novos materiais e componentes (I) sobre total investido em P&D (K) (%)	2,3	0,1	4	6
Investimento no tema desenvolvimento de tecnologia de combate a fraude e furto (J) sobre total investido em P&D (K) (%)	11,3	11,9	5	10

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 da 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 Eletropaulo mantém relações com o Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama), responsável pelo licenciamento ambiental. A companhia mantém ainda relacionamento com agências dos governos estaduais, como a Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo (Arsesp), e municipais responsáveis por determinadas licenças, como a Cetesb, encarregada de licenciar atividades no Estado de São Paulo. Com o Ministério Público, estuda a incorporação das diretrizes deste órgão às suas práticas socioambientais.

A AES Eletropaulo mantém também estreito relacionamento comercial e institucional com as secretarias de governo do Estado de São Paulo 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.

Sendi 2010

O Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica – Sendi é um dos mais importantes eventos do setor de distribuição. Realizado a cada dois anos, ele promove a troca de experiências entre as concessionárias e o contato com especialistas internacionais sobre o tema. Em 2010, a cidade sede do encontro foi São Paulo e a realização e coordenação do evento foram da Abradee e da AES Eletropaulo, respectivamente.

Realizado dos dias 22 a 25 de novembro, o evento contou com plenárias, apresentações de trabalhos técnicos, palestras e exposições sobre o setor de distribuição de energia elétrica.

Balço Social Ibase

1 - BASE DE CÁLCULO	2010 VALOR (MIL REAIS)			2009 VALOR (MIL REAIS)		
Receita líquida (RL)	9.697.157			8.785.637		
Resultado operacional (RO)	1.913.032			1.277.734		
Folha de pagamento bruta (FPB)	479.330			519.298		
2 - INDICADORES SOCIAIS INTERNOS	VALOR (MIL)	% SOBRE FPB	% SOBRE RL	VALOR (MIL)	% SOBRE FPB	% SOBRE RL
Alimentação	35.922	7,49%	0,37%	26.998	5,20%	0,31%
Encargos sociais compulsórios	101.769	21,23%	1,05%	81.816	15,76%	0,93%
Previdência privada	167.914	35,03%	1,73%	180.612	34,78%	2,06%
Saúde	30.945	6,46%	0,32%	27.457	5,29%	0,31%
Segurança e saúde no trabalho	14.002	2,92%	0,14%	9.045	1,74%	0,10%
Educação	-	0,00%	0,00%	1.387	0,27%	0,02%
Cultura	-	0,00%	0,00%	-	0,00%	0,00%
Capacitação e desenvolvimento profissional	3.540	0,74%	0,04%	1.908	0,37%	0,02%
Creches ou auxílio-creche	979	0,20%	0,01%	754	0,15%	0,01%
Participação nos lucros ou resultados	48.873	10,20%	0,50%	42.778	8,24%	0,49%
Outros	-	0,00%	0,00%	22.375	4,31%	0,25%
Total - Indicadores sociais internos	403.944	84,27%	4,17%	395.694	76,20%	4,50%
3 - INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS	VALOR (MIL)	% SOBRE RO	% SOBRE RL	VALOR (MIL)	% SOBRE RO	% SOBRE RL
Educação	21.789	1,14%	0,22%	16.228	1,27%	0,18%
Cultura	11.885	0,62%	0,12%	5.176	0,41%	0,06%
Saúde e saneamento	-	0,00%	0,00%	-	0,00%	0,00%
Esporte	2.350	0,12%	0,02%	975	0,08%	0,01%
Creches	1.845	0,10%	0,02%	1.914	0,15%	0,02%
Combate à fome e segurança alimentar	-	0,00%	0,00%	2.080	0,16%	0,02%
Outros	408	0,02%	0,00%	10.538	0,82%	0,12%
Total das contribuições para a sociedade	38.277	2,00%	0,39%	36.911	2,89%	0,42%
Tributos (excluídos encargos sociais)	3.942.676	206,10%	40,66%	.677.620	287,82%	41,86%
Total - Indicadores sociais externos	3.980.953	208,10%	41,05%	3.714.568	290,72%	42,28%
4 - INDICADORES AMBIENTAIS	VALOR (MIL)	% SOBRE RO	% SOBRE RL	VALOR (MIL)	% SOBRE RO	% SOBRE RL
Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa	9.903	0,52%	0,10%	15.885	1,24%	0,18%
Investimentos em programas e/ou projetos externos	66.704	3,49%	0,69%	52.528	4,11%	0,60%
Total dos investimentos em meio ambiente	76.607	4,00%	0,79%	68.413	5,35%	0,78%
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	5.663			4.360		
Nº de admissões durante o período	1.643			516		
Nº de empregados(as) terceirizados(as)	7.847			7.191		
Nº de estagiários(as)	68			62		
Nº de empregados(as) acima de 45 anos	1.023			678		
Nº de mulheres que trabalham na empresa	1.123			890		
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	24,18%			20,70%		
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	994			633		
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	1,10%			6,00%		
Nº de pessoas com deficiência ou necessidades especiais	62			60		



6 - INFORMAÇÕES RELEVANTES QUANTO AO EXERCÍCIO DA CIDADANIA EMPRESARIAL	2010			METAS 2011		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	69,06			0		
Número total de acidentes de trabalho	63			0		
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	<input type="checkbox"/> direção	<input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)	<input type="checkbox"/> direção	<input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	<input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)	<input type="checkbox"/> todos(as) + Cipa	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input checked="" type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)	<input type="checkbox"/> todos(as) + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	<input type="checkbox"/> não se envolve	<input type="checkbox"/> segue as normas da OIT	<input checked="" type="checkbox"/> incentiva e segue a OIT	<input type="checkbox"/> não se envolverá	<input type="checkbox"/> seguirá as normas da OIT	<input checked="" type="checkbox"/> incentiva e segue a OIT
A previdência privada contempla:	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input checked="" type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input checked="" type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)
A participação dos lucros ou resultados contempla:	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input checked="" type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input checked="" type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	<input type="checkbox"/> não são considerados	<input type="checkbox"/> são sugeridos	<input checked="" type="checkbox"/> são exigidos	<input type="checkbox"/> não serão considerados	<input type="checkbox"/> serão sugeridos	<input checked="" type="checkbox"/> serão exigidos
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	<input type="checkbox"/> não se envolve	<input type="checkbox"/> apoia	<input checked="" type="checkbox"/> organiza e incentiva	<input type="checkbox"/> não se envolverá	<input type="checkbox"/> apoiará	<input checked="" type="checkbox"/> organiza e incentiva
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	na empresa 29.251	no Procon 5.281	na Justiça 3.288	na empresa 0	no Procon 0	na Justiça 0
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	na empresa 67,00 %	no Procon 57,00 %	na Justiça 41%	na empresa _____%	no Procon _____%	na Justiça _____%
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):	Em 2010 :7.326.058			Em 2009: 6.537.993		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	71% governo, 8% colaboradores(as), 18% acionistas, 2% terceiros			69% governo, 10% colaboradores(as), 18% acionistas, 4% terceiros		

A photograph of a male worker wearing a green hard hat, safety glasses, and a green long-sleeved shirt. He is wearing green gloves and using a tool to work on a green plant. The background is a blurred outdoor setting. The image is overlaid with a large, curved graphic element in shades of yellow and orange on the right side.

