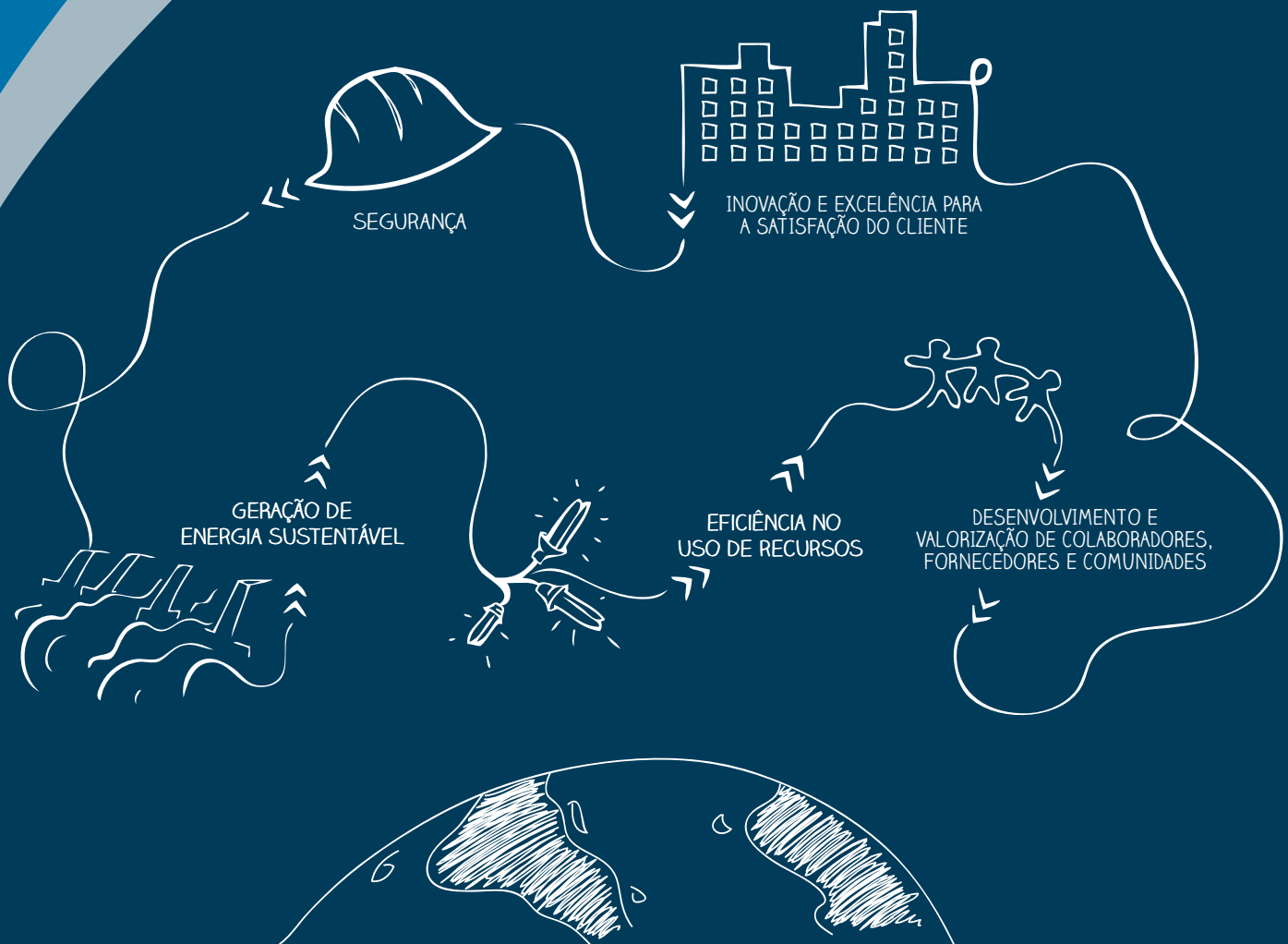


RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2011



SUMÁRIO

3
SOBRE O RELATÓRIO

4
MENSAGEM DO PRESIDENTE

6
PERFIL

Estrutura societária 15



16
GOVERNANÇA CORPORATIVA

Estrutura de governança 20
Mercado de capitais 22



24
ESTRATÉGIA E GESTÃO

Plataforma de Sustentabilidade 30
Política de Sustentabilidade 36
Compromissos públicos 38

40
SEGURANÇA

50
INOVAÇÃO E EXCELÊNCIA PARA A
SATISFAÇÃO DO CLIENTE



64
EFICIÊNCIA NO USO DE RECURSOS

Financeiros 66
Energéticos 76
Naturais 82



94
DESENVOLVIMENTO E
VALORIZAÇÃO DE
COLABORADORES,
FORNECEDORES E
COMUNIDADES

Colaboradores 96
Fornecedores 110
Comunidade 114

124
ÍNDICE DE CONTEÚDO

136
CRÉDITOS

SOBRE O RELATÓRIO

GRI: 2.1; 3.1; 3.2; 3.3; 3.4; 3.5; 3.8

A Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo S.A. (AES Eletropaulo) apresenta, neste relatório de sustentabilidade, as iniciativas para garantir o desenvolvimento de seus negócios, expondo temas-chave relacionados à responsabilidade socioambiental e econômica da empresa. Publicado pelo sexto ano consecutivo sob as diretrizes da [Global Reporting Initiative \(GRI\)](#), o documento atende ao [nível B](#) de aderência às diretrizes, conforme quadro abaixo.

O presente relatório atende, também, às recomendações da Resolução Aneel nº 444/2001 e de alterações posteriores, que instituem o *Manual de Contabilidade do Serviço Público de Energia Elétrica* (MCSPEE) e apresentam instruções contábeis e roteiro para elaboração e divulgação de informações econômicas, financeiras e de responsabilidade social das concessionárias e permissionárias

no documento intitulado [Relatório Anual de Responsabilidade Socioambiental das Empresas de Energia Elétrica](#).

Com periodicidade anual, este relatório abrange de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2011. As informações são referentes à operação da AES Eletropaulo dentro de sua área de concessão, composta de 24 municípios da Região Metropolitana de São Paulo, incluindo a capital.

O conteúdo foi definido em conjunto com todas as áreas da empresa e em discussões durante o 3º Ciclo de Diálogo com Públicos de Relacionamento, realizado entre outubro e novembro de 2011 e que representou um processo de engajamento, contando com a participação de colaboradores, fornecedores, clientes (corporativos e residenciais) e representantes de diferentes setores da sociedade (como poder público, ONGs e outras instituições).



CONTATO

Para encaminhar dúvidas e sugestões a respeito do conteúdo deste relatório, escreva à Diretoria de Comunicação e Sustentabilidade, aos cuidados de Luiz Pires.

E-MAIL

comunicacao@aes.com

CARTA

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

RELATÓRIO – NÍVEIS DE APLICAÇÃO

	C	C+	B	B+	A	A+	
CONTEÚDO DO RELATÓRIO	Perfil da G3	Responder aos itens: 1.1; 1.2 a 2.10; 3.1 a 3.8; 3.10 a 3.12; 4.1 a 4.4; 4.14 e 4.15	Com verificação externa	Responder a todos os critérios elencados para o nível C mais os seguintes itens: 1.2; 3.9; 3.13; 4.5 a 4.13; 4.16 e 4.17	Com verificação externa	O mesmo exigido para o nível B	Com verificação externa
	Informações sobre a forma de gestão da G3	Não exigido		Informações sobre forma de gestão para cada categoria de indicador		Forma de gestão divulgada para cada categoria de indicador	
	Indicadores de desempenho da G3 e 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: social, econômica e ambiental		Responder a um mínimo de 20 indicadores de desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas: econômica, ambiental, direitos humanos, práticas trabalhistas, sociedade e responsabilidade pelo produto		Responder a cada indicador essencial da G3 e do suplemento setorial com a devida consideração ao princípio da materialidade, de uma das seguintes formas: (a) respondendo ao indicador ou (b) explicando o motivo da omissão	

MENSAGEM DO PRESIDENTE

GRI: 1.1; 1.2; 2.10



Desafios importantes marcaram 2011 em todos os negócios do Grupo AES Brasil. Diante de um cenário mais complexo, simplificar foi o melhor caminho. Revisitamos e aprimoramos nossa estrutura de gestão, reforçamos nossos programas de investimentos na geração e distribuição de energia elétrica, renovamos nosso compromisso com o atendimento e a qualidade relacionados aos serviços prestados a nossos mais de 7,5 milhões de clientes e buscamos mais eficiência em nossos processos operacionais. Ao realizarmos o valor criado em nosso negócio de telecomunicações – AES Atimus –, concluindo com sucesso sua venda, por R\$ 1,6 bilhão, reafirmamos o nosso foco estratégico em sermos um dos principais grupos do setor de energia elétrica brasileiro.

Em 2011, investimos R\$ 1,3 bilhão, valor 14% superior ao investido em 2010. No nosso negócio de distribuição, investimos R\$ 1 bilhão (R\$ 948 milhões em 2010) em expansão de nossas redes elétricas – para atender 234 mil novos clientes e ao aumento continuado do consumo –, ampliação e aceleração da automação de nosso sistema elétrico e fortalecimento da capacidade de atendimento a nossos clientes e de poder de resposta a eventos climáticos mais severos. Foram investidos R\$ 739 milhões na AES Eletropaulo e R\$ 271 milhões na AES Sul.

Vivenciamos, na AES Eletropaulo, em junho de 2011, situação bastante adversa com a passagem de um ciclone extratropical, que interrompeu o fornecimento de energia elétrica a cerca de 600 mil clientes. Para ampliar nossa capacidade de resposta em situações similares, bem como dar continuidade à melhoria da qualidade dos serviços prestados, reforçamos nossas ações operacionais e nossos investimentos, dedicando cerca de R\$ 242 milhões a um plano de ação específico, cuja implementação se iniciou em julho de 2011 e que se estenderá até o fim de 2012.

Os resultados almejados vêm sendo alcançados. A AES Eletropaulo encerrou o ano de 2011 com uma Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC) de 5,45 vezes e com uma Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC) de 10,36 horas, respectivamente o quarto e o sexto melhores FEC e DEC entre as grandes

distribuidoras de energia elétrica brasileiras. Já em fevereiro de 2012, registramos um FEC de 4,94 vezes e um DEC de 9,16 horas. Nosso objetivo é seguir aprimorando e encerrar 2012 com um FEC de 5,03 vezes e um DEC de 8,11 horas, diante de um limite regulatório de 6,87 vezes e 8,67 horas, respectivamente.

Na AES Sul, também como resultado de nossas ações e de nossos investimentos na contínua melhoria da qualidade dos serviços prestados, alcançamos redução de 2,68 horas no DEC e 0,83 vez no FEC, encerrando 2011 com DEC de 15,38 horas e FEC de 9,29 horas.

Na geração de energia elétrica, investimos R\$ 175,3 milhões (R\$ 82,2 milhões em 2010), principalmente na manutenção e modernização das usinas hidrelétricas da AES Tietê, que tem como meta dobrar sua capacidade instalada, adicionando cerca de 3 mil MW até 2016. Sob esse aspecto, em 2011 avançamos com o projeto Termo São Paulo, unidade termelétrica a gás natural com capacidade de geração de 550 MW, a ser instalada no município de Canas (SP), com investimento previsto de R\$ 1,1 bilhão. Em outubro de 2011, foi obtida a Licença Ambiental Prévia, e, tão logo se confirme disponibilidade de suprimento de gás natural para novos leilões de energia, o projeto poderá ser levado adiante.

A AES Uruguiana, termelétrica com capacidade de geração de 640 MW, permanece com suas atividades paralisadas em função da suspensão do contrato de

EM 2011, A AES BRASIL RENOVOU O COMPROMISSO COM O ATENDIMENTO E A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS AOS MAIS DE 7,5 MILHÕES DE CLIENTES E BUSCOU MAIOR EFICIÊNCIA NOS PROCESSOS OPERACIONAIS

fornecimento de gás com a Argentina. Em dezembro de 2011, foram retomadas as audiências no processo de arbitragem movido pela AES Uruguiana contra a YPF S.A., na Argentina. Nossa expectativa é que esse processo seja concluído no segundo semestre de 2012.

Em segurança, nosso valor número 1, os investimentos foram de R\$ 43,5 milhões, direcionados a treinamentos, campanhas e palestras em comunidades e escolas, equipamentos de proteção e aperfeiçoamento constante de procedimentos operacionais. Esses investimentos, e o comprometimento de todos os nossos colaboradores, foram decisivos para que, em 2011, não tivéssemos qualquer fatalidade com colaboradores próprios e contratados e reduzíssemos em 32% o número de acidentes fatais com a população na área de concessão de nossas distribuidoras de energia elétrica.

Em nossa atuação social nas comunidades, demos mais um passo. Em julho de 2011, inauguramos a sétima unidade da Casa de Cultura e Cidadania, em Novo Hamburgo, área de concessão da AES Sul, no Rio Grande do Sul. Com essa nova unidade, atingimos cerca de 5.600 crianças e adolescentes, beneficiados diretamente pelo projeto. A AES Eletropaulo, junto com o Ministério de Desenvolvimento Social e prefeituras de sua área de concessão, tem realizado o cadastramento de beneficiários da Tarifa Social, em vista das alterações introduzidas na regulação

específica em 2011. Já foram recadastrados cerca de 270 mil beneficiários, e nossa expectativa é que sejam alcançados cerca de 500 mil clientes.

Em 2011, o Grupo AES Brasil alcançou Ebitda (lucro antes de juros, impostos, depreciações e amortizações) de R\$ 4,9 bilhões e lucro líquido de R\$ 3 bilhões, 17% e 35% superiores aos de 2010, respectivamente.

Em 2011, tivemos diversos reconhecimentos, destacando-se:

- AES Eletropaulo foi considerada, pela terceira vez consecutiva, A Empresa Mais Admirada no Brasil, na categoria Fornecimento de Energia Elétrica, pela revista *Carta Capital*;

- AES Sul conquistou o Prêmio Ibero-americano de Qualidade, o Prêmio Abradee (Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica), nas categorias Qualidade da Gestão e Responsabilidade Social, e a Medalha Eloy Chaves, outorgada pela Fundação Coge, em reconhecimento aos seus padrões de segurança;

- AES Tietê conquistou o Prêmio Abrasca de Melhor Relatório Anual entre empresas com receita líquida de até R\$ 2 bilhões e o Prêmio Destaque Setorial, na categoria Energia Elétrica, do Prêmio Abrasca de Criação de Valor;

- AES Eletropaulo e AES Tietê mantiveram-se

no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da BM&FBovespa, pelo sétimo e sexto ano, respectivamente;

- AES Eletropaulo, AES Tietê e AES Sul receberam o Selo Ético, fazendo parte do Cadastro Empresa Pró-Ética, uma iniciativa da Controladoria Geral da União e do Instituto Ethos.

Para o período de 2012 a 2016, definimos um novo planejamento estratégico, suportado por nossa Plataforma de Sustentabilidade, que renova e reforça o foco no cliente e estabelece os demais direcionadores-chave para os próximos cinco anos: crescimento, gestão de públicos de relacionamento e eficiência e disciplina na execução. A esse planejamento estão associados investimentos em nossos negócios de distribuição e geração de energia elétrica de cerca de R\$ 5,5 bilhões, nos próximos cinco anos. Para distribuição, estão previstos R\$ 4,7 bilhões e, em geração, R\$ 814 milhões. Esses valores poderão ser ampliados à medida que avançarmos na nossa estratégia de crescimento e no desenvolvimento de novos projetos de geração.

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

Britaldo Soares

Presidente do Grupo AES Brasil





A AES ELETROPAULO LEVA
QUALIDADE DE VIDA, BEM-ESTAR
E DESENVOLVIMENTO A MAIS
DE 16,6 MILHÕES DE PESSOAS
DA GRANDE SÃO PAULO E CAPITAL

PERFIL

MAIS DO QUE ENERGIA

GRI: 2.2; 2.3; 2.4; 2.5; 2.6; 2.7; 2.8

A AES Eletropaulo – empresa do Grupo AES Brasil – é a maior distribuidora de energia elétrica da América Latina. Atende cerca de 16,6 milhões de habitantes, distribuídos em 24 municípios da Região Metropolitana de São Paulo, incluindo a capital. A área de concessão abrange 4.526 km² e conta com 6,3 milhões de unidades consumidoras.

Levamos mais do que energia para nossos clientes residenciais, industriais, comerciais, rurais e do poder público. Nossa prestação de serviços está relacionada à qualidade de vida e ao bem-estar da população.

Nossa equipe é formada por 5.668 colaboradores próprios e 11.563 terceirizados, que trabalham diariamente para satisfazer nossos clientes, sempre com foco na segurança – nosso valor número 1 –, na qualidade do fornecimento de energia e nos compromissos com a sustentabilidade.

Para garantir o processo de melhoria contínua dos nossos serviços, em 2011 investimos R\$ 738,7 milhões em modernização e expansão da nossa rede, que visam tornar nosso sistema mais eficiente. No ano, distribuímos 45.101 GWh, valor 4,1% superior ao do ano anterior, atingindo lucro líquido de R\$ 1,6 bilhão.

AES ELETROPAULO EM NÚMEROS

5.668 colaboradores próprios e 11.563 terceirizados

6,3 milhões de unidades consumidoras

16,6 milhões de habitantes beneficiados

24 municípios

45.101 GWh* de energia distribuída para mercado cativo e clientes livres

44.100 km de rede de distribuição

1.746 km de linhas de subtransmissão

R\$ 9,8 bilhões de receita operacional líquida

R\$ 1,6 bilhão de lucro líquido

R\$ 738,7 milhões investidos na manutenção, modernização e expansão da rede

*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.

AES CORP. E AES BRASIL

A AES Corp. é uma companhia global que atua na geração e distribuição de energia elétrica. Presente em 27 países, a força de trabalho da AES, de 28 mil pessoas, está comprometida com a excelência operacional e o atendimento das necessidades de consumo de energia no mundo.

A AES atua no Brasil desde 1997, com negócios de geração, distribuição e comercialização de energia elétrica, e está presente nos estados de São Paulo, Minas Gerais e Rio Grande do Sul.

Fazem parte do Grupo AES Brasil duas distribuidoras, AES Eletropaulo e AES Sul, e duas geradoras, AES Uruguaiana e AES Tietê. Juntas, as empresas respondem por 12,5% da energia distribuída e 2,3% da capacidade instalada no país.

GRI: EU3

Nº DE CONSUMIDORES POR CLASSE	2009	2010	2011
Residencial	4.829.425	4.912.563	5.694.983
Residencial baixa renda	764.950	836.845	261.190
Comercial	357.050	345.682	344.606
Industrial	29.983	29.020	28.465
Rural	768	777	769
Poder público	14.566	14.432	14.868
Iluminação pública	1.519	1.486	1.613
Serviço público	1.245	1.259	1.295
Total	5.999.506	6.142.064	6.347.789

ÁREA DE CONCESSÃO

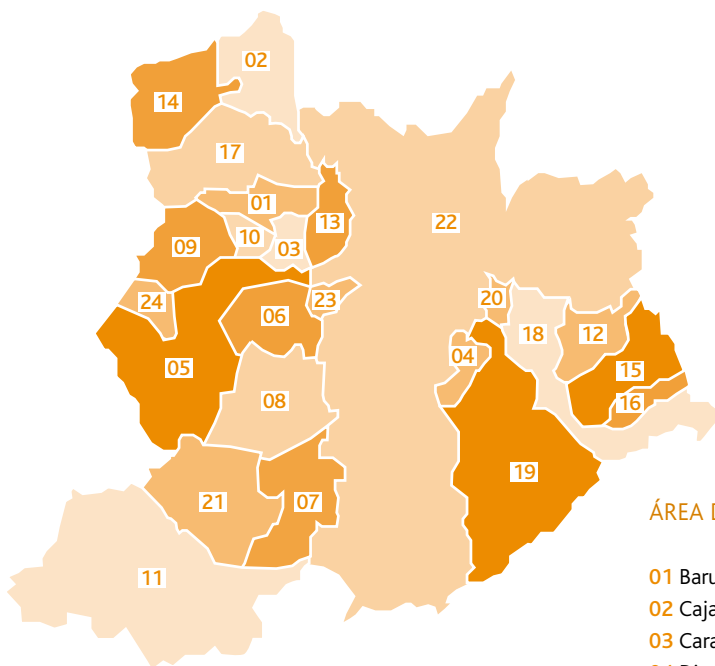
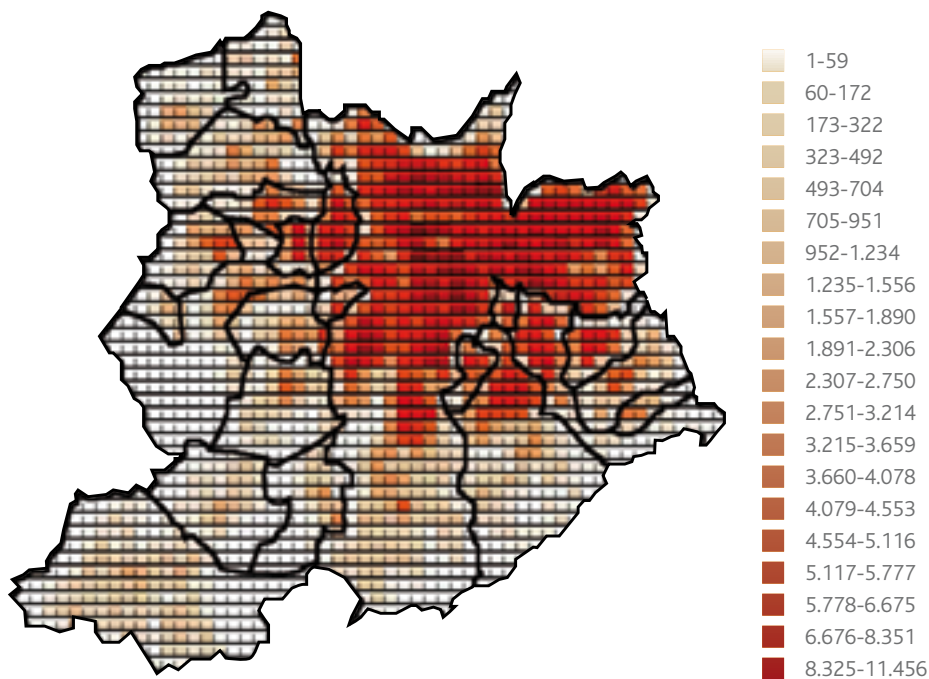
GRI: 2.5

A área de concessão da AES Eletropaulo está localizada dentro da Região Metropolitana de São Paulo, também conhecida como Grande São Paulo. Trata-se de uma área com mais de 16,6 milhões de habitantes, que é o principal polo industrial e financeiro do Brasil, com um Produto Interno Bruto (PIB) que representa 51,3% de todo o PIB paulista, segundo dados da Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados (Seade) e do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Além disso, apresenta um elevado Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) – metodologia utilizada pela Organização das Nações Unidas (ONU) para quantificar o desenvolvimento de um determinado país ou região –, que chega a 0,828, em uma escala de 0 a 1.

Em decorrência das características demográficas de sua área de concessão, a AES Eletropaulo responde pelo fornecimento de 34,8% do total de energia elétrica consumida no Estado de São Paulo e 10,5% do total do Brasil.

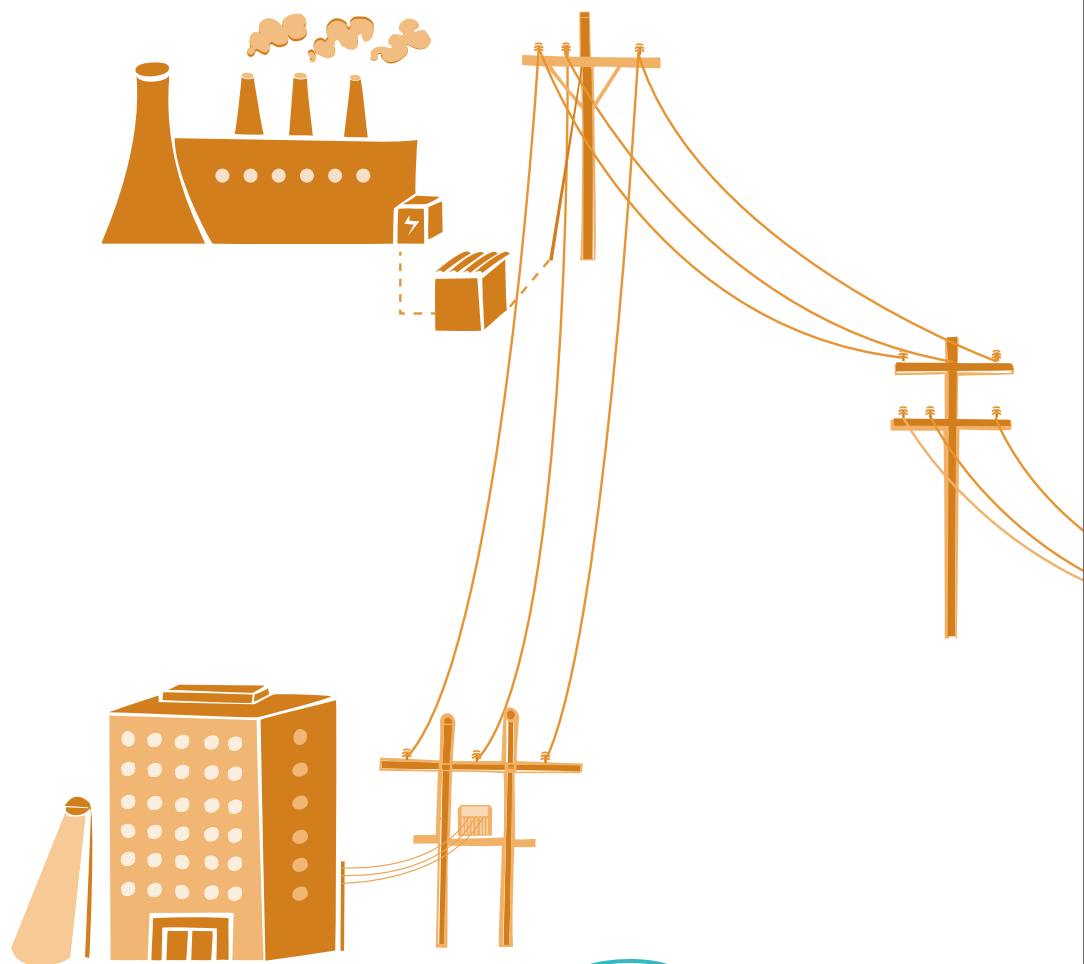
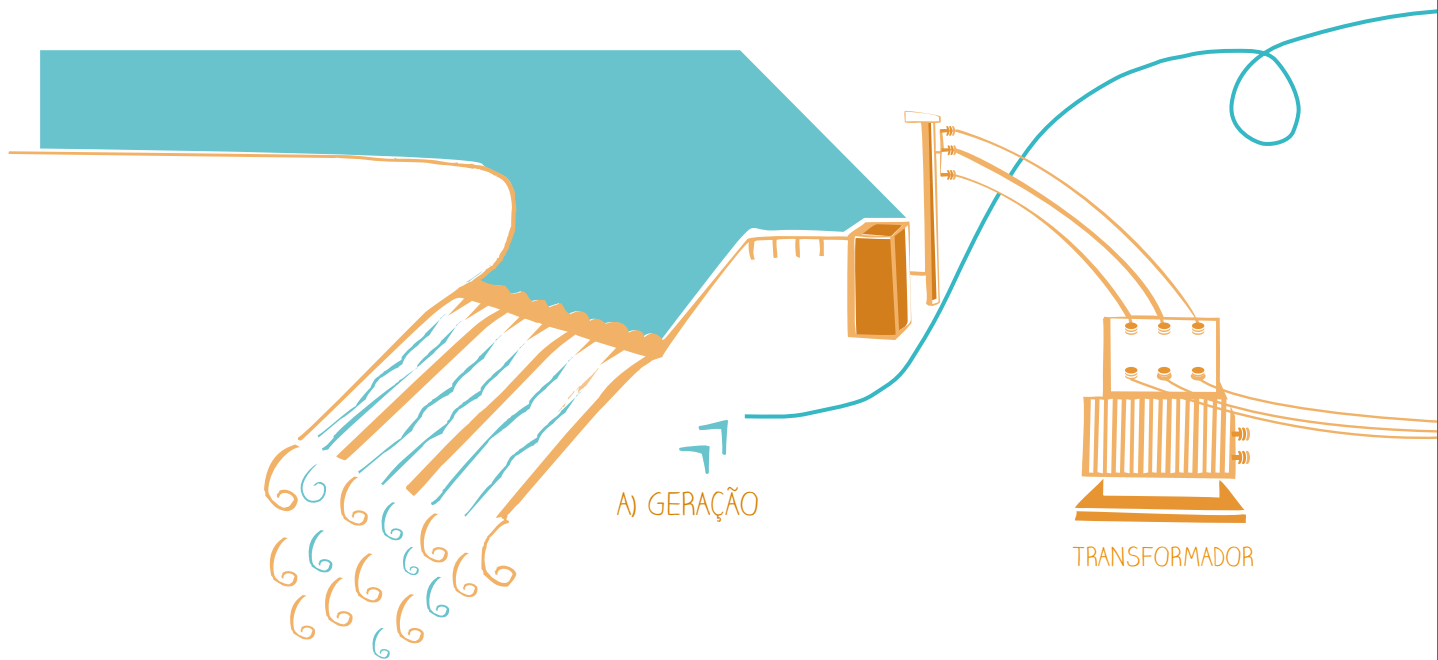
A AES ELETROPAULO
ATUA EM UMA
REGIÃO DE ELEVADA
DENSIDADE
POPULACIONAL,
COM ATÉ 11.456
CLIENTES POR KM²

DENSIDADE DE CLIENTES (KM²)



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 do 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 |



— D) CLIENTES
COMERCIAIS
E INDUSTRIAIS

O CAMINHO DA ENERGIA

A) GERAÇÃO

As usinas são a primeira etapa da produção de energia elétrica. Em quase todos os casos, utilizam algum tipo de recurso natural para impulsionar as turbinas, que geram uma corrente elétrica que, por sua vez, será transmitida para o sistema. A AES Brasil atua em geração com a AES Tietê e a AES Uruguaiana.

B) TRANSMISSÃO

São redes de cabos de alta tensão que interligam as usinas geradoras aos centros de distribuição. Quando há falha na transmissão, as distribuidoras de energia não conseguem fornecer o serviço. A AES Brasil não atua nessa etapa do sistema.

C) DISTRIBUIÇÃO

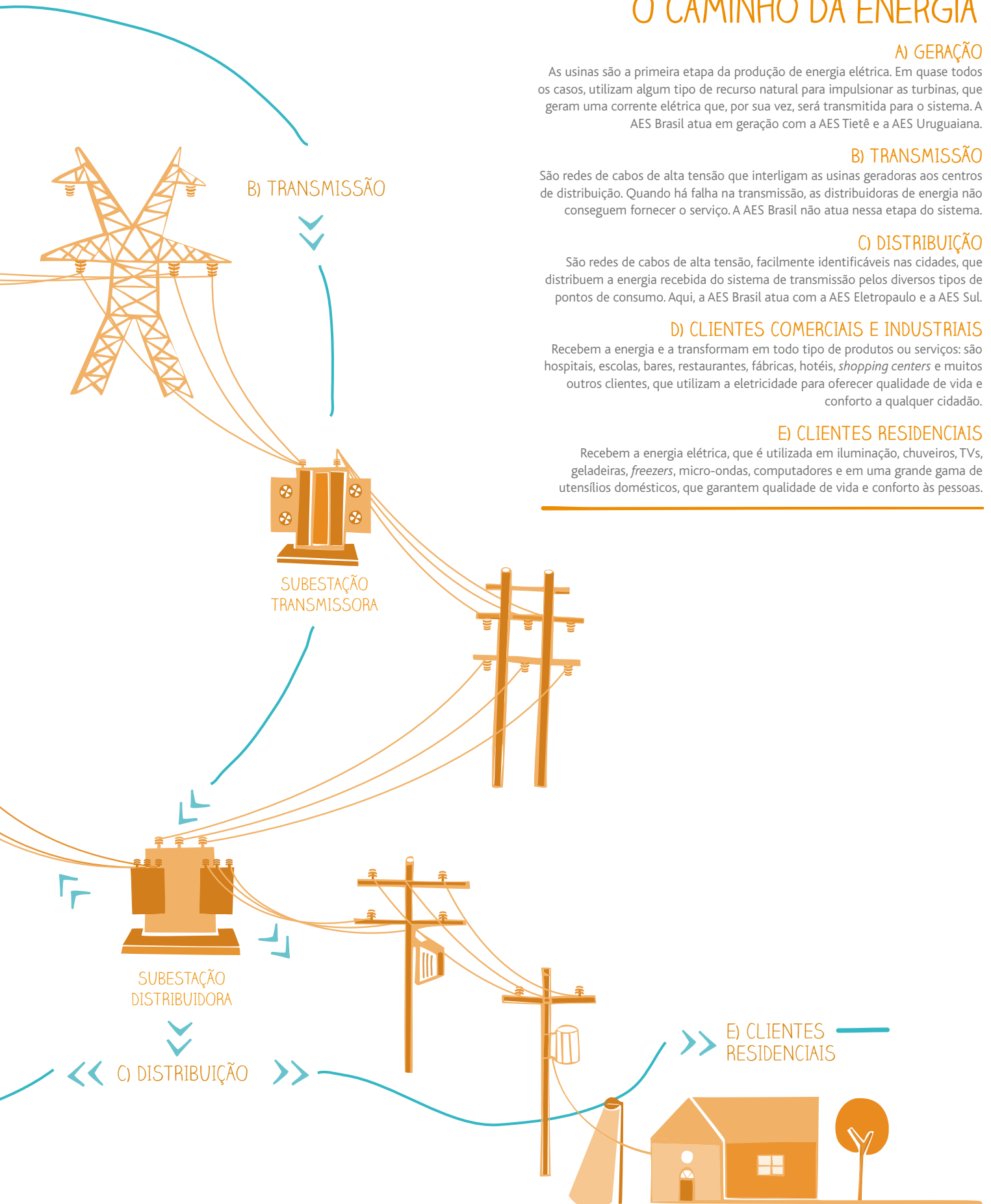
São redes de cabos de alta tensão, facilmente identificáveis nas cidades, que distribuem a energia recebida do sistema de transmissão pelos diversos tipos de pontos de consumo. Aqui, a AES Brasil atua com a AES Eletropaulo e a AES Sul.