Preservar e conscientizar

Com a divulgação do inventário do Carbon Disclosure Project, a AES Eletropaulo dá um passo a mais para reduzir as emissões de gases de efeito estufa

A política ambiental visa conscientizar colaboradores e população, além de orientar investimentos em tecnologia, pesquisa e desenvolvimento

A GRI EN26 AES Eletropaulo usa como diretriz de seu Sistema de Gestão Ambiental (SGA) a Política Integrada de Meio Ambiente, Saúde e Segurança do Trabalho do Grupo AES Brasil, na qual estão definidos os compromissos que devem ser assumidos por todos os colaboradores da empresa. Essa política prevê a conscientização dos colaboradores e da população, bem como investimentos em tecnologia e projetos de pesquisa e desenvolvimento voltados à conservação ambiental.

O SGA visa assegurar o cumprimento das regras relacionadas ao meio ambiente e contempla a sistematização das atividades da empresa, principalmente aquelas que oferecem maior risco ao meio ambiente, a fim de minimizar os impactos. Abrange, também, a qualificação e a gestão de fornecedores de serviços e materiais em relação ao atendimento da legislação ambiental, das políticas da companhia e de prevenção de impactos e acidentes ambientais.

Buscando a melhoria contínua, o sistema desenvolve objetivos, metas e programas de gestão. Integrado ao Sistema de Segurança e Saúde Ocupacional (SSO) da empresa, ele tem por princípio dar suporte às diretrizes da AES Corp. quanto aos padrões ambientais. Esse sistema é auditado anualmente para confirmar a

adesão a esses requisitos e às normas legais. A empresa também participa de fóruns sobre temas ambientais e interage com seus parceiros e fornecedores para o desenvolvimento de sua cadeia de valor.

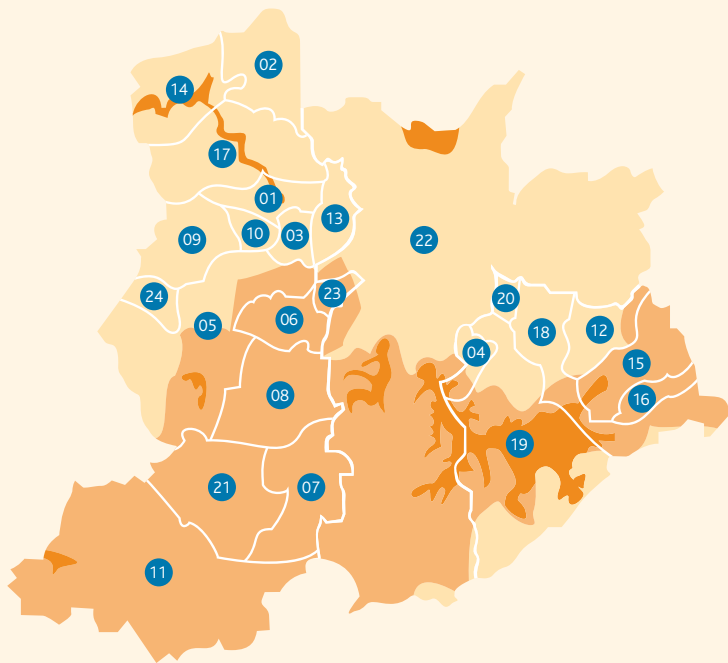
A AES Eletropaulo manteve a certificação ISO 14001:2004 de seu Sistema de Gestão Ambiental aplicável aos segmentos de linhas de subtransmissão, subestações, sedes dos prédios administrativos, lojas próprias de atendimento ao público e a Central de Operações (COE). Atualmente, 62,5% dos segmentos são certificados e a empresa busca expandir esse escopo.

Em 2010, a empresa manteve as iniciativas que refletem seu compromisso com a sustentabilidade: passou a divulgar os resultados do Carbon Disclosure Project (CDP)*, sistema de inventário dos gases de efeito estufa. Foi, também, parte integrante do comitê de energia junto à Cetesb e do comitê de mudanças climáticas e ecoeconomia organizado pela Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente de São Paulo (SVMA/SP); aderiu à iniciativa Empresas pelo Clima (EPC), organizada pela Fundação Getulio Vargas com o objetivo de fortalecer as políticas públicas relacionadas ao tema.

Investimentos GRI EN30

Durante o ano de 2010, a AES Eletropaulo realizou despesas e investimentos de R\$ 76,6 milhões em ações de meio ambiente, como treinamentos, melhoria de processos, novas tecnologias, avaliações por partes interessadas, estudos, licenciamento, compensações ambientais e investigação de potenciais passivos e remediações ambientais junto aos fornecedores.

*Os resultados constam do CDP Brasil Report 2010, disponível em CDPPROJECT.net



Áreas de Proteção de Mananciais (APM) na área de concessão

- | | |
|-------------------------|---------------------------|
| 01 Barueri | 13 Osasco |
| 02 Cajamar | 14 Pirapora do Bom Jesus |
| 03 Carapicuíba | 15 Ribeirão Pires |
| 04 Diadema | 16 Rio Grande da Serra |
| 05 Cotia | 17 Santana de Parnaíba |
| 06 Embu | 18 Santo André |
| 07 Embu-Guaçu | 19 São Bernardo do Campo |
| 08 Itapeverica da Serra | 20 São Caetano do Sul |
| 09 Itapevi | 21 São Lourenço da Serra |
| 10 Jandira | 22 São Paulo |
| 11 Juquitiba | 23 Taboão da Serra |
| 12 Mauá | 24 Vargem Grande Paulista |

Áreas de proteção de mananciais

Reservatórios

Projeto mananciais GRI EN 11

Os mananciais são corpos d'água utilizados – ou com potencial de utilização – para o abastecimento público e consumo da população. Ocupar áreas de mananciais de forma ilegal causa sérios riscos e pode prejudicar a fonte de água. Esse tipo de habitação não conta com infraestrutura básica de saneamento, e seus resíduos, incluindo o esgoto, acabam despejados na água. Há, ainda, prejuízos à permeabilização do solo e remoção de florestas.

Implementado em 2006, o projeto mananciais atua em 10 dos 13 municípios da área de concessão da AES Eletropaulo que abrigam Áreas de Proteção de Mananciais (APMs). O objetivo é garantir o atendimento à legislação ambiental e contribuir com as políticas públicas para a redução de ocupações irregulares nesses locais.

Em 2010, a AES Eletropaulo buscou aprimorar seu Sistema de Informação Geográfica (GIS), dando início a uma discussão de um acordo de cooperação técnica com a Cetesb que prevê um intercâmbio de informações geográficas e outras diretrizes para gerenciar e controlar as ligações de rede elétrica em áreas de manancial.

Emissões atmosféricas GRI EN18, EN19

Para mitigar os impactos ambientais decorrentes de suas atividades, a AES Eletropaulo implementou ações de gestão em suas operações e estabeleceu parcerias com entidades público-privadas. O objetivo é incentivar a adoção de tecnologias mais limpas e reduzir a emissão dos gases causadores de efeito estufa (GEE).

Com o projeto de medidas de eficiência energética em escolas públicas estaduais, que inclui a modernização do sistema de iluminação com a substituição de reatores e luminárias, a empresa prevê reduzir as emissões em 1.106 toneladas equivalentes de CO₂.

Na ação de substituição de refrigeradores das populações de baixa renda (leia mais na página 94), a

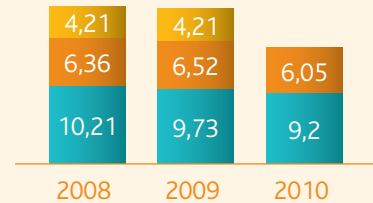
expectativa de redução para o ano de 2011 é de 2,3 toneladas equivalentes de CO₂. Além disso, os novos refrigeradores não apresentam potencial de destruição da camada de ozônio (ODP).

A empresa também avalia a emissão de gases com potencial de destruição da camada de ozônio (fluido R22, fluido R134 e fluido FM200), presentes em equipamentos do sistema elétrico e utilizados na manutenção do sistema de ar-condicionado e combate a incêndio. Já o gás HCFC-22 (R22) é utilizado nos sistemas de condicionamento de ar. Além do R22, a companhia também consome para o condicionamento do ar os gases R134a e R407C, que não têm potencial de destruição da camada de ozônio.

GÁS <small>GRI EN 19</small>	2008	2009	2010
Hexafluoreto de carbono (SF6) (t)	ND	0,304	0
Fluido R134 (t)	58	13	13
Toneladas equivalentes de CFC	0,022	4,8	8,91*

*O aumento no consumo desse gás se deve aos planos de renovações dos equipamentos e sistemas de climatização da AES Eletropaulo. A quantidade foi ampliada em 30 novos equipamentos instalados em diversas localidades da companhia. Outro fator que colabora com a ampliação desse consumo é a identificação de equipamentos antes não atendidos pelas manutenções preventivas que necessitam de carga e utilização de gás R22. A intensificação dos planos de manutenção preventiva deve apresentar ampliação do consumo até que tenhamos 100% dos equipamentos mapeados (previsão de término em dez./2011). Após isso, os consumos deverão ter uma redução, mantendo como variável de aumento de consumo as renovações (trocas) de equipamentos e instalações de novos.

Consumo de combustíveis



Gasolina e diesel (km/l)
 Álcool (km/l)
 Gás natural GNV/GN (km/l)

Frota de veículos GRI EN18; EN 29

Iniciada em 2009, a renovação da frota veicular prioriza a aquisição de veículos com a tecnologia flex, menos poluentes e mais eficientes se comparados aos modelos anteriormente utilizados. Em 2010, a frota emitiu 4.644 tCO₂ por meio de fontes móveis, uma redução de 14% quando comparada ao ano anterior.

Além disso, a cada três meses, a AES Eletropaulo monitora as emissões de sua frota a diesel – 42% do total de veículos – e duas vezes por ano prepara um monitoramento mais detalhado em oficinas certificadas pela Cetesb.

Mecanismos de Desenvolvimento Limpo

No plano de gestão da empresa estão incluídas atividades relacionadas à redução de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEEs) por meio de iniciativas em conjunto com suas unidades operacionais. Algumas delas são consideradas Mecanismo de Desenvolvimento Limpo (MDL) por protocolos internacionais, permitindo a negociação das reduções certificadas de emissão, os créditos de carbono.

Os créditos de carbono são certificados emitidos a organizações que conseguiram reduzir emissões de GEEs. O certificado pode ser negociado no mercado

internacional a países que precisam cumprir metas de redução de emissões estabelecidos no Protocolo de Quioto.

Desde 2010, a empresa passou a gerenciar as emissões diretas e indiretas de seus GEEs de acordo com as práticas estabelecidas pelo padrão *GHG Protocol*, começando a divulgar seu sistema de inventário corporativo de emissões. O documento foi disponibilizado por meio da iniciativa Carbon Disclosure Project (CDP) no site www.cdproject.net.

PRINCIPAIS PROJETOS PARA A CRIAÇÃO DE CRÉDITOS DE CARBONO

Projeto	Descrição	Redução de CO ₂ equivalente
Medidas de eficiência energética em escolas públicas estaduais	Esse projeto busca modernizar o sistema de iluminação de escolas públicas estaduais de São Paulo substituindo reatores e luminárias	1.106 toneladas
Substituição de refrigeradores de comunidades de baixa renda	O projeto substitui os refrigeradores de comunidades de baixa renda da região metropolitana de São Paulo por unidades mais eficientes	2,3 toneladas

Mudanças do clima e impactos na distribuição de energia GRI EC2

As variações climáticas tendem a ocasionar problemas na distribuição de energia elétrica devido ao excesso de chuvas e ventos em determinadas regiões, principalmente no verão.

Para diminuir as avarias causadas pelas mudanças e atender a população, a AES Eletropaulo criou o Plano Verão, no qual os atendimentos emergenciais são priorizados e um número maior de equipes é disponibilizado. A empresa também tem projetos preventivos, como a poda das árvores que podem trazer riscos à rede elétrica (leia mais na página 46).



Licenciamento ambiental

Em 2010, a Cetesb emitiu autorizações para intervenção em vegetação e áreas de preservação permanente, permitindo à AES Eletropaulo executar manutenções de rede sem a necessidade da constante aprovação do órgão público.

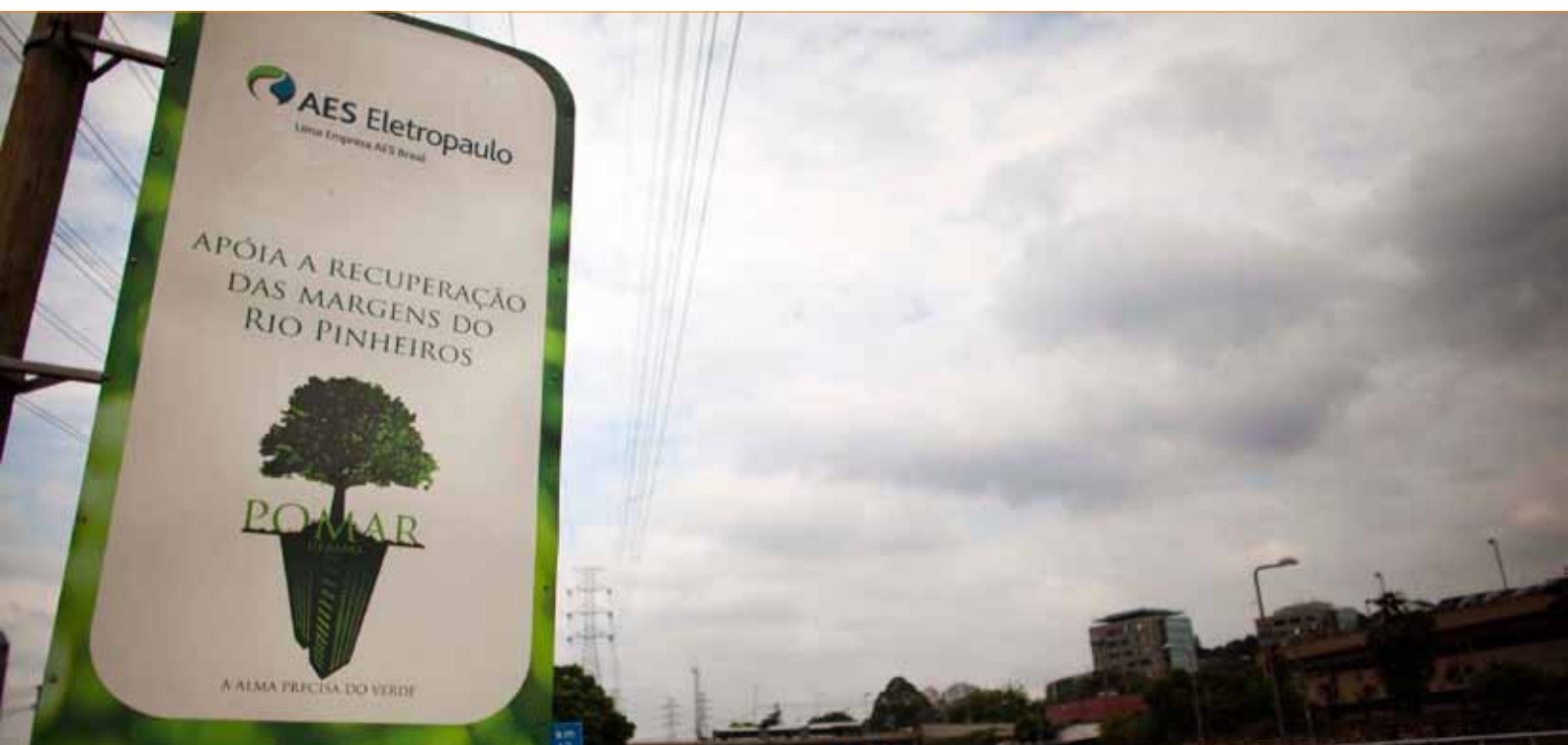
Dando continuidade ao processo de licenciamento e regularização ambiental, a AES Eletropaulo obteve 25 licenças e autorizações para ampliar ou construir novas instalações em 2010. No período, também foram obtidas quatro dispensas de licenciamento ambiental e uma autorização de outorga para travessia de curso d'água pelo Departamento de Águas e Energia Elétrica (Daee) para o ramal aéreo da Subestação Peri.