D) CLIENTES COMERCIAIS E INDUSTRIAIS

Recebem a energia e a transformam em todo tipo de produtos ou serviços: são hospitais, escolas, bares, restaurantes, fábricas, hotéis, *shopping centers* e muitos outros clientes, que utilizam a eletricidade para oferecer qualidade de vida e conforto a qualquer cidadão.

E) CLIENTES RESIDENCIAIS

Recebem a energia elétrica, que é utilizada em iluminação, chuveiros, TVs, geladeiras, *freezers*, micro-ondas, computadores e em uma grande gama de utensílios domésticos, que garantem qualidade de vida e conforto às pessoas.



A AES ELETROPAULO RESPONDE PELO FORNECIMENTO DE 34,8% DO TOTAL DE ENERGIA ELÉTRICA CONSUMIDA NO ESTADO DE SÃO PAULO

GRI: 2.8; EU1; EU4; EU12; EU28; EU29

INDICADORES OPERACIONAIS E DE PRODUTIVIDADE			
DADOS TÉCNICOS (INSUMOS, CAPACIDADE DE PRODUÇÃO, VENDAS E PERDAS)	2009	2010	2011
Número de consumidores atendidos – cativos	5.999.506	6.142.064	6.347.789
Número de consumidores atendidos – livres	213	273	306
Número de localidades atendidas (municípios)	24	24	24
Número de colaboradores próprios	4.360	5.663	5.668
Número de colaboradores terceirizados	7.191	7.847	11.563
Número de escritórios comerciais	75	75	75
Energia gerada (GWh)	NA	NA	NA
Energia comprada (GWh)	41.131	41.337	44.434
Itaipu	10.436	10.079	9.968
Contratos iniciais	0	0	0
Contratos bilaterais	11.339	11.316	11.320
– com terceiros	204	208	212
– com partes relacionadas	11.135	11.108	11.108
Leilão	0	0	5.783
Proinfa	873	984	730
CCEAR	18.482	18.960	15.716
Mecanismo de Comercialização de Sobras e Déficits (MCSD)	123	849	698
Perdas elétricas globais (GWh)	5.548	5.373	5.304
Perdas globais – % sobre o requisito de energia	11,81	10,92	10,49
Perdas técnicas – % sobre o requisito de energia	6,49	6,49	6,49
Perdas não técnicas – % sobre o requisito de energia	5,32	4,43	4,00
Energia vendida (GWh) – mercado cativo	34.483	35.480	36.862
Residencial	14.433	14.890	15.424
Residencial baixa renda	581	655	984
Comercial	10.752	11.081	11.614
Industrial	6.032	6.137	5.996
Rural	26	28	30
Poder público	1.148	1.200	1.251
Iluminação pública	899	861	873
Serviço público	565	582	645
Consumo próprio	47	46	45
Subestações (em unidades)	149	149	150
Capacidade instalada (MVA)	13.118	13.361	13.570
Linhas de transmissão – em km	NA	NA	NA
Linhas de subtransmissão – em km	1.737	1.735	1.746
Rede de distribuição – em km	43.251	43.735	44.100
Transformadores de distribuição (em unidades)	196.453	197.793	199.521
Venda de energia por capacidade instalada (GWh/MVA x número de horas/ano)	0,00030	0,00030	0,00031
Energia vendida por funcionário (GWh)	7,9	6,3	6,5
Número de consumidores por funcionário	1.376	1.085	1.120
Valor adicionado/GWh vendido (R\$ mil)	193	206	223
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC) ¹	11,86	10,60 ²	10,36
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC) ³	6,17	5,42 ²	5,45

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

²Dado revisado após refinamento na metodologia de cálculo.

³Número de vezes em que o cliente fica sem energia em determinado período.

VISÃO, MISSÃO E VALORES

GRI: 4.8

Com o objetivo de consolidar a cultura de alto desempenho disseminada em todas as empresas do Grupo AES Brasil, as iniciativas da AES Eletropaulo estão alinhadas às diretrizes organizacionais, aos objetivos e às metas de longo prazo estabelecidos no planejamento estratégico do Grupo.

Em 2011, o planejamento estratégico incorporou a Plataforma de Sustentabilidade da AES Brasil (*veja mais na página 30*). Todas as empresas do Grupo são norteadas pelos mesmos valores e princípios, e, no ano, a Visão da AES Eletropaulo foi reformulada, com vistas ao novo ciclo de planejamento estratégico, que contempla o período de 2012 a 2016.

VISÃO

SER A MELHOR CONCESSIONÁRIA DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA DO BRASIL ATÉ 2016.

MISSÃO

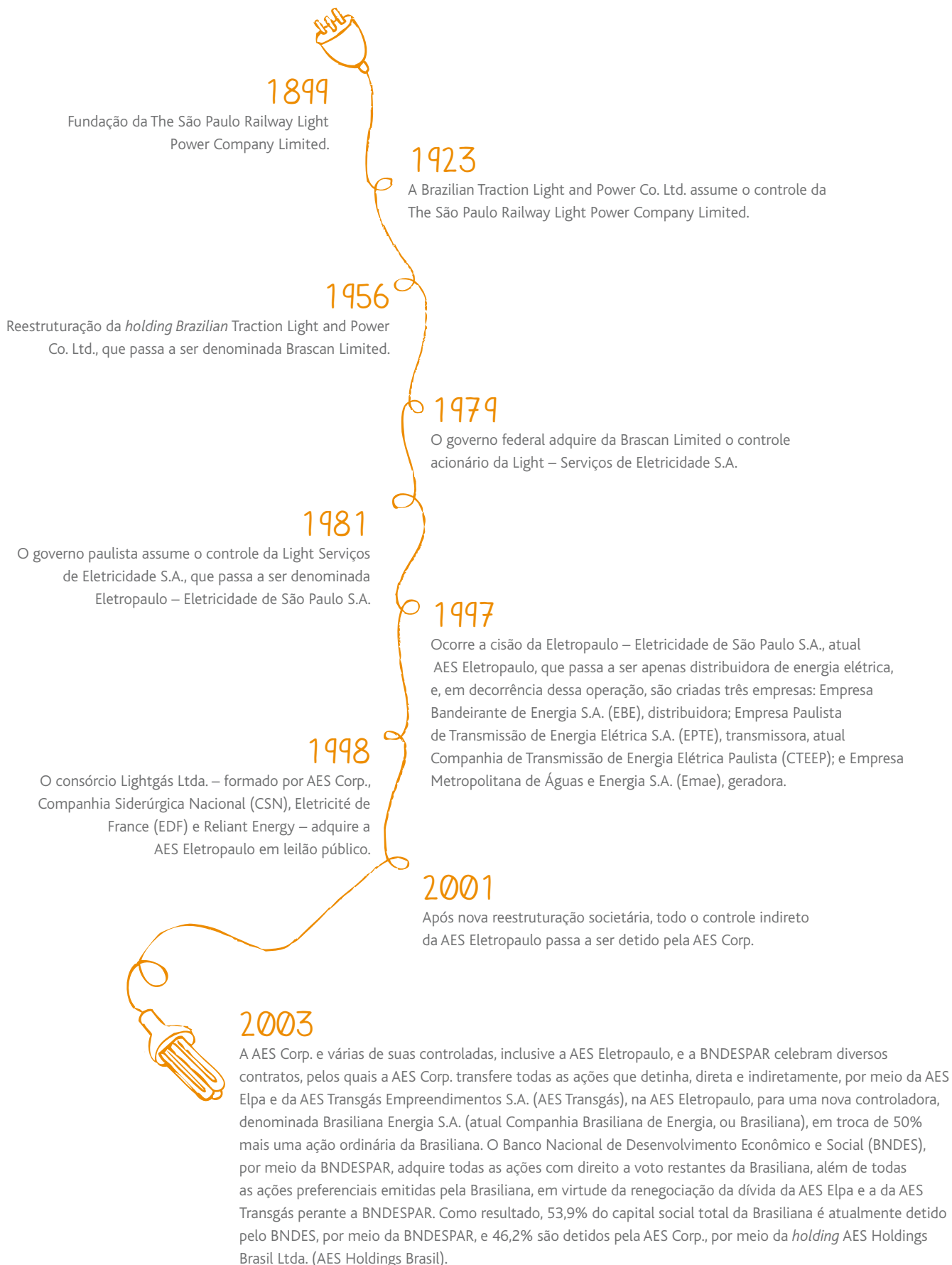
PROMOVER O BEM-ESTAR E O DESENVOLVIMENTO POR MEIO DE FORNECIMENTO SEGURO, SUSTENTÁVEL E CONFIÁVEL DE SOLUÇÕES DE ENERGIA.

VALORES

SEGURANÇA EM PRIMEIRO LUGAR
AGIR COM INTEGRIDADE
HONRAR COMPROMISSOS
BUSCAR A EXCELÊNCIA
REALIZAR-SE NO TRABALHO



NOSSA HISTÓRIA



AS INICIATIVAS DA AES ELETROPAULO ESTÃO ALINHADAS ÀS DIRETRIZES ORGANIZACIONAIS, AOS OBJETIVOS E ÀS METAS DE LONGO PRAZO ESTABELECIDOS NO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DO GRUPO

ESTRUTURA SOCIETÁRIA

GRI: 2.8

RECONHECIMENTOS À AES ELETROPAULO, EM 2011

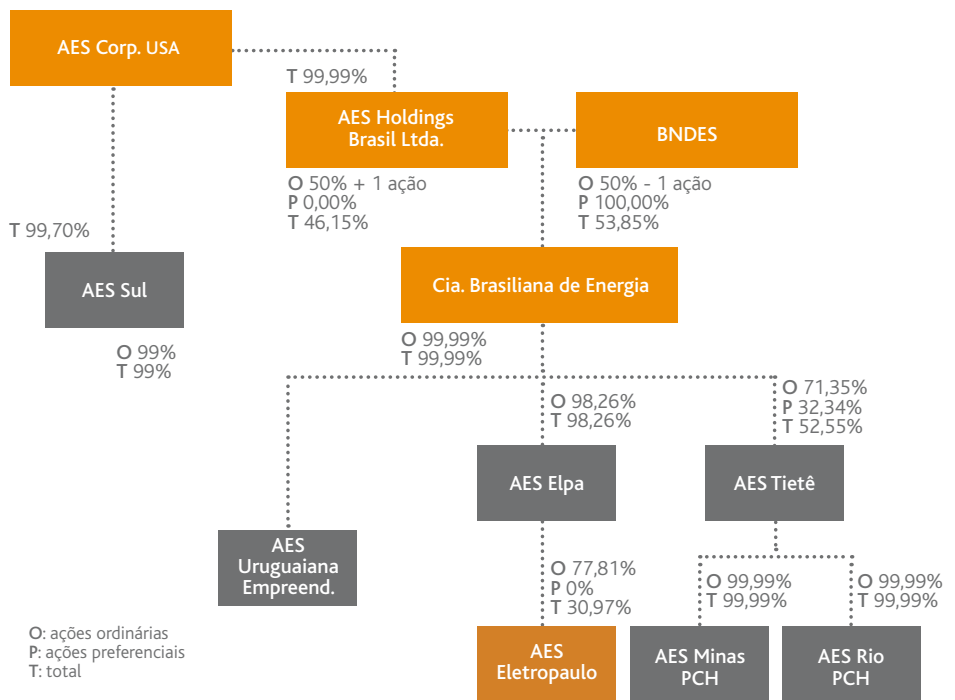
Foi considerada, pela terceira vez consecutiva, A Empresa Mais Admirada no Brasil, na categoria Fornecimento de Energia Elétrica, pela revista *Carta Capital*.

Manteve-se no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da BM&FBovespa, pelo sétimo ano consecutivo.

Recebeu o Selo Ético, fazendo parte do Cadastro Pró-Ética, uma iniciativa da Controladoria-Geral da União e do Instituto Ethos criada para avaliar e divulgar as empresas voluntariamente engajadas na construção de um ambiente de integridade e confiança nas relações comerciais, inclusive aquelas que envolvem o setor público.

Conquistou o Prêmio Padrão de Qualidade em Relacionamento Multicanal, na categoria Energia Elétrica, promovido por consultoria especializada.

Recebeu o XI Prêmio ABT pelos serviços eletrônicos ativos (SMS e *e-mail*), na categoria Bronze, promovido por consultoria especializada.



ACIONISTAS	ON	%	PN	%	TOTAL	%
AES Elpa	51.825.798	77,8	0	0,0	51.825.798	31,0
União Federal	13.342.384	20,0	258	0,0	13.342.642	8,0
Cia. Brasileira de Energia	0	0,0	7.434.388	7,4	7.434.388	4,4
BNDESPAR	1	0,0	734.576	0,7	734.577	0,4
Outros (<i>free float</i> *)	1.436.634	2,2	92.569.848	91,9	94.006.482	56,2
Total	66.604.817	100,0	100.739.070	100,0	167.343.887	100,0

Patrimônio líquido: R\$ 4,01 bilhões.

Capital social: R\$ 1,06 bilhão.

Número de acionistas: 66.472.

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





COM UMA POSTURA ÉTICA,
RESPONSÁVEL E TRANSPARENTE,
NOSSA ATUAÇÃO PROMOVE O
BEM-ESTAR DE TODOS OS NOSSOS
PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO

GOVERNANÇA CORPORATIVA

TRANSPARÊNCIA É MAIS VALOR

GRI: 4.12

O foco principal da governança corporativa da AES Eletropaulo é criar valor para todos os seus públicos de relacionamento. Isso se dá por meio de uma atuação ética e responsável e com a adoção de boas práticas. Na visão do Grupo AES Brasil, tais posturas são essenciais para estabelecer uma gestão eficiente e capaz de cumprir o compromisso de promover o bem-estar de seus clientes por meio da excelência na prestação de serviços e de soluções inovadoras em energia elétrica.

Para garantir a equidade e a transparência nas relações com os acionistas e a proteção dos direitos dos demais públicos de relacionamento, todas as empresas AES compartilham valores sólidos, que servem de parâmetro comum para a condução dos negócios.

ÉTICA RECONHECIDA

Em 2011, as práticas de governança corporativa da AES Eletropaulo levaram a companhia a ser listada na segunda edição do [Cadastro Empresa Pró-Ética](#). Iniciativa da Controladoria-Geral da União (CGU) e do Instituto Ethos, o cadastro avalia, julga – baseado em rigorosos critérios – e divulga as organizações que se engajam voluntariamente na construção de um ambiente de integridade e confiança nas relações comerciais, inclusive aquelas que envolvem o setor público. Dentre as mais de 60 companhias de todo o Brasil que apresentam evidências buscando integrar o cadastro, apenas oito figuram na lista da CGU, sendo três delas do Grupo AES Brasil (AES Eletropaulo, AES Tietê e AES Sul).

GRI: 4.12

COMPROMISSOS COM A TRANSPARÊNCIA

O Grupo AES Brasil é rigoroso e adota iniciativas que superam as práticas mais comuns do mercado.

As empresas do Grupo são signatárias do Pacto Empresarial pela Integridade e contra a Corrupção, iniciativa conjunta do Instituto Ethos, do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (Pnud), do Escritório das Nações Unidas contra Drogas e Crime (Unodoc) e do Comitê Brasileiro do Pacto Global.

Também integram o comitê de ética da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), cuja finalidade é contribuir com outras organizações no desenvolvimento de melhores práticas conjuntas e na produção de material para auxiliar outras empresas que queiram tornar suas práticas transparentes e idôneas.

GUIA DE VALORES

As atividades das empresas da AES Brasil são permeadas pelo nosso código de ética e conduta nos negócios, chamado *Os Valores da AES – das Palavras às Ações*. O documento é baseado nas diretrizes da AES Corp., que sustenta as práticas de governança corporativa.

Os valores compartilhados no código são:

- Colocar a segurança em primeiro lugar;
- Agir com integridade;
- Honrar compromissos;
- Buscar a excelência; e
- Realizar-se no trabalho.

O guia *Os Valores da AES – das Palavras às Ações* está disponível na internet a todos os interessados, no endereço www.aesbrasil.com.br/Documents/GuiaDeValores.pdf.

O reconhecimento comprova que a ética nos negócios sempre foi um dos principais valores da AES Eletropaulo. É um compromisso formal, expresso e disseminado pelo nosso [Guia de Valores](#), um conjunto de normas, preceitos e recomendações que garantem transparência e coerência às ações do Grupo AES Brasil (*leia mais no quadro abaixo*). Além disso, há o Programa de Ética e Compliance, que tem como objetivo difundir a cultura de boas práticas a todos os públicos de relacionamento.

CANAL DE COMUNICAÇÃO

GRI: 4.4

O AES Helpline é uma ferramenta de comunicação que tem como objetivo manter aberto um canal de diálogo entre os mais altos órgãos de governança e os diversos públicos de relacionamento das empresas do Grupo AES Brasil.

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

As comunicações podem ser feitas anonimamente e são sempre tratadas com confidencialidade. O sigilo é garantido, pois a recepção de todos os casos é realizada por uma empresa terceirizada, contratada

globalmente pela AES Corp., localizada nos Estados Unidos, assegurando, assim, a lisura, a transparência e a idoneidade do processo de averiguação.

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

No total, em 2011 o Grupo AES Brasil recebeu 380 chamadas, sendo 102 relacionadas a esclarecimentos e 278, a alegações que poderiam ferir os valores do Grupo.

Na AES Eletropaulo, das 299 chamadas recebidas, 222 foram alegações e 77, pedidos de orientação.

Das alegações:

- 79% referiam-se a questões ligadas ao comportamento e à política de pessoas;
- 12% correspondiam a questões relacionadas à interação de negócios;
- 5%, à segurança do trabalho; e
- 4%, a bens e ativos da empresa.

Dos pedidos de orientação:

- 41% foram relacionados a preocupações gerais;
- 32%, a conflito de interesse;
- 12%, a convite de fornecedor; e
- 15%, a política de presentes e entretenimento.

EVOLUÇÃO DA UTILIZAÇÃO DO AES HELPLINE – AES ELETROPAULO			
ANO	2009	2010	2011
Alegações	193	249	222
Pedidos de orientação	53	81	77

EM 2011, AS PRÁTICAS DE GOVERNANÇA CORPORATIVA LEVARAM A AES ELETROPAULO A SER LISTADA NO CADASTRO EMPRESA PRÓ-ÉTICA



REQUISITOS AVALIADOS PELO CADASTRO EMPRESA PRÓ-ÉTICA

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

SAIBA MAIS

sobre a iniciativa do CGU e do Instituto Ethos na internet, em www.cgu.gov.br/empresaproetica.

REVISÃO CONTRATUAL DE COMPLIANCE TREINAMENTOS

A revisão contratual de *compliance* tem como objetivos verificar a conduta legal e ética dos parceiros comerciais, previamente à contratação ou renovação de contrato, e resguardar a AES Eletropaulo de situações que possam caracterizar alguma violação ética ou legal, de modo a assegurar a integridade dos negócios (*mais informações na p. 113*).

Ao longo de 2011, mais de 5 mil colaboradores da AES Eletropaulo participaram de treinamentos voltados para a divulgação e o reforço dos valores da empresa e de suas políticas internas, conforme apresenta a tabela abaixo.

PESSOAS TREINADAS, POR TIPO DE TREINAMENTO (2011)	
TEMA	COLABORADORES TREINADOS
Conflitos de interesses	3.947
Integração para novos colaboradores	43
Programa de Desenvolvimento de Liderança (PDL)	18
Workshop Contract Compliance	51
Reforço na comunicação da vedação ao segundo emprego e atividade externa	1.069
Ethics Champions	3.038
FCPA (Foreign Corrupt Practices Act) ¹	4.771
Dilema no Cinema*	103
Dia Mundial da Ética	2.473
Total de Treinamentos Realizados por compliance	15.513
Total de colaboradores que receberam treinamento de compliance	5.486

*Dilema no Cinema é um treinamento voltado para a discussão dos valores AES Brasil. Realizamos uma sessão de cinema com nossos colaboradores e, a partir de situações apresentadas em trechos dos filmes, relacionamos ao nosso dia a dia e discutimos qual a postura mais adequada naquela situação, com base no nosso Guia de Valores.

¹Lei sobre a Prática da Corrupção no Exterior.

ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

GRI: 4.1; 4.3; 4.7; 4.9

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

Assembleia Geral

A Assembleia Geral é o órgão deliberativo máximo da estrutura da companhia e, embora tenha poderes para decidir sobre todos os assuntos, sua convocação e reunião geralmente ocorrem apenas naquelas hipóteses que compreendem a sua competência privativa. Existem duas espécies de Assembleia Geral: a Ordinária e a Extraordinária. A Assembleia Geral Ordinária é convocada pelo Conselho de Administração, nos quatro primeiros meses de cada exercício social, para deliberar sobre as matérias previstas no artigo 132 da Lei das Sociedades Anônimas, e a Assembleia Geral Extraordinária é convocada pelo Conselho de Administração, sempre que houver necessidade, para deliberar sobre assuntos que não sejam de competência específica da Assembleia Geral Ordinária.

Conselho de Administração

O Conselho de Administração é o órgão responsável pela fixação da orientação geral dos negócios da companhia, como também pela deliberação dos assuntos relevantes e de sua competência exclusiva, conforme disposto no Estatuto Social. É composto de dez membros efetivos e sete suplentes, sendo dois membros efetivos que são conselheiros independentes³, um membro efetivo e seu respectivo suplente representantes dos empregados, um membro efetivo representante dos acionistas minoritários e, os demais, indicados pelos acionistas controladores. O mandato dos atuais conselheiros de administração finda na Assembleia Geral que apreciar as demonstrações financeiras

relativas ao exercício social de 2011. O Conselho de Administração reuniu-se 14 vezes durante o ano de 2011, para conduzir e acompanhar, de forma efetiva, o desempenho econômico, social e ambiental da companhia.

Conselho Fiscal

O Conselho Fiscal é o órgão que fiscaliza os atos dos administradores, bem como verifica o cumprimento dos seus deveres legais e estatutários. Sua instalação é facultativa, porém, quando em funcionamento, sua opinião é obrigatória em determinados assuntos. É composto de cinco membros efetivos e cinco suplentes, com mandato até a primeira Assembleia Geral Ordinária que ocorrer após a eleição dos seus membros.

Diretoria Executiva

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

Comitê de Sustentabilidade

É responsável por assegurar a gestão e a prestação de contas relacionadas à sustentabilidade, incluindo a validação da estratégia e a supervisão da evolução por meio do monitoramento dos planos de ação, do desenvolvimento de indicadores e da mensuração de metas (*leia mais em Governança da sustentabilidade, na pág. 34*).

Acionista controlador

É o acionista que possui a maioria das

NOSSA GOVERNANÇA
VISA CUMPRIR
O COMPROMISSO
DE PROMOVER
O BEM-ESTAR DOS
CLIENTES POR MEIO
DA EXCELÊNCIA
NA PRESTAÇÃO
DE SERVIÇOS

ações com direito a voto, o que lhe garante, potencialmente, o controle da sociedade ao eleger a maioria dos administradores e a condução dos negócios da companhia.

Fóruns de performance

Buscam assegurar o cumprimento do desempenho operacional planejado e o alcance dos objetivos estratégicos. Contam com a participação de executivos e lideranças da companhia (leia mais na pág. 28).

³Conselheiro independente: a empresa segue as recomendações da Seção II – Definições, item 2.1, do Regulamento de Listagem do Nível 2 de Governança Corporativa.

ÁREAS E GRUPOS FOCADOS

Compliance – subordinada à Vice-Presidência de Assuntos Legais da AES Brasil, a área é responsável pelo código de ética e conduta e por sua disseminação, além de treinamentos relacionados a ética e *compliance*, investigações de denúncias feitas ao Canal AES Helpline e avaliação reputacional e ética de fornecedores, agentes, prestadores de serviços e atuais ou futuros parceiros de negócios.

Segurança da Informação – assegura a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade das informações do negócio aderentes aos requisitos de governança corporativa e à legislação.

Auditoria Interna – elabora, em conjunto com a AES Corp., um plano de auditoria anual que inclui os riscos de negócio, de regulamentos e de controles, bem como executa os trabalhos a ela designados no referido plano.

Controles Internos – propõe, aperfeiçoa e acompanha a implementação das melhores práticas de governança corporativa.

GRI: 4.2

MEMBROS DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO*

CONSELHEIROS EFETIVOS

Bernerd Raymond da Santos Ávila
Britaldo Pedrosa Soares
Flora Lúcia Marin de Oliveira (representante dos minoritários)
Francisco José Morandi Lopéz
Kenneth Joseph Zagzebski
Lucio da Silva Santos
Luiz Gonzaga de Mello Belluzzo (conselheiro independente)
Sergio Canuto da Silva (representante dos colaboradores)
Sergio Silva do Amaral (conselheiro independente)
Vincent Wislow Mathis (presidente)

CONSELHEIROS SUPLENTES

Airton Ribeiro de Matos
Arminio Francisco Borjas Herrera
Marcelo de Carvalho Lopes
Marcos Ponce de Leon Arruda
Patrícia Rosa de Oliveira (representante dos colaboradores)
Pedro de Freitas Almeida Bueno Vieira
Rinaldo Pecchio Junior

MEMBROS DO CONSELHO FISCAL*

EFETIVOS

Joaquim Dias de Castro
Marcio Luciano Mancini
Marcus Pereira Aucélio
Maria Carmen Westerlund Montera
Sebastião Bergamini Júnior (presidente)

SUPLENTES

Charles Carvalho Guedes
Kurt Janos Toth
Luiz Ferreira Xavier Borges
Manuel Jeremias Leite Caldas
Mauro Thomaz de Oliveira Gomes

MEMBROS DA DIRETORIA EXECUTIVA*

Britaldo Pedrosa Soares – diretor-presidente
Cibele Castro – diretora vice-presidente
Pedro de Freitas Almeida Bueno Vieira – diretor vice-presidente
Rinaldo Pecchio Junior – diretor vice-presidente de Relações com Investidores
Shelly Caden Contente – diretora vice-presidente

*Em 31 de dezembro de 2011.

ADMINISTRADORES	2009	2010	2011
Remuneração e/ou honorários totais (R\$ mil) (A)	7.341,0	7.860,7	8.265,5
Número de diretores (B)	6	6	5
Remuneração e/ou honorários médios A/B (R\$ mil)	1.160,0	1.310,1	1.439,7
Honorários de conselheiros de administração (R\$ mil) (C)	1384,0	1.007,4	864,0
Número de conselheiros de administração (D)	11	10	10
Honorários médios (R\$ mil) C/D (considerados somente os conselheiros remunerados)	125,8	100,7	86,4

MERCADO DE CAPITAIS

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

Em 2011, nossos papéis passaram a integrar o ICO2 (Índice Carbono Eficiente), desenvolvido pela BM&FBovespa em conjunto com o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) e que inclui em sua carteira somente companhias que adotam práticas transparentes com relação a suas emissões de gases de efeito estufa (GEE). Sob esse aspecto, a AES Eletropaulo monitora e afere suas emissões de GEE de maneira transparente, reforçando seu compromisso com as questões climáticas e de meio ambiente (*leia mais na pág. 85*).

Além disso, manteve-se, **pelo sétimo ano consecutivo, no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE)⁴**, da BM&FBovespa. O destaque fica por conta do fato de a AES Eletropaulo ser uma das oito empresas – entre as 38 que compõem a carteira – que permitiram a abertura de seus questionários, possibilitando, assim, maior conhecimento dos públicos de relacionamento sobre a atuação e a postura da empresa.

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

O titular de ações ordinárias tem direito a voto nas deliberações das Assembleias Gerais Ordinárias e Extraordinárias, nas quais as decisões são tomadas com base na maioria de votos.

As ações preferenciais garantem:

- prioridade no reembolso do capital, com base no capital integralizado, sem direito a prêmio, no caso de liquidação da companhia;
- direito de participar dos aumentos de capital decorrentes de correção monetária e da capitalização de reservas de lucros, recebendo ações da mesma espécie;
- ao seu titular, o direito a dividendos 10% superiores aos destinados às ações ordinárias e direito a voto restrito a determinadas matérias (previstas no parágrafo segundo do artigo 5º do Estatuto Social da companhia);
- aos acionistas titulares de ações ordinárias e preferenciais, em caso de alienação

do controle da empresa, 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*);

- pleno direito de voto para quaisquer deliberações se a companhia deixar de pagar, por três exercícios consecutivos, os dividendos a que fizerem jus.

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

POLÍTICA DE DIVULGAÇÃO

Com o propósito de desenvolver um fluxo contínuo de informações, divulgar aos investidores expectativas realistas dos resultados e atender a uma determinação da CVM (Comissão de Valores Mobiliários), a AES Eletropaulo mantém a Política de Divulgação de Informações Relevantes, que prevê a disseminação de informações de forma ampla e transparente.

Além disso, adota a Política de Negociação de Valores Mobiliários, com o objetivo de 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 nº 358/02 da CVM.

⁴O ISE é uma carteira de ações da BM&FBovespa revista anualmente e composta de ações de empresas com reconhecido comprometimento com a responsabilidade social e a sustentabilidade empresarial.

A AES ELETROPAULO É UMA DAS OITO EMPRESAS (ENTRE AS 38 QUE COMPÕEM O ISE) QUE PERMITIRAM A ABERTURA DE SEUS QUESTIONÁRIOS AO PÚBLICO, POSSIBILITANDO MAIOR CONHECIMENTO SOBRE SUA ATUAÇÃO E POSTURA

REGRAS DO NÍVEL 2 DE GOVERNANÇA CORPORATIVA

Para integrar o Nível 2 de Governança Corporativa da BM&FBovespa, uma companhia precisa atender a todas as obrigações exigidas pelo Nível 1 (entre elas, a realização de ofertas públicas de colocação de ações por meio de mecanismos que favoreçam a dispersão do capital; a melhoria das informações prestadas trimestralmente; a apresentação das demonstrações do fluxo de caixa; e a manutenção em circulação de uma parcela mínima de ações) e assumir obrigações adicionais, como:

- disponibilizar as demonstrações financeiras em inglês;
- estender para todos os acionistas detentores de ações ordinárias as mesmas condições obtidas pelos controladores quando da venda do controle da companhia (*tag along*) e, no mínimo, 70% desse valor para os detentores de ações preferenciais;
- garantir o direito de voto a ações preferenciais em algumas matérias;
- vedar o acúmulo dos cargos de presidente do conselho e principal executivo da companhia;
- realizar, obrigatoriamente, uma oferta de compra de todas as ações em circulação, pelo valor econômico, nas hipóteses de fechamento do capital ou cancelamento do registro de negociação nesse nível;
- aderir à Câmara de Arbitragem para resolução de conflitos societários.

As demonstrações financeiras são publicadas anualmente, em jornais de grande circulação, com análise de seu desempenho operacional, econômico, ambiental e social. 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. realizou a auditoria independente das demonstrações financeiras do exercício de 2011. Seguindo a regra estabelecida pela Instrução nº 381/03 da CVM, a empresa não prestou outros serviços que não sejam de auditoria externa. Já a KPMG Risk Advisory Services Ltda. realizou a verificação das informações prestadas neste relatório e passará, em 2012, a auditar as demonstrações financeiras da companhia.

Auditoria interna: tem como objetivo principal revisar e avaliar a eficácia, a suficiência e a aplicação dos controles contábeis, regulatórios, financeiros e operacionais da empresa.



7 ANOS

É MARCA CONSECUTIVA DE PRESENÇA DAS AÇÕES DA AES ELETROPAULO NO ÍNDICE DE SUSTENTABILIDADE EMPRESARIAL, DA BM&FBOVESPA.

COMUNICAÇÃO COM ACIONISTAS E INVESTIDORES

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

- *e-mail* ri.aeseletropaulo@aes.com;
- acesso ao *site* de RI por meio do celular;
- sistema de alerta de atualizações enviadas diretamente ao *e-mail* do acionista que solicitar;
- conta no Twitter focada exclusivamente em RI;
- teleconferências trimestrais abertas a todos os acionistas;
- reuniões públicas com apresentação do panorama de negócios e dos resultados.

DIRECIONAMOS NOSSA ESTRATÉGIA
PARA GARANTIR A CRIAÇÃO DE
VALOR PARA OS NOSSOS PÚBLICOS
DE RELACIONAMENTO

ESTRATÉGIA E GESTÃO

FOCO NA QUALIDADE DA GESTÃO

A gestão da AES Eletropaulo, assim como das demais empresas da AES Brasil, é pautada pelo Modelo de Excelência da Gestão (MEG), da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ). O MEG é constituído de 11 fundamentos⁵ de excelência, que devem ser seguidos pela organização. Tais fundamentos são convertidos em critérios de excelência que, dentre outras coisas, permitem aferir o grau de maturidade da gestão da empresa. Essa análise é feita por meio de uma avaliação independente e dentro do ciclo do Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ), uma iniciativa da FNQ que reconhece as empresas de classe mundial em práticas de gestão.

Em 2011, a AES Eletropaulo realizou uma avaliação independente, com uma consultoria especializada, para verificar sua aderência aos fundamentos do MEG. No ano, a empresa não concorreu ao PNQ, em função do período de quarentena, por ter sido vencedora em 2009. Além disso, a

empresa conquistou, em 2010, a primeira posição no Prêmio Ibero-americano da Qualidade, promovido pela Fundação Ibero-americana para a Gestão da Qualidade (Fundibeq). Em 2012, a AES Eletropaulo voltará a concorrer ao PNQ⁶.

Como parte integrante do Modelo de Excelência da Gestão das empresas AES Brasil e constituindo um instrumento importante para direcionamento organizacional, o planejamento estratégico é revisado anualmente. Essa revisão conta com o envolvimento e a participação das lideranças e abarca todas as áreas da companhia. O processo é desenvolvido durante o primeiro semestre do ano, como uma forma de direcionar e fortalecer a cultura de *performance* organizacional e a posição competitiva, em curto (período de um ano) e longo (período de cinco anos) prazos, de acordo com o Ciclo de Planejamento Estratégico.