Já os planos de gestão ambiental para obras planejadas e instaladas estão em andamento, buscando a redução do impacto ambiental dos novos empreendimentos. As obras são frequentemente inspecionadas, garantindo a qualidade ambiental da execução dos serviços e o cumprimento das condições impostas pelo licenciamento.

Em 2010, a empresa também iniciou as negociações com a Cetesb para obter o licenciamento de empreendimentos construídos antes de 2004. Todas as obras iniciadas após essa data são licenciadas, conforme as exigências dos órgãos ambientais.

Meta

A meta para 2011 é conquistar todos os licenciamentos ambientais necessários.



LICENÇAS

Ramal aéreo de subestação Monte Azul (LP)
Ramal aéreo de subestação ETD Tiradentes (LO)
Ramal aéreo de subestação Peri (LI)
Subestação transformadora de distribuição Ibirapuera (LI)
LTA BAN – Itaim (LI)
Relocação de linhas de subtransmissão aérea do complexo Piratininga (LI)
Ramal aéreo de subestação Monte Azul (LI)
Subestação transformadora de distribuição Canindé (LI)
Subestação transformadora de distribuição Morumbi (LI)
Subestação transformadora de distribuição Santo Amaro (LI)
Ramal aéreo de subestação ETD Sertãozinho (LP)
Ramal aéreo de subestação Guaianazes (LI)
Linha de subtransmissão aérea Bandeirante – Itaim (LI modificada)
Linha de subtransmissão aérea Piratininga Sul (LO)
Autorização de supressão/intervenção em área de preservação permanente (APP)
Manutenção na linha de subtransmissão aérea Itapevi
Manutenção no circuito de distribuição Anastácio 106
Abertura de faixa de segurança – Imigrantes 103
Relocação de linhas de subtransmissão aérea do complexo Piratininga
Linha de subtransmissão aérea Bandeirantes – Itaim
Linha de distribuição aérea Ribeirão Pires – 103
Linha de distribuição aérea Ribeirão Pires – 104
Ramal aéreo de subestação Monte Azul
Linha de subtransmissão subterrânea Anhanguera
Linha de subtransmissão aérea Pirituba-Bandeirante
Ramal aéreo de subestação Ermelino Matarazzo
Dispensas de licenciamento ambiental
Subestação transformadora de distribuição Oratório
Ramal aéreo de subestação Lubeca
Linha de subtransmissão subterrânea Anhanguera
Subestação transformadora de distribuição João Clímaco

Compensações ambientais GRI EN 14

As compensações ambientais são mecanismos criados para contrabalançar os impactos não mitigáveis sofridos pelo meio ambiente decorrentes de ações da empresa, como a expansão de um sistema elétrico.

Em 2010, a AES Eletropaulo plantou 1.550 mudas nativas em Itapevi e 152 mudas em Ribeirão Pires como medida compensatória. Fez, também, doações de 520 mudas para o município de Barueri, 585 mudas para Osasco e 89 mudas para Taboão da Serra.

A empresa investiu no programa Pomar Urbano, recuperando 37,3 hectares mantidos sob linha de subtransmissão.

LP – Licença Prévia. LI – Licença de Instalação. LO – Licença de Operação.

A AES Eletropaulo realiza um trabalho de conscientização dos colaboradores sobre a importância do reaproveitamento de materiais

Destinação de resíduos

GRI EN22; EN26; EN30

A gestão de resíduos segue as diretrizes do Sistema de Gestão Ambiental (SGA) e normas da AES Corp. e tem como foco prevenir a contaminação do solo e da

água. Todo resíduo gerado pelas operações da empresa passa por um processo de identificação, tratamento e destinação final, atendendo à legislação ambiental. Para tratar e dispor todos os resíduos perigosos, foram investidos R\$ 351,2 mil.

RESÍDUOS PERIGOSOS	2008	2009	2010	DESTINAÇÃO
	UNIDADES		QUILOS (KG) ¹	
Lâmpadas de iluminação pública	31.181	24.665	4.292	Descontaminação e envio para reciclagem das partes metálicas
Lâmpadas fluorescentes	7.521	4.108	13.548	Descontaminação e envio para reciclagem das partes metálicas
Total	38.702	28.773	17.840	
QUILOS (KG)				
Baterias	11.580	11.820	51.000	Reciclagem
Materiais impregnados com óleo	118.975	91.231	90.000	Coprocessamento em fornos de cimento ²
Óleo isolante mineral	462.000	866.000	1.300.000	Rerrefino ³
Total	592.555	969.051	1.441.000	
LITROS (L)				
Óleo lubrificante	2.110	3.600	32.000	Rerrefino
Total	2.110	3.600	32.000	

1) A destinação de lâmpadas em 2010 passou a ser contabilizada em quilos para alinhamento com o conteúdo da licença para destinação.

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

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

Na busca por opções biológicas para recuperação de solos, foram investidos R\$ 10,3 milhões em um programa de biorremediação do IPT de São Paulo

A empresa adquiriu mais um cromatógrafo gasoso, equipamento que monitora a qualidade de fluidos isolantes nos transformadores. Isso permitiu a realização de mais análises anuais para a verificação do teor de PCB – nocivo para humanos – presente em óleo mineral isolante dos equipamentos elétricos.

A sucata gerada é vendida para empresas de reciclagem ambientalmente avaliadas. Os principais materiais disponibilizados são alumínio, ferro, bronze, cobre, cruzetas de madeira, postes, reatores e porcelana. Em 2010, foram comercializadas cerca de 4 toneladas de sucata, que renderam R\$ 7,7 milhões. Já os efluentes líquidos são destinados à rede de saneamento básico, onde recebem o tratamento necessário. No ano, foram gerados 132,882 m³ de efluentes.

Investigação e remediação de passivos ambientais

A AES Eletropaulo tem um programa de investigação de potenciais passivos e remediações ambientais responsável pela avaliação e verificação de áreas com potencial de contaminação e em situações de compra e venda de imóveis. Os estudos são realizados em conformidade com as normas da Cetesb e têm o objetivo de avaliar o impacto no solo e na água subterrânea.

Atualmente, a principal interferência das atividades da companhia no meio ambiente é causada pelo vazamento de óleo. Em 2010, a empresa instalou

Programa Reciclando GRI EN 26

O Programa Reciclando busca conscientizar todos os colaboradores sobre a importância do reaproveitamento de materiais a partir da separação de resíduos, divulgando a aplicação do conceito dos 3 Rs (reduzir, reutilizar e reciclar), 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 e vende os resíduos. A renda gerada é convertida para projetos sociais.

MATERIAIS ENVIADOS PARA RECICLAGEM	2008 (KG)	2009 (KG)	2010 (M³)*
Papel	45.344	51.066	1.963
Plástico	32.709	35.511	1,209
Vidro	262	484	323

* Em 2010, esses itens passaram a ser contabilizados em metros cúbicos e não mais em quilos.

10 bacias coletoras de óleo, evitando riscos de incêndio e a contaminação do solo pelo produto utilizado em seus transformadores. Também concluiu a remediação na seção Santana e na seção medidores. Além disso, iniciou um programa de pesquisa e desenvolvimento com o Instituto de Pesquisas e Tecnologias de São Paulo (IPT) para biorremediação do solo, na busca de alternativas biológicas para a recuperação de solos contaminados por óleo mineral isolante. O investimento total foi de R\$ 10,3 milhões.

CONSUMO DE ÁGUA E ENERGIA ELÉTRICA

	2008	2009	2010
Consumo total de água (m³)	112.147	104.950	127.621
Energia elétrica (GWh)	46	47	42

Eficiência energética e consumo de água GRI EN4; EN8; EN26

O programa de eficiência energética da AES Eletropaulo tem o objetivo de incentivar o uso de energia de forma adequada. 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 94).


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, conservando recursos não renováveis, a reciclagem e reutilização de materiais.

PRINCIPAIS AÇÕES PARA MINIMIZAR OS IMPACTOS	FUNÇÃO DAS MODIFICAÇÕES
Recuperação de transformadores	Reutilizar os equipamentos na rede de distribuição aérea e subterrânea
Recuperação de medidores de energia	Reutilizar os equipamentos no sistema elétrico, reduzindo a necessidade de comprar novos equipamentos
Regeneração de óleo mineral isolante	Prevenir a poluição ambiental e reduzir a necessidade de aquisição de óleo novo, já que o processo de fabricação produz impactos significativos no meio ambiente
Reciclagem de lâmpadas de iluminação pública	Reaproveitar os materiais e prevenir a poluição do solo e da água

A AES Eletropaulo tem programas de orientação voltados aos colaboradores com enfoque no consumo responsável de energia elétrica e água em suas instalações. Em 2010, a AES Eletropaulo desenvolveu projetos de infraestrutura que geraram

economia no consumo de energia elétrica. Entre elas estão a mudança de *layout* das bases operacionais e lojas de atendimento, melhorando o aproveitamento da iluminação, a reforma de vestiários para poupar a vazão de água, a instalação de

lâmpadas de baixo consumo e a aplicação de manta térmica sobre a cobertura de concreto armado da unidade 25 de Janeiro. Todas as unidades administrativas e operacionais são monitoradas mensalmente.



Os clientes podem comunicar a necessidade de podas e fiscalizar a qualidade do trabalho pelo canais de atendimento emergencial (0800 7272 196) e pela Linha Verde

Poda e arborização urbana

Para reduzir interrupções do fornecimento de energia ocasionadas pela interferência de árvores na rede elétrica, a AES Eletropaulo realiza podas preventivas nas árvores próximas ao sistema elétrico. Oferece, também, treinamento em arborização urbana para colaboradores de empreiteiras e da Prefeitura de São Paulo, além de disponibilizar o guia de arborização urbana na internet (disponível em www.aeseletropaulo.com.br/responsabilidadesocioambiental/Paginas/ProjetosAmbientais.aspx), com informações sobre técnicas adequadas para a poda de árvores, espécies próprias para o plantio perto de redes e dicas de poda dessas espécies.

A empresa disponibiliza para seus clientes um canal de atendimento emergencial (0800 7272 196) para que os clientes possam reportar a necessidade das podas, além do canal Linha Verde, para que a população possa fiscalizar a qualidade delas.

Com o objetivo de aprimorar a continuidade do fornecimento de energia, em 2010 a empresa intensificou as atividades de poda de árvores, intervindo em cerca de 320 mil árvores. Adicionalmente capacitou 245 pessoas com seu treinamento de arborização urbana.

Ainda em 2010, a empresa promoveu o 4º Encontro Técnico de Arborização Urbana, com a presença de 336 profissionais.

Pomar Urbano GRI: SO1

Realizado em parceria com o Governo do Estado de São Paulo, o Pomar Urbano busca promover a recuperação ambiental e paisagística das margens do rio Pinheiros e capacitar profissionais em jardinagem. A AES Eletropaulo é responsável por dois quilômetros dessa margem e apoia o programa com outras 23 empresas.



Conscientizando públicos de relacionamento [GRI 4.16](#)

Para engajar os fornecedores e estimulá-los a adotar as melhores práticas ambientais, a AES Eletropaulo unificou as diretrizes de qualificação ambiental e a gestão de fornecedores. Tal fato possibilitou a identificação de fornecedores potencialmente críticos no que se refere a esse tema e auxiliou a empresa a homologar e inspecionar seus parceiros periodicamente.

A empresa também disponibiliza manuais de treinamento e procedimentos sobre a poda de árvores, cláusulas contratuais de adesão aos compromissos socioambientais, palestras e reuniões para alinhamento das ações.

No ano de 2010, a AES Eletropaulo verificou 68 empresas quanto a suas práticas ambientais e de segurança, sendo 45 delas homologadas.

Além de ministrar treinamentos ambientais presenciais internamente, a AES Eletropaulo faz a apresentação de vídeos e projeções interativas para facilitar o aprendizado e oferecer aos colaboradores a oportunidade de efetuar os treinamentos no período em que for mais oportuno.

Para os clientes, a empresa divulga o tema em suas lojas de atendimento por meio de vídeos. Há também as mensagens incluídas nas contas de energia elétrica, que buscam conscientizar sobre a importância do consumo consciente, além dos projetos sociais na comunidade.

Dia Mundial do Meio Ambiente

Em comemoração ao Dia Mundial do Meio Ambiente, a AES Eletropaulo realizou divulgações internas enfatizando suas diretrizes e programas ambientais e a responsabilidade de cada um na preservação do meio ambiente.