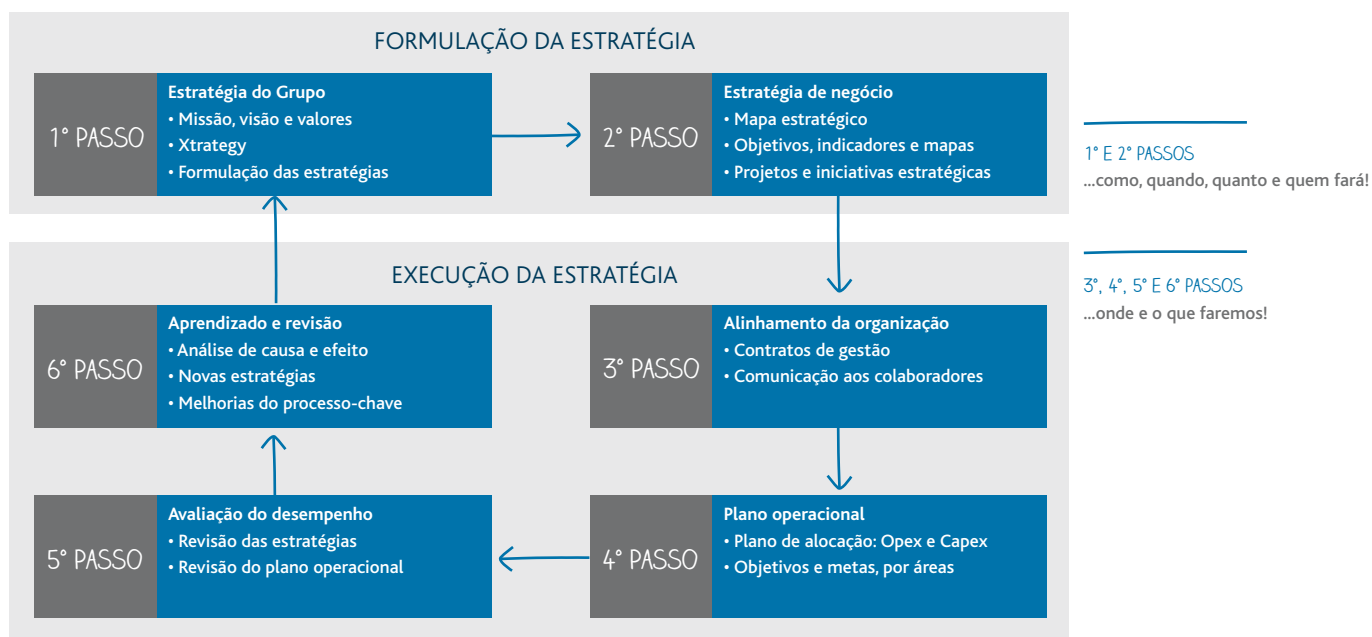
⁵Pensamento sistêmico; aprendizado organizacional; cultura de inovação; liderança e constância de propósitos; orientação por processos e informações; visão de futuro; geração de valor; valorização de pessoas; conhecimento sobre o cliente e o mercado; desenvolvimento de parcerias; e responsabilidade social.

⁶2010 – Premio Iberoamericano de La Calidad: primeiro lugar; 2009 – Prêmio Nacional da Qualidade: primeiro lugar; 2008 – Prêmio Nacional da Qualidade: finalista na categoria Grandes Empresas.





CICLO DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO



O processo de planejamento estratégico da AES Eletropaulo compreende duas etapas:

- formulação da estratégia; e
- implementação da estratégia. Esse processo é realizado no período de março a novembro anterior ao primeiro ano compreendido no plano e envolve diversas áreas e lideranças da companhia, para definição da estratégia de longo prazo.

Na primeira etapa, definida como formulação da estratégia, que acontece no período de março a junho, ocorre o Xstrategy (veja mais na página ao lado), no qual são conduzidas discussões e reuniões sobre:

- perspectivas macroeconômicas;
- ambientes regulatório e político;
- projeções de crescimento de mercado;
- matriz de riscos empresarial;
- matriz Swot; e
- desafios específicos de cada negócio, incluindo as vantagens competitivas específicas. A partir das conclusões, são elaborados três cenários: base, otimista e pessimista, com combinações das premissas discutidas.

Com base nas premissas definidas para o caso-base, é discutido, revisado e refinado o conjunto de princípios empresariais:

- Missão;
- Visão de longo prazo;
- Direcionadores estratégicos; e
- Mapa estratégico.

Para o ciclo 2012-2016, foram definidos quatro direcionadores estratégicos:

- Foco no cliente (satisfação dos clientes);
- Crescimento (com foco em desenvolvimento de negócios para a AES Tietê);
- Fortalecimento da gestão de públicos de relacionamento, incluindo desenvolvimento e relacionamento com fornecedores, papel político, comunicação corporativa e estratégia de pessoas; e
- Eficiência e disciplina na execução, contemplando governança e modelo de gestão, melhoria de processos-chave dos negócios, modernização, automação e meio ambiente.

Na segunda etapa, definida como implementação da estratégia, que acontece a partir de junho, são realizadas as discussões para elaboração das seguintes peças:

- orçamento de receita;
- orçamento de despesa (Opex);
- orçamento de investimentos (Capex);
- alocações de recursos e custos operacionais; e
- seleção das principais iniciativas/projetos para alcance dos direcionadores estratégicos e das metas de longo prazo.

Entre setembro e outubro, as premissas orçamentárias e as projeções de demonstrativos financeiros são discutidas e aprovadas pela AES Corp. e pelo BNDES. De acordo com a alocação de recursos aprovada, são definidos e aprovados, na Diretoria, os respectivos planos de ação, detalhados para cada uma das iniciativas/projetos relacionados aos direcionadores estratégicos, contendo: prazos, metas e responsáveis.

Em novembro e dezembro, são definidas as metas e os objetivos individuais dos principais executivos das empresas do

O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO É REVISADO ANUALMENTE PARA DIRECIONAR E FORTALECER NOSSA CULTURA DE PERFORMANCE ORGANIZACIONAL E NOSSA POSIÇÃO COMPETITIVA

Grupo, de acordo com o planejamento estratégico e o orçamento aprovados. Por fim, todos os compromissos são formalizados por meio de contratos de gestão (*leia mais no quadro ao lado*).

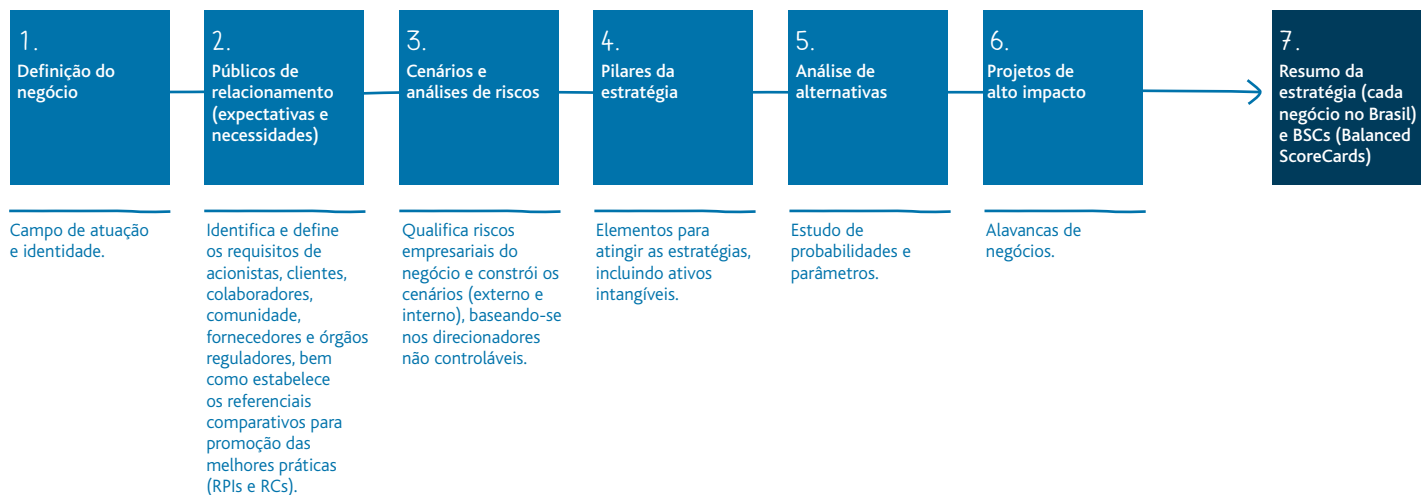
O último passo dentro da etapa de implementação da estratégia refere-se ao passo de aprendizado e adaptação, que acontece em cada passo do processo e também a cada novo ciclo de planejamento, no qual o aprendizado do processo anterior se torna ponto de partida para o novo ciclo.

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

CONTRATO DE GESTÃO E PAINEL DE CONTRIBUIÇÃO

O Ciclo de Planejamento Estratégico da AES Brasil se destaca pelas ferramentas Contrato de Gestão e Painel de Contribuição. Os Contratos de Gestão são uma formalização das metas e dos compromissos dos cargos de nível gerencial para cima. Com base nesses contratos, são criados indicadores para o acompanhamento do desempenho dos colaboradores ao longo do ano. Já o Painel de Contribuição tem o mesmo papel, mas com foco nos níveis de coordenador e especialista. Em 2011, todos os colaboradores até o nível de coordenação já tinham acesso às ferramentas. A meta é que, até o fim de 2012, todos os colaboradores possam participar do Painel de Contribuição.

METODOLOGIA XSTRATEGY



RPI – Requisito da Parte Interessada: traduz a expectativa e a necessidade das partes, que posteriormente serão consideradas para o estabelecimento das metas da organização.

RC – Referencial Comparativo: referência apropriada para permitir avaliar o nível de competitividade superior de um resultado alcançado no mercado ou no setor de atuação, considerando-se as estratégias da organização.

BSC – Balanced ScoreCard: metodologia de gestão que auxilia as empresas a traduzirem seu planejamento estratégico em objetivos, planos, metas e indicadores organizados, que permitem monitorar periodicamente seu desempenho.

FÓRUNS DE PERFORMANCE

A execução da estratégia é monitorada na reunião de *performance*, que tem o objetivo de avaliar o desempenho operacional e financeiro e o alcance das metas, bem como o *status* dos projetos e das iniciativas.

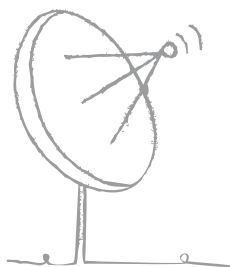
As reuniões estão estruturadas em três estágios:

Nível 1 – reuniões AES Brasil;

Nível 2 – reuniões por empresa; e

Nível 3 – reuniões preparatórias.

1. Reuniões AES Brasil	Comitê de Sustentabilidade
2. Reuniões por empresa	
3. Reuniões preparatórias	Ciclo Operacional Ciclo Comercial Finanças e Mercado Jurídico Gestão de Pessoas Gestão de Investimentos Suprimentos Imagem e Reputação TI Inovação e P&D



57

CATEGORIAS COMPÕEM OS DESDOBRAMENTOS DOS RISCOS MAPEADOS INERENTES AO NEGÓCIO.

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 forma descrita a seguir.

- **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 e na modernização das redes de distribuição e dos produtos oferecidos.

GESTÃO DE RISCOS

As empresas do Grupo AES Brasil contam com o processo de Gestão Integrada de Riscos. Esse processo permite que os riscos empresariais mais significativos que possam afetar a imagem da AES Eletropaulo e a capacidade de alcançar os objetivos e as metas estratégicas sejam identificados e controlados com base na metodologia Coso-ERM (The Committee of Sponsoring Organizations – Enterprise Risk Management).

O processo de gestão de riscos possui uma matriz denominada *heat map*, na qual os riscos identificados são classificados em função de duas variáveis: **probabilidade e impacto**. Os riscos inerentes aos negócios são agrupados em quatro áreas: estratégica, financeira, operacional e regulatória. Essas áreas são desdobradas em 57 categorias.

Todos os riscos são tratados adequadamente, com um plano de ação, sendo realizado o monitoramento mensal para os *key risks*. Os demais riscos são monitorados em intervalos de quatro a 12 meses.

Adicionalmente, alguns riscos são monitorados utilizando o *KRI* (Key Risk Indicator), que tem o objetivo de verificar o comportamento do risco, servindo como uma medida de alerta rápido e antecipado quanto à exposição ou ao seu potencial de perda futura. O indicador é associado às áreas responsáveis, de acordo com as especificidades de cada ramo analisado, para que ações preventivas ou corretivas possam ser tomadas, caso seu resultado sinalize que o risco se materializou ou esteja em vias de ocorrer.

A AES ELETROPAULO DISPÕE DE MECANISMOS QUE PERMITEM ATUALIZAÇÃO DO CONHECIMENTO, ATRAÇÃO E RETENÇÃO DE PESSOAS E INOVAÇÕES DE PRODUTOS E PROCESSOS

GESTÃO DE RISCOS

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

FINANCEIROS			OPERACIONAIS					REGULATÓRIOS	
ATUARIAL	CRÉDITO	LIQUIDEZ	PROCESSOS	INFRAESTRUTURA DO SETOR	PESSOAIS	INFORMAÇÃO E TECNOLOGIA	COMUNIDADE	GERAIS	SETOR ELÉTRICO
Plano de previdência	Arrecadação e inadimplência	Commodities	Suprimento de materiais e serviços	Gestão do patrimônio	Capacitação	Acesso à informação	Segurança com o público	Trabalhista	Revisão tarifária
	Concentração de recebíveis	Câmbio	Obrigação contratual	Qualidade na prestação de serviços	Saúde e segurança	Disponibilidade de sistemas	Meio ambiente	Cível	Renovação das concessões
		Commodities	Perdas comerciais	Perdas técnicas e eficiência energética	Relacionamento com sindicatos	Integridade de sistemas e do ambiente de TI		Tributário/fiscal	
		Acesso ao capital	Acompanhamento de projetos	Capacidade operacional	Terceirização			Práticas contábeis	
		Aceleração da dívida		Eficiência operacional	Benefícios				
		Fluxo de caixa							
		Seguros							

PLATAFORMA DE SUSTENTABILIDADE



GRI: 1.2

No início de 2012, a AES Brasil deu um importante passo para integrar e uniformizar as iniciativas de sustentabilidade ao planejamento e à estratégia da empresa com o lançamento da Plataforma de Sustentabilidade, que reúne um conjunto de diretrizes alinhadas que terão influência sobre todos os processos da organização.

A plataforma começou a ser desenvolvida em 2010, com o objetivo de direcionar o alinhamento dos programas e iniciativas voltados ao desenvolvimento econômico, ambiental e social das comunidades nas quais estamos presentes.

O processo de construção se deu a partir da identificação dos temas prioritários para os negócios, levando em consideração não só as diretrizes estratégicas da organização, mas também as expectativas dos públicos de relacionamento.

Para isso, foram entrevistados 18 executivos, incluindo o diretor-presidente, o vice-presidente e os principais diretores. Além disso, foram realizadas análises do desempenho da AES Eletropaulo e da AES Tietê no ISE, da BM&FBovespa, da AES Eletropaulo e da AES Sul no questionário Ethos, de estudos da sociedade civil e de *benchmarks* nacionais e internacionais.

DIÁLOGO CONSTANTE

GRI: 4.16

Uma das principais preocupações da AES Brasil com seus públicos de relacionamento é proporcionar um ambiente de diálogo, envolvimento e transparência, de modo a alinhar e aprofundar o conhecimento sobre sustentabilidade e apresentar oportunidades de melhoria na gestão dentro dos temas-chave de nossa plataforma. É uma via de mão dupla, na qual as demandas são recebidas e tratadas, sendo o resultado compartilhado com todos.

Com o objetivo de melhorar continuamente a transparência de nossa interação e atender de modo cada vez melhor às expectativas e às necessidades dos nossos públicos de relacionamento, a definição dos compromissos e dos planos de ação da Plataforma de Sustentabilidade foi baseada em um diálogo com nossos colaboradores, um processo com duração de um ano que envolveu cerca de 130 profissionais de todas as áreas das empresas AES Brasil.

Entre outubro e novembro de 2011, realizamos a terceira edição do **Ciclo de Diálogos**, que reúne diversos grupos dos públicos de relacionamento da empresa para avaliar como a organização está atendendo



VOZ DOS PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO

“Como a Plataforma de Sustentabilidade está dentro do processo de decisão da companhia?”

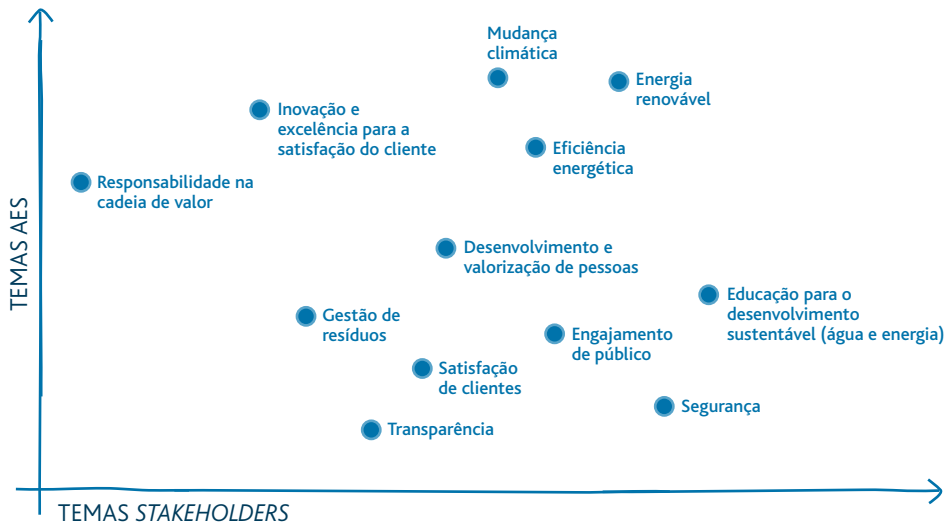
Comentário de um colaborador durante o 3º Ciclo de Diálogo com Públicos de Relacionamento

às expectativas e às demandas. Os pontos levantados nesses encontros servem de subsídio para as ações da empresa, a melhoria do diálogo com os públicos de relacionamento e a evolução do relatório de sustentabilidade, e também como um processo de *feedback* das iniciativas e dos projetos já realizados.

A edição de 2011 contou com a presença de 113 pessoas, entre elas representantes da sociedade civil organizada, do poder público, de clientes residenciais, comerciais e industriais, de fornecedores e de colaboradores.

O relatório de sustentabilidade, publicado anualmente, também é um importante canal que busca contemplar as demandas dos públicos de relacionamento sobre nossa gestão em temas econômicos, sociais e ambientais.

MATRIZ DE MATERIALIDADE



MATERIALIDADE

GRI: 1.2; 4.14; 4.17

Para reforçar seu compromisso com o desenvolvimento sustentável, a AES Brasil promoveu – entre 2010 e 2011 – um amplo processo de reflexão sobre o seu posicionamento em sustentabilidade, que envolveu a alta liderança do Grupo e mais de 130 representantes de públicos de relacionamento, entre colaboradores, clientes, fornecedores e representantes da sociedade civil.

Como resultado desse processo, foi definido o compromisso com a sustentabilidade e os temas estratégicos da AES Brasil, possibilitando às empresas do Grupo maior clareza e eficiência no processo de integração dos princípios e práticas de sustentabilidade na cultura e na gestão cotidiana dos negócios.

A partir das recomendações dos públicos de relacionamento, os executivos da AES Brasil definiram os cinco temas estratégicos para o período de 2012 a 2016:

- Segurança;
- Inovação e excelência para a satisfação do cliente;
- Geração de energia sustentável;

- Eficiência no uso de recursos (naturais, energéticos e financeiros);

- Desenvolvimento e valorização de colaboradores, fornecedores e comunidades.

A construção da Plataforma de Sustentabilidade foi iniciada em 2010 e, desde então, está sujeita a melhorias e reformulações, sempre com o foco em refletir, de maneira transparente, o compromisso da AES Brasil com seus públicos de relacionamento. Pensando nisso, em 2012 o pilar denominado “inovação em produtos e serviços” deu lugar a “inovação e excelência para a satisfação do cliente”, com o propósito de traduzir de maneira mais clara o compromisso das empresas AES Brasil com a satisfação dos clientes, seja pela excelência no atendimento e na prestação de serviços, seja pela busca constante por soluções inovadoras.

Além dos cinco pilares principais, os chamados “temas estratégicos”, a Plataforma de Sustentabilidade é formada ainda por três temas transversais. Esses temas são ferramentas para que a AES Brasil consiga disseminar o assunto sustentabilidade para todos os seus públicos de relacionamento. Os temas transversais são:

- Educação para sustentabilidade;
- Engajamento dos públicos de relacionamento;
- Comunicação, conhecimento e informação.

COMPROMISSOS DOS TEMAS TRANSVERSAIS

GRI: 1.2

EDUCAÇÃO PARA SUSTENTABILIDADE

1. Ser referência em educação para o consumo responsável dos recursos naturais, principalmente energia e água, até 2016.
2. Ter 100% dos colaboradores treinados em sustentabilidade, até 2013.

ENGAJAMENTO DOS PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO

1. Estabelecer um processo sistemático de engajamento com todos os públicos de relacionamento dos negócios da AES Brasil, com base na norma internacional AA1000, até 2012.
2. Recontratar ou identificar e aderir a compromissos voluntários relacionados ao desenvolvimento sustentável, até 2013.

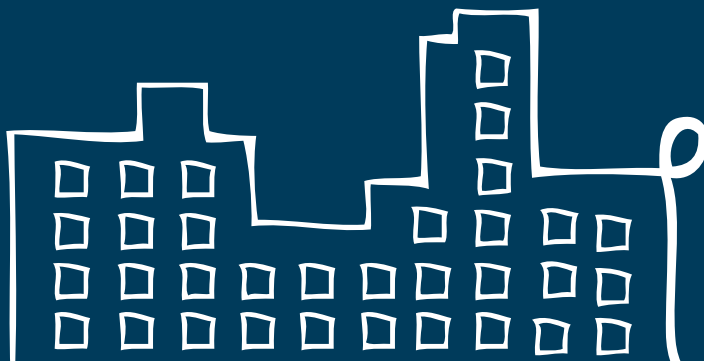
COMUNICAÇÃO, CONHECIMENTO E INFORMAÇÃO

1. Divulgar os resultados da Plataforma de Sustentabilidade.

A PLATAFORMA DE SUSTENTABILIDADE FOI INTEGRADA AO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA AES BRASIL

GRI: 1.2





INOVAÇÃO E EXCELÊNCIA PARA
A SATISFAÇÃO DO CLIENTE



EFICIÊNCIA NO
USO DE RECURSOS

DESENVOLVIMENTO E
VALORIZAÇÃO DE COLABORADORES,
FORNECEDORES E COMUNIDADES

DIÁLOGO COM PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO

GRI: 4.16

Entre outubro e novembro de 2011, a AES Brasil realizou o 3º Ciclo de Diálogo com Públicos de Relacionamento, em que 113 pessoas, entre colaboradores, fornecedores, clientes residenciais e corporativos, poder público e sociedade, conheceram os compromissos da AES Brasil com o desenvolvimento sustentável.

O evento também se propôs a alinhar e aprofundar o conhecimento sobre sustentabilidade da AES Brasil, revisar os temas materiais para o relatório – ou seja, de maior relevância para os negócios e para os públicos de relacionamento – e apresentar oportunidades de melhoria para a gestão desses temas.

GOVERNANÇA DA SUSTENTABILIDADE

GRI: 1.2; 4.9

Para estabelecer a governança da Plataforma de Sustentabilidade, a AES Brasil instituiu o **Comitê de Sustentabilidade**, que tem como lideranças o diretor-presidente do Grupo, Britaldo Soares, e os vice-presidentes.

O **Comitê de Sustentabilidade** é responsável por assegurar a gestão e a prestação de contas pela sustentabilidade, incluindo a validação da estratégia e a supervisão da evolução por meio do monitoramento dos planos de ação, do desenvolvimento de indicadores e da mensuração de metas. Em 2011, o comitê aprovou os compromissos em sustentabilidade para o período 2012-2016.

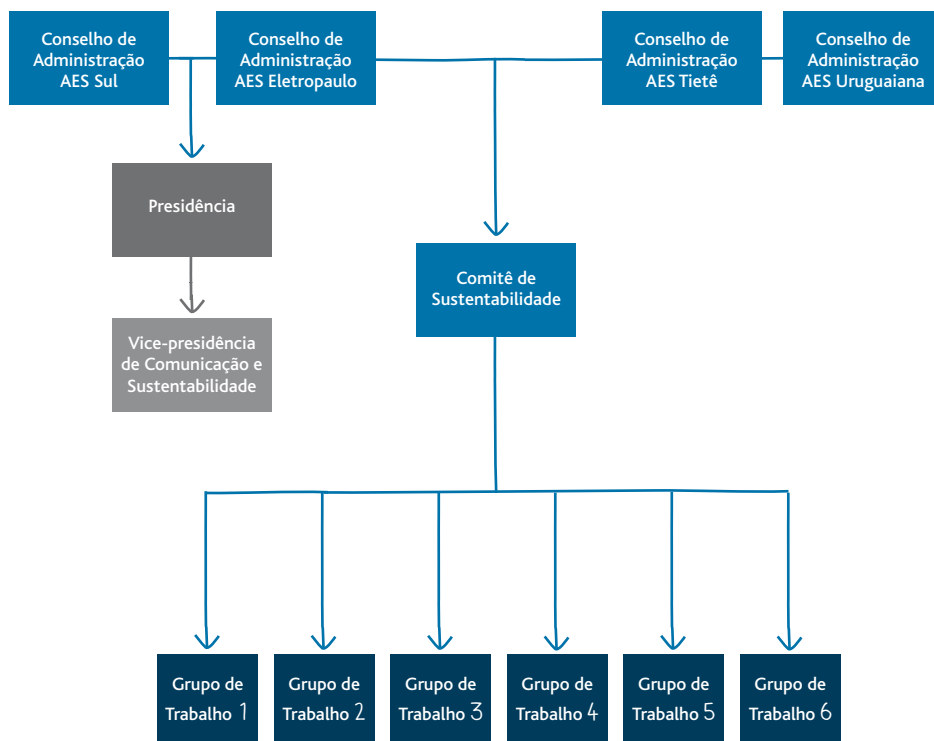
Esses planos de ação são de responsabilidade de seis grupos de trabalho: um para cada tema estratégico e um para os temas transversais.

A Vice-Presidência de Relações Institucionais, Comunicação e Sustentabilidade, que responde ao diretor-presidente, é a facilitadora do processo de integração da sustentabilidade na cultura e na gestão de negócios, garantindo o bom funcionamento do modelo de governança e o ritmo e a efetividade na implementação dos planos de ação.

As atividades do Comitê de Sustentabilidade – que se reporta aos Conselhos de Administração de cada uma das companhias da AES Brasil – tiveram início em 2011, quando validaram os compromissos do Grupo com a sustentabilidade para os próximos cinco anos. Os Conselhos de Administração das empresas do Grupo são responsáveis por acompanhar, orientar e validar a estratégia de longo prazo da companhia no que tange à integração da sustentabilidade no processo de gestão da empresa.

Todos os temas estratégicos da Plataforma de Sustentabilidade estão alinhados aos direcionadores do planejamento estratégico e possuem metas, compromissos e planos de ação específicos.

GOVERNANÇA DA SUSTENTABILIDADE NA AES BRASIL



VOZ DOS PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO

“Um passo importante foi a integração da Plataforma de Sustentabilidade com o planejamento estratégico. Isso dá a segurança de que, de alguma forma, está realmente sendo visto aqui pela empresa.”

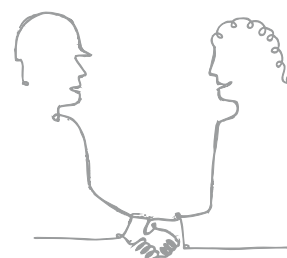
Comentário de um colaborador durante o 3º Ciclo de Diálogo com Públicos de Relacionamento

OS CINCO TEMAS-CHAVE DA PLATAFORMA DE SUSTENTABILIDADE ESTÃO ALINHADOS AOS DIRECIONADORES DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E POSSUEM METAS, COMPROMISSOS E PLANOS DE AÇÃO ESPECÍFICOS

EDUCAÇÃO PARA SUSTENTABILIDADE

Para engajar nossos públicos de relacionamento no compromisso com a sustentabilidade, é fundamental disseminar conhecimento sobre esse assunto. Por esse motivo, um dos temas transversais da nossa Plataforma de Sustentabilidade é a educação para sustentabilidade. Em 2011, mais de 600 colaboradores da AES Brasil participaram de *workshops*, palestras e treinamentos focados nesse aspecto. Buscamos aumentar gradualmente o número de participantes e a qualidade das atividades oferecidas para que, assim, possamos atingir 100% dos colaboradores, até o fim de 2013, com o Programa de Educação para Sustentabilidade.

CONFIRA um vídeo sobre o que é sustentabilidade para nossas lideranças: <http://youtu.be/m9a5MaiB34k>.



113 PESSOAS,

ENTRE COLABORADORES, FORNECEDORES, CLIENTES E REPRESENTANTES DO PODER PÚBLICO E DA SOCIEDADE, PARTICIPARAM DO 3º CICLO DE DIÁLOGO COM PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO.

PROGRAMA	PÚBLICO	OBJETIVO	COLABORADORES TREINADOS	CARGA HORÁRIA (HORAS)	HHT (HOMEM-HORA DE TREINAMENTO)
Programa de Desenvolvimento de Lideranças (PDL)	Gerentes e coordenadores	Treinar as lideranças para que sejam multiplicadores da sustentabilidade em meio às suas equipes	48	2	96
Comunidades de Liderança	Gerentes e coordenadores	Treinar as lideranças para que sejam multiplicadores da sustentabilidade em meio às suas equipes	231	4	924
<i>Workshops</i> e palestras	Diretores, VPs, coordenadores técnicos, operacionais e administrativos	Contribuir para que os colaboradores tenham contato com o tema da sustentabilidade na AES Brasil	262	8	2.096
Programa Gestão do Conhecimento	Gerentes e coordenadores	Capacitar os líderes em relação a conceitos, práticas e atividades de sustentabilidade da AES Brasil	84	6	504
Total			625	20	3.620

POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE

GRI: 1.2

Em 2011, uma das primeiras ações importantes dentro da Plataforma de Sustentabilidade foi a aprovação, pela alta direção, da Política de Sustentabilidade da AES Brasil, que incluiu e substituiu a Política de Meio Ambiente, Saúde e Segurança do Trabalho. Nessa política, ficam claros os compromissos das empresas do Grupo em cada um dos temas estratégicos da Plataforma de Sustentabilidade, garantindo a efetiva contribuição da AES Brasil para o desenvolvimento sustentável.

O compromisso do Grupo com a sustentabilidade é: atuar como agente transformador, entendendo, atendendo e antecipando as necessidades de energia elétrica dos nossos clientes com soluções seguras e inovadoras, para o desenvolvimento econômico, ambiental e social das comunidades onde estamos presentes.

Cientes de que nossas decisões e atividades afetam nossos públicos de relacionamento (clientes, colaboradores, fornecedores, acionistas, órgãos regulatórios, poder público, imprensa, agentes do setor elétrico, sociedade civil organizada e comunidades) nos locais nos quais atuamos, assumimos o compromisso de incorporar os princípios e práticas de sustentabilidade em nossa cultura e na gestão cotidiana dos negócios da AES Brasil. Esse posicionamento nos inspira a planejar e tomar decisões para curto, médio e longo prazos, levando em conta, de forma equilibrada, aspectos econômicos, ambientais e sociais. A Plataforma de Sustentabilidade estabelece as diretrizes para orientar o processo de tomada de decisão das diversas empresas do Grupo AES Brasil, com base em cinco temas prioritários, apresentados a seguir.

SEGURANÇA

- Atuar com foco na prevenção de acidentes, incidentes e doenças ocupacionais, monitorando, de forma proativa, indicadores de saúde ocupacional, de segurança do trabalho e com a população e aplicando as crenças e os princípios de segurança da AES, além de tecnologias, processos e insumos que minimizem os riscos e incentivem a melhoria contínua no desempenho das operações, visando à saúde e à segurança de colaboradores, fornecedores, clientes e comunidade.
- Garantir o cumprimento da legislação aplicável e outros requisitos pertinentes à saúde e à segurança em nossas atividades, na operação e na manutenção de todas as unidades.
- Desenvolver a cultura de segurança com colaboradores, fornecedores, clientes e população em geral, a fim de reduzir os acidentes.

INOVAÇÃO E EXCELÊNCIA PARA A SATISFAÇÃO DO CLIENTE

- Propiciar um ambiente e uma cultura que inspirem soluções inovadoras e eficazes, garantam a qualidade e a excelência dos serviços prestados ao cliente, potencializem nossos impactos positivos, minimizem nossos impactos negativos e melhorem a qualidade de vida das pessoas, agregando valor aos produtos e serviços do Grupo AES Brasil.

A PLATAFORMA DE SUSTENTABILIDADE ESTABELECE AS DIRETRIZES PARA ORIENTAR O PROCESSO DE TOMADA DE DECISÃO DAS DIVERSAS EMPRESAS DO GRUPO AES BRASIL

GERAÇÃO DE ENERGIA SUSTENTÁVEL⁷

- Incentivar o uso de energias alternativas e renováveis.
- Considerar os aspectos econômicos, sociais e ambientais dos empreendimentos de geração de energia atuais e futuros do Grupo AES Brasil, mantendo o compromisso de mitigar e reduzir os impactos negativos e potencializar os positivos.

⁷O compromisso de geração de energia sustentável não se aplica às empresas AES Eletropaulo e AES Sul.

EFICIÊNCIA NO USO DE RECURSOS

Recursos naturais

- Atuar com foco na prevenção e no controle da poluição e dos danos ambientais, tendo como objetivo prioritário o benefício a todas as comunidades com as quais o Grupo AES Brasil se relaciona, monitorando, de forma pró-ativa, indicadores de meio ambiente e aplicando tecnologias, processos e insumos que minimizem os impactos ambientais e incentivem a melhoria contínua.
- Utilizar, de forma racional e sustentável, os recursos naturais e outros recursos necessários aos processos sob responsabilidade das empresas do Grupo AES Brasil, incentivando a adoção de técnicas que visem à preservação da biodiversidade, ao consumo consciente e ao reaproveitamento de materiais ou resíduos, mitigando os impactos decorrentes das atividades e do consumo e pós-consumo dos produtos e serviços e buscando soluções econômicas e tecnicamente sustentáveis.
- Garantir o cumprimento da legislação aplicável e de outros requisitos pertinentes ao meio ambiente nas atividades, na operação e na manutenção de todas as unidades.
- Identificar e promover a redução de emissões, efluentes e resíduos para o meio ambiente e para o ambiente de trabalho, participando ativamente de discussões e implementando ações relativas a mudanças climáticas.

Recursos financeiros

- Alocar recursos financeiros de forma a assegurar resultados positivos e perenes para todas as partes, respeitando os valores praticados pelas empresas que compõem o Grupo AES Brasil.

Recursos energéticos

- Planejar e desenvolver as atividades aprimorando continuamente o desempenho das operações e incentivando a eficiência energética.