Foram realizadas, também, palestras em diversas escolas, buscando conscientizar as crianças sobre a necessidade de preservação do meio ambiente, e uma parceria com uma instituição sem fins lucrativos para o plantio de mudas em um evento externo, realizado em 5 de junho.

Para os clientes, além de divulgar o tema ambiental em vídeos nas lojas de atendimento, foram distribuídas cartilhas descrevendo 50 dicas para preservar o planeta. Por meio das contas de energia elétrica, foram transmitidas mensagens sobre a importância do consumo consciente de energia para um mundo mais sustentável.



Campos Elétricos e Magnéticos

A presença de campos elétricos e magnéticos é inerente à atividade de distribuição de energia elétrica, principalmente em empreendimentos de subtransmissão (alta tensão).

A AES Eletropaulo, preocupada com o bem-estar das comunidades vizinhas a esses empreendimentos e em atendimento à legislação vigente sobre o tema (lei federal 11.934, de 5 de maio de 2009, regulamentada pela resolução normativa Aneel nº 398, de 23 de março de 2010), realiza periodicamente, em parceria com a Associação Brasileira de Compatibilidade Eletromagnética – Abricem, estudos de medição e simulação de campos elétricos e magnéticos, sendo que no município de São Paulo, no caso de novos empreendimentos ou reforma de existentes, os resultados dos estudos são compartilhados com o Departamento de Controle da Qualidade Ambiental (Decont).

Adicionalmente, a AES Eletropaulo, por meio de recursos de projetos de Pesquisa & Desenvolvimento, tem estudado os campos elétricos e magnéticos e aplicado esse conhecimento nos projetos desenvolvidos nas linhas de transmissão e subestações e também na implementação de um medidor de campo magnético que está em fase de implementação para testes, com previsão de conclusão em dezembro de 2011.

Multas e notificações ambientais GRI EN 28

No decorrer de 2010, a AES Eletropaulo recebeu 23 multas e/ou autuações ambientais relativas à emissão de ruídos, poda de árvores e disposição de resíduos, totalizando um valor, nesse ano, de R\$ 464,1 mil. Parte delas é objeto de defesa e recurso administrativo. Houve também uma multa relativa à emissão de fumaça preta no valor de R\$ 985,2. No período abrangido pelo relatório não houve acidentes ambientais.

Em 2010, a intensificação da intervenção em árvores com risco de contato com a rede elétrica resultou na elevação da quantidade de multas recebidas, principalmente em função da qualidade da poda e da disposição de resíduos em passeio público.

Das 23 multas ou autuações ambientais recebidas, que totalizaram R\$ 573,7 mil, 20 foram decorrentes dessas atividades. Do total recebido, foram pagas sete multas relativas a podas, no total de R\$ 4.890,00. O restante ainda é objeto de defesa e recurso administrativo.

Segura da relevância das boas práticas ambientais e desconsiderando a proporcionalidade entre serviços executados e multas recebidas, a AES Eletropaulo mantém-se empenhada em harmonizar o convívio entre a vegetação e o sistema elétrico com o objetivo de corrigir os desvios encontrados e intensificar as medidas preventivas. Para tanto, em 2010, investiu em ações, como:

- Revisão e reedição do Guia de

Arborização Urbana e Manual de Poda, para consulta e apoio técnico aos profissionais e associações de bairro;

- Promoção do V Gepaurb – Grande Encontro de Profissionais de Arborização Urbana, contando com a participação das prefeituras e sociedade, ressaltando a importância de plantar espécies de porte adequado em calçadas, sob a fiação elétrica, além da realização de capacitação técnica, ministrada por engenheiros agrônomos e florestais, a colaboradores das equipes de operação e de equipes de empresas parceiras e das subprefeituras;
- Acompanhamento da evolução dos desvios e interação com nossos parceiros em busca de melhorias;
- Parceria com a Associação de Moradores AME JARDINS e convênio com a Prefeitura de São Paulo, que visam a melhorar os cuidados com as árvores do município, buscando otimizar o planejamento, bem como os cuidados específicos (fitossanitários) que serão necessários para cada árvore. Busca prevenir e evitar acidentes com a população e identificar a saúde de cada indivíduo para, a partir de então, planejar ações adequadas.

RECUPERAÇÃO DE ÁREAS DEGRADADAS GRI EN1; EN4; EN6; EN13; EN16; EN21; EN22; EN30	2008	2009	2010	META
Área preservada e/ou recuperada por manejo sustentável de vegetação sob as linhas de transmissão e distribuição (em ha)	37,30	37,30	37,30	37,30
Área preservada/total da área preservada na área de concessão exigida por lei (%)	NA	NA	N/A	NA
Contribuição para o aumento de áreas verdes nos municípios pelo programa de arborização urbana (em ha)	0	0	0	0
Rede protegida isolada (rede ecológica ou linha verde) na área urbana (em km)	1.942	2.135	2.509	2.377
Porcentagem da rede protegida e isolada sobre o total da rede de distribuição na área urbana	10,0	11,0	13	12,0
Gastos com gerenciamento do impacto ambiental (arborização, manejo sustentável, com equipamentos e redes protegidas) (R\$ mil)	65.267,00	68.412,83	76.780,39	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	4	2	23	0
Valor incorrido em autuações e/ou multas por violação de normas ambientais (R\$)	34.218,40	0	4.890,00	0
GERAÇÃO E TRATAMENTO DE RESÍDUOS	2008	2009	2010	META
EMISSION				
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)	283.303	290.115	136.794	ND
Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (em toneladas de CFC equivalentes)	5,0	4,8	8,91	ND
GERAÇÃO E TRATAMENTO DE RESÍDUOS	2008	2009	2010	META
EFLUENTES				
Volume total de efluentes (m ³)	112.700	105.169	132.882	ND
Volume total de efluentes com tratamento (m ³)	112.700	105.169	132.882	ND
Efluentes tratados (%)	100	100	100	100
SÓLIDOS				
Quantidade anual (em m ³) de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho etc.)	73.875	82.593	68.975	ND
Percentual de resíduos encaminhados para reciclagem sem vínculo com a empresa	19,62	30,82	56,22	ND
Percentual de resíduos reciclados por unidade ou entidade vinculada à empresa (projeto específico)	0	0	0	0
Gastos com reciclagem dos resíduos (R\$ mil)	932,00	860,00	668,59	ND
PERCENTUAL DO MATERIAL DE CONSUMO REUTILIZADO (MATÉRIAS-PRIMAS, EQUIPAMENTOS, FIOS E CABOS ELÉTRICOS)	2008	2009	2010	META
Transformadores de distribuição (%)	70,57	64,41	91,00	ND
Medidores de energia (%)	32,89	31,67	41,73	100% ¹
Óleo mineral isolante (%)	100	100	100	100
Gastos com destinação final de resíduos não perigosos (R\$ mil)	343,00	477,80	1.924,96	ND
MANEJO DE RESÍDUOS PERIGOSOS	2008	2009	2010	META
Equipamentos substituídos por óleo mineral isolante sem PCB – Ascarel (%)	100	100	100	100
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído na empresa (%)	100	100	100	ND
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído nas unidades consumidoras (%)	ND	ND	100	ND
Gastos com tratamento e destinação de resíduos tóxicos (incineração, aterro, biotratamento etc.) (R\$ mil)	2.670,93	8.366,00	2.185,01	ND
USO DE RECURSOS NO PROCESSO PRODUTIVO E EM PROCESSOS GERENCIAIS DA ORGANIZAÇÃO GRI EN3; EN4	2008	2009	2010	META
CONSUMO TOTAL DE ENERGIA POR FONTE				
hidrelétrica (%)	95	95	93	ND
combustíveis fósseis (%)	4	2	5	ND
fontes alternativas (gás, energia eólica, energia solar etc.) (%)	1	3	2	ND
Consumo total de energia (GWh)	46	47	42	ND
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)	0,00137	0,00138	0,00129	ND