DESENVOLVIMENTO E VALORIZAÇÃO DE COLABORADORES, FORNECEDORES E COMUNIDADES

- Conhecer, engajar de forma transparente e influenciar positivamente colaboradores, fornecedores e comunidades onde o Grupo AES Brasil está inserido, visando à construção coletiva de soluções e práticas que gerem valor para todos.
- Proporcionar um ambiente de trabalho ético e inclusivo para nossos colaboradores e que valorize a diversidade e promova o desenvolvimento pessoal e profissional, por meio da educação para a sustentabilidade e da aplicação de critérios nos processos de seleção e gestão e na retenção de talentos, valorizando os compromissos do Grupo AES Brasil.

- Atuar em parceria com os fornecedores, orientando-os e desenvolvendo-os para se adequarem aos requisitos de saúde, segurança, meio ambiente e código de conduta, segundo os padrões do Grupo AES Brasil, bem como incentivá-los ao desenvolvimento de processos de melhoria contínua com relação aos seus impactos socioambientais e de saúde e segurança, abrangendo a cadeia produtiva.
- Manter comunicação aberta e permanente com os públicos de relacionamento, por meio de diálogos e da divulgação, de forma transparente e sistemática, de nossas práticas e desempenhos financeiro e socioambiental, bem como das ações realizadas para minimizar os impactos negativos e potencializar os impactos positivos causados por nossas atividades.

COMPROMISSOS PÚBLICOS

GRI: 4.13

A AES Eletropaulo é signatária do Pacto Global e promove os Objetivos do Milênio, 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, práticas laborais, meio ambiente e 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, anualmente, seu progresso à ONU e à sociedade. Conhecidos no Brasil como Oito Jeitos de Mudar o Mundo, os Objetivos do Milênio, por sua vez, determinam oito ações voltadas a educação, igualdade, redução da mortalidade infantil, saúde das gestantes, combate a Aids e outras doenças, erradicação da fome, respeito ao meio ambiente e desenvolvimento.

Em 2011, o Grupo AES Brasil patrocinou a Carta da Terra, iniciativa global que busca promover formas mais sustentáveis de vida e uma sociedade global fundamentada em um modelo de ética compartilhada, que inclui o respeito e o cuidado com a comunidade da vida, a integridade ecológica, a democracia e uma cultura de paz. Um bom momento dessa interação foi a participação de Brendan Mackey, membro do Conselho Internacional da Carta da Terra e professor no Fenner School of Environment and Society, da Universidade da Austrália, em um evento para discussão dos efeitos das mudanças climáticas na vida e nas atividades profissionais dos colaboradores da AES Brasil.

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;

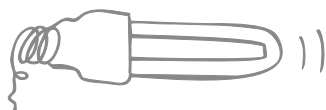
- **Grupo + Unidos:** parceria da missão diplomática dos Estados Unidos no país com empresas norte-americanas estabelecidas em território brasileiro, tem como objetivos dar visibilidade ao investimento das empresas participantes em projetos ambientais e de desenvolvimento social e econômico e promover o tema da responsabilidade social corporativa em meio a diferentes segmentos da sociedade.

Os próximos capítulos do [Relatório de Sustentabilidade 2011](#) estão estruturados de acordo com os pilares da Plataforma de Sustentabilidade. Neles, apresentamos nossos principais resultados e as iniciativas que adotamos para atender às necessidades dos nossos públicos de relacionamento e contribuir para o desenvolvimento sustentável das comunidades onde atuamos.

PACTO GLOBAL

GRI: 4.12

Desde 2005, a AES Eletropaulo apoia o Pacto Global e divulga, anualmente, o desempenho de suas atividades, bem como os impactos socioambientais, por meio do relatório de sustentabilidade.



10

SÃO OS PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL, DA ONU, QUE AS SIGNATÁRIAS DEVEM INCORPORAR À GESTÃO DE NEGÓCIOS.

OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO DO MILÊNIO



1

1. Erradicar a extrema pobreza e a fome.



2

2. Atingir o ensino básico universal.



3

3. Promover a igualdade entre os sexos e a autonomia das mulheres.



4

4. Reduzir a mortalidade na infância.



5

5. Melhorar a saúde materna.



6

6. Combater o HIV/Aids, a malária e outras doenças.



7

7. Garantir a sustentabilidade ambiental.



8

8. Estabelecer uma parceria mundial para o desenvolvimento.





SEGURANÇA

É A ATITUDE PROTEGENDO
A VIDA DOS NOSSOS
COLABORADORES, DOS
FORNECEDORES E DA
POPULAÇÃO

GRI: LA7; LA8

Os esforços da AES Eletropaulo em termos de segurança têm como objetivos antecipar riscos e buscar ações preventivas que reduzam a ocorrência de acidentes. Nosso desafio diário é levar o bem-estar proporcionado pela energia elétrica para mais de 16,6 milhões de pessoas, nos 24 municípios da nossa área de concessão. Para tanto, precisamos fazer isso com as melhores condições de segurança, pois nada é mais importante para nós do que garantir a integridade física de colaboradores, de fornecedores e da população.

Nosso **Programa de Segurança**, que reúne todas as práticas da empresa, foi elaborado para contribuir com a consolidação de um ambiente seguro, por meio do comprometimento de todos com a busca pela melhoria contínua.

Em 2011, o conjunto de iniciativas possibilitou que a AES Eletropaulo atingisse

COMPROMISSOS DE SUSTENTABILIDADE AES ELETROPAULO (2012-2016)

- Zero acidente fatal (próprios e contratados) ao ano
- Reduzir em 20% ao ano os acidentes com e sem afastamento (próprios e contratados)
- Reduzir em 20% ao ano os acidentes totais com a população

a meta de zero fatalidade com funcionários próprios e contratados. Além disso, as taxas de frequência de acidentes, tanto com colaboradores próprios quanto com terceirizados, caíram aos **menores níveis dos últimos cinco anos.**

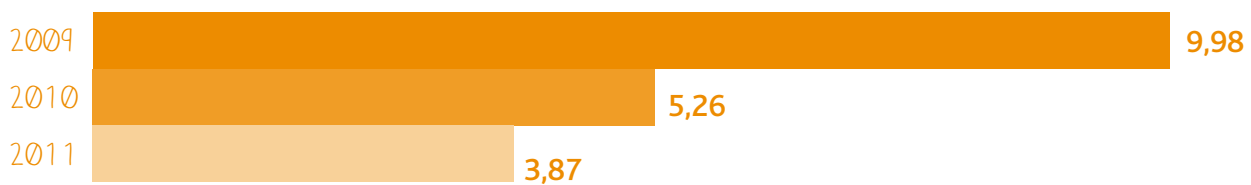
TAXA DE FREQUÊNCIA DE ACIDENTES*

PRÓPRIOS



*Considerando critérios OHSAS 18001 – *Lost Time Injury Rate*.

TERCEIROS



TAXA DE GRAVIDADE DE ACIDENTES

PRÓPRIOS



*Considerando critérios OHSAS 18001 – *Lost Time Injury Rate*.

TERCEIROS



NOS ÚLTIMOS CINCO ANOS, A AES ELETROPAULO REGISTROU UMA REDUÇÃO SIGNIFICATIVA NOS ACIDENTES ENVOLVENDO A POPULAÇÃO

Os resultados foram ainda melhores entre os colaboradores indiretos, principalmente em decorrência da iniciativa de estabelecer um processo de gestão nas empresas contratadas para organizar programas de segurança específicos, sempre com acompanhamento da equipe da AES Eletropaulo.

As inspeções realizadas em campo tiveram foco nas empresas contratadas, com atuação constante dos técnicos de segurança da companhia, para garantir o estabelecimento de uma cultura de segurança. Os reflexos foram as reduções de 82% na taxa de lesões, nos últimos dois anos, e de 50% no total de dias perdidos. Nenhum óbito foi registrado nos últimos dois anos.

Nossa *performance* de segurança também merece destaque no que diz respeito à população. Nos últimos cinco anos, a AES Eletropaulo registrou uma redução significativa nos acidentes envolvendo a rede elétrica nos 24 municípios atendidos pela concessionária.

Em 2011, houve redução de 30% no número de acidentes com mortes, de 23 para 16 (saiba mais sobre as iniciativas de segurança da população na p. 47).

Todos os indicadores são levantados seguindo os critérios das normas nacionais e da OSHA (Occupational Safety and Health Administration), para reporte à AES Global.



VOZ DOS PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO

"A AES tem política abrangente e eficiente de prevenção na questão de segurança dos seus consumidores e funcionários. Ela tem pleno conhecimento sobre os perigos e os riscos que o produto dela traz e tem uma *performance* de prevenção que é muito boa, mas poderia ser mais incisiva quanto à prevenção e à orientação aos seus clientes."

Comentário de um representante da sociedade civil durante o 3º Ciclo de Diálogo com Públicos de Relacionamento

RESULTADOS

Nosso comprometimento diário com a segurança tem trazido expressivas reduções nos números de acidentes e fatalidades.

- Taxa de frequência de acidentes com colaboradores próprios: 19% menor.
- Taxa de frequência de acidentes com colaboradores terceirizados: 48% menor.
- 30% menos acidentes fatais com a população.

GESTÃO DA SEGURANÇA

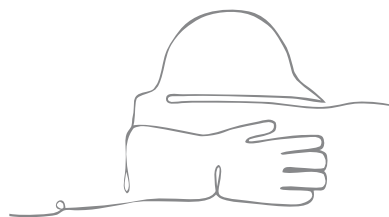
Para verificar se as empresas estão alinhadas aos 12 pilares do Sistema de Gestão da Segurança, todas as companhias do Grupo AES Brasil recebem, anualmente, a visita de técnicos da AES Corp. para uma auditoria de segurança. Os pilares são: Compromisso da Gestão, Políticas & Princípios, Metas, Objetivos & Planos, Procedimentos & Desempenho, Contabilidade dos Indicadores & Responsabilidade da Gestão Operacional, Pessoal de Segurança, Estrutura Organizacional Integrada, Motivação & Conscientização, Investigação de Incidente, Inspeções & Auditorias, Comunicação Eficaz e Treinamento & Desenvolvimento.

Em 2011, a AES Eletropaulo atingiu 96,7% de aderência aos padrões corporativos, ante os 93,9% verificados em 2010. Esse resultado coloca a empresa entre as que possuem um sistema de gestão de classe mundial, visto que, para obter esse reconhecimento, é necessário alcançar mais de 80% de aderência aos padrões. Atribuímos esse salto à maturidade do nosso sistema de gestão e ao constante refinamento das práticas.

O Programa de Segurança da AES Eletropaulo é baseado nas diretrizes globais da AES Corp. e no Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional (SGSSO). Os requisitos do SGSSO são baseados nas especificações da norma OHSAS 18001 (Occupation Health Safety Assessment Series). Em 2011, concentramos nossos esforços para atender a todos os 25 padrões (*standards*) da AES Corp., que são os procedimentos de segurança globais responsáveis por padronizar a gestão da segurança nas empresas AES. Com a implementação dos padrões concluída, a empresa trabalhará, em 2012, para alinhá-los inteiramente aos requisitos da OHSAS 18001, de forma a buscar a certificação no final do ano.

Em 2011, foram estabelecidas duas metas relacionadas à saúde e à segurança:

- garantir acesso à documentação legal para os colaboradores e a auditorias do Ministério Público: essa meta foi atingida e viabilizada por meio do módulo "Licenças e Permissões" do Sistema Integrado de Gestão de Meio Ambiente e Segurança;
- preparar a organização para receber a certificação OHSAS 18.001:2007 em 2012: o processo está em andamento, mantendo a meta de obter a certificação até dezembro de 2012.



30%

FOI A REDUÇÃO NO TOTAL DE ACIDENTES FATAIS COM A POPULAÇÃO EM 2011. A META É CHEGAR A ZERO FATALIDADE.

COMITÊS DE SEGURANÇA

GRI: LA6

Quatro comitês representam os colaboradores da AES Eletropaulo em relação a questões de saúde e segurança (veja tabela abaixo). Esses comitês abrangem 100% dos colaboradores da AES Eletropaulo.

Atribuição dos comitês

Comitê de Segurança do Trabalho

AES Brasil: aprova objetivos e metas de segurança das empresas do Grupo AES Brasil; acompanha os principais indicadores de desempenho; e aprova investimentos e alocação de recursos emergenciais para prevenção ou correção dos quesitos de segurança.

Comitê de Segurança do Trabalho

AES Eletropaulo: acompanha os indicadores em detalhe por Diretoria Regional e por principais empresas contratadas; avalia as principais questões de desempenho e a determinação de ações preventivas ou corretivas; alinha as atividades, comunicando uniformemente os membros; e reconhece mensalmente os colaboradores que foram destaque nas questões de saúde e segurança. Em 2011, em dois meses, as reuniões foram realizadas na própria regional, aproximando a Gerência de Segurança e Meio Ambiente, as Diretorias Regionais e suas contratadas. Também ocorreu no último ano a integração com as questões ambientais.

Comitê Regional de Segurança do Trabalho AES Eletropaulo: analisa os principais indicadores de segurança em cada regional; e discute, junto com a equipe de segurança local, ações a serem tomadas. Ocorre, conjuntamente, a Reunião de Análise de Desenvolvimento Setorial (ADS) dos Indicadores Operacionais.

Comissão Interna de Prevenção de

Acidentes: as Cipas se subdividem em subcomissões, que discutem temas diferenciados e encaminham as discussões ao presidente da Cipa. Cada diretoria tem análises específicas, e as subcomissões definem como cada área deve agir. Atua na conscientização e na busca de recursos para prevenção e melhorias. Em 2011, foram padronizadas as rotinas da Cipa e de algumas subcomissões.

CAMINHADA DE SEGURANÇA

Ir a campo para observar atividades de trabalho com o objetivo de identificar e eliminar condições e comportamentos não seguros. Esse é o objetivo da **Caminhada de Segurança**, programa que envolve lideranças (presidente, vice-presidentes, diretores, gerentes e coordenadores) de diferentes áreas.

Além de envolver e comprometer ainda mais a liderança com a segurança, a Caminhada de Segurança é também uma fonte de boas ideias e inovação, proporcionadas pela interação entre profissionais de diferentes áreas, com perspectivas diferentes.

EM 2011, FORAM REALIZADAS 3.065 CAMINHADAS DE SEGURANÇA PELOS LÍDERES DA COMPANHIA, RESULTADO QUE SUPEROU EM 32% A META E TEVE COMO DESTAQUE A PARTICIPAÇÃO DO DIRETOR-PRESIDENTE, COM 25 INSPEÇÕES NO ANO

COMITÊ	ESTRUTURA	OPERAÇÃO
Segurança do Trabalho AES Brasil	Composto pelo diretor-presidente, por vice-presidentes e pelo diretor de Segurança e Meio Ambiente AES Brasil. Reúne-se trimestralmente.	Opera em nível do Grupo AES Brasil.
Segurança do Trabalho AES Eletropaulo	Composto pelo vice-presidente de Distribuição, pelo diretor de Segurança e Meio Ambiente AES Brasil e por diretores regionais, gerentes, coordenadores e diretores das empresas parceiras. Reúne-se mensalmente.	Opera em nível de Diretoria Regional e por principais empresas contratadas.
Regional de Segurança do Trabalho AES Eletropaulo	Composto pelo diretor regional, por gerentes e coordenadores regionais, por coordenador de Segurança e por técnicos de Segurança. Reúne-se mensalmente.	Opera em nível de unidades regionais.
Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa)	Composta de representantes do empregador e dos empregados, conforme norma NR-5. São estabelecidas tendo como base prédios ou lojas de atendimento e, em sua maioria, operam com subcomissões.	São sete comissões estabelecidas: regionais, lojas e Complexo do Cambuci.

CAMINHADAS DE SEGURANÇA

Meta*

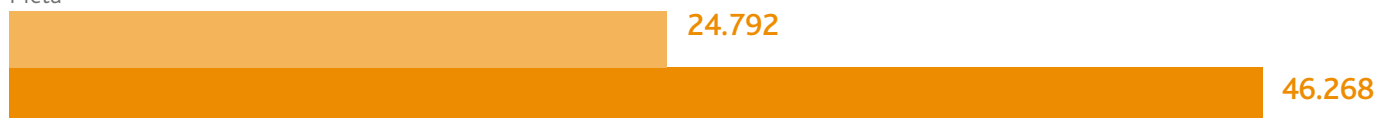


Realizadas

*Com base na meta mensal de 1.244, considerada a partir de fevereiro de 2011.

INSPEÇÕES DE CAMPO

Meta*



Realizadas

*Com base na meta mensal de 2.066, considerada a partir de janeiro de 2011.

CAMINHADAS DE SEGURANÇA	META MENSAL
Presidente e vice-presidentes não operacionais	1
VP de Distribuição	2
Diretores da VP de Distribuição	2
Diretores administrativos	1
Gerentes operacionais/regionais	4
Gerentes não operacionais	1
Coordenadores operacionais	8
Coordenadores operacionais da Gerência de Manutenção	4
Supervisores operacionais da Gerência de Manutenção	8
Coordenadores de Segurança	8
Coordenadores não operacionais	1
Supervisor de Leitura e Entrega	8

SEGURANÇA NO DIA A DIA

A AES Eletropaulo precisa zelar pela vida de todos os profissionais, próprios e terceirizados, que compõem as equipes que trabalham diariamente nas operações da empresa. Para isso, realizamos diariamente uma série de iniciativas com o propósito de educar, conscientizar e treinar colaboradores para um comportamento seguro. São elas:

Tolerância Zero: visa eliminar condições inseguras que possam levar a acidentes graves ou fatais, com base no cumprimento obrigatório de nove regras de segurança fundamentais (*veja quadro ao lado*);

Líder em Ação: oferece treinamentos baseados em três pilares (segurança, qualidade e produtividade) a líderes que atuam diretamente no campo. O objetivo é que essas lideranças estejam capacitadas a orientar e supervisionar as equipes para a realização do trabalho seguro e, assim, garantir a eficiência de nossas iniciativas. Em 2011, cumprimos a meta de treinar 100% dos líderes de equipes operacionais, o que corresponde a 322 profissionais, divididos em 29 turmas de treinamento;

Game de Segurança: visa possibilitar a interação dos colaboradores com as diretrizes operacionais de segurança, por meio de recursos lúdicos, que são uma das melhores formas de fixar o aprendizado. A ferramenta, destinada a treinamento sobre os procedimentos seguros, foi implementada em 2009, seguindo a máxima de “aprender brincando”. No total, desde 2009 foram criados e lançados 15 *games*, tanto para o público operacional quanto para o administrativo;

Game de Direção Defensiva: criado em novembro de 2011 para reforçar a ferramenta Game de Segurança, é um treinamento interativo no qual colaboradores e prestadores de serviço terceirizados aprendem sobre atitudes seguras no trânsito.

SEGURANÇA DA POPULAÇÃO

Para evitar que pessoas fiquem expostas ao contato direto com a energia elétrica – um bem que, quando manuseado de maneira inadequada, pode trazer graves consequências –, o segmento de distribuição de energia exige um forte trabalho de prevenção, orientação e conscientização da população.

Cerca de 80% dos acidentes com energia elétrica envolvendo a população acontecem em áreas de baixa renda e em atividades de profissionais que atuam na construção civil⁸.

Para reduzir a taxa de acidentes com esse público, a AES Eletropaulo elaborou a **Operação Acidente Zero**, direcionada para orientar e conscientizar profissionais da construção civil a respeito dos riscos de trabalhar nas proximidades da rede de distribuição.

A Operação conta com as **blitzes de segurança**, que são visitas a obras nas comunidades de baixa renda para disseminar informações sobre os potenciais riscos e sobre procedimentos seguros e atitudes adequadas.

⁸Uma pesquisa etnográfica encomendada pela empresa identificou que esse público costuma trabalhar em obras de construtoras e empreiteiras durante a semana e, nos fins de semana, realiza obras de melhorias de sua própria residência, aumentando o risco de acidentes com a rede elétrica.

NOVE REGRAS DO TOLERÂNCIA ZERO

1. Para redes desenergizadas, só trabalhar entre pontos aterrados.
2. Para escalar/subir postes até alturas superiores a 1,80 m, utilizar o Sistema de Escalada Segura, que consiste em analisar estruturas e usar o cinto paraquedista, o dispositivo trava-quedas e a corda linha de vida, além de amarrar as escadas.
3. Sempre usar equipamento de proteção individual (EPI) e equipamento de proteção coletiva (EPC) com características isolantes (luvas, mangas, capacete e protetores de polietileno).
4. Para a realização das atividades no SEP (Sistema Elétrico de Potência), deve sempre ser preenchida a APR (Análise Preliminar de Risco).
5. Para entrar em espaços confinados, é necessário realizar o monitoramento da atmosfera e o preenchimento da PET (Permissão de Entrada para Trabalho).
6. Os encarregados de equipes operacionais devem realizar a supervisão da equipe, planejando e garantindo que as tarefas sejam executadas com qualidade, produtividade e, principalmente, segurança, não sendo permitido que os mesmos realizem tarefas operacionais.
7. Ao retirar/interferir em uma sinalização e/ou bloqueio de energia ou religar um equipamento, é necessária a prévia autorização e a comunicação aos envolvidos.
8. Operações de içamento e movimentação de cargas pesadas deverão ser planejadas, supervisionadas e desempenhadas por pessoal qualificado.
9. Os condutores de veículos da empresa devem: dirigir dentro dos limites de velocidade; não estar sob influência de álcool ou drogas; garantir o uso de cinto de segurança por todos os passageiros; e não manusear o telefone durante a condução dos veículos.

O programa, iniciado no final de 2009, ganhou destaque e reconhecimento durante o ano de 2011, quando passou a ser chamado de **Movimento Viva sem Acidentes**. Em 2011, mais de 1.200 pontos foram visitados, entre eles obras e lojas de material de construção da Grande São Paulo, abrangendo 18.595 pessoas. Atualmente, construtoras e empreiteiras nos procuram para levar essas orientações e a conscientização aos seus funcionários.

Além do trabalho voltado para os profissionais da construção civil, a AES Eletropaulo conta com 150 colaboradores que oferecem treinamentos e palestras em escolas, empresas, associações

e outros locais. Essas atividades buscam orientar a população quanto ao risco relacionado ao manuseio incorreto da rede elétrica. Em 2011, atendemos mais de 180 mil pessoas, em 4.188 palestras, nas cidades da área de concessão da empresa.

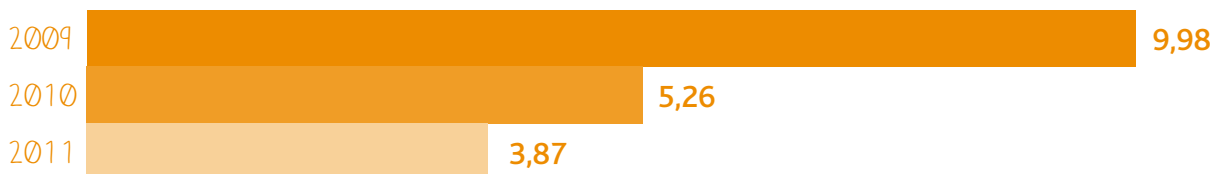
Com foco na prevenção de acidentes, investimos, em 2011, R\$ 15,3 milhões em campanhas de segurança e ações para orientar a população sobre os riscos da rede elétrica, além de dicas de como evitar acidentes.

Ao todo, as ações de segurança da AES Eletropaulo atingiram um público de 1,37 milhão de pessoas.

TOTAL DE ACIDENTES COM A POPULAÇÃO GRI: EU25



ACIDENTES FATAIS COM A POPULAÇÃO GRI: EU25



CAMPANHAS

Em 2011, as campanhas da AES Eletropaulo utilizaram uma linguagem próxima à utilizada no dia a dia pelos clientes das classes C, D e E, para que a mensagem transmitida pudesse ser mais bem compreendida por um número maior de pessoas. Levamos informação à população sobre os riscos da rede elétrica durante os 365 dias do ano, das mais diferentes formas. Realizamos campanhas de conscientização em mídias de grande abrangência (como TV, rádio, internet e transporte coletivo) e por meio de outras ações específicas, que envolvem diretamente a população.

Um exemplo disso foi a campanha realizada em novembro de 2011, em parceria com a CPTM (Companhia Paulista de Trens Metropolitanos), na qual as barras de ferro internas dos vagões simularam fios de alta tensão e traziam mensagens como "Se isso fosse um cabo de energia elétrica, sua vida estaria em risco", alertando, de maneira criativa e inusitada, a população sobre os riscos da rede elétrica.

Outra campanha de destaque e com boa aceitação contempla os caminhões interativos, equipados com recursos que simulam os riscos e o desperdício de energia, envolvendo a população não só com a segurança, mas também com o consumo consciente. Em novembro de 2011, um caminhão esteve na **Estação Ciência**, em São Paulo, possibilitando ao público visitante uma oportunidade de conhecer melhor o funcionamento do sistema de distribuição de energia.

Durante o ano, os caminhões interativos da AES Eletropaulo passaram pelas cidades de São Paulo e Grande São Paulo, levando informação e entretenimento para mais de 147,5 mil pessoas.

CONFIRA o documentário *Por um Fio* na internet, no canal da AES Eletropaulo no YouTube: www.youtube.com/AESEletropaulo#p/a/u/5/rhsjLqg2GS4

POR UM FIO

Em 2011, produzimos o documentário *Por um Fio*, que conta a história de uma filha que perdeu o pai em um acidente com a rede elétrica e de um jovem que se acidentou enquanto realizava obras em sua casa, próximo à rede elétrica. O documentário foi exibido no **Projeto Cine na Rua**, um cinema itinerante montado dentro de um caminhão que percorreu comunidades de baixa renda. Entre os meses de fevereiro e maio, o projeto esteve em 35 comunidades, tendo 70 sessões e um público de mais de 63 mil pessoas. Antes da exibição de filmes recém-lançados em DVD, o documentário era apresentado, alertando à população sobre as consequências do descuido com a segurança.

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). Diante desse fato, a AES Eletropaulo adota uma postura cautelosa, e medidas preventivas quanto à exposição da população são tomadas durante a concepção dos projetos, seguindo as recomendações da Organização Mundial da Saúde (OMS).

Em atendimento à legislação vigente (lei federal 11.934, de 5 de maio de 2009, regulamentada pela resolução normativa Aneel nº 398, de 23 de março de 2010), a companhia realiza, periodicamente, estudos de medição e simulação de campos elétricos e magnéticos. Esse monitoramento é realizado em parceria com a Associação Brasileira de Compatibilidade Eletromagnética (Abricem).

Desenvolvido com recursos de projetos de pesquisa e desenvolvimento, essa iniciativa tem como objetivo supervisionar os níveis de exposição de colaboradores e da população a campos magnéticos de 60 Hz originados em subestações e linhas de subtransmissão e, assim, atender aos limites de segurança em todas as instalações.

O projeto busca ainda definir a arquitetura mais adequada para o sistema elétrico e o desenvolvimento de terminais de sensoriamento remoto dos campos magnéticos existentes nos locais selecionados (medidores). Além disso, abrange o desenvolvimento de um banco de dados que possa disponibilizar as informações coletadas à população e a órgãos públicos (federal, estadual e municipais), atendendo à proposta do projeto de lei 2.576/2000.

Em 2012, concluiremos a fase de testes de um medidor de campo magnético, que já está sendo utilizado para avaliar os níveis dos campos magnéticos em áreas próximas à rede elétrica. No município de São Paulo, por exemplo, no caso de novos empreendimentos ou reforma de existentes, os resultados dos estudos são compartilhados com o Departamento de

Controle da Qualidade Ambiental (Decont), que, com base nas medições obtidas, solicita planos de adequação, quando necessário. A intenção é que esse projeto seja modelo de referência para a evolução desse tipo de supervisão, bem como consolide a capacitação nacional para implementação desse tipo de sistema.

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO	2009	2010	2011
Média de horas extras por funcionário/ano	228	189	163
Número total de acidentes de trabalho com funcionários	56	63	64
Número total de acidentes de trabalho com terceirizados/contratados	117	87	70
Média de acidentes de trabalho por funcionário/ano	0,012	0,011	0,011
Acidentes com afastamento temporário de funcionários e/ou prestadores de serviço (%)	26,58	38,93	44,03
Acidentes que resultaram em mutilação ou outros danos à integridade física de funcionários e/ou de prestadores de serviço, com afastamento permanente do cargo (incluindo LER) (%)	0,00	0,67	0,75
Acidentes que resultaram em morte de funcionários e/ou de prestadores de serviço (%)	1,73	0,67	0,00
Índice TF (taxa de frequência) ¹ total da empresa, no período, para funcionários	6,22	6,55	5,99
Índice TF (taxa de frequência) ¹ total da empresa, no período, para terceirizados/contratados	9,98	5,26	3,87
Índice TG (taxa de gravidade) ² da empresa, no período, para funcionários	51	672	49,67
Índice TG (taxa de gravidade) ² da empresa, no período, para terceirizados/contratados	1.649	349	53,49

¹Taxa de frequência: acidentes com afastamento por milhão de homens-horas de exposição ao risco no período de um ano.

²Taxa de gravidade: dias perdidos em decorrência de acidentes com afastamento por milhão de homens-horas de exposição ao risco no período de um ano.

³Aumento significativo entre 2010 e 2011 por causa da maior participação social do Programa Conte com a Gente.

SEGURANÇA NO USO FINAL DE ENERGIA PELO CONSUMIDOR	2009	2010	2011
Taxa de gravidade (TG) de acidentes com terceiros por choque elétrico na rede concessionária (eventos totais*)	134	85	87
Número de melhorias implantadas com o objetivo de oferecer produtos e serviços mais seguros	4	5	6

*Até 2011 foi reportado o total de acidentes, e não a taxa de gravidade, como sugere a diretriz da Aneel. A partir de 2012, reportaremos os dados conforme a diretriz.





INOVAÇÃO E EXCELÊNCIA PARA A SATISFAÇÃO DO CLIENTE

É PROPICIAR UM AMBIENTE E UMA CULTURA QUE INSPIREM SOLUÇÕES QUE MELHOREM A VIDA DAS PESSOAS E GARANTAM QUALIDADE E EXCELÊNCIA NOS SERVIÇOS PRESTADOS AO CLIENTE

GRI: PR5

Em 2011, a AES Eletropaulo deu continuidade às ações para atingir seu objetivo de aumentar a satisfação dos clientes e reformulou toda a infraestrutura de atendimento.

No ano, renovamos e ampliamos nosso **atendimento eletrônico** de 330 para 2 mil portas de Unidades de Resposta Audível (URAs). No **call center**, incorporamos mais 150 posições de atendimento durante o período de verão (de 400 para 550), aumento de 38%. Além disso, foi contratada uma capacidade de atendimento variável para situações de emergência (300 posições de atendimento).

Com o objetivo de reduzir o tempo médio de espera de 58 segundos, auferido do início de 2011, para 35 segundos, foi expandida em 27 vezes a capacidade de atendimento eletrônico no **call center**: de 2 mil ligações para 54 mil ligações por hora. Os efeitos dessa ampliação superaram as expectativas, resultando em um tempo médio de espera de 11 segundos em dezembro de 2011. Reduzimos a quase zero o número de chamadas ocupadas, diante de 400 mil registradas em dezembro de 2010.

É importante destacar que as informações acima contemplam, inclusive, os dias críticos. Considerando o expurgo dos dias críticos, o tempo médio de atendimento passou de 22 segundos, no início de 2011, para dois segundos, ao fim do ano, uma redução de 91%.

COMPROMISSOS DE SUSTENTABILIDADE AES ELETROPAULO (2012-2016)

- Atingir índice acima de 85% de satisfação do cliente da AES Eletropaulo na pesquisa da Abradee, até 2015.
- Implementar uma estrutura interna que garanta a promoção e a gestão de práticas e projetos inovadores, até 2012.
- Promover uma cultura organizacional de incentivo à inovação, até 2014.
- Implementar cinco soluções inovadoras e tecnologias limpas na AES Brasil que gerem valor aos nossos públicos de relacionamento, com aumento da qualidade e redução dos custos e impactos ambientais e sociais das nossas operações, até 2016.
- Disseminar o conceito e a estratégia de inovação na cadeia de valor e estabelecer parcerias que ampliem os resultados, até 2016.



Outra novidade é o serviço automatizado para registro de falta de luz. O cliente comunica a interrupção diretamente pelo sistema eletrônico do *call center*, sem precisar interagir com o atendente. Mesmo assim, ele recebe uma previsão de restabelecimento da energia e um número de protocolo.

O lançamento da **Web Móvel**, plataforma de atendimento dirigida aos *smartphones*, e as reformulações de nosso *site* consolidaram a internet como o canal de maior número de atendimentos da AES Eletropaulo. Conforme previsto, o atendimento *online* via *chat* foi retomado em 2011 e contabilizou mais de 180 mil atendimentos. Além disso, foi ampliada em 100% a capacidade de recebimento de **SMS (torpedo)**, de 50 mil para 100 mil por dia.

O atendimento presencial nas **lojas** também foi otimizado, com o objetivo de reunir conforto e praticidade para os clientes. O espaço busca melhorar a qualidade do atendimento e é adaptado 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.

Em 2011, chegamos a 49 pontos de atendimento remodelados, entre lojas e rede conveniada de atendimento. Nos próximos doze meses, a empresa deve concluir a remodelação de todos os seus pontos de atendimento presencial.

SATISFAÇÃO

A AES Eletropaulo acompanha o nível de satisfação dos seus clientes, anualmente, por meio de pesquisas específicas, direcionadas a cada um dos segmentos de mercado. No segmento de varejo, a companhia utiliza a pesquisa da Abradee (Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica), que se divide em sete macrocategorias: Fornecimento de Energia, Informação e Comunicação, Conta de Luz, Atendimento ao Cliente e Imagem da Empresa. De acordo com a pesquisa, o Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida (ISQP) chegou a 71,5% em 2011, contra 76,6% em 2010.

Para reverter esse quadro, a AES Eletropaulo elaborou um amplo plano para 2012, com foco na qualidade do fornecimento, na inovação do atendimento e na excelência do relacionamento.

O TEMPO MÉDIO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO TELEFÔNICO AO CLIENTE FOI REDUZIDO DE 22 SEGUNDOS NO INÍCIO DE 2011 PARA DOIS SEGUNDOS NO FIM DE 2011, DIMINUIÇÃO DE 91%

OUVIDORIA/PROCON

GRI: PR5

Com vistas a otimizar o processo de análise de reclamações recebidas por meio da Ouvidoria e conferir mais uniformidade e celeridade às tratativas adotadas nas manifestações apresentadas pelos clientes, em outubro de 2009 a Ouvidoria da AES Eletropaulo foi reestruturada. Nesse novo cenário, foram criadas duas coordenações específicas: uma para o tratamento das reclamações recebidas diretamente pelo 0800 da empresa e também das manifestações da Aneel/Arsesp e outra dedicada exclusivamente à análise e à condução dos registros recebidos pelo Procon, além de reforçar seu quadro próprio de atendimento, que conta com uma supervisão específica.

O monitoramento dessas reclamações é realizado permanentemente e segmentado por tipo de assunto, origem da entrada da manifestação e providência adotada nos processos. Esses dados servem de insumo para a adoção de ações de melhoria dos processos internos e são analisados pelas diversas áreas da empresa, gerando ações corretivas e preventivas, visando à mitigação de queixas recorrentes.

Destaca-se que essas ações coordenadas têm gerado resultados positivos. Nesse contexto, a AES Eletropaulo apresentou, em 2011, uma redução de 6% nos registros originados no 0800, na Aneel/Arsesp e no Procon. Quanto a esse ponto, destaca-se, ainda, a melhoria no Cadastro de Reclamações Fundamentadas do Procon, passando da terceira colocação no *ranking* publicado em 2010 para a sexta colocação na publicação de março de 2011.

Alguns desses resultados estão refletidos no relatório final relacionado ao Termo de Compromisso para Redução de Demandas, assinado entre a AES Eletropaulo e a Fundação Procon em maio de 2010. Nele, é possível observar que, no período de 12 meses, houve redução de 6% das Cartas de Informação Preliminar (CIPs) e de 49% das Reclamações Fundamentadas, denotando o esforço conjunto empreendido pela AES Eletropaulo e a diligência na busca pela solução definitiva das demandas apresentadas por seus clientes.



49

PONTOS DE ATENDIMENTO FORAM REMODELADOS EM 2011. ATÉ 2013, TODOS ESTARÃO PADRONIZADOS.

CERTIFICAÇÃO ISO 9001

A AES Eletropaulo recebeu, em 2011, a certificação ISO 9001 para o tratamento das reclamações dos clientes.

CANAIS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

GRI: PR5

Portal Clientes Residenciais

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

Agência Virtual

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

Torpedo Fácil

27373

Telefones de atendimento 24 horas

Atendimento de emergências: 0800 72 72 196

Atendimento comercial: 0800 72 72 120

Atendimento especial para deficientes auditivos: 0800 77 28 626

Lojas de atendimento presencial

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

Redes sociais

No Twitter, o perfil da empresa (@AESEletropaulo) conta com mais de 3.100 seguidores e 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 responde a diferentes tipos de dúvida dos internautas.

Já no YouTube, a página (www.youtube.com/AESEletropaulo) teve mais de 67.678 visualizações dos vídeos que a empresa divulga, com informações sobre uso adequado e seguro de energia elétrica e canais de atendimento.

No Facebook, a *funpage* da AES Eletropaulo foi criada em outubro de 2011 e já conta com 1.144 fãs. Nela, a companhia apresenta 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 responde a diferentes tipos de dúvida dos internautas.

Em 2010, a empresa passou a monitorar os comentários dos clientes no *site* Reclame Aqui (www.reclameaqui.com.br), respondendo sempre que necessário. 100% das 2.661 reclamações registradas em 2011 foram respondidas, com um índice de solução de 56,8%.



100 MIL

É A NOVA CAPACIDADE DIÁRIA DE RECEBIMENTO DE SMS (TORPEDO) COM SOLICITAÇÕES DE ATENDIMENTO DOS CLIENTES.

CENTRAL DE CONCILIAÇÃO

GRI: PR5

Focada em atender às necessidades de seus clientes de forma eficaz e pró-ativa, a AES Eletropaulo mantém, desde 2006, a Central de Conciliação, que atende todos os clientes (residenciais, comerciais e industriais) em questões relacionadas ao fornecimento de energia elétrica, tais como débitos de contas de energia em relação à concessionária, negociação de irregularidades (TOI) e ressarcimento por danos elétricos, entre outras.

Criada, inicialmente, para clientes de baixa renda, a Central de Conciliação foi além do acordo firmado com a Procuradoria de Assistência Judiciária (PAJ), em 2006, e expandiu a atuação para qualquer situação em que há necessidade de intervenção do Poder Judiciário. Com isso, os clientes são atendidos mais rapidamente, por meio de acordos pré-processuais, otimizando o uso de recursos e diminuindo as despesas judiciais. O índice de conciliação chega a 96%, o que comprova a efetividade da central. Só em 2011 foram realizados 3.537 atendimentos, sendo firmados 3.399 acordos, evitando, assim, que esses casos se tornassem ações judiciais.

Além disso, para processos judiciais em andamento, a AES Eletropaulo, em conjunto com o Poder Judiciário, realiza mutirões de conciliação, visando extinguir os processos por meio de acordos, promovendo o desafogamento do Poder Judiciário e demonstrando proatividade na solução de problemas e na busca de conciliações.

EVOLUÇÃO DO ATENDIMENTO AO CLIENTE

TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS (CALL CENTER)

NÚMERO DE ATENDIMENTOS NOS ESCRITÓRIOS REGIONAIS

NÚMERO DE ATENDIMENTOS POR MEIO DA INTERNET



EVOLUÇÃO DO TEMPO MÉDIO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

Tempo médio de espera até o início do atendimento – sem expurgo de dias críticos (segundos)



Tempo médio de espera até o início do atendimento – com expurgo de dias críticos (segundos)



EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO			
PERFIL DE CONSUMIDORES E CLIENTES			
Venda de energia por classe tarifária (GWh): % total	2009	2010	2011
Residencial	41,91	42,02	41,54
Residencial baixa renda	1,69	1,85	2,57
Comercial	31,22	31,27	31,82
Industrial	17,52	17,32	16,47
Rural	0,08	0,08	0,08
Poder público	3,33	3,39	3,39
Iluminação pública	2,61	2,43	2,30
Serviço público	1,64	1,64	1,84
Satisfação do cliente	2009	2010	2011
Índices de satisfação obtidos pela pesquisa Iasc-Aneel	71,51	62,37	ND**
Índices de satisfação obtidos por pesquisas de outras entidades e/ou pesquisas próprias: ISQP (Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida pelos clientes residenciais), pesquisa Abradee	80,10	76,6	71,5
Índices de satisfação obtidos por pesquisas de outras entidades e/ou pesquisas próprias: ISQP (Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida pelos clientes corporativos), pesquisa Vox Populi	59,7	61,7	77,0
Atendimento ao consumidor	2009	2010	2011
Total de ligações atendidas (<i>call center</i>)	8.661.057	9.975.540	9.231.302
Número de atendimentos nos escritórios regionais	1.742.409	1.858.917	2.056.632
Número de atendimentos por meio da internet	3.738.775	4.724.343	8.182.120
Reclamações em relação ao total de ligações atendidas (%)	1,03	0,00	0,00
Tempo médio de espera até o início do atendimento (minutos)	0,55	0,83	0,77
Tempo médio de atendimento (minutos)	4,45	4,46	4,48
Número de reclamações encaminhadas de consumidores*	2009	2010	2011
À empresa	27.204	29.251	26.312
À Aneel (agências estaduais/regionais)	4.433	9.394	10.176
Ao Procon	5.044	5.281	4.977
À Justiça	3.416	3.288	5.360
Reclamações – principais motivos*	(%)	(%)	(%)
Referentes a prazos na execução de serviços	3,2	7,0	7,8
Referentes ao fornecimento inadequado de energia	0,9	0,8	1,0
Referentes a interrupções	1,9	2,6	4,7
Referentes a emergência	1,0	0,7	0,9
Referentes ao consumo/leitura	22,2	16,6	17,4
Referentes ao corte indevido	ND	0,1	ND
Referentes a conta não entregue	8,6	6,5	5,3
Referentes a serviço mal executado	0,3	0,5	0,5
Referentes a danos elétricos	7,3	10,5	10,3
Referentes a irregularidades na medição (fraude, desvio de energia)	4,3	3,3	2,7
Outros	50,3	51,5	49,5

*A empresa considera como reclamações atendidas e solucionadas aquelas que são procedentes.

**Não divulgado até o fechamento do relatório.

RECLAMAÇÕES SOLUCIONADAS (%)*	2009	2010	2011
Durante o atendimento	59,00	50,4	57,4
Até 30 dias	67,00	84,10	91,29
Entre 30 e 60 dias	14,00	13,00	7,39
Mais que 60 dias	19,00	2,90	1,33
Reclamações julgadas procedentes em relação ao total de reclamações recebidas	59,00	51,00	49,00
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

*A empresa considera como reclamações atendidas e solucionadas aquelas que são classificadas como procedentes.

OS INVESTIMENTOS NA MODERNIZAÇÃO DA REDE DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA TORNA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇO MAIS ÁGIL E CONTRIBUI PARA A MELHORIA DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO

QUALIDADE DA ENERGIA

GRI: EC8; EU6

Para melhorar a qualidade da energia entregue aos nossos clientes, investimos R\$ 738,7 milhões em projetos que visam à adequação da rede para um padrão mais moderno. Os destaques ficam por conta da substituição das redes convencionais por redes compactas, da instalação de religadores automáticos e da digitalização das subestações.

A rede compacta (também conhecida como *spacer cable*) é mais robusta e resistente às interferências externas, como quedas de galhos de árvores ou de outros objetos, e sua área de projeção mais compacta permite uma convivência mais harmoniosa com a vegetação, reduzindo as necessidades de podas de árvores. Desde 2011, todos os projetos de expansão da rede são feitos com a nova tecnologia, proporcionando mais confiabilidade ao sistema de distribuição de energia.

Também contribuiu para a modernização do serviço a instalação de 1.231 religadores automáticos em 2011, equipamentos que permitem que o fornecimento de energia seja reestabelecido remotamente, em caso de interrupção causada por alguma interferência externa, sem a necessidade de deslocar uma equipe de manutenção para o local. Com isso, a prestação de serviço se torna mais ágil e impacta positivamente a qualidade do atendimento aos clientes e a otimização de recursos. O investimento nessa iniciativa foi de R\$ 57,8 milhões.

Investimos também, em 2011, na automação⁹ da rede e destinamos R\$ 25 milhões para a digitalização de 100 subestações, com os objetivos de tornar mais precisas as informações enviadas remotamente ao Centro de Operações de Distribuição (COD) da AES Eletropaulo e ampliar a possibilidade de realizar procedimentos a distância.

Com o investimento, foram substituídos 100% dos relés eletromecânicos do antigo sistema de proteção por relés digitais. Isso aumenta a confiabilidade dos alimentadores de cada subestação e oferece mais agilidade à identificação de eventuais problemas na rede.

As avaliações para a realização desses investimentos não envolvem diretamente os clientes. Os estudos são realizados com base na demanda por energia envolvendo órgãos públicos, Secretarias de Habitação e Energia, grandes consumidores com expectativas de crescimento e associações de classes, entre outros. Esses órgãos oficiais repassam a demanda e as expectativas de fornecimento energético, colocando-as na rota do planejamento do sistema elétrico. Todos os investimentos realizados atendem a uma demanda específica, incluindo itens de racionalização do consumo e melhoria da qualidade da energia entregue.

⁹A automação permite melhor planejamento, monitoramento e controle da rede, auxiliando na manutenção preventiva e corretiva.



R\$ 738,7 MILHÕES

FORAM INVESTIDOS EM PROJETOS DE MODERNIZAÇÃO DA REDE COM O OBJETIVO DE MELHORAR A QUALIDADE DO FORNECIMENTO DE ENERGIA.

SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO: 20 NOVOS CIRCUITOS

GRI: EC8

Para trazer mais flexibilidade à operação da rede e, assim, melhorar a qualidade do fornecimento de energia, a AES Eletropaulo investiu R\$ 15 milhões na construção de 20 novos circuitos de distribuição, em cinco subestações. No total, os novos trechos têm capacidade para 290 MW, suficientes para abastecer 80 mil clientes.

Os investimentos realizados já estão beneficiando os municípios de Itapeverica da Serra, Osasco e São Caetano, além dos bairros paulistanos de Campo Limpo, Ibirapuera, Jardins, Mooca, Morumbi, Parelheiros e Remédios.

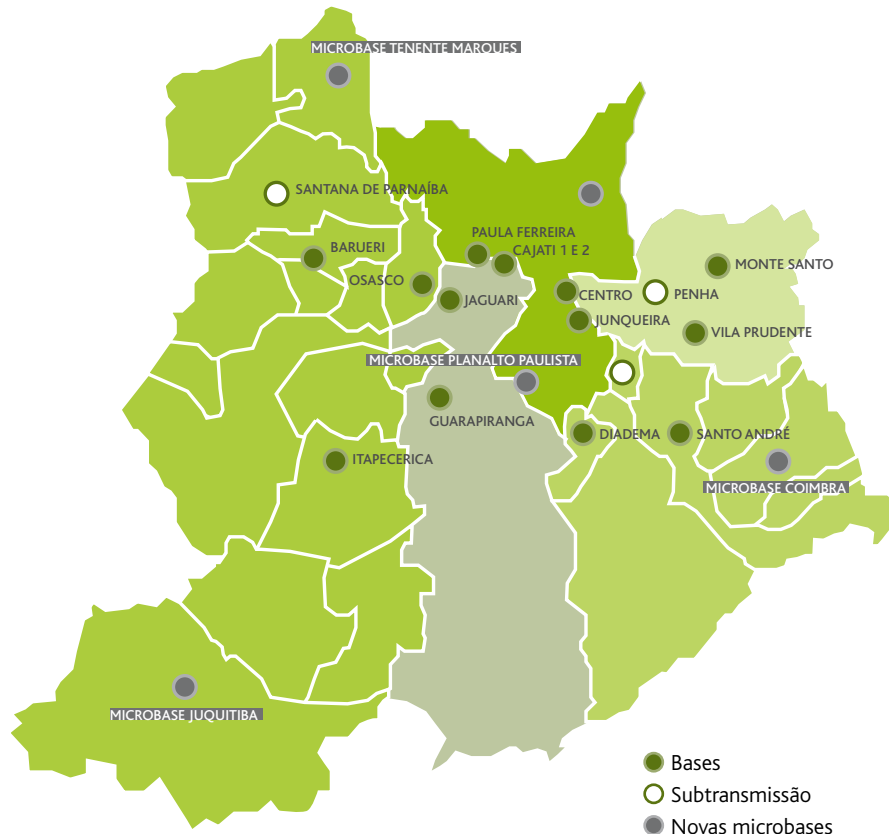
PLANO VERÃO

GRI: GRI EC8; EU6; EU21

Entre os meses de novembro e março, há um grande aumento nos fenômenos meteorológicos tropicais, como tempestades e fortes chuvas e ventos, que podem interferir no sistema elétrico da AES Eletropaulo. Essas interferências prejudicam a qualidade do fornecimento de energia, visto que a maior parte da rede é aérea. Com foco na satisfação dos clientes, a empresa aciona o Plano Verão, um conjunto de medidas a serem tomadas para antecipar e solucionar eventuais ocorrências originadas por esse cenário.

Nesse período, em 2011, 360 eletricitistas reforçaram as equipes de emergência. No total, 1.419 profissionais trabalharam para atender às ocorrências e restabelecer o fornecimento de energia. Um destaque desse plano foi a alocação de dez turmas especializadas na remoção de árvores de grande porte, o que proporcionou mais agilidade no atendimento das ocorrências. Esse trabalho, realizado geralmente pela Defesa Civil, foi desenvolvido para reduzir o tempo de interrupção no fornecimento e agilizar o restabelecimento do sistema. Para agilizar o deslocamento das equipes em situações críticas (como alagamentos), a AES Eletropaulo adicionou quatro bases de atendimento à sua estrutura, passando a contar com um total de 21, localizadas estrategicamente na área de concessão. Essa distribuição foi realizada levando em conta o histórico de ocorrências, o mapeamento de áreas alagáveis e a definição de rotas de fuga.

EXPANSÃO DAS BASES DE ATENDIMENTO EM 2011



SUBESTAÇÃO E SISTEMA DE SUBTRANSMISSÃO

GRI: EC8

Investimentos na construção e ampliação de subestações e linhas de subtransmissão permitem aumentar a disponibilidade de energia, além de melhorar a confiabilidade e a qualidade do fornecimento. Em 2011, adicionamos 224 MVA de capacidade instalada em subestações e trabalhamos na ampliação e recapacitação de sete linhas de subtransmissão – seis linhas aéreas e uma subterrânea –, totalizando 36 km de extensão e R\$ 76 milhões em investimentos. Cerca de 140 mil clientes, em cinco distritos da zona sul, no município de Taboão da Serra e na região de Alphaville (Barueri), foram beneficiados pela construção de duas novas subestações, com um investimento de R\$ 33 milhões.

AÇÕES PARA MITIGAR INTERFERÊNCIAS DO CLIMA

Em setembro de 2011, entrou em operação o Sistema de Monitoramento Meteorológico (SIM), composto por 11 estações climáticas, representando um investimento de R\$ 2,9 milhões. Entre os meses de dezembro e março (período de chuvas), o SIM nos auxiliou a antever as tempestades do verão de 2011. Isso viabilizou a execução de estratégias de emergência, possibilitando a mobilização adequada de equipes e recursos para mitigar impactos sobre as redes de energia e, assim, garantir a continuidade no fornecimento ou, em casos mais extremos, o restabelecimento do serviço com mais rapidez.

Resultado de uma parceria com o Inpe (Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais), o SIM nos permite ser mais assertivos na detecção das intensas chuvas de verão, com antecedência de aproximadamente duas horas. Durante o ano, também trabalhamos na padronização de um procedimento de emergência que prioriza o atendimento e o restabelecimento do serviço para hospitais, delegacias, escolas e residências de pessoas que utilizem equipamentos elétricos para tratamento médico.

CICLONE EXTRATROPICAL GRI: EU21

Em junho de 2011, um ciclone extratropical atingiu a Grande São Paulo, causando danos à rede elétrica e, conseqüentemente, transtornos para a população. Para atender às emergências e às necessidades de novos projetos de reparo e melhorias, a AES Eletropaulo ampliou seu plano de investimentos, estimado em R\$ 143 milhões, e anunciou, em 5 de julho, um investimento adicional no valor de R\$ 242 milhões para atendimento ao cliente nos próximos dois anos. R\$ 105,8 milhões do plano adicional já foram despendidos em 2011, na ampliação dos canais de atendimento (*call center*, SMS e URA – leia mais na pág. 50); na contratação de 580 eletricitas para manutenção e construção; na disponibilização de 353 turmas de emergência e adição de mais 120 turmas, de dezembro de 2011 a março de 2012; e na contratação de 30 eletricitas de podas, que iniciaram as atividades em outubro de 2011. As ações já programadas, que incluíam a instalação de 2 mil religadores e 5 mil seccionalizadores automáticos e a digitalização de cem subestações, permitindo uma gestão remota de 100% das subestações, foram plenamente concluídas no ano.

Durante as interrupções no fornecimento de energia em função do ciclone extratropical, a AES Eletropaulo realizou uma força-tarefa para levar os formulários do PID (Pedidos de Indenização por Danos Elétricos) às regiões mais atingidas, demonstrando, assim, sua proatividade na solução de problemas e na busca por acordos conciliatórios. Foram recebidos 3.659 PIDs, e 1.595 acordos relativos a danos elétricos foram firmados.

360 ELETRICISTAS
REFORÇARAM
AS EQUIPES DE
EMERGÊNCIA
DURANTE O VERÃO
DE 2010/2011,
TOTALIZANDO 1.419
PROFISSIONAIS
ATENDENDO ÀS
OCORRÊNCIAS E
RESTABELECENDO
O FORNECIMENTO
DE ENERGIA

PROCESSOS DE INDENIZAÇÕES – CICLONE EXTRATROPICAL

DANOS ELÉTRICOS	Reclamações recebidas	Processos deferidos	Processos indeferidos
	3.659	1.595	2.064

DESPACHO AUTOMÁTICO (PDA)

Seguindo o objetivo de modernização de suas operações, a AES Eletropaulo concluiu, em outubro de 2011, a implementação do **PDA** (sigla em inglês para Assistente Pessoal Digital), que faz parte do projeto Despacho Automático. A inovação tecnológica – utilizada pela distribuidora do Grupo, AES Sul, desde 2009 – possibilita o despacho e a finalização de ordens de serviços por meio de um equipamento de bolso similar a um *smartphone*.

A nova tecnologia possibilita que o despacho de equipes para inspeções de combate a fraude, atendimentos de emergência e corte e religação seja feito digitalmente, garantindo mais agilidade ao sistema. Além disso, torna as informações transmitidas mais precisas e assertivas,

já que a automação permite controle efetivo e atualizado do andamento dos serviços, gerando um conseqüente ganho de produtividade nas atividades dos despachadores e das equipes, por meio da localização por um sistema GPS (Global Position System).

As solicitações são despachadas, por meio da rede de dados de uma operadora de telefonia celular, a qualquer equipe de campo preparada para realizar o atendimento. Com essa tecnologia, o operador não precisa mais contatar os eletricitas por rádio ou telefone para enviar demandas e receber as confirmações de execução das ordens de serviço.

Dessa forma, reduzimos os custos com telefonia e eliminamos o uso de formulários de papel, além de atuarmos na diminuição do Tempo Médio de Atendimento (TMA), contribuindo para a satisfação dos

GRI: SO8
nossos clientes.

Recuperação dos indicadores

Em 2011, os índices DEC e FEC registrados pela AES Eletropaulo foram de 10,36 horas e 5,45 vezes, respectivamente, representando queda de 2,3% no índice de DEC e ligeiro aumento de 0,6% no índice de FEC, em comparação com o mesmo período do ano anterior.

O FEC da companhia, em 2011, foi negativamente afetado por um número de ocorrências 40,5% superior ao de 2010 no que se refere a interrupções das subestações de conexão ao sistema de transmissão (rede básica), que não são gerenciáveis pela companhia. Expurgando esse efeito, o FEC teria fechado o ano em 5,31 vezes, apresentando queda de 2,1% em relação ao ano anterior.

Em 2011, as penalidades pagas pela

INDICADOR (POR UNIDADE CONSUMIDORA) GRI: EU28; EU29	2009	2010	2011
DEC geral da empresa – valor apurado	11,86	10,60	10,36
DEC geral da empresa – limite	10,09	9,32	8,68
FEC geral da empresa – valor apurado	6,17	5,43	5,45
FEC geral da empresa – limite	7,87	7,39	6,93

DEC – Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora.
FEC – Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora.

companhia ao cliente por transgressões dos indicadores DIC, FIC e DMIC totalizaram R\$ 30,3 milhões, em comparação aos R\$ 24,8 milhões no ano anterior. O aumento do volume de penalidades pagas em 2011 pode ser explicado por: aumento de 4,5% nas ocorrências no período; reajuste tarifário de julho de 2010, que impacta diretamente o valor das penalidades; crescimento de mercado; redução dos limites dos indicadores estabelecidos pela Aneel; e o fato de não ter havido expurgo total dos efeitos do ciclone extratropical que atingiu a área de concessão da companhia em junho de 2011.

PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

A AES Brasil acredita que ideias inovadoras não necessariamente precisam envolver tecnologia. Atitudes simples podem contribuir para melhorar o dia a dia das pessoas no desenvolvimento de suas atividades, dentro e fora do ambiente de trabalho. Para disseminar esse conceito entre seus colaboradores, a empresa criou uma área de incentivo à inovação.

O plano começou a ser desenhado em 2011, pela equipe da Diretoria de P&D (Pesquisa e Desenvolvimento) e Eficiência Energética da AES Brasil, que tinha como foco principal o investimento compulsório¹⁰ nos programas destinados a essas áreas. Com essa nova vertente, a empresa quer aproveitar o talento das pessoas e criar novos projetos que ajudem o bom desempenho dos negócios – esse é um dos desafios da Plataforma de Sustentabilidade.

Porém, o grande desafio é fazer com que essa prática se torne recorrente entre os colaboradores. Para que isso aconteça, a AES Brasil conta com o **Fórum de Inovação**,

um espaço no qual os colaboradores têm a chance de expressar sua visão sobre diferentes jeitos de fazer a mesma coisa. A ferramenta está disponível na intranet de todas as empresas do Grupo e funciona como um banco de ideias, ao qual todos têm acesso e onde podem contribuir para a construção de uma nova iniciativa.

Para 2012, estão previstas melhorias no Fórum de Inovação, entre elas a divulgação de estatísticas das ideias cadastradas, agrupamento de ideias e resultados de projetos implementados, bem como uma nova funcionalidade, denominada “Desafios”, que tem por objetivo trazer temas relevantes para as empresas, buscando capturar ideias que contribuam para a melhoria dos resultados.

Na AES Eletropaulo, a cultura de inovação permeia todas as áreas, sempre com foco na satisfação dos clientes. Em 2011, esforçamo-nos ainda mais para buscar melhorias para a rede de distribuição e para projetos de eficiência energética e na forma de nos relacionarmos com nossos públicos, além do investimento de cerca de R\$ 39,7 milhões em projetos.



VOZ DOS PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO

“Falta definir qual é a meta da AES Brasil em termos de inovação, divulgá-la e traçar um plano para a empresa poder dizer se é inovadora ou não.”

Comentário de um fornecedor durante o 3º Ciclo de Diálogo com Públicos de Relacionamento

¹⁰Por determinação da Aneel, as empresas do setor devem destinar 0,20% de sua receita operacional líquida a programas de pesquisa e desenvolvimento (P&D).

A BUSCA PELA MELHORIA CONTÍNUA É UM DESAFIO DIÁRIO NA AES ELETROPAULO

APEX

Um dos canais para que a criatividade dos nossos colaboradores se transforme em inovação e resultado é o Apex (AES Performance Excellence), programa da AES Corp. composto de metodologias e ferramentas da qualidade que, de maneira estruturada, permitem identificar oportunidades de melhorias e buscam aperfeiçoar os processos por meio de projetos inovadores.

Para disseminar o conceito da busca pela melhoria contínua e inspirar uma atitude inovadora, a AES Brasil conta com alguns treinamentos para desenvolver e motivar os colaboradores a entender como cada atitude no dia a dia pode levar a um excelente resultado.

Mais do que incentivar a postura inovadora, a AES Brasil tem a preocupação de reconhecer e valorizar as ideias que viram projetos e multiplicam resultados. Anualmente, a equipe de Melhoria Contínua, em parceria com a Gerência de Comunicação Interna da AES Brasil, realiza o ERA (Evento de Reconhecimento Apex).

Esse evento, tradicionalmente realizado em novembro de cada ano, conta com a participação de membros e líderes de projetos e do corpo diretivo das empresas do Grupo e, com muita alegria, celebra e reconhece aqueles que fizeram a diferença na prática, por meio dos diversos projetos realizados ao longo do ano.

O ERA é transmitido simultaneamente para todas as empresas do Grupo, e nele são selecionados os projetos que representarão a AES Brasil nos eventos internacionais de reconhecimento organizados pelo grupo de gestão mundial do Apex.

Em 2011, o ERA recebeu a inscrição de 45 projetos de todas as empresas da AES Brasil, dentre os quais, 32 eram da AES Eletropaulo. Esse evento teve quatro finalistas para representar a AES Brasil no Evento Apex Regional para América Latina e África. Entre os quatro projetos finalistas, dois foram da AES Eletropaulo, conquistando o primeiro e o terceiro lugares.

Ainda em 2011, a AES Brasil, por meio de um projeto da AES Eletropaulo, conquistou a primeira edição do Prêmio Compromisso Apex, durante o **Apex 2011 Global Awards**. Esse prêmio reconhece a empresa e o país que fizeram a melhor implementação e desenvolvimento do programa Apex e de suas práticas.

ENERGIA SOLAR NA ABERTURA DA COPA DO MUNDO DE 2014

GRI: EU8

Com o objetivo de realizar, na prática, estudos técnicos sobre a viabilidade do uso de painéis fotovoltaicos na geração de energia elétrica, a AES Eletropaulo submeteu um projeto à Aneel que visa à instalação de uma **usina solar com capacidade de geração de até 1 MW no local onde está sendo construído o estádio a ser usado na abertura da Copa do Mundo** de Futebol de 2014, em São Paulo.

A pesquisa é estratégica, pois permite a elaboração de propostas sobre os mecanismos de contratação e de mercado para a energia solar, matriz energética alternativa considerada limpa, que não emite nenhum carbono ou dejetos, com durabilidade comprovada de três décadas. Além disso, a questão da escala competitiva já está sendo superada. Em 2010, já se chegou a mais de 13 GW instalados no mundo. O projeto permitirá a avaliação e a certificação dos resultados obtidos em laboratórios em escala industrial, observando o comportamento real da planta em um ambiente urbano e conectado à rede.

Além da AES Eletropaulo, esse projeto conta com a participação da AES Tietê e de outras empresas do setor elétrico, além de recursos da iniciativa privada. O investimento contará com contrapartidas das demais empresas envolvidas e totalizará R\$ 7,7 milhões para as empresas do Grupo AES Brasil.

Essa iniciativa reafirma o compromisso da AES Eletropaulo com a sustentabilidade, por meio da geração de energia sustentável e de baixo impacto ambiental. Os principais beneficiários serão as comunidades do entorno dos estádios, privilegiadas com um reforço no sistema de distribuição e com uma energia limpa, renovável e de qualidade.

PRINCIPAIS PROJETOS DE P&D

PROJETO	Regulador de Tensão para Utilização entre Reclamação do Cliente e Atuação na Rede: cabeça de série e incorporação de novas funções.
DURAÇÃO	24 meses.
DESCRIÇÃO	O projeto visa à elaboração de um equipamento para medição <i>in situ</i> das características da rede elétrica.
PROJETO	Desenvolvimento de Conector Perfurante para Condutores do Tipo Protegido em Redes de Distribuição de Alta Tensão de 15 kV, 25 kV e 34,5 kV.
DURAÇÃO	36 meses.
DESCRIÇÃO	Desenvolvimento de um dispositivo (conector perfurante) que permita a conexão em linha viva e sem a retirada da isolação de um condutor coberto. Esse dispositivo deverá operar em sistemas de distribuição da AES Eletropaulo e objetiva o aumento da segurança e a redução, em até 70%, do tempo de reparo.
PROJETO	Desenvolvimento de Linhas de Transmissão Aéreas Isoladas e Compactas em 138 kV.
DURAÇÃO	36 meses.
DESCRIÇÃO	Desenvolvimento de Linha de Transmissão Aérea Isolada e Compacta, considerando construção em metrópoles e instalação em ruas e avenidas similares às redes de distribuição, com segurança, como alternativa econômica às instalações subterrâneas. O projeto visa reduzir o impacto visual das instalações da companhia no ambiente urbano, melhorando a capacidade de atendimento em regiões de elevada densidade.

NOVO OLHAR

Com o objetivo de captar ideias inovadoras no setor de energia que possam ser aplicadas em comunidades de baixa renda, a AES Eletropaulo e a AES Sul, em parceria com a **Battle of Concepts Brasil** (BoC, sigla em inglês para Batalha de Conceitos), lançaram, em dezembro de 2011, um concurso *online* para estudantes universitários e jovens profissionais com formação universitária. O desafio é criar um modelo de negócio inovador que promova relacionamentos sustentáveis com comunidades de baixo poder aquisitivo e melhore os índices de adimplência das regiões atendidas pelas distribuidoras.

Participam do concurso alunos de diversas instituições, como Universidade de São Paulo (USP), Universidade Presbiteriana Mackenzie e Universidade Federal do Rio Grande do Sul, dentre as mais de 430 universidades cadastradas de todo o Brasil.

A avaliação pelos gestores da AES Brasil considera o custo da implementação em relação ao benefício às comunidades e outros critérios, como originalidade, criatividade, viabilidade de execução e alinhamento com o negócio das distribuidoras do Grupo.

Os ganhadores da Batalha de Conceitos serão conhecidos em abril de 2012. Como prêmio, receberão um total de R\$ 15 mil, sendo R\$ 6,5 mil para o primeiro colocado, R\$ 4,25 mil para o segundo, R\$ 2,5 mil para o terceiro e R\$ 250 do quarto ao décimo lugares.

Os resultados também serão avaliados para servirem de propostas para o Programa de P&D da AES.

TREINAMENTO 3D

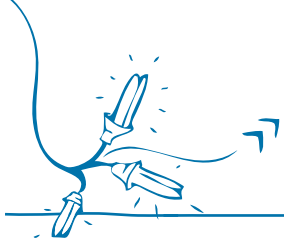
Uma nova tecnologia, desenvolvida em parceria com a Universidade de São Paulo (USP) e a empresa de consultoria e engenharia Matrix, potencializou os treinamentos das equipes de eletricitistas da AES Eletropaulo. Trata-se de um simulador exclusivo que usa o ambiente virtual para recriar situações de rua, de modo a testar os eletricitistas em procedimentos de segurança.

Antes de irem a campo realizar tarefas com linhas energizadas, todos os eletricitistas passam pelo simulador. Mesmo os veteranos têm de passar por um processo de reciclagem anual. No total, cada eletricitista realiza, em média, 123 horas de treinamento por ano.

Ao longo de dois anos, a empresa investiu R\$ 860 mil no projeto, que, além de inovador, contribui para um ambiente de trabalho livre de acidentes e cada vez mais seguro.