1. limitado a 300 mil medidores retornados da rede e passíveis de recuperação.

cont

CONSUMO TOTAL DE COMBUSTÍVEIS FÓSSEIS PELA FROTA DE VEÍCULOS DA EMPRESA POR KM RODADO GRI EN2; EN3; EN6; EN7; EN8; EN22; EN29	2008	2009	2010	META
gasolina (km/l)	6,35	5,87	5,39	ND
diesel (km/l)	3,86	3,86	3,81	ND
álcool (km/l)	6,36	6,52	6,05	ND
gás natural (km/m³)	4,21	4,21	0,00	ND
CONSUMO TOTAL DE ÁGUA POR FONTE (M³)	2008	2009	2010	META
abastecimento (rede pública)	112.147	104.950	127.621	ND
fonte subterrânea (poço)	ND	ND	ND	ND
captação superficial (cursos d'água)	NA	NA	NA	NA
Consumo total de água (m³)	112.147	104.950	127.621	ND
Consumo de água por funcionário (m³)	27,00	24,00	22,53	ND
Redução de custos obtida pela redução do consumo de energia, água e material de consumo (R\$)	118.271,24	108.098,94	ND	ND
ORIGEM DOS PRODUTOS – MATERIAL DE CONSUMO	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	44	56	ND
Percentual do material adquirido com certificação florestal (Imaflora, FSC e outros)	0	0	25	ND
EDUCAÇÃO E CONSCIENTIZAÇÃO AMBIENTAL – COMUNIDADE – NA ORGANIZAÇÃO	2008	2009	2010	META
Número de funcionários treinados nos programas de educação ambiental	4.116	4.253	4.073	5.663
Percentual de funcionários treinados nos programas de educação ambiental/total de funcionários	99,00	97,86	71,92	100
Número de horas de treinamento ambiental/total de horas de treinamento	10,14	8,28	2,86	ND
Recursos aplicados (R\$ mil)	324,00	447,00	82,11	ND
EDUCAÇÃO AMBIENTAL – COMUNIDADE	2008	2009	2010	META
Número de unidades de ensino fundamental e médio atendidas	61	2	456	400
Percentual de escolas atendidas/número total de escolas da área de concessão	2,0	0,0	6,0	10,0
Número de alunos atendidos	36.932	180	97.413	38.000
Percentual de alunos atendidos/número total de alunos da rede escolar da área de concessão	ND	0	4	2
Número de professores capacitados	1.354	0	2.072	2.000
Número de unidades de ensino técnico e superior atendidas	ND	0	0	0
Percentual de escolas atendidas/número total de escolas da área de concessão	ND	0	0	0
Número de alunos atendidos	ND	0	0	0
Percentual de alunos atendidos/número total de alunos da rede escolar da área de concessão	ND	0	0%	0
Recursos aplicados (R\$ mil)	300,00	535,00	4.905	4.000
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	74.500	80.177	55.473	45.000
Percentual de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa/total de domicílios do segmento baixa renda	10,23	10,99	7,31	6,16
Número de equipamentos eficientes doados	4.786	135.026	604.956	250.000
Número de domicílios atendidos para adequação das instalações elétricas da habitação	0	600	609	650
Número de profissionais eletricitistas treinados pelo programa	0	0	0	0
PEEs AQUECIMENTO SOLAR	2008	2009	2010	META
Número de sistemas de aquecimento solar instalados	30	6	0	100
PEEs GESTÃO ENERGÉTICA MUNICIPAL	2008	2009	2010	META
Número de municípios atendidos pelo programa de gestão energética municipal	1	0	0	0
Percentual de municípios atendidos/total de municípios da área de concessão (%)	4	0	0	0
P&D VOLTADOS AO MEIO AMBIENTE	2008	2009	2010	META
Recursos aplicados (R\$ mil)	1.295,00	2.087,00	2.915,15	4.119,00
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	135.160	47.000	154.397
Poda	Volume de resíduos gerado em m³ por mês	Medir o volume de resíduos de poda gerados na manutenção de redes	1.122	2.041	9.873,70
Incidências de queimadas	Número de ocorrências e área degradada por queimadas por ano	Medir a eficiência das ações preventivas e corretivas de queimadas	ND	ND	ND
Vazamento de óleo	Pontos de vazamentos por mês	Medir a eficiência das ações preventivas e corretivas dos vazamentos de óleos de equipamentos	114	101	101
Uso de fontes de energia alternativa em áreas protegidas ambientalmente	Número de residências assistidas	Medir a eficiência de programas que visam a 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 a estabelecer ações para a prevenção da poluição	3	4	4

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			7, 11
2.6. Natureza jurídica			3
2.7. Mercados atendidos			7, 11
2.8. Porte da organização			9
2.9. Principais mudanças no ano	Não houve mudanças em relação ao relatório anterior		
2.10. Prêmios e certificações			11
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 Eletropaulo		
3.7. Limitações de escopo do relatório	Não há		
3.8. Base para a elaboração do relatório	Todas as operações da AES Eletropaulo		
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			119
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 Terco Auditores Independentes S.A.		
GOVERNANÇA, COMPROMISSOS E ENGAJAMENTO			
Governança			
4.1. Estrutura de governança			15
4.2. Identificação dos principais executivos			16, 17
4.3. Conselheiros independentes			16
4.4. Mecanismos para recomendações a órgãos de governança			20

PERFIL				
GRI	PG	ODM	Pág.	
4.5. Remuneração por desempenho em sustentabilidade			16	
4.6. Processos para evitar conflitos de interesse			22	
4.7. Qualificações de conselheiros			16	
4.8. Valores, códigos de conduta e princípios internos			11, 19	
4.9. Atuação do conselho de administração			16	
4.10. Autoavaliação do conselho de administração	A companhia não adota processo de autoavaliação do desempenho dos membros do conselho de administração nem de qualificação.			
Compromissos com iniciativas externas				
4.11. Princípio da precaução.	7		23	
4.12. Cartas, princípios e iniciativas			19, 28	
4.13. Participação em associações			19	
Engajamento dos stakeholders				
4.14. Relação de stakeholders			28	
4.15. Identificação de stakeholders.			28	
4.16. Engajamento dos stakeholders			28, 114	
4.17. Principais temas e preocupações de stakeholders			28	
INDICADORES DE DESEMPENHO				
GRI – DESEMPENHO ECONÔMICO	PG	ODM	Pág.	
Forma de gestão				
EC1. Valor econômico gerado e distribuído		8	41, 42	
EC2. Riscos e oportunidades de mudanças climáticas	7 e 8		107	
EC3. Plano de pensão			69	
Presença de mercado				
EC5. Relação salário mínimo interno/local	6		73	
EC6. Gastos com fornecedores locais		8	41, 42	
EC7. Contratação local	6	8	57, 60	
Impactos econômicos indiretos				
EC9. Impactos econômicos indiretos		8	94	
DESEMPENHO AMBIENTAL		PG	ODM	Pág.
Forma de gestão				
Materiais				
EN1. Materiais	8	7	47, 116	
EN2. Materiais provenientes de reciclagem	8 e 9	7	117	
Energia				
EN3. Consumo de energia direta	8	7	116, 117	
EN4. Consumo de energia indireta	8	7	112, 116	
EN5. Energia economizada	8 e 9	7	95, 98	
EN6. Produtos e serviços ecoeficientes	8 e 9	7	95, 116, 117	
EN7. Iniciativas para produtos/serviços com baixo consumo	8 e 9	7	95, 98, 117	