MAIS DO QUE INCENTIVAR A POSTURA INOVADORA, A AES BRASIL TEM A PREOCUPAÇÃO DE RECONHECER E VALORIZAR AS IDEIAS QUE VIRAM PROJETOS E MULTIPLICAM RESULTADOS

RECURSOS APLICADOS EM PESQUISA E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E CIENTÍFICO (R\$ MIL)				
POR TEMAS DE PESQUISA (MANUAL DE P&D – ANEEL)	2009	2010	2011	META 2011
Eficiência energética (A)	2.659	3.480	2.733	2.496
Fonte renovável ou alternativa (B)	0	0	0	0
Meio ambiente (C)	509	2.916	2.176	1.291
Qualidade e confiabilidade (D)	1.919	3.499	2.280	2.613
Planejamento e operação (E)	10.061	18.239	21.116	21.539
Supervisão, controle e proteção (F)	4.192	3.165	2.625	1.673
Medição (G)	1.451	3.144	3.212	2.821
Transmissão de dados pela rede elétrica (H)	1.082	2.152	2.297	3.126
Novos materiais e componentes (I)	36	1.738	1.935	3.275
Desenvolvimento de tecnologia de combate a fraude e furto (J)	2.950	1.874	1.334	1.796
Total de investimentos em P&D (K)	24.858	40.205	39.708	40.630
Investimento no tema eficiência energética (A) sobre total investido em P&D (K) (%)	10,7	9	7	6
Investimento no tema fonte renovável ou alternativa (B) sobre total investido em P&D (K) (%)	0,0	0	0	0
Investimento no tema meio ambiente (C) sobre total investido em P&D (K) (%)	2,0	7	5	3
Investimento no tema qualidade e confiabilidade (D) sobre total investido em P&D (K) (%)	7,7	9	6	6
Investimento no tema planejamento e operação (E) sobre total investido em P&D (K) (%)	40,5	45	53	53
Investimento no tema supervisão, controle e proteção (F) sobre total investido em P&D (K) (%)	16,9	8	7	4
Investimento no tema medição (G) sobre total investido em P&D (K) (%)	5,8	8	8	7
Investimento no tema transmissão de dados por rede elétrica (H) sobre total investido em P&D (K) (%)	4,4	5	6	8
Investimento no tema novos materiais e componentes (I) sobre total investido em P&D (K) (%)	0,1	4	5	8
Investimento no tema desenvolvimento de tecnologia de combate a fraude e furto (J) sobre total investido em P&D (K) (%)	11,9	5	3	4



EFICIÊNCIA NO USO DE RECURSOS

É ALOCÁ-LOS DE FORMA A
ASSEGURAR RESULTADOS
EQUILIBRADOS E PERENES
PARA TODOS OS PÚBLICOS
DE RELACIONAMENTO,
RESPEITANDO OS VALORES
PRATICADOS PELA EMPRESA





USO EFICIENTE DE RECURSOS FINANCEIROS

COMPROMISSOS DE SUSTENTABILIDADE AES ELETROPAULO (2012-2016)

- Operar com custos que nos posicionem no primeiro quartil do *ranking* da Aneel de eficiência operacional (entre os 25% de empresas mais eficientes).
- Reestruturar a gestão dos ativos intangíveis até 2014.

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

Em 2011, a AES Eletropaulo alcançou lucro líquido de R\$ 1,6 bilhão, superando em 16,7% o resultado de 2010. Contribuiu para esse resultado a receita operacional bruta de R\$ 15,2 bilhões, montante 3,6% superior à obtida no mesmo período de 2010.

O crescimento da receita operacional bruta é explicado, principalmente, pelos seguintes fatores:

- alienação da AES Eletropaulo Telecom para a TIM, cujo impacto no lucro foi de R\$ 466,8 milhões;
- crescimento de 3,9% do mercado cativo no período;

- reajuste tarifário, com efeito médio percebido pelo consumidor de 1,62%, em julho de 2010, que contribuiu para a evolução da receita no primeiro semestre de 2011, em comparação com o mesmo período de 2010;
- crescimento de R\$ 67,6 milhões na receita de TUSD (tarifa de uso do sistema de distribuição), explicado pelo aumento de 4,7% no consumo dos clientes livres.

O resultado ainda sofreu um impacto de R\$ 56,5 milhões relacionado à reversão para obrigações especiais das receitas auferidas com ultrapassagem de demanda e excedente de reativo no período de 4 de julho ao fim de 2011, conforme determinado pela Aneel na nova metodologia de "outras receitas" para o 3º Ciclo de Revisão Tarifária.

ADOÇÃO DO IFRS

Em conformidade com a Lei 11.638/07, a AES Eletropaulo e suas controladas apresentam suas demonstrações financeiras em consonância com as normas internacionais de contabilidade – International Financial Reporting Standards (IFRS).

Dentre os efeitos da aplicação 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, não mais pela vida útil fiscal;
- amortização de ativos intangíveis que representam o direito da companhia de cobrar dos clientes 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 IFRS tornou-se obrigatória desde 31 de dezembro de 2010.

RESULTADO 2011 (R\$ MILHÕES)

	2010*	2011	VARIAÇÃO
Receita bruta	14.713,7	15.240,2	3,6%
Receita líquida	9.697,2	9.835,6	1,4%
Custos e despesas operacionais	6.745,0	6.962,6	3,2%
Ebitda	2.412,8	2.847,9	18,0%
Resultado financeiro	103,0	(21,3)	ND
Receitas financeiras	274,5	318,3	16,0%
Despesas financeiras	(171,5)	(339,6)	98,1%
Resultado antes da tributação	2.016,0	2.323,2	15,2%
Lucro líquido	1.347,7	1.572,1	16,7%

*Informações revisadas em relação ao Relatório de Sustentabilidade 2010 após ajustes promovidos pela adequação ao IFRS.

Custos e despesas operacionais

Em 2011, os custos e despesas operacionais somaram R\$ 7,0 bilhões, montante 3,2%, ou R\$ 217,6 milhões, superior ao registrado em 2010.

No ano, a despesa com energia elétrica comprada aumentou 2,5%, por causa do maior volume adquirido, parcialmente compensada pela redução do preço médio da energia. Além disso, os custos com uso da rede elétrica e de transmissão apresentaram crescimento de 7,9% na comparação com 2010, em decorrência, principalmente, do aumento de encargos de Rede Básica e ONS na comparação entre os períodos.

Os custos e despesas de pessoal caíram 3,9% no ano por causa da redução dos custos com a entidade de previdência privada e com acordos e condenações trabalhistas, que mais que compensaram o aumento de pessoal e encargos, causado principalmente pelos dissídios anuais de 2010 e 2011. As despesas com materiais e serviços de terceiros fecharam o ano em valor igual a R\$ 512,7 milhões, com incremento de 15,8% em relação às de 2010, influenciadas principalmente pelas despesas com o Plano de Ação 2011-2012, que somaram R\$ 65,7 milhões nessa conta.

As outras despesas operacionais apresentaram queda de 16,6%, totalizando R\$ 137,9 milhões em 2011. Os principais destaques são a reversão de R\$ 76,4 milhões na linha de provisão para contingências, na maior parte por causa de reversões de provisões trabalhistas e tributárias, e a redução de R\$ 62,6 milhões na linha de PCLD e baixas.

Outras receitas e despesas

Em 2011, as outras receitas e despesas totalizaram uma despesa líquida de R\$ 26,3 milhões, redução de 95,1% em relação às de 2010. O destaque fica por conta do efeito positivo de R\$ 441,9 milhões, na comparação entre os anos, em função da alienação da AES Eletropaulo Telecom para a TIM.

Em 2010, a empresa recebeu da Cia. Brasileira R\$ 265,4 milhões, referentes às quotas da AES Eletropaulo Telecom transferidas em 2005, enquanto, em 2011, ocorreu o pagamento compensatório em virtude da alienação dessas quotas para a TIM, no valor de R\$ 707,3 milhões.

Ebitda

O Ebitda totalizou R\$ 2,9 bilhões, superando em 18,0% o do mesmo período de 2010. O resultado pode ser explicado pelo bom desempenho do mercado cativo, pelo reajuste tarifário e pelo pagamento compensatório da alienação das quotas da AES Eletropaulo Telecom pela Cia. Brasileira para a TIM, com efeito positivo de R\$ 707,3 milhões. Por outro lado, houve impacto de R\$ 199,5 milhões em decorrência do aumento de despesas com compra de energia e encargos de uso da rede elétrica.

Resultado financeiro

Em 2011, o resultado financeiro foi uma despesa líquida de R\$ 21,3 milhões, ante uma receita líquida de R\$ 103,0 milhões em 2010. Esse desempenho se deve aos seguintes fatores:

- efeito positivo registrado em 2010 referente aos itens não recorrentes relacionados ao fim da discussão sobre o acordo com a massa falida do Banco Santos (R\$ 106,3 milhões) e à reversão de provisão de juros e multa correspondentes à contingência iniciada pela mudança na base de cálculo do Cofins (R\$ 20,4 milhões);
- acréscimo dos encargos da dívida em R\$ 36,2 milhões no ano;
- provisão registrada no quarto trimestre, no montante de R\$ 27,2 milhões, referente aos autos de infração recebidos da Arseps e da Aneel, parcialmente compensados pelo reconhecimento, no terceiro trimestre, de R\$ 54,7 milhões relacionados ao Finsocial.

Resultado líquido

Em 2011, a companhia registrou lucro líquido de R\$ 1,6 bilhão, o que representa um acréscimo de 16,7% em relação a 2010.

O desempenho é explicado, principalmente, pelo bom desempenho do mercado cativo, pelo reajuste tarifário e pelo pagamento compensatório da alienação das quotas da AES Eletropaulo Telecom pela Cia. Brasileira para a TIM (efeito positivo de R\$ 466,8 milhões no lucro líquido). Por outro lado, houve aumento de R\$ 199,5 milhões em despesas com compra de energia e encargos de uso da rede elétrica; pior desempenho no resultado financeiro, em R\$ 124,3 milhões, por causa do impacto negativo de variação cambial (R\$ 10,3 milhões); e aumento das despesas financeiras, em R\$ 157,9 milhões.

Remuneração aos acionistas

A administração da AES Eletropaulo distribuiu 54% da base para pagamento de dividendos do ano de 2011, no valor de R\$ 911,1 milhões. A administração deliberou ainda que o valor remanescente, de R\$ 765 milhões, seja destinado à reserva especial, para reforço de capital de giro e financiamento da manutenção, da expansão e do desenvolvimento das atividades da companhia.

O saldo dessa reserva poderá ser distribuído futuramente aos acionistas, na forma de dividendos, por decisão do Conselho de Administração da companhia, se referendada pela Assembleia Geral, uma vez alteradas as condições econômico-financeiras que motivaram a criação da reserva.

As destinações mencionadas acima refletem a aprovação da Assembleia Geral de abril de 2012:

- ratificação dos juros sobre o capital próprio no valor bruto de R\$ 73 milhões, deliberada na Reunião do Conselho de Administração realizada em 7 de dezembro de 2011, além da definição da efetiva data para pagamento;
- ratificação dos dividendos intermediários referentes ao primeiro semestre de 2011, pagos em 22 de setembro de 2011, no montante de R\$ 291 milhões;
- aprovação da proposta de dividendos complementares, referentes ao resultado do segundo semestre de 2011, no valor de R\$ 547,1 milhões, além da definição da data do pagamento.

DESPESAS OPERACIONAIS (R\$ MILHÕES)	2010	2011	VARIÇÃO
Energia elétrica comprada para revenda	4.353,8	4.464,1	2,5%
Transmissão	1.135,9	1.225,1	7,9%
Pessoal	647,1	621,7	-3,9%
Serviços de terceiros	406,9	461,0	13,3%
Materiais	35,8	51,7	44,2%
Outros	165,4	137,9	-16,6%

O montante de dividendos complementares propostos pela administração da companhia é de R\$ 547,1 milhões, e o de JSCP (juros sobre capital próprio), de R\$ 73 milhões, correspondendo a R\$ 3,49 por ação ON e a R\$ 3,84 por ação PN.

Endividamento

A dívida bruta da companhia, em 31 de dezembro de 2011, totalizava R\$ 3,7 bilhões, valor R\$ 389,6 milhões inferior ao registrado no mesmo período de 2010, de R\$ 4,1 bilhões. A redução de 9,5% na dívida bruta refere-se principalmente ao pagamento de R\$ 200 milhões referentes à primeira parcela de amortização da décima emissão de debêntures e à redução do saldo contabilizado da dívida com a Fundação Cesp em R\$ 142,2 milhões, que totalizou R\$ 1,2 bilhão ao fim de 2011.

As disponibilidades somavam R\$ 1,4 bilhão no fechamento do trimestre, valor R\$ 273,9 milhões inferior ao do mesmo período de 2010. Esse comportamento se deve, principalmente, aos pagamentos de dividendos ocorridos em maio e setembro, bem como à amortização da décima emissão de debêntures realizada em setembro de 2011. Em 2011, a dívida líquida da companhia somou R\$ 2,3 bilhões, montante 4,7% inferior ao saldo da dívida líquida do mesmo período do ano passado, em decorrência da amortização de dívida citada acima.

O custo médio da dívida total da AES Eletropaulo apresentou variação, passando de CDI + 1,25% a.a., em 31 de dezembro de 2010, para CDI + 1,06% a.a., em 31 de dezembro de 2011. Já o prazo médio passou de 7,2 anos para 6,6 anos.

Investimentos

Em 2011, a companhia investiu o volume recorde de R\$ 738,7 milhões, o que representa aumento de 8,3%, quando comparado ao valor investido em 2010.

Os principais investimentos foram:

Expansão do sistema e serviços ao cliente – R\$ 172,4 milhões para atender à adição de 192 mil clientes, sendo 46,2 mil regularizações de ligações clandestinas, e R\$ 189 milhões em expansão do sistema, com o objetivo de melhorar a qualidade do fornecimento de energia;

Recuperação de perdas – R\$ 35 milhões para substituição de 195,2 mil medidores obsoletos e correção de 38,6 mil irregularidades, para as quais foram substituídos 37,8 mil medidores;

Manutenção – R\$ 227 milhões, principalmente na manutenção de 5.171 km da rede, além da instalação de 1.231 religadores automáticos;

Outros: R\$ 30,1 milhões destinados à aquisição de guindastes, caminhões e outros veículos voltados, principalmente, ao suporte a empreiteiras para a realização de obras de expansão da rede e a turmas de podas e emergências.

DESEMPENHO NO MERCADO DE CAPITAIS

As ações da AES Eletropaulo estão listadas no Nível 2 de Governança Corporativa da BM&FBovespa, sob os códigos ELPL3 (ordinárias) e ELPL4 (preferenciais). A companhia também possui ADRs negociadas no mercado de balcão norte-americano que, em janeiro de 2012, migraram para as regras do Nível 1, passando a ser negociadas sob o código EPUMY. A migração foi feita com o objetivo de ampliar as formas de acesso dos investidores às ADRs, principalmente daqueles domiciliados no exterior, bem como ampliar a liquidez dos papéis.

Em 2011, a ação ELPL4 foi negociada em todos os pregões da BM&FBovespa. Os dados de liquidez mostram a realização de 740.058 negócios, envolvendo cerca de 203,3 milhões de ações preferenciais, com volume médio diário de R\$ 26,9 milhões, no mercado à vista.

INVESTIMENTO (R\$ MILHÕES)	2010	2011	VARIAÇÃO
Serviço ao consumidor e expansão do sistema	348,1	361,2	3,8%
Manutenção	186,4	227,0	21,8%
Recuperação de perdas	63,8	35,0	-45,1%
Tecnologia da informação	28,0	38,7	38,1%
Outros	27,8	54,9	97,3%
– Total com recursos próprios	654,1	716,7	9,6%
– Total financiado pelo cliente	28,1	22,00	-21,8%
Total	682,3	738,7	8,3%

DESEMPENHO COMERCIAL

Em 2011, o mercado total na área de concessão cresceu 4,1%, impulsionado pelo acréscimo de 5,5% na classe residencial, em função do comportamento favorável dos indicadores de desemprego e renda, e pelo bom desempenho da classe comercial, que apresentou evolução de 5,3%, principalmente em função do maior volume de vendas físicas no Estado de São Paulo.

Além disso, o consumo do mercado total no ano teve impacto positivo de 3,1 dias a mais de faturamento (+290 GWh). Desconsiderando o impacto de dias de faturamento, o mercado total teria crescimento de 3,4% no período.

O crescimento da classe residencial deve-se principalmente ao aumento de 0,8% da renda real na Região Metropolitana de São Paulo, à queda de desemprego de 7,2% para 6,2% e ao aumento de 207 mil clientes, além do acréscimo de três dias de faturamento, o que inclui 121 GWh na mesma base de comparação.

No acumulado do ano, a classe comercial apresentou crescimento de 4,8%, influenciado pelo incremento das vendas físicas em 5,9% no período e pelo impacto

positivo dos três dias a mais de faturamento, adicionando 98 GWh à comparação. Por outro lado, houve migração de clientes ao Ambiente de Contratação Livre (ACL), reduzindo a comercialização em 97 GWh. Se fossem excluídos os impactos dos dias de faturamento e da migração, a classe teria mantido o crescimento de 4,8% na mesma base de comparação.

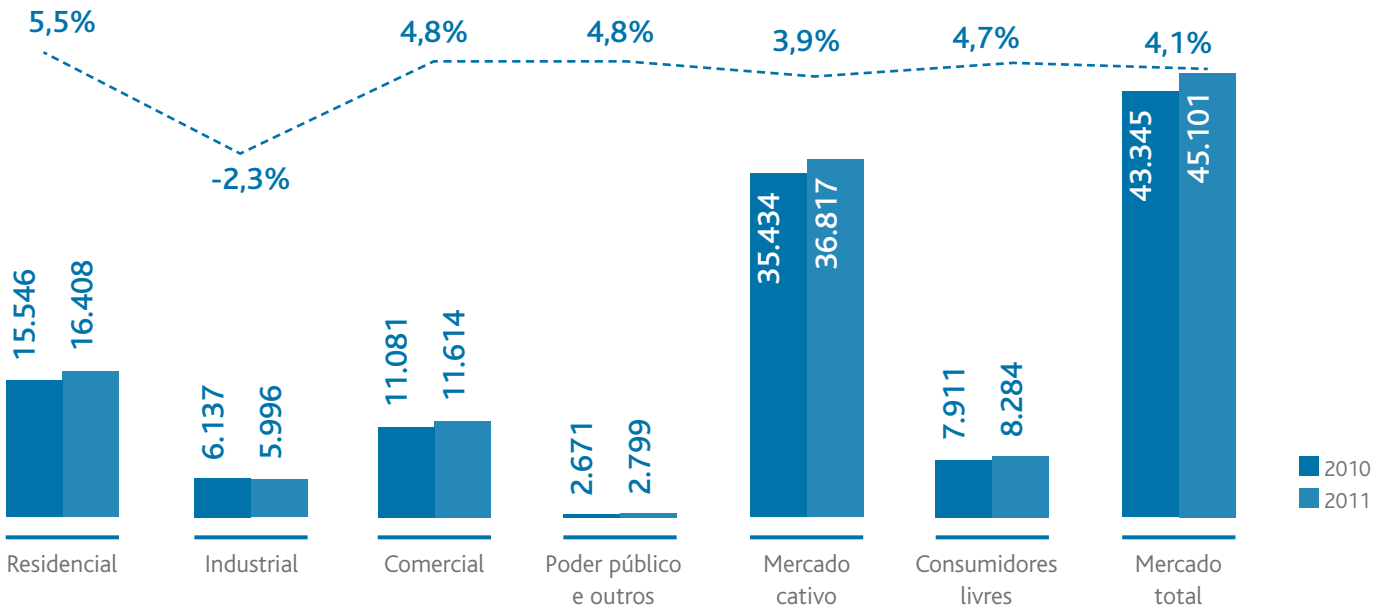
A classe de clientes industriais apresentou redução de 2,3% no consumo, em decorrência principalmente da migração de clientes ao ACL, reduzindo a comercialização em 311 GWh.

O consumo de outros clientes (clientes rurais, iluminação pública, poderes públicos, tração elétrica e água/esgoto) apresentou crescimento de 4,8%, por causa do incremento de 142 instalações do poder público e do efeito positivo de três dias a mais de faturamento, ou 20 GWh, no período.

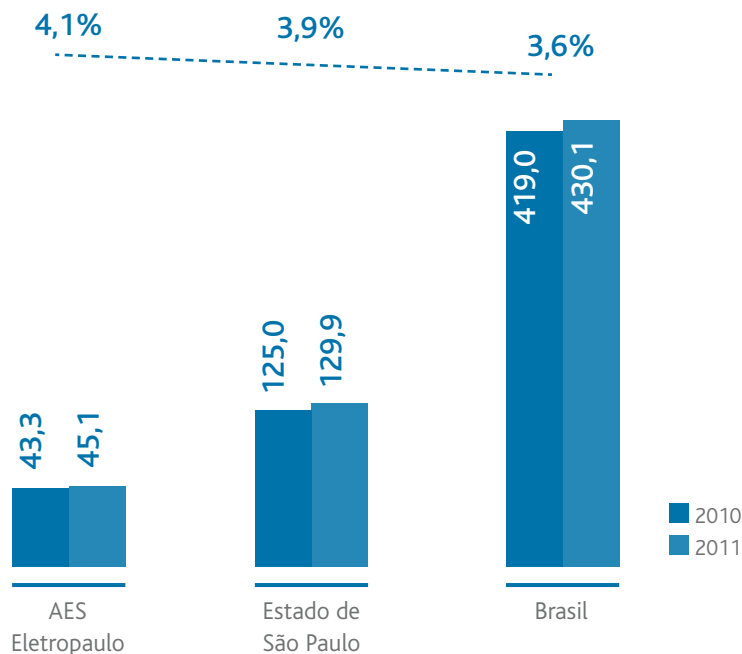
O segmento de clientes livres apresentou crescimento de 4,7%, em virtude da migração de clientes cativos para o ambiente livre, já que o setor industrial no Estado de São Paulo teve crescimento de apenas 0,2% no ano, segundo a Pesquisa Industrial Mensal do IBGE. Desconsiderando o efeito da migração de clientes para o ACL e do retorno de clientes para o Ambiente de Contratação Regulado (ACR), o mercado de clientes livres teria apresentado redução de 0,4%.

O MERCADO TOTAL NA ÁREA DE CONCESSÃO CRESCEU 4,1%, IMPULSIONADO PELO CRESCIMENTO DE 5,5% NA CLASSE RESIDENCIAL E DE 4,8% NA CLASSE COMERCIAL

COMPARAÇÃO DO CONSUMO (GWH)



VENDA DE ENERGIA (EM MIL GWH)



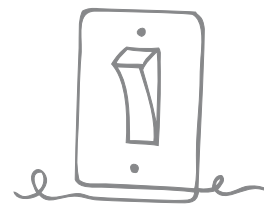
Compra de energia

A AES Eletropaulo compra energia elétrica para atendimento aos seus clientes 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, organizados pelo governo e pela CCEE (Câmara de Comercialização de Energia Elétrica), por meio de autorização da Aneel.

Consumo no país

O consumo de energia elétrica no país totalizou 430,1 mil GWh em 2011, o que representa aumento de 3,6% em relação a 2010, conforme dados divulgados pela EPE (Empresa de Pesquisa Energética).

O maior crescimento ocorreu no consumo comercial, que registrou aumento de 6,3% em comparação ao ano anterior. Em seguida aparece o consumo residencial, com crescimento de 4,6% em relação a 2010, alcançando 112 mil GWh no ano. O resultado reflete o aumento do número de consumidores e do consumo médio das residências. Já o consumo industrial sofreu acréscimo de 2,3% em relação ao ano anterior e chegou a 183,6 mil GWh.



430 MIL GWH

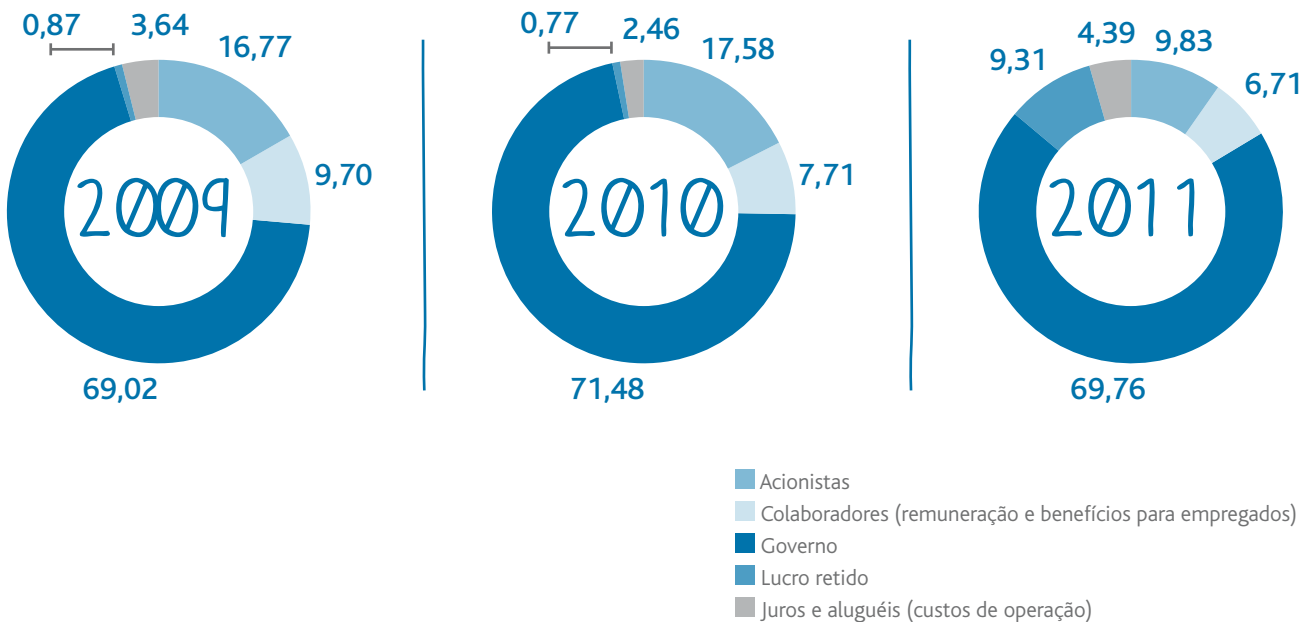
FOI O CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA NO BRASIL EM 2011, UM CRESCIMENTO DE 3,6% EM RELAÇÃO A 2010.

PARTICIPAÇÃO DO MERCADO TOTAL POR CLASSE DE CONSUMO 2011 – %				
	RESIDENCIAL	INDUSTRIAL	COMERCIAL	DEMAIS CLIENTES
Brasil	14,6%	6,5%	17,3%	6,8%
Sudeste	27,6%	11,6%	31,4%	15,1%
Estado de São Paulo	45,7%	21,3%	52,3%	29,7%

MERCADO TOTAL POR CLASSE DE CONSUMO 2011 – GWH					
	RESIDENCIAL	INDUSTRIAL	COMERCIAL	DEMAIS CLIENTES	TOTAL
Brasil	112.098	183.610	73.535	60.863	430.106
Sudeste	59.349	102.419	40.420	27.496	229.684
Estado de São Paulo	35.924	55.717	24.256	14.016	129.913
AES Eletropaulo	16.408	11.882	12.694	4.163	45.146

DEMONSTRAÇÃO DE VALOR ADICIONADO (EM %)

GRI: EC1



CRIANDO VALOR

Em busca de resultados cada vez mais eficientes, em 2011 a AES Eletropaulo deu continuidade ao projeto Criando Valor, uma iniciativa da AES Brasil que busca a otimização no uso de recursos financeiros.

Esse projeto possibilitou a revisão de processos e políticas para aumentar a eficiência das atividades das áreas de suporte. Como consequência disso, tivemos uma diminuição dos níveis hierárquicos.

O projeto possibilitou ainda um maior controle da produtividade das equipes em campo, visando ao aumento da produtividade das atividades operacionais. Para isso, foram feitas análises da execução dessas atividades e foram propostas formas mais eficientes de execução. Além disso, otimizamos o despacho das turmas de emergência, que passou a ser comandado por dados, em vez de voz.

Outra frente foi a melhoria na gestão de contratos com terceiros. Fizemos o mapeamento, a análise e a renegociação desses contratos, o que possibilitou estabelecer uma relação mais transparente com nossos fornecedores.

Para reduzir a nossa inadimplência com clientes de baixa renda, investigamos os hábitos de consumo e a gestão financeira desses clientes por meio de pesquisas, visitas à comunidade e assessoria no controle de suas despesas. O resultado foi um melhor relacionamento com esse público, com efeitos positivos em nossa arrecadação.

Revisamos o processo de cobrança de nossos clientes: por meio do entendimento de seu comportamento de pagamento, conseguimos

evitar cortes desnecessários, aumentando a satisfação dos clientes e reduzindo custos operacionais.

Outro destaque do ano foi a conclusão do projeto PLM (Product Lifecycle Management), que tem como objetivos inovar, integrar e fazer a gestão dos ativos nos processos técnico-operacionais voltados à expansão e à manutenção dos ativos do sistema elétrico. Em 2011, o projeto contribuiu para melhorar os processos de inspeção e os projetos e a execução de obras.

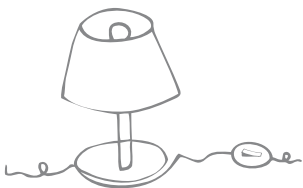
O PLM busca redimensionar processos técnico-operacionais substituindo diversos sistemas e ferramentas por soluções que possibilitem a gestão de ativos de forma sincronizada e integrada com os demais sistemas corporativos existentes, como o ERP (Sistema Integrado de Gestão Empresarial) e o GIS (sigla em inglês para Sistema de Informações Georreferenciadas).

Também marca o início de um processo de transformação e integração dos sistemas de controle contábil e de cadastro técnico. Atendendo a uma resolução da Aneel, o PLM permite que a gestão de ativos seja feita de maneira mais eficiente e precisa. Possibilita, ainda, a criação de uma base de dados com o registro contábil dos ativos elétricos (postes, cabos e transformadores, por exemplo) e o alinhamento preciso desse registro com os equipamentos instalados em campo. Isso garante mais confiabilidade e rastreabilidade de informações de ativos, além de maior controle físico e financeiro das ações de expansão, manutenção e de melhorias nas redes.

Em 2011, com iniciativas de uso eficiente de recursos, o Grupo AES Brasil economizou R\$ 125 milhões.



O PROJETO CRIANDO VALOR
POSSIBILITOU A REVISÃO DE PROCESSOS
E POLÍTICAS PARA AUMENTAR A EFICIÊNCIA
DAS ATIVIDADES DAS ÁREAS DE SUPORTE



6,5

FOI O CRESCIMENTO DO CONSUMO
DE ENERGIA ELÉTRICA DO SETOR
COMERCIAL, QUE REGISTROU MAIOR
AUMENTO EM COMPARAÇÃO A 2010.

INDICADORES ECONÔMICO-FINANCEIROS – DETALHAMENTO DA DVA

GERAÇÃO DE RIQUEZA (R\$ MIL)	2009			2010			2011		
	R\$ MIL	%	VAR. %	R\$ MIL	%	VAR. %	R\$ MIL	%	VAR. %
Receita operacional (receita bruta de vendas de energia e serviços)	13.058.871			14.764.807		13,06%	15.319.479		3,76%
Fornecimento de energia	5.388.724	100%		6.005.285	100,00%	11,44%	6.218.931	100,00%	3,56%
Residencial	5.536.582	102,74%		6.111.628	101,77%	10,39%	6.458.449	103,85%	5,67%
Residencial baixa renda	-	0,00%		-	0,00%	0,00%	-	0,00%	0,00%
Comercial	3.639.110	67,53%		3.940.951	65,62%	8,29%	4.151.582	66,76%	5,34%
Industrial	1.922.232	35,67%		2.046.940	34,09%	6,49%	2.017.368	32,44%	-1,44%
Rural	2.209	0,04%		3.297	0,05%	49,25%	3.523	0,06%	6,85%
Iluminação pública	163.694	3,04%		171.307	2,85%	4,65%	175.404	2,82%	2,39%
Serviço público	150.641	2,80%		164.035	2,73%	8,89%	183.289	2,95%	11,74%
Poder público	366.193	6,80%		399.153	6,65%	9,00%	419.966	6,75%	5,22%
Encargo de capacidade emergencial	18	0,00%		7	0,00%	-61,11%	9	0,00%	28,57%
Remuneração do ativo financeiro	58.929	1,09%		70.582	1,18%	19,77%	148.426	2,39%	110,29%
Transferência para atividade de distribuição	(6.450.884)	-119,71%		(6.902.615)	-114,94%	7,00%	(7.339.115)	-118,01%	6,32%
OUTRAS RECEITAS E (DESPESAS)		2009			2010			2011	
Suprimento de energia elétrica (energia de curto prazo)	30.020			119.048		296,56%	50.887		-57,26%
Transmissoras, PIS, Cofins – Diferença de alíquota e não faturado	74.458			71.525		-3,94%	(17.538)		-124,52%
Transferência para obrigações especiais – Ultrapassagem de demanda	-			-		0,00%	(17.214)		0,00%
Transferência para obrigações especiais – Excedente de reativos	-			-		0,00%	(35.150)		0,00%
Disponibilização do sistema de transmissão e distribuição	733.425			761.640		3,85%	829.224		8,87%
Transferência para atividade de distribuição	6.450.884			6.902.615		7,00%	7.339.115		6,32%
Transferência para obrigações especiais – Ultrapassagem de demanda – TUSD	-			-		0,00%	(1.452)		0,00%
Transferência para obrigações especiais – Excedente de reativos – TUSD	-			-		0,00%	(2.712)		0,00%
Remuneração do ativo financeiro – TUSD	-			10.336		0,00%	14.325		38,59%
Receita relativa à construção de ativos próprios	531.170			708.708		33,42%	738.745		4,24%
Outras receitas operacionais	122.416			134.535		9,90%	122.992		-8,58%
(Provisão) Reversão para créditos de liquidação duvidosa	(272.226)			51.115		-118,78%	79.326		55,19%
(-) Insumos adquiridos de terceiros: compra de energia, material, serviços de terceiros etc.	6.503.494			(7.194.236)		10,62%	(6.920.943)		-3,80%
Materiais	(31.252)			(36.786)		17,71%	(52.658)		43,15%
Outros custos operacionais – Venda EP Telecom	-			265.369		0,00%	707.313		166,54%
Outros custos operacionais	19.666			(259.637)		-1.420,23%	(139.274)		-46,36%
Custo de energia comprada e transmissão	(5.628.850)			(6.038.929)		7,29%	(6.230.016)		3,16%
Serviços de terceiros	(331.888)			(415.545)		25,21%	(467.563)		12,52%
Construção de ativos próprios	(531.170)			(708.708)		33,42%	(738.745)		4,24%
Depreciação e amortização	(497.591)			(499.725)		0,43%	(503.340)		0,72%



INDICADORES ECONÔMICO-FINANCEIROS – DETALHAMENTO DA DVA

	2009			2010			2011		
	R\$ MIL	%	VAR. %	R\$ MIL	%	VAR. %	R\$ MIL	%	VAR. %
(=) Valor adicionado líquido produzido pela empresa	6.057.786			7.070.846		16,72%	7.895.196		11,66%
(+) Valor adicionado recebido em transferência (receitas financeiras, resultado da equivalência patrimonial)	498.114			274.469		-44,90%	318.336		15,98%
Resultado da equivalência patrimonial	-			-		0,00%	-		0,00%
Receitas financeiras	498.114			274.469		-44,90%	318.336		15,98%
(=) Valor adicionado total a distribuir	6.555.900			7.345.315		12,04%	8.213.532		11,82%
DISTRIBUIÇÃO DA RIQUEZA – POR PARTES INTERESSADAS	2009			2010			2011		
	R\$ mil	%	VAR. %	R\$ mil	%	VAR. %	R\$ mil	%	VAR. %
Colaboradores	(635.976)	9,70%		(566.418)	7,71%		(551.052)	6,71%	
Governo (impostos, taxas e contribuições e encargos setoriais)	(4.525.196)	69,02%		(5.250.345)	71,48%		(5.729.558)	69,76%	
Financiadores/terceiros	(238.203)	3,63%		(180.863)	2,46%		(360.817)	4,39%	
Acionistas/retidos	(1.156.525)	17,64%		(1.347.689)	18,35%		(1.572.105)	19,14%	
(=) Valor adicionado distribuído	(6.555.900)	100,00%		(7.345.315)	100,00%		(8.213.532)	100,00%	
DISTRIBUIÇÃO DA RIQUEZA – GOVERNOS E ENCARGOS SETORIAIS	2009			2010			2011		
	R\$ mil	%	VAR. %	R\$ mil	%	VAR. %	R\$ mil	%	VAR. %
Tributos, taxas e contribuições									
ICMS	(2.494.541)	38,05%		(2.634.081)	35,86%		(2.786.262)	33,92%	
PIS	(116.852)	1,78%		(128.866)	1,75%		(139.484)	1,70%	
Cofins	(526.922)	8,04%		(593.567)	8,08%		(642.473)	7,82%	
INSS	(51.262)	0,78%		(65.844)	0,90%		(42.834)	0,52%	
ISS	(690)	0,01%		(690)	0,01%		(1.032)	0,01%	
IPU	(16.761)	0,26%		(18.306)	0,25%		(24.664)	0,30%	
Encargos sociais – outros	(12.674)	0,19%		(14.867)	0,20%		(27.768)	0,34%	
Outros	(4.158)	0,06%		(6.395)	0,09%		(3.310)	0,04%	
IRPJ, CSSL e CPMF a pagar do exercício	(391.619)	5,97%		(668.351)	9,10%		(751.118)	9,14%	
	2009			2010			2011		
	R\$ mil	%	VAR. %	R\$ mil	%	VAR. %	R\$ mil	%	VAR. %
Encargos setoriais									
RGR – Reserva global de reversão	(63.580)	0,97%		(73.161)	1,00%		(67.938)	0,83%	
CCC – Conta de consumo de combustível	(333.167)	5,08%		(487.761)	6,64%		(620.186)	7,55%	
CDE – Conta de desenvolvimento energético	(386.921)	5,90%		(399.021)	5,43%		(441.728)	5,38%	
Encargos do consumidor – Proinfra	(25.248)	0,39%		(41.709)	0,57%		(44.485)	0,54%	
CFURH	NA	NA		NA	NA		NA	NA	
TFSEE	(17.906)	0,27%		(19.252)	0,26%		(22.884)	0,28%	
Encargos do consumidor – Lei nº 12.111	-	0,00%		(26.031)	0,35%		(26.165)	0,32%	
ECE + Eae	(18)	0,00%		(7)	0,00%		(9)	0,00%	
Eficiência energética, P&D, FNDCT e EPE	(82.877)	1,26%		(72.436)	0,99%		(87.218)	1,06%	
Outros	-	0,00%		-	0,00%		-	0,00%	
(=) Valor distribuído (total)	(6.555.900)	100,00%		(7.345.315)	100,00%		(8.213.532)	100,00%	
INADIMPLÊNCIA SETORIAL	2009			2010			2011		
	R\$ mil		VAR. %	R\$ mil		VAR. %	R\$ mil		VAR. %
Energia comprada (discriminar)	NA			NA			NA		
Encargos setoriais	R\$ mil			R\$ mil			R\$ mil		
RGR	NA			NA			NA		
CCC	NA			NA			NA		
CDE	NA			NA			NA		
CFURH	NA			NA			NA		
TFSEE	NA			NA			NA		

EM 2011, A AES ELETROPAULO
ALCANÇOU LUCRO LÍQUIDO DE
R\$ 1,6 BILHÃO, SUPERANDO EM
16,7% O RESULTADO DE 2010



INDICADORES ECONÔMICO-FINANCEIROS – DETALHAMENTO DA DVA									
	2009			2010			2011		
	R\$ MIL	%	VAR. %	R\$ MIL	%	VAR. %	R\$ MIL	%	VAR. %
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	2009			2010			2011		
	R\$ mil		VAR. %	R\$ mil		VAR. %	R\$ mil		VAR. %
Expansão da distribuição/transmissão (expansão, reforço)	235.702			348.156		47,7%	390.733		12,2%
Renovação da distribuição/transmissão	187.329			250.151		33,5%	262.002		4,7%
Subtransmissão	-			-		0,0%	-		0,0%
TI e suporte operacional	55.264			55.829		1,0%	85.979		54,0%
Recursos de terceiros	37.380			28.144		-24,7%	22.011		-21,8%
OUTROS INDICADORES	2009			2010			2011		
	R\$ mil		VAR. %	R\$ mil		VAR. %	R\$ mil		VAR. %
Receita operacional bruta (R\$)	13.331.097			14.713.692		10,37%	15.240.153		3,58%
Deduções da receita (R\$ mil)	(4.545.461)			(5.016.535)		10,36%	(5.404.575)		7,74%
Receita operacional líquida (R\$ mil)	8.785.636			9.697.157		10,38%	9.835.578		1,43%
Custos e despesas operacionais do serviço (R\$ mil)	(7.507.902)			(7.784.122)		3,68%	(7.491.064)		-3,76%
Receitas irre recuperáveis (R\$ mil)	55.099			60.902		10,53%	63.433		4,16%
Resultado do serviço (R\$ mil)	1.277.734			1.913.035		49,72%	2.344.514		22,55%
Resultado financeiro (R\$ mil)	270.410			103.004		-61,91%	(21.291)		-120,67%
IRPJ/CSSL (R\$ mil)	(391.619)			(668.351)		70,66%	(751.118)		12,38%
Lucro (prejuízo) líquido (R\$ mil)	1.156.525			1.347.688		16,53%	1.572.105		16,65%
Juros sobre o capital próprio (R\$ mil)	70.798			72.764		2,78%	73.039		0,38%
Dividendos distribuídos (R\$ mil)	1.009.037			1.469.139		45,60%	838.032		-42,96%
Custos e despesas operacionais por MWh vendido (R\$ mil)	(218,02)			(219,68)		0,76%	(203,22)		-7,49%
Riqueza (valor adicionado líquido) por empregado (R\$ mil)	1.389			1.249		-10,13%	1.393		11,56%
Riqueza (valor adicionado líquido) por receita operacional (R\$)	0,46			0,48		3,24%	0,52		7,62%
Ebitda ou Lajida (R\$ mil)	1.775.325			2.412.760		35,91%	2.847.853		18,03%
Margem Ebitda ou Lajida (%)	20,2%			24,9%		23,13%	29,0%		16,74%
Liquidez corrente (ativo circulante/passivo circulante)	1,1			1,3		18,18%	1,2		-7,69%
Liquidez geral (ativo circulante + realizável a LP)/(passivo circulante + exigível a LP)	0,7			0,7		3,65%	0,7		4,09%
Margem bruta (lucro líquido/receita operacional bruta) (%)	8,7%			9,2%		5,58%	10,3%		12,62%

USO EFICIENTE DE RECURSOS ENERGÉTICOS

COMPROMISSOS DE SUSTENTABILIDADE AES ELETROPAULO (2012-2016)

- Reduzir as perdas globais na distribuição em 10%, até 2016 (AES Brasil).
- Reduzir o consumo próprio de energia elétrica em 20%, até 2016.
- Contribuir para a redução de 180 mil MWh do consumo de energia dos nossos clientes, até 2016.

Em 2011, tendo como principais objetivos reduzir perdas comerciais e técnicas do sistema de distribuição, fazer o uso consciente da energia elétrica e aumentar a eficiência energética dentro das residências e dos locais de trabalho dos nossos clientes, a AES Eletropaulo destinou 0,5% da receita operacional líquida ao Programa de Eficiência Energética. Esse investimento, de R\$ 80 milhões, atende à determinação da Aneel.

REDUÇÃO DE PERDAS TÉCNICAS E COMERCIAIS

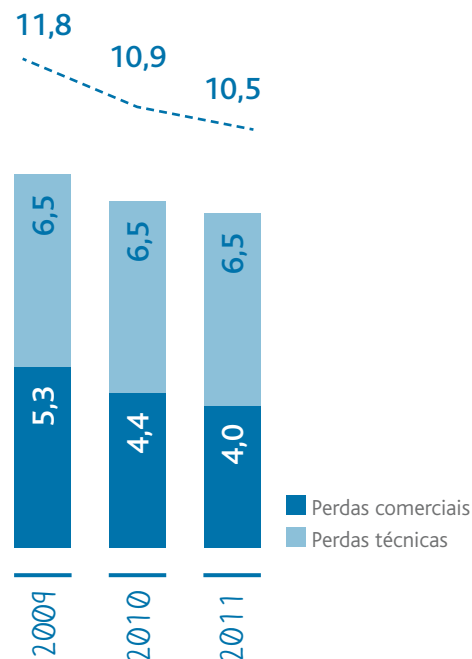
As perdas na distribuição⁹ representam a diferença entre a energia requerida no ano e a energia efetivamente vendida aos clientes nesse mesmo período e são classificadas em dois tipos: técnicas e comerciais (não técnicas).

Em 2011, as iniciativas de combate a perdas acrescentaram ao mercado faturado 572 GWh, em comparação a 558 GWh em 2010. O ganho de 2,5% em relação ao ano anterior é resultado de iniciativas que integram o plano de redução de perdas. Dentre as principais ações, destacam-se as inspeções de fraude direcionadas para segmentos de elevado histórico de irregularidades e maior impacto no volume de energia agregada; a recuperação de instalações cortadas por inadimplência de clientes que, ao não efetuarem a quitação dos débitos pendentes, passam a consumir energia de forma irregular; a substituição de medidores obsoletos por equipamentos mais modernos, que permitem maior precisão de calibração e leitura, contribuindo para reduzir as perdas

de faturamento por baixa eficiência de leitura; e a regularização de ligações informais (clandestinas).

Em 2011, a AES Eletropaulo realizou 306,4 mil inspeções de combate a fraude e anomalias, nas quais foram encontradas 38,6 mil irregularidades na medição. Adicionalmente, foram recuperadas 51,4 mil instalações cortadas (*leia mais na página seguinte*).

PERDAS TÉCNICAS E COMERCIAIS (%)



⁹Perdas técnicas são inerentes ao sistema de distribuição, e perdas comerciais são provocadas, principalmente, por ações indevidas dos clientes na rede da distribuidora, além de falhas de equipamentos.

ENTRE 2004 E 2011, O PROGRAMA TRANSFORMAÇÃO DE CONSUMIDORES EM CLIENTES BENEFICIOU APROXIMADAMENTE 1,83 MILHÃO DE PESSOAS

TRANSFORMAÇÃO DE CONSUMIDORES EM CLIENTES

GRI: EU7; EU22; EN26; EC9

Voltado para comunidades de baixa renda, a AES Eletropaulo criou, em 2004, o programa Transformação de Consumidores em Clientes, que tem como objetivo principal regularizar as ligações informais (conhecidas popularmente como "gatos"), visando fornecer energia elétrica segura e confiável para todos e contribuir para o bem-estar das pessoas das comunidades menos favorecidas.

A regularização das ligações estimula o uso adequado, racional e seguro da energia, e um dos principais benefícios registrados é a obtenção de um comprovante de endereço oficial, que dá outro sentido de cidadania para os moradores dessas comunidades, possibilitando empréstimos bancários e compra por meio de crediários e facilitando a entrada no mercado formal de trabalho. As famílias atendidas pelo programa também foram cadastradas, em parceria com as prefeituras, para serem beneficiadas com a **Tarifa Social de Energia Elétrica (TSEE)**, criada para os clientes enquadrados na subclasse residencial baixa renda. Ainda no processo de implementação desses projetos, os fornecedores são estimulados a contratar pessoas da comunidade, gerando renda e os capacitando para a manutenção dos benefícios. Além disso, a própria AES Eletropaulo contribui para a geração

de empregos, por meio de contratações. O programa realiza, por meio de nossos gestores de campo, um intenso trabalho de educação para o uso seguro e adequado da energia elétrica, orientando moradores para evitar acidentes com a rede elétrica e fornecendo dicas de economia de energia. Nas visitas porta a porta, realizadas pelos gestores, também são identificadas residências que necessitam de ações de eficiência energética, tais como reformas das instalações elétricas internas, substituição de lâmpadas incandescentes por fluorescentes compactas, substituição de geladeiras em estado precário por modelos eficientes (com o selo Procel A) e instalação de chuveiros inteligentes.

Essas ações auxiliam as famílias a reduzir seu consumo e, conseqüentemente, o valor da conta de energia elétrica, contribuindo para a manutenção da adimplência.

Desde o seu início, em 2004, mais de 457 mil famílias foram beneficiadas pelo projeto. Só em 2011, o total de ligações chegou a 46.203 famílias, beneficiando aproximadamente 185 mil pessoas, além de substituir 11.363 geladeiras e 104.718 lâmpadas, instalar 12.251 chuveiros inteligentes e reformar 1.035 residências que possuíam instalações elétricas precárias. O investimento no ano totalizou R\$ 51,12 milhões, sendo R\$ 13,00 milhões com recursos próprios e R\$ 38,12 milhões com recursos compulsórios.

SAIBA MAIS sobre o movimento Consumo mais Inteligente na internet: www.consumomaisinteligente.com.br

TRANSFORMAÇÃO DE CONSUMIDORES EM CLIENTES (2004 A 2011)

- 984.718 mil lâmpadas substituídas
- 29.589 geladeiras substituídas
- 2.743 reformas internas em residências
- 12.579 chuveiros econômicos instalados
- 457.242 clientes ligados
- 1.828.968 pessoas beneficiadas

Investimentos

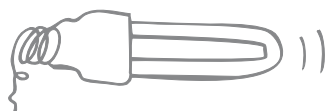
Voluntário – R\$ 159,2 milhões

Programa de Eficiência Energética* – R\$ 161,8 milhões

Total – R\$ 321,0 milhões

*0,5% da receita operacional líquida, conforme determinação da Aneel.

Periodicamente, a AES Eletropaulo volta às comunidades beneficiadas e realiza pesquisas para avaliar a satisfação dos clientes e a percepção sobre o projeto. A consulta realizada em 2011 obteve um resultado de 80% de clientes com avaliação positiva.



984 MIL

LÂMPADAS FORAM SUBSTITUÍDAS POR MEIO DO PROGRAMA TRANSFORMAÇÃO DE CONSUMIDORES EM CLIENTES.

PROJETOS DESENVOLVIDOS EM COMUNIDADES DE BAIXA RENDA (2004-2011)

PROJETO	Geladeiras Novas e Eficientes.
DESCRIÇÃO	Substituição de geladeiras antigas por modelos novos, que utilizam gás isobutano e espuma de gás ciclopentano, que não agredem a camada de ozônio, e têm consumo de energia classificado com o selo Procel A. A empresa realiza a reciclagem e o reaproveitamento dos materiais dos modelos recolhidos.
RESULTADOS	29.589 geladeiras substituídas.

PROJETO	Chuveiros Econômicos – Banho Quente e Inteligente.
DESCRIÇÃO	Substituição de chuveiros convencionais por modelos inteligentes, que diminuem o consumo de energia e funcionam de modo integrado com recuperadores de calor, que pré-aquecem a água do banho antes de chegar ao chuveiro.
RESULTADOS	12.579 chuveiros com recuperadores de calor instalados.

PROJETO	Lâmpadas – Substituindo o Desperdício pelo Uso Adequado de Energia
DESCRIÇÃO	Substituição de, em média, quatro lâmpadas incandescentes por fluorescentes compactas de 20 W para cada residência. A maioria das lâmpadas retiradas é de 60 W ou 100 W de potência, o que possibilita uma redução no consumo de energia das residências beneficiadas, além da oportunidade de conscientizar esses clientes para manter as lâmpadas acesas somente quando necessário. As incandescentes retiradas são descartadas de forma adequada, de acordo com as normas ambientais vigentes.
RESULTADOS	Substituição de 984.718 lâmpadas.

PROJETO	Reforma Interna – Segurança e Eficiência Dentro de Casa.
DESCRIÇÃO	As residências com instalações elétricas em pior estado são contempladas com a reforma interna da instalação elétrica, de acordo com a NBR 5.410, norma de instalações elétricas de baixa tensão do Inmetro. As reformas incluem condutores adequadamente dimensionados e circuitos balanceados e protegidos, resultando em instalações elétricas com total segurança. Nessa etapa, as casas ganham também chuveiros de baixa potência compatível com o disjuntor DR (diferencial residual), além da instalação do DPS (dispositivo contra surtos), que protege a instalação elétrica e os equipamentos contra sobrecarga de tensão causada por descargas atmosféricas ou manobras do sistema elétrico, garantindo a segurança.
RESULTADOS	Reforma de 2.743 residências.

PROJETO	Diagnóstico energético.
DESCRIÇÃO	O diagnóstico energético em núcleos que tiveram suas ligações clandestinas regularizadas é um processo necessário para identificar e avaliar as condições de geladeiras e instalações elétricas internas das residências.
RESULTADOS	179.008 residências diagnosticadas.

80% DOS CLIENTES
TEM PERCEPÇÃO
POSITIVA DO
PROGRAMA
TRANSFORMAÇÃO
DE CONSUMIDORES
EM CLIENTES,
DE ACORDO
COM CONSULTA
REALIZADA EM 2011

Eficiência energética nos setores público e privado

Além do projeto Transformação de Consumidores em Clientes, a AES Eletropaulo investe em projetos de eficiência energética para clientes dos grupos comercial, industrial, poder público e de serviços. Em 2011, foram investidos R\$ 38,2 milhões em mais de 300 unidades, propiciando uma economia de 24.213 MWh/ano, suficiente para abastecer mais de 8,9 mil residências.

Nos projetos do Programa de Eficiência Energética foram implementadas melhorias tecnológicas como substituição de equipamentos de sistemas de iluminação, climatização e ar-condicionado. Destaque para os projetos de iluminação de túneis com aplicação da tecnologia LED, muito mais moderna e eficiente, trazendo economia de energia e de manutenção e aumento da segurança dos usuários.

PRINCIPAIS PROJETOS DESENVOLVIDOS EM 2011

EDUCAÇÃO

Projeto: escolas do Estado de São Paulo
Cliente: Secretaria de Estado de Educação
Valor total investido no projeto: R\$ 2,5 milhões
Escopo do projeto: modernização do sistema de iluminação em 63 escolas
Energia economizada estimada: 1.763 MWh/ano

ESPORTE E LAZER

Projeto: centros esportivos do Estado de São Paulo
Cliente: Prefeitura do Município de São Paulo, por meio da Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação
Valor total investido no projeto: R\$ 1,2 milhão
Escopo do projeto: modernização do sistema de iluminação de 32 centros esportivos
Energia economizada estimada: 400 MWh/ano

PRÉDIOS PÚBLICOS

Projeto: diversas prefeituras, secretarias e órgãos públicos
Cliente: prefeituras de Ribeirão Pires, Jandira, Taboão da Serra, Pirapora do Bom Jesus e Diadema, Secretaria da Fazenda de SP, Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo, Parque da Água Branca e Tribunal de Contas do Município, entre outros
Valor total investido no projeto: R\$ 9,6 milhões
Escopo do projeto: modernização do sistema de iluminação de 147 prédios públicos, incluindo escolas, UBS (Unidade Básica de Saúde), hospitais e prédios administrativos
Energia economizada estimada: 5.729 MWh/ano

ILUMINAÇÃO PÚBLICA (TÚNEIS)

Projeto: Túnel Ayrton Senna e mais nove túneis da cidade de São Paulo
Cliente: Prefeitura do Município de São Paulo
Valor total investido no projeto: R\$ 19,7 milhões
Escopo do projeto: modernização do sistema de iluminação dos túneis, com a aplicação da tecnologia LED
Energia economizada estimada: 11.615 MWh/ano

SAÚDE

Projeto: diversos hospitais
Clientes: Hospital Beneficência Portuguesa, hospitais estaduais, Iamspe, Instituto do Coração (Incor) e Hospital da Polícia Militar
Valor total investido no projeto: R\$ 4,9 milhões
Escopo do projeto: modernização do sistema de ar-condicionado, iluminação e instalação de película térmica no vidro (Incor)
Energia economizada estimada: 4.033 MWh/ano

PROGRAMA DE EFICIENTIZAÇÃO ENERGÉTICA – ORIGEM DOS RECURSOS POR CLASSE DE CONSUMIDORES (R\$ MIL)			
RESIDENCIAL	2009	2010	2011
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	2009	2010	2011
Sem ônus para o consumidor (A)	32.832	30.195	38.122
Com ônus para o consumidor (B)	NA	NA	NA
Total dos recursos no segmento (C)	32.832	30.195	38.122
RESIDENCIAL DE BAIXA RENDA	2009	2010	2011
Total de unidades atendidas no segmento (D)	80.177	55.473	46.203
Investimento médio por consumidor (C/D)	0,4095	0,5443	0,8251
População atendida (número de habitantes total residencial + baixa renda) (E)	320.708	221.892	184.812
Investimento médio por população atendida (custo total: residencial + baixa renda por habitante) (C/E)	0,1024	0,1361	0,2063
COMERCIAL	2009	2010	2011
Sem ônus para o consumidor (A)	3.174	3.419	280
Com ônus para o consumidor (B)	1.194	144	-25
Total dos recursos no segmento (C)	4.368	3.563	255
Total de unidades atendidas no segmento (D)	13	2	3
Investimento médio por consumidor (C/D)	336,00	1.781,50	85,00
INDUSTRIAL	2009	2010	2011
Sem ônus para o consumidor (A)	0	0	0
Com ônus para o consumidor (B)	232	0	0
Total dos recursos no segmento (C)	232	0	0
Total de unidades atendidas no segmento (D)	7	0	0
Investimento médio por consumidor (C/D)	33,14	0	0
RURAL	2009	2010	2011
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	2009	2010	2011
Sem ônus para o consumidor (A)	359	4.286	19.705
Com ônus para o consumidor (B)	NA	0	0
Total dos recursos no segmento (C)	359	4.286	19.705
Total de kW instalado (F)	0	0	0
Investimento médio por kW instalado (C/F)	0	0	0
SERVIÇO PÚBLICO	2009	2010	2011
Sem ônus para o consumidor (A)	0	0	0
Com ônus para o consumidor (B)	NA	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)	0,00	0,00	0,00
PODER PÚBLICO	2009	2010	2011
Sem ônus para o consumidor (A)	14.812	19.581	18.208
Com ônus para o consumidor (B)	NA	0	0
Total dos recursos no segmento (C)	14.812	19.581	18.208
Total de unidades atendidas no segmento (D)	834	318	256
Investimento médio por consumidor (C/D)	17,76	61,58	291
GESTÃO ENERGÉTICA MUNICIPAL	2009	2010	2011
Recursos investidos próprios	0	0	0
Recursos investidos de terceiros	NA	0	0
Total dos recursos	0	0	0
EDUCAÇÃO – CONSERVAÇÃO E USO RACIONAL DE ENERGIA (R\$ MIL)	2009	2010	2011
Recursos investidos próprios	575	4.928	3.591
Recursos investidos de terceiros	0	0	0
Total dos recursos	575	4.928	3.591
AQUECIMENTO SOLAR (PARA SUBSTITUIÇÃO DE CHUVEIROS ELÉTRICOS)	2009	2010	2011
Recursos investidos próprios	213	0	0
Recursos investidos de terceiros	NA	0	0
Total dos recursos	213	0	0



RURAL	2009	2010	2011
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)	2009	2010	2011
Sem ônus para o consumidor	55.800	62.409	79.907
Com ônus para o consumidor	1.426	144	0
Total dos recursos	57.226	62.553	41.612
PARTICIPAÇÃO RELATIVA DOS RECURSOS EM PROJETOS DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA (R\$ MIL)	2009	2010	2011
Por classe de consumidores			
Recursos no segmento residencial sobre total investido no PEE (%)	0	0	0%
Recursos no segmento residencial de baixa renda sobre total investido no PEE (%)	57,4	48,3	91,6%
Recursos no segmento comercial sobre total investido no PEE (%)	7,6	5,7	0,6%
Recursos no segmento industrial sobre total investido no PEE (%)	0,4	0	0%
Recursos no segmento rural sobre o total investido no PEE (%)	0	0	0%
Recursos no segmento iluminação pública sobre o total investido no PEE (%)	0,6	6,9	47,4%
Recursos no segmento serviço público sobre o total investido no PEE (%)	0	0	0%
Recursos no segmento poder público sobre o total investido no PEE (%)	25,9	31,3	43,8%
Por tipos de projeto			
Recursos no segmento gestão energética municipal sobre o total de recursos no PEE (%)	0	0	0%
Recursos no segmento educação sobre total de recursos no PEE (%)	7,7	7,9	8,6%
Recursos no segmento aquecimento solar sobre total de recursos no PEE (%)	0,4	0	0%
RESIDENCIAL	2009	2010	2011
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 BAIXA RENDA	2009	2010	2011
Energia economizada (em MWh) por ano	143.579	69.415,15	38.133,33
Redução na demanda de ponta (em MW)	83,15	32,77	16,88
Custo evitado com a energia economizada	0,23	0,43	1,0
COMERCIAL	2009	2010	2011
Energia economizada (em MWh) por ano	2.306	1.435	127
Redução na demanda de ponta (em MW)	0,807	0,551	0,032
Custo evitado com a energia economizada	1,89	2,48	2,00
INDUSTRIAL	2009	2010	2011
Energia economizada (em MWh) por ano	792,23	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0,148	0	0
Custo evitado com a energia economizada	0,29	0	0
RURAL	2009	2010	2011
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
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	2009	2010	2011
Energia economizada (em MWh) por ano	456	2.840	11.544
Redução na demanda de ponta (em MW)	0,055	0,469	1,88
Custo evitado com a energia economizada	0,79	1,51	1,71
SERVIÇO PÚBLICO	2009	2010	2011
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
PODER PÚBLICO	2009	2010	2011
Energia economizada (em MWh) por ano	14.312	14.657	12.534
Redução na demanda de ponta (em MW)	3,95	4,53	3,27
Custo evitado com a energia economizada	1,03	1,34	1,45
AQUECIMENTO SOLAR	2009	2010	2011
Energia economizada (em MWh) por ano	109	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0,071	0	0
Custo evitado com a energia economizada	1,95	0	0
EFICIENTIZAÇÃO INTERNA (NA EMPRESA)	2009	2010	2011
Energia economizada (em MWh) por ano	NA	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	NA	0	0
Custo evitado com a energia economizada	NA	0	0
Total	NA	0	0

USO EFICIENTE DE RECURSOS NATURAIS

COMPROMISSOS DE SUSTENTABILIDADE AES ELETROPAULO (2012-2016)

- Aumentar em 40% a reciclagem de resíduos e reduzir em 25% o descarte para aterros, até 2016.
- Priorizar fornecedores que tenham certificação de procedência dos materiais adquiridos (eficiência energética e aspectos socioambientais), até 2016.
- Priorizar parceiros receptores de resíduos homologados com rastreamento, até 2016.
- Reduzir em 10% o consumo de água, em 10% as emissões de CO₂ e em 5% o consumo de papel e priorizar a utilização de combustível renovável na frota, até 2016.
- Incorporar ao menos 20% de materiais e/ou equipamentos reciclados e reutilizados na rede elétrica, até 2016.
- Estruturar o Sistema de Gestão de Riscos e Identificação de Oportunidades associados a mudanças climáticas, até 2013.

Em sua busca constante pela utilização cada vez mais eficiente e equilibrada de recursos naturais, a AES Eletropaulo investiu não apenas em ações para o controle e a redução das emissões de gases de efeito estufa (GEE), como também na conscientização para o consumo inteligente.

Em 2011, fizemos nosso segundo inventário de emissões de gases causadores do efeito estufa, que serve como direcionador de projetos de melhoria. Sob esse aspecto, o projeto de [Certificação Digital](#), implementado em 2011, trouxe ganhos importantes, a serem refletidos em 2012. Trata-se de uma ferramenta virtual para assinatura de contratos comerciais que elimina a necessidade da utilização do papel e as emissões associadas ao transporte de documentos.

GESTÃO AMBIENTAL

O Sistema de Gestão Ambiental (SGA) da AES Eletropaulo é norteado pela Política de Sustentabilidade do Grupo AES Brasil, que define os compromissos a serem assumidos por todos os profissionais do Grupo e prevê investimentos em tecnologia e projetos de pesquisa e desenvolvimento voltados à conservação ambiental.

Implementado em toda a empresa, o SGA tem como escopo certificado pela ISO 14001:2004 os prédios administrativos, as lojas próprias de atendimento ao público, a Central de Operações (COE), o segmento de subestações e o processo de linhas de subtransmissão aérea de energia elétrica. Adicionalmente, o sistema segue normas específicas de meio ambiente da AES Corp.

Os objetivos do SGA são assegurar que as regras relacionadas ao meio ambiente sejam cumpridas e sistematizar as atividades da empresa, com atenção especial às que apresentam potencial para maiores impactos. Também abrange temas como qualificação e gestão de fornecedores de serviços e materiais, atendimento à legislação ambiental e às políticas da companhia, prevenção de impactos e acidentes ambientais e melhoria contínua dos processos.

CONTROLE DO IMPACTO AMBIENTAL

GRI: EN26

Com o intuito de minimizar e/ou controlar os impactos relacionados a uso e manuseio de óleo isolante, a empresa investe em ações como: construção de bacias coletoras e caixas separadoras de água e óleo em suas subestações de energia, realização de treinamentos e simulados com a equipe operacional no controle a derramamentos e disponibilização de kits ambientais para resposta a emergências ambientais, bem como contratação de serviço especializado de atendimento a ocorrências ambientais. Adicionalmente, está substituindo alguns de seus equipamentos que utilizam o óleo por tecnologias mais modernas.

Houve processos para regeneração e reaproveitamento do óleo isolante utilizado, o que levou a uma redução no consumo de 1.175 t, equivalentes a 100% do volume necessário para suprir a demanda da organização.

O uso de água foi reduzido em 10.117 m³ em relação a 2010, com diminuição de consumo de 16,6% por colaborador, resultado da implementação de um processo para adequar as louças e os metais sanitários, com investimento de R\$ 980 mil.

As iniciativas também levaram a uma redução de 17% no consumo de papel nas operações internas da organização.

Atenta às atividades passadas e a operações futuras, a AES Eletropaulo possui o Programa de Investigação de Potenciais Passivos e Remediações Ambientais, no qual é realizado um estudo com o objetivo de verificar eventual impacto no solo e na água subterrânea em locais onde ocorreram emergências ambientais imprevistas, em situações de compra e venda imobiliária e em áreas operacionais onde são realizadas atividades com maior potencial de impacto. Esses estudos são realizados em conformidade com as normas da Cetesb (Companhia de Tecnologia de Saneamento Ambiental) e, quando necessário, é realizada a remediação para a melhoria da qualidade do solo e/ou da água subterrânea eventualmente impactados.

ENERGIA

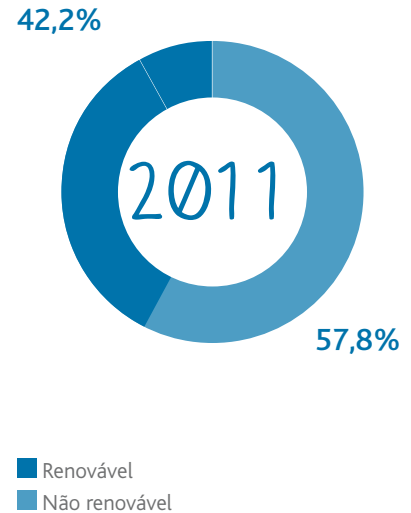
GRI: EN3; EN4; EN6

A AES Eletropaulo atua como distribuidora de energia; sendo assim, a energia direta consumida pela companhia se refere essencialmente ao consumo de combustíveis pela frota de veículos e por seus geradores de emergência. Toda a energia comercializada é produzida por outras organizações.

Atualmente, a empresa conta com um sistema de monitoramento preciso do consumo de combustíveis, que monitora a eficiência dos veículos e identifica a necessidade de manutenção preventiva.

A energia indireta é significativa, uma vez que atua na distribuição desse serviço. Em 2011, foram comprados de outros produtores 162.905,12 GJ de energia. Mais de 90% dessa energia têm origem em fontes renováveis, sendo que 88% têm origem em hidrelétricas.

CONSUMO DE ENERGIA DIRETA, POR FONTE (%) GRI: EN3



CONSUMO DE ENERGIA DIRETA (COMBUSTÍVEIS)		2011
Frota		Litros
Etanol		1.170.332
Diesel		1.578.932
Gasolina		111.266
Geradores		Litros
Diesel		1.766
Gasolina		827

CONSUMO DE ENERGIA DIRETA (COMBUSTÍVEIS)		2011
a) Não renováveis		56.101,7
Gasolina		2.761,5
Diesel		53.340,3
b) Renováveis		40.992,8
Etanol		38.372,0
Biodiesel		2.620,8
Total (a + b)		97.094,5

As iniciativas para reduzir o consumo de energia na prestação dos serviços têm como foco o programa Transformação de Consumidores em Clientes.

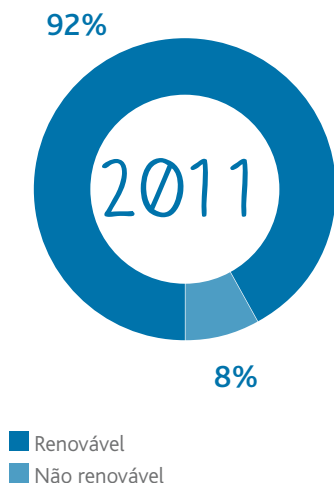
A energia economizada relatada é referente à atuação dos consumidores de energia na rede. O programa Transformando Consumidores em Clientes foi responsável, em 2011, pela economia de 38.133 MWh, equivalente a 137.280 GJ. No Programa de Eficiência Energética promovemos a redução do consumo de 24.205 MWh. Essa energia é capaz de suprir as necessidades energéticas de cerca de 19 mil residências¹⁰, tendo como base o consumo mensal de 308 kWh/mês/domicílio. Esse programa, além de difundir as boas práticas entre a população, reduz a necessidade da ampliação do parque gerador de energia elétrica.