INDICADORES DE DESEMPENHO			
DESEMPENHO AMBIENTAL	PG	ODM	PÁG.
Água			
EN8. Água retirada por fonte		7	112, 117
EN9. Fontes hídricas afetadas	100% do abastecimento é proveniente da rede pública.		
Biodiversidade			
EN11. Áreas protegidas		7	106
EN13. Hábitats protegidos ou restaurados	8	7	116
EN14. Gestão de impactos na biodiversidade	8	7	109
Emissões, efluentes e resíduos			
EN16. Emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa		7	116
EN18. Iniciativas para reduzir emissões de gases de efeito estufa	8 e 9	7	106, 107
EN19. Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio		7	106
EN21. Descarte de água	8	7	116
EN22. Peso total de resíduos	8	7	110, 116, 117
Produtos e serviços			
EN26. Mitigação de impactos de produtos/serviços	8 e 9	7	95, 105, 110, 111, 112
Conformidade			
EN28. Valor monetário de multas significativas		7	115
Transporte			
EN29. Impactos de transportes		7	107, 117
Geral			
EN30. Investimentos em proteção ambiental	8	7	105, 110, 116
DESEMPENHO SOCIAL – PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE			
	PG	ODM	Pág.
Forma de gestão			
			56
Emprego			
LA1. Trabalhadores por tipo de emprego e região			57
LA2. Taxa de rotatividade	6		61
LA3. Benefícios a funcionários	6	7	70, 71
Relações entre trabalhadores e a administração			
LA4. Acordos de negociação coletiva	1 e 3		100% dos colaboradores são cobertos por acordos e negociação coletiva
Segurança e saúde ocupacional			
LA6. Representação em comitês de segurança e saúde		7	31
LA7. Doenças ocupacionais, dias perdidos e óbitos		7	31
LA8. Doenças graves		6	63, 67
LA9. Saúde e segurança em acordos com sindicatos		7	33, 72
Treinamento e educação			
LA10. Horas de treinamento			63
LA11. Gestão de competências e aprendizagem contínua		8	61 a 66
LA12. Análise de desempenho e desenvolvimento de carreira		8	62

INDICADORES DE DESEMPENHO			
DESEMPENHO SOCIAL – PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE	PG	ODM	Pág.
Diversidade e igualdade de oportunidades			
LA13. Composição dos grupos responsáveis pela governança	1 e 6	3	58, 59
LA14. Proporção de salário homens/mulheres	1 e 6	3	58
DESEMPENHO SOCIAL – DIREITOS HUMANOS			
	PG	ODM	Pág.
Forma de gestão			
	1 e 2		19
Não discriminação			
HR4. Casos de discriminação		1, 2 e 6	Nos anos de 2009 e 2010, ocorreram relatos que abordaram o tema discriminação. Ao longo da investigação do fato, constatou-se que o relato não foi substanciado, o que consequentemente acarreta na inexistência de uma medida disciplinar
Trabalho infantil			
HR6. Operações com risco de trabalho infantil		1, 2 e 5	4 76
Trabalho forçado e escravo			
HR7. Operações com risco de trabalho forçado ou análogo		1, 2 e 4	28, 76
DESEMPENHO SOCIAL – SOCIEDADE			
	PG	ODM	Pág.
Forma de gestão			
			87
Comunidade			
SO1. Gestão de impactos das operações nas comunidades	1	1 e 2	53, 88 a 91, 94, 113
Corrupção			
SO2. Avaliações de riscos relacionados à corrupção		10	Não submetemos as unidades de negócios a avaliação de riscos relacionados à corrupção
SO3. Treinamento em políticas anticorrupção		10	21
SO4. Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção		10	20
Políticas públicas			
SO5. Participação na elaboração de políticas públicas		10	A organização não participa da elaboração de políticas públicas

INDICADORES DE DESEMPENHO			
DESEMPENHO SOCIAL – RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO	PG	ODM	Pág.
Forma de gestão			45, 50, 78
PR2. Não conformidade em relação a códigos voluntários			Não houve caso de não conformidade em 2010
PR5. Práticas relacionadas à satisfação do cliente			79 a 83
INDICADORES SETORIAIS – ENERGIA	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			9
EU3. Número de unidades consumidoras residenciais, industriais, institucionais e comerciais			9
EU4. Comprimento de linhas de transmissão e distribuição aéreas e subterrâneas, discriminadas por sistema regulatório.			9
EU6. Forma de gestão para assegurar a disponibilidade e confiabilidade do fornecimento de eletricidade a curto e longo prazos.		7	46
EU7. Programas de gerenciamento pelo lado da demanda, incluindo programas residencial, comercial, institucional e industrial.		7	94
EU8. Atividades e despesas referentes a pesquisa e desenvolvimento visando a confiabilidade do fornecimento de eletricidade e a promoção do desenvolvimento sustentável.		7	99
EU10. Capacidade planejada em comparação à projeção de demanda de eletricidade a longo prazo, discriminada por fonte de energia e sistema regulatório.			9
EU14. Programas e processos que asseguram a disponibilização de mão de obra qualificada.		1 e 2	62
EU15. Porcentagem de empregados com direito a aposentadoria nos próximos 5 e 10 anos, discriminada por categoria funcional e região.		1	71
EU16. Políticas e exigências referentes a saúde e segurança de empregados e de trabalhadores terceirizados e subcontratados.			77
EU18. Porcentagem de trabalhadores terceirizados e subcontratados submetidos a treinamento relevante de saúde e segurança			77
EU22. Programas, inclusive aqueles em parceria com o governo, visando melhorar ou manter o acesso a serviços de eletricidade.		1	94

INDICADORES DE DESEMPENHO			
INDICADORES SETORIAIS – ENERGIA	PG	ODM	Pág.
EU24. Práticas para lidar com barreiras relacionadas a idioma, cultura, baixa escolaridade e necessidades especiais que se interpõem ao acesso a eletricidade e serviço de assistência ao consumidor, assim como ao seu uso seguro			34, 94
EU25. Número de acidentes e óbitos de usuários do serviço envolvendo bens da empresa, entre os quais decisões e acordos judiciais, além de casos judiciais pendentes relativos a doenças			34
EU26. Percentual da população não atendida em áreas com distribuição ou serviço regulamentados			79
EU28. Frequência das interrupções no fornecimento de energia			9, 46
EU29. Duração média das interrupções no fornecimento de energia			9, 46
EU30. Fator de disponibilidade média da usina, discriminado por fonte de energia e por sistema regulatório			A AES Eletropaulo não gera energia

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