Cabe ressaltar que, por determinação da Aneel, as empresas distribuidoras de energia devem investir, no mínimo, 0,5% da receita operacional líquida em iniciativas que incentivem o consumo racional de energia, seguindo os parâmetros do Programa de Eficiência Energética. A AES Eletropaulo investiu mais de R\$ 89,3 milhões nesses programas em 2011 (veja mais no capítulo *Uso Eficiente de Recursos Energéticos*).

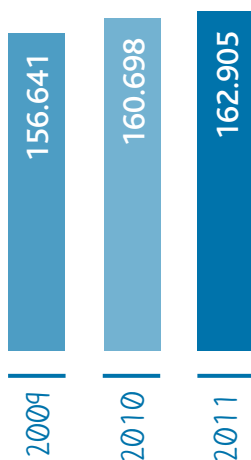
A ENERGIA ELÉTRICA ECONOMIZADA POR INICIATIVAS DA AES ELETROPAULO PODERIA SUPRIR 19 MIL RESIDÊNCIAS

¹⁰ Baseado no consumo mensal de 308 kWh/mês/domicílio.

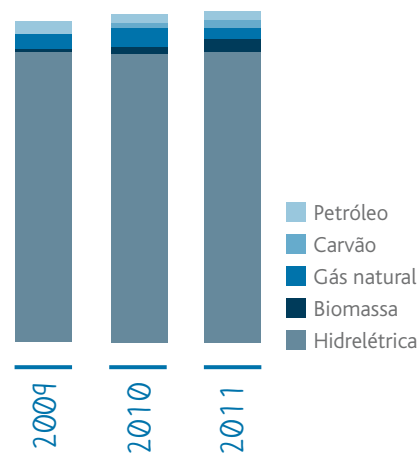
CONSUMO DE ENERGIA INDIRETA GRI: EN4



ENERGIA INDIRETA (GJ)



ENERGIA INDIRETA CONSUMIDA (GJ)



VOZ DOS PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO

“O relatório não deixa claras as ações de proteção dos recursos hídricos e a recuperação das áreas já degradadas por conta da geração de energia.”

Comentário de um representante da sociedade civil durante o 3º Ciclo de Diálogo com Públicos de Relacionamento

ENERGIA INDIRETA CONSUMIDA(GJ)	2009	2010	2011
Carvão	-	3.327	3.337
Gás natural	6.511	6.411	6.363
Petróleo	3.740	3.740	3.712
Biomassa	2.099	4.498	5.448
Hidrelétrica	144.290	142.686	144.046
Total	156.641	160.698	162.905

ENERGIA ECONOMIZADA (GJ)	2009	2010	2011
Programa Transformando Consumidores em Clientes	517.002	249.951	137.280
Programa de Eficiência Energética	64.711	58.954	87.138
Total de energia economizada	581.713	308.905	224.418

¹ O valor relativo a energia economizada é estimado com base nas premissas do manual do agente regulador.

EMISSÕES

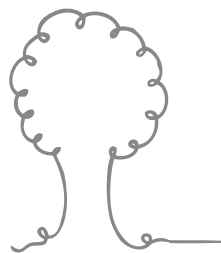
GRI: EN16; EN18; EN19

O inventário de emissões da AES Eletropaulo totalizou, em 2011, 160.096 tCO₂. Esse montante corresponde às emissões diretas relacionadas ao uso do gás SF₆ e ao consumo de combustíveis (frota e geradores), bem como às emissões indiretas relativas ao consumo de energia. Observa-se uma grande redução em relação ao ano anterior, que se deve, principalmente, à alteração no fator de emissão relativa ao consumo de energia do Sistema Interligado Nacional (SIN).

Destaca-se que uma particularidade do setor é a inclusão das perdas técnicas e comerciais no cálculo das emissões indiretas, uma vez que é responsabilidade da companhia a energia correspondente à perda no sistema (perdas técnicas) ou resultado de furtos de energia (perdas comerciais).

Dessa forma, a redução percebida entre 2010 e 2011 é reflexo de uma alteração significativa no fator de emissões do Sistema Interligado Nacional (SIN). Em 2010, o fator de emissão estimado para o *grid* nacional era de 0,0512 tCO₂/MWh, valor que passou a 0,0292 tCO₂/MWh em 2011.

Quanto às emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio, houve aumento considerável (cerca de 170% em relação a 2010). Tais emissões ocorrem nos equipamentos que utilizam gás R22 e são mensuradas nos procedimentos de manutenção. No ano de 2011, houve um processo que regularizou as manutenções, com o aumento de ocorrências, verificando-se a ampliação das emissões que ocorrem durante o processo. A Plataforma de Sustentabilidade contempla as metas relacionadas às emissões desse tipo.



10%

É META DE REDUÇÃO DAS EMISSÕES DE CO₂ DA AES ELETROPAULO ATÉ 2016.

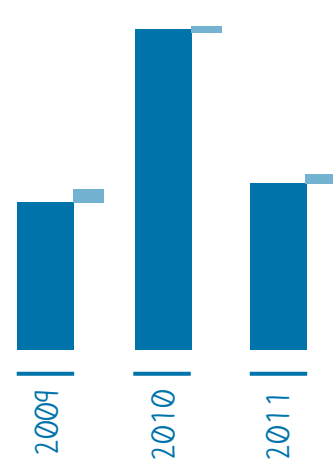
COMPENSAÇÕES DAS EMISSÕES DE GEE

As emissões de CO₂ decorrentes do evento de fim de ano dos colaboradores foram da ordem de 57,74 toneladas de CO₂ equivalente. Para compensar esse montante, foi necessário o plantio de 365 árvores (a quantidade de CO₂ sequestrada por uma árvore nos restauros da Iniciativa Verde é de 0,19 tonelada por indivíduo, na média; além disso, são plantadas sempre 20% de árvores a mais, por conta das incertezas nas metodologias de cálculo).

EMISSÕES DE SUBSTÂNCIAS DESTRUIDORAS DA CAMADA DE OZÔNIO (T EQ. CFC-11)



EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA (TCO₂E)



■ Emissões diretas
■ Emissões indiretas

EMISSÕES (TCO ₂ E)	2009	2010	2011
Emissões diretas			
Geradores	ND	ND	5,8
Frota própria	5.409	4.274	4.043
Emissões fugitivas (SF ₆)	7.283	0	1.195
Emissões indiretas			
Energia elétrica comprada	136.838	298.292	154.852
Total de emissões	149.530	302.566	160.096

Obs.: Os cálculos foram baseados no método do Programa Brasileiro do GHG Protocol.

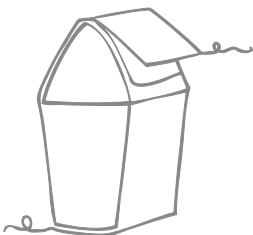
TODO EFLUENTE É DESTINADO A EMPRESAS ESPECIALIZADAS NO TRATAMENTO, HOMOLOGADAS POR PROCESSO ESPECÍFICO DA AES ELETROPAULO

EFLUENTES

GRI: EN21

Houve redução significativa na geração de efluentes líquidos nas operações da AES Eletropaulo, reflexo da diminuição no consumo de água para uso administrativo. Na operação, ocorreu uma reclassificação dos resíduos de água misturada com óleo, que passaram a ser contabilizados conjuntamente com os demais resíduos sólidos e, assim, deixaram de ser registrados nessa linha.

Todo efluente é destinado a empresas especializadas no tratamento, homologadas por processo específico da AES Eletropaulo, que inclui verificação da documentação e, em alguns casos, inspeções nas empresas contratadas. A intenção é manter 100% do efluente destinado a empresas que tenham comprovada capacidade de atuação.



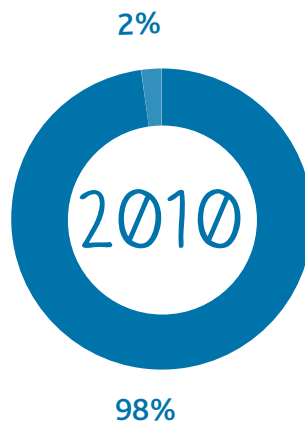
9,3%

FOI A REDUÇÃO NO VOLUME DE EFLUENTES LÍQUIDOS GERADOS EM 2011.

EFLUENTES LÍQUIDOS (M³)	2010	2011	TIPO DE TRATAMENTO
Efluente administrativo	131.204	117.504	Rede coletora de esgotos
Efluentes provenientes das câmaras transformadoras subterrâneas e caixas de contação	2.618	3.859	Tratamento biológico
Total	133.822	121.363	

Obs.: Os dados de 2009 não estão disponíveis.

EFLUENTES POR TIPO



- Efluente administrativo
- Efluentes provenientes das câmaras transformadoras subterrâneas

GESTÃO DE RESÍDUOS

GRI: EN22

No que se refere à gestão dos resíduos, a AES Eletropaulo tem como foco a prevenção de contaminação do solo e da água e segue as diretrizes do Sistema de Gestão Ambiental (SGA) e da AES Corp.

Todo resíduo (perigoso e não perigoso) gerado pelas operações da companhia passa por processo de segregação, identificação, acondicionamento e destinação final, em consonância com a legislação ambiental e as melhores práticas de gestão.

Em 2011, foram investidos mais de R\$ 3 milhões para a adequada destinação dos resíduos não recicláveis gerados na companhia. Adicionalmente, investimos R\$ 1,5 milhão em reciclagem de resíduos.

No ano, foram geradas 284 mil toneladas de resíduos, valor que representa um aumento significativo. O crescimento é fortemente influenciado pelas cerca de 184 mil toneladas de resíduos de poda, cuja destinação é o reaproveitamento energético como biomassa.

LOGÍSTICA REVERSA

Em 2011, foi concluído o P&D de Caracterização dos Materiais Descartados das Redes e Avaliação do Potencial de Reciclagem. Esse projeto durou dois anos e contou com um investimento de R\$ 485 mil. O objetivo geral foi analisar o potencial de reciclagem de materiais descartados das redes de distribuição de eletricidade da AES Eletropaulo e sua reutilização no Sistema Elétrico de Potência (SEP).

RESÍDUOS POR DESTINAÇÃO (T)	2009	2010	2011
Não perigosos	73.436	176.745	276.412
Reutilização	399	391	439
Reciclagem	9.257	9.708	13.168
Reaproveitamento energético	19.280	92.501	184.263
Aterro industrial	44.500	74.145	78.542
Perigosos	10.028	3.682	6.117
Reciclagem	12	100	55
Recuperação	870	1.332	1.192
Incineração	3.186	67	25
Aterro sanitário	5.841	1.974	4.295
Coprocessamento	120	209	550
Total	83.465	180.427	282.529

Obs.: As informações foram fornecidas pelas empresas contratadas responsáveis pela disposição dos resíduos. Não houve disposição de resíduos para compostagem, injeção subterrânea ou estoque. O peso do óleo para recuperação é estimado com base na densidade do óleo bruto. Para os resíduos que não são pesados são aplicados fatores de conversão de volume para peso estimados pela empresa.

TOTAL DE RESÍDUOS GERADOS (T)



Os principais focos são: avaliação quanto à composição e à quantidade de materiais descartados pela empresa; estudos de caracterização físico-química de alguns materiais; e estudo de reciclabilidade e eventual reutilização dos resíduos descartados. Um importante resultado desse projeto foi o reaproveitamento dos isoladores de porcelana para fabricação de agregados de cimento. O material, que antes era descartado em aterros, agora é enviado para empresas do setor cimenteiro.

Esse projeto evidenciou a possibilidade de adotar a logística reversa de resíduos gerados na rede, como isoladores, chaves-faca, cabos, base fusíveis, cruzetas, postes e estruturas metálicas.

A próxima etapa prevê a elaboração de um projeto de melhoria contínua para avaliar custos e benefícios da logística reversa na cadeia produtiva da AES Eletropaulo.

AS EMPRESAS DO GRUPO AES BRASIL TRABALHAM NA UNIFICAÇÃO DAS DIRETRIZES DE QUALIFICAÇÃO AMBIENTAL E GESTÃO DE FORNECEDORES

MATERIAL RECICLADO

Em 2011, a AES Eletropaulo eliminou a compra de cruzetas de madeira, utilizadas para dar suporte aos cabos de energia nos postes, e as substituiu por cruzetas de material polimérico, podendo ser oriundos de plásticos reciclados ou fibras.

No ano, 6 mil cruzetas foram substituídas, e, para 2012, a previsão é de que 28 mil peças sejam substituídas nos 24 municípios da nossa área de concessão.

Ainda no âmbito de reciclagem de materiais, mantemos o **Programa Reciclando**, que tem como objetivo promover a participação de todos os colaboradores na conscientização sobre o reaproveitamento de materiais, a partir da separação dos resíduos e posterior reciclagem de papel, plástico, vidro, metal e cartuchos de impressora nas unidades administrativas e operacionais.

O programa mantém coletores de descarte nas unidades operacionais e administrativas e vende os resíduos. A renda gerada é revertida para projetos sociais.

GRI: EN2

PERCENTUAL DO MATERIAL CONSUMIDO REUTILIZADO	2009	2010	2011
Transformadores de distribuição	64%	91%	78%
Medidores de energia	32%	42%	26%
Óleo mineral isolante	100%	100%	100%

WORKSHOP DEBATE RELAÇÃO ENTRE FAUNA E SISTEMA ELÉTRICO

Visando contribuir para o engajamento de seus públicos de relacionamento com a preservação da biodiversidade, a AES Eletropaulo realizou, em novembro, o **1º Workshop de Fauna**. O evento contou com a presença de 60 pessoas, entre representantes de empresas do setor elétrico, autoridades do poder público, engenheiros, biólogos e colaboradores da empresa.

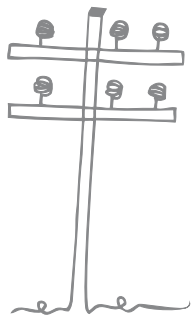
O evento abordou diversos aspectos relacionados a acidentes com fauna no sistema elétrico, incluindo o comportamento de alguns animais que apresentam maior grau de ocorrências e trabalhos preventivos desenvolvidos por empresas do setor.

Identificamos a necessidade de compreender melhor a problemática da questão para buscarmos, então, ações mais efetivas. Destaque para o estudo e a aplicação de novas tecnologias realizadas na rede elétrica, em parceria com o Depave (Departamento de Parques e Áreas Verdes), da Secretaria do Verde e do Meio Ambiente do Município de São Paulo. Foram instaladas, em um parque da zona sul, pontes denominadas Transbugio, cujo objetivo é permitir que os macacos (bugios) da região atravessem as ruas sem contato com a rede elétrica, além de implementar proteções na rede especialmente desenvolvidas para esse fim.

QUALIFICAÇÃO AMBIENTAL E GESTÃO DE FORNECEDORES

Empenhadas no compartilhamento das melhores práticas de gestão e no desenvolvimento da responsabilidade ambiental por parte dos parceiros, a AES Eletropaulo e as demais empresas do Grupo AES Brasil trabalharam na unificação das diretrizes de qualificação ambiental e gestão de fornecedores. Aqueles que são considerados potencialmente críticos em relação às questões ambientais e de segurança do trabalho passaram a ser inspecionados e homologados periodicamente, o que contribui para disseminar o respeito ao meio ambiente na cadeia de valor da companhia.

Em 2011, 59 empresas foram inspecionadas, sendo que 32 foram homologadas por estarem dentro dos critérios estabelecidos pela empresa. Essa prática está alinhada a outro pilar da Plataforma de Sustentabilidade, o de “desenvolvimento de colaboradores, fornecedores e comunidades” (*saiba mais na pág. 95*).



6 MIL

CRUZETAS DE MADEIRA, UTILIZADAS PARA DAR SUPORTE A CABOS DE ENERGIA, FORAM SUBSTITUÍDAS POR MODELOS DE CRUZETAS DE PLÁSTICO RECICLADO OU FIBRAS.

LICENCIAMENTO AMBIENTAL

Medidas preventivas e de controle dos impactos ambientais dos empreendimentos da AES Eletropaulo são tomadas por meio do licenciamento ambiental, que leva em consideração o desenvolvimento sustentável.

Já na concepção das obras de linhas e subestações, seja para novas instalações ou para ampliações, são realizados estudos do traçado e da localização para definir o caminho que causará menor impacto ou a tecnologia a ser adotada, como torres alteadas (evitando supressão de vegetação), cabos termorresistentes (que evitam a construção de novas torres para realizar as ampliações) e subestações compactas (que permitem a conciliação com a característica do local e otimizam o uso e a ocupação do solo).

No ano, implementamos o processo de Plano de Gestão Ambiental nas obras iniciadas e futuras, que consiste no melhor gerenciamento das ações das contratadas em relação às atividades da empresa. Com a realização de inspeções ambientais nessas obras, procuram-se a garantia da qualidade ambiental na execução dos serviços e o cumprimento efetivo das condicionantes de licenças, além de minimizar o impacto ambiental decorrente da execução das obras.

Mantendo o processo de licenciamento e regularização ambiental da infraestrutura (linhas e subestações existentes) em 2011, a AES Eletropaulo obteve 36 licenças e autorizações ambientais referentes a empreendimentos novos, ampliações, reconstruções ou recapitações de linhas de subtransmissão ou subestações.

PARCERIAS

A AES Eletropaulo, o IPT (Instituto de Pesquisas Tecnológicas) e a AME Jardins (Associação de Moradores dos Jardins) realizaram, em 2011, o diagnóstico de 2.200 árvores do bairro dos Jardins, zona sul da cidade de São Paulo, cuja vegetação é tombada pelo Condephaat (Conselho de Defesa do Patrimônio Histórico, Arqueológico, Artístico e Turístico do Estado de São Paulo).

Essa fase inicial, que consistiu na análise externa das árvores, apontou que 53% das árvores possuem barreiras físicas em seu entorno, 35% causam o levantamento da pavimentação das calçadas e 15% têm interferências externas, como espelhos fixados em seu tronco, fios e luminárias, o que pode comprometer a saúde delas.

A segunda fase desse projeto, que está sendo realizada em 2012, contará com a avaliação das características internas das árvores. Esse método verifica, por exemplo, a presença de fungos ou cupins e o grau de deterioração da árvore. As análises externa e interna permitirão avaliar o risco de queda.

Após a conclusão, o relatório será entregue pela AME Jardins à prefeitura, com sugestões de manejo, poda, monitoramento de espécies e, principalmente, mapeamento dos casos mais críticos e que oferecem risco de queda. Além disso, as informações obtidas serão utilizadas para programar a poda ou solicitar a remoção de árvores à Prefeitura de São Paulo.

Esse projeto contribuirá para a preservação de árvores importantes para toda a cidade, além de prevenir falhas no fornecimento de energia. Para divulgar a iniciativa entre a comunidade local, a AES Eletropaulo criou um fôlder informativo, que é distribuído junto com a conta de energia.

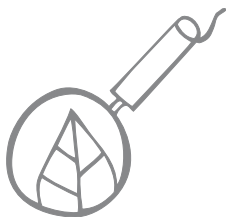
BIODIVERSIDADE

GRI: EN11; EN14

A Política de Sustentabilidade da AES Brasil busca minimizar impactos dos seus negócios na biodiversidade. Para isso, a AES Eletropaulo conta com um procedimento específico de trabalho para atuação em áreas protegidas. O procedimento, que visa adequar a expansão da rede à legislação vigente, prevê o estudo de diferentes traçados e o uso de novas tecnologias nas obras. Periodicamente, esse procedimento é revisado e auditado no processo de auditoria da certificação ISO 14001.

Outra iniciativa relacionada à gestão de impactos na biodiversidade é o estudo da fauna característica da área de concessão, e também é realizado o mapeamento dos acidentes com a fauna e a rede elétrica. Os públicos de relacionamento foram envolvidos na discussão do tema, e foi instalado um projeto piloto em um parque da zona sul que tem como objetivo permitir que macacos atravessem a rua sem contato direto com a rede elétrica.

Essas iniciativas são permeadas por legislações nacionais que obrigam empreendimentos de transmissão de energia a realizar um estudo de impacto ambiental. Esses estudos envolvem as comunidades afetadas, são de acesso público e buscam avaliar os impactos e propor medidas mitigadoras, quando possível, em diferentes ambientes, incluindo áreas florestais, paisagem e corpos d'água. A AES Eletropaulo realiza inspeções nas obras buscando garantir que as condicionantes propostas pelo licenciamento sejam cumpridas. Em 2011, 83 inspeções em obras foram contratadas, e 133 inspeções, realizadas.



133

INSPEÇÕES AMBIENTAIS FORAM REALIZADAS EM 2011 PELA AES ELETROPAULO.

INTERFERÊNCIAS EM UNIDADES DE CONSERVAÇÃO

Unidade: Parque Estadual da Serra do Mar
Localização: municípios do Estado de São Paulo
Posição em relação à área: dentro da área
Tipo de operação: sistema elétrico de subtransmissão
Tamanho da unidade em km²: 2,07 km²/69 km*
Características: área de cobertura de remanescentes da Mata Atlântica – Unidade de Conservação

Unidade: Parque do Pedroso
Localização: Santo André-SP
Posição em relação à área: dentro da área
Tipo de operação: sistema elétrico de subtransmissão
Tamanho da unidade em km²: 0,14 km²/4,6 km*
Características: área de coberta de remanescentes da Mata Atlântica – Unidade de Conservação

Unidade: APA Capivari Monos e APA Bororé
Localização: São Paulo-SP
Posição em relação à área: dentro da área
Tipo de operação: sistema elétrico de subtransmissão
Tamanho da unidade em km²: 0,42 km²/14 km*
Características: área coberta de remanescentes da Mata Atlântica – APA (Área de Preservação Ambiental) – municipal

Unidade: APA do Carmo
Localização: São Paulo-SP
Posição em relação à área: dentro da área
Tipo de operação: sistema elétrico de subtransmissão
Tamanho da unidade em km²: 0,14 km²/4,68 km*
Características: área coberta de remanescentes da Mata Atlântica – APA (Área de Preservação Ambiental) – municipal

Unidade: Parque Ecológico do Tietê
Localização: São Paulo-SP
Posição em relação à área: dentro da área
Tipo de operação: sistema elétrico de subtransmissão
Tamanho da unidade em km²: 0,24 km²/8 km*
Características: área de coberta de remanescentes da Mata Atlântica – Unidade de Conservação

Unidade: subestações e linhas em áreas de manancial
Localização: municípios dentro da área de concessão
Posição em relação à área: dentro da área
Tipo de operação: subestações e linhas de subtransmissão
Tamanho da unidade em km²: 2,73 km²
Características: APRM (Área de Preservação e Recuperação dos Mananciais)

*Medido linearmente. Para obter a área quadrada, foi multiplicado por 0,3 km, referente à largura das faixas das linhas de subtransmissão. As medidas são aproximadas e realizadas a partir de imagens de satélite.

Obs.: A empresa não utiliza área subsuperficial em regiões (ou próximas a áreas) de preservação ou com alto índice de biodiversidade.

PODA E REMOÇÃO DE ÁRVORES

As quedas de árvores e galhos sobre a rede elétrica são responsáveis por 30% das interrupções no fornecimento de energia. Por isso, há a necessidade de realizar trabalhos preventivos. Em 2011, a AES Eletropaulo firmou uma parceria com a Prefeitura de São Paulo¹¹ para podar ou remover árvores que pudessem prejudicar a rede elétrica da cidade.

Para minimizar impactos ambientais da atividade e atuar de maneira preventiva, a empresa oferece treinamento sobre arborização urbana para colaboradores próprios, contratados e da própria prefeitura. A AES Eletropaulo também promoveu o **5º Grande Encontro de Arborização Urbana**, evento realizado no Dia da Árvore que contou com a participação de técnicos ambientais de entidades públicas e privadas, além de colaboradores da empresa. O objetivo desse evento foi discutir as melhores práticas direcionadas à arborização urbana. Adicionalmente, a empresa promoveu a reedição do **Guia de Arborização Urbana – Manual de Poda**, disponível na internet, com informações sobre técnicas adequadas para a poda de árvores, espécies próprias para o plantio perto de redes e dicas de poda dessas espécies.

Aos nossos clientes, disponibilizamos canal de atendimento emergencial (0800 7272 196) para que possam reportar a necessidade de podas, além do canal Linha Verde, direcionado a associações de bairro e órgãos públicos, para relatarem questões associadas à qualidade da poda.

¹¹A responsabilidade pela poda de árvores é das prefeituras, e não das concessionárias de distribuição de energia elétrica. Contudo, quando a poda precisa ser realizada num local de passagem da rede elétrica, as prefeituras acionam as concessionárias para realizar o serviço, uma vez que, para realizar o trabalho com segurança, é preciso conhecimento técnico e capacitação específicos.

CONFIRA o *Guia de Arborização Urbana – Manual de Poda*, da AES Eletropaulo, no site: www.aesetropaulo.com.br/responsabilidadesocioambiental/Documents/manual_de_poda26042010.pdf.



POMAR URBANO

GRI: EN13

Realizado em parceria com o Governo do Estado de São Paulo, o programa Pomar Urbano tem como objetivo promover a recuperação ambiental e paisagística das margens do Rio Pinheiros. O projeto existe há 11 anos e, em 2011, foi relançado e celebrado com o lançamento do livro *Pomar Urbano, uma História de Sucesso*.

MONITORAMENTO DA FROTA DE VEÍCULOS

GRI: EN3; EN29

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

Em termos de consumo de combustível e controle de velocidade, os líderes têm acesso, por meio de um equipamento eletrônico, a relatórios de avaliação da conduta defensiva

do motorista, bem como sobre o consumo dos combustíveis utilizados. Essa ação, além de proporcionar uma conduta mais segura para os colaboradores, permite a minimização do uso de recursos renováveis e não renováveis, por meio da economia no uso de combustíveis.

Periodicamente, é realizado um monitoramento das emissões de CO₂ em todas as unidades. Em complemento, a frota a diesel recebe inspeções visuais para verificar a emissão de fumaça preta. Aqueles que estão fora dos padrões, de acordo com a escala de Ringelmann*, vão para a manutenção.

Para mitigar os impactos do transporte, foram adotadas medidas como a substituição de veículos antigos por modelos *flex* (que aceitam tanto gasolina como etanol como combustível) e por caminhões mais modernos. Isso possibilitou privilegiar o uso do etanol. Por conta disso, nos dois últimos anos houve decréscimo no consumo de gasolina.

Não estão disponíveis os dados referentes ao transporte do público interno.

*Escala básica de medida para opacidade de fumaça.

FROTA DE VEÍCULOS	NÚMERO DE VEÍCULOS
Diesel	515
Gasolina	49
Etanol	7
Flex (gasolina/etanol)	918
Gás natural (empilhadeiras)	23
Total	1.512

MULTAS E SANÇÕES

GRI: EN28

Em 2011, foram registradas 21 sanções relacionadas à legislação ambiental, duas a menos do que em 2010. Os incidentes do ano passado são semelhantes aos ocorridos no ano anterior, como poda e supressão de vegetação sem autorização (que gerou duas multas, no total de R\$ 1,06 milhão) e disposição de resíduos que não foi realizada de forma adequada (em relação a resíduos de poda: 18 multas, no total de R\$ 208,7 mil). A outra sanção recebida ocorreu por causa da não apresentação de documentação, no valor de R\$ 1 mil.

Além das multas, foram recebidas três sanções não monetárias: duas referentes à contaminação de solo com óleo isolante de transformador e uma pela necessidade

de ampliação do estudo de investigação ambiental. Essas sanções decorrem de formalizações relacionadas às atividades de recuperação de áreas contaminadas e ocorreram após autodenúncia.

Como a maioria das ocorrências está relacionada a atividades de campo (poda de árvores e disposição desses resíduos), foram intensificadas as inspeções ambientais e a conscientização dos colaboradores próprios e terceiros, para maior aderência à conformidade. Como meta para 2012, a AES Eletropaulo intenciona diminuir o número de sanções em relação a 2011, sem estabelecer um valor específico.

Não houve casos trazidos por meio de mecanismos de arbitragem.

MULTAS E SANÇÕES RECEBIDAS REFERENTES A REGULAÇÃO AMBIENTAL	2010	2011
Número total de multas	23	21
Sanções não monetárias	2	3
Valor total pago	R\$ 573,7 mil	R\$ 1,27 milhão

*Não estão disponíveis os valores pagos em 2009. Nesse ano, foram registradas três multas e uma sanção não monetária.

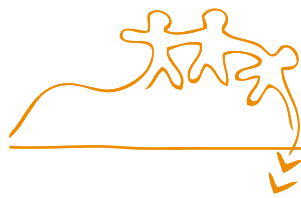
INDICADORES DE DESEMPENHO				
RECUPERAÇÃO DE ÁREAS DEGRADADAS	2009	2010	2011	META
Área preservada e/ou recuperada por manejo sustentável de vegetação sob as linhas de transmissão e distribuição (em ha)	37,30	37,30	37,30	37,30
Área preservada/total da área preservada na área de concessão exigida por lei (%)	NA	NA	NA	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)	2.135	2.509	2.964	2.377
Porcentagem da rede protegida e isolada sobre o total da rede de distribuição na área urbana	11,0	13	16,0	12,0
Gastos com gerenciamento do impacto ambiental (arborização, manejo sustentável e com equipamentos e redes protegidas) (R\$ mil)	68.412,83	76.780,39	72.297	ND
Quantidade de acidentes por violação a normas de segurança ambiental	0	0	0	0
Número de autuações e/ou multas por violação de normas ambientais	2	23	21	0
Valor incorrido em autuações e/ou multas por violação de normas ambientais (R\$)	0	4.890,00	172.686,00	0
GERAÇÃO E TRATAMENTO DE RESÍDUOS	2009	2010	2011	META
Emissão				
Volume anual de gases do efeito estufa (CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC e SF ₆) emitidos na atmosfera (em toneladas de CO ₂ equivalente)	290.115	136.794	277.535	ND
Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (em toneladas de CFC equivalente)	4,8	8,91	23,97	ND
GERAÇÃO E TRATAMENTO DE RESÍDUOS	2009	2010	2011	META
Efluentes				
Volume total de efluentes (m ³)	105.169	132.882	119.696	ND
Volume total de efluentes com tratamento (m ³)	105.169	132.882	121.823	ND
Efluentes tratados (%)	100	100	100	100
SÓLIDOS	2009	2010	2011	META
Quantidade anual (em m ³) de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho etc.)	82.593	68.975	307.006	ND
Percentual de resíduos encaminhados para reciclagem sem vínculo com a empresa	30,82	56,22	80	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)	860,00	668,59	1.549	ND
PERCENTUAL DO MATERIAL DE CONSUMO REUTILIZADO (MATÉRIAS-PRIMAS, EQUIPAMENTOS, FIOS E CABOS ELÉTRICOS)	2009	2010	2011	META
Transformadores de distribuição (%)	64,41	91,00	78	ND
Medidores de energia (%)	31,67	41,73	26,49	100% ¹
Óleo mineral isolante (%)	100	100	100	100

Gastos com destinação final de resíduos não perigosos (R\$ mil)	477,80	1.924,96	612	ND
MANEJO DE RESÍDUOS PERIGOSOS	2009	2010	2011	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	100	100	ND
Gastos com tratamento e destinação de resíduos tóxicos (incineração, aterro, biotratamento etc.) (R\$ mil)	8.366,00	2.185,01	2.439	ND
USO DE RECURSOS NO PROCESSO PRODUTIVO E EM PROCESSOS GERENCIAIS DA ORGANIZAÇÃO	2009	2010	2011	META
Consumo total de energia, por fonte				
hidrelétrica (%)	95	93	88	ND
combustíveis fósseis (%)	2	5	4	ND
fontes alternativas (gás, energia eólica, energia solar etc.) (%)	3	2	8	ND
Consumo total de energia (GWh)	47	42	45	ND
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)	0,00138	0,00129		ND
CONSUMO TOTAL DE COMBUSTÍVEIS FÓSSEIS PELA FROTA DE VEÍCULOS DA EMPRESA, POR KM RODADO	2009	2010	2011	META
gasolina (km/l)	5,87	5,39	4,05	ND
diesel (km/l)	3,86	3,81	3,68	ND
álcool (km/l)	6,52	6,05	6,37	ND
gás natural (km/m³)	4,21	0,00	0,00	ND
CONSUMO TOTAL DE ÁGUA, POR FONTE (M³)	2009	2010	2011	META
abastecimento (rede pública)	104.950	127.621	115.913	ND
fonte subterrânea (poço)	ND	ND	1.591	ND
captação superficial (cursos d'água)	NA	NA	NA	NA
Consumo total de água (m³)	104.950	127.621	117.504	ND
Consumo de água por funcionário (m³)	24,00	22,53	20,98	ND
Redução de custos obtida pela redução do consumo de energia, água e material de consumo (R\$)	108.098,94	ND	ND	ND
ORIGEM DOS PRODUTOS – MATERIAL DE CONSUMO	2009	2010	2011	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.)	44	56		ND
Percentual do material adquirido com certificação florestal (Imaflo, FSC e outros)	0	25	100	ND
EDUCAÇÃO E CONSCIENTIZAÇÃO AMBIENTAL – COMUNIDADE – NA ORGANIZAÇÃO	2009	2010	2011	META
Número de colaboradores treinados nos programas de educação ambiental	4.253	4.073	3.783	5.663
Percentual de colaboradores treinados nos programas de educação ambiental/total de colaboradores	97,86	71,92	77	100
Número de horas de treinamento ambiental/total de horas de treinamento	8,28	2,86	3,69	ND
Recursos aplicados (R\$ mil)	447,00	82,11		ND
EDUCAÇÃO AMBIENTAL – COMUNIDADE	2009	2010	2011	META
Número de unidades de ensino fundamental e médio atendidas	2	456	450	400
Percentual de escolas atendidas/número total de escolas da área de concessão	0,0	6,0	14%	13%
Número de alunos atendidos	180	97.413	188.750	150.000
Percentual de alunos atendidos/número total de alunos da rede escolar da área de concessão	0	4	7%	6%
Número de professores capacitados	0	2.072	2.480	2.000
Número de unidades de ensino técnico e superior atendidas	0	0	0	0
Percentual de escolas atendidas/número total de escolas da área de concessão	0	0	0	0
Número de alunos atendidos	0	0	0	0
Percentual de alunos atendidos/número total de alunos da rede escolar da área de concessão	0	0%	0	0
Recursos aplicados (R\$ mil)	535,00	4.905	1.693	1.700
PEES DESTINADOS À FORMAÇÃO DA CULTURA EM CONSERVAÇÃO E USO RACIONAL DE ENERGIA	2009	2010	2011	META
Número de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa	80.177	55.473	46.197	45.000
Percentual de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa/total de domicílios do segmento baixa renda	10,99	7,31	7,24	6,16
Número de equipamentos eficientes doados	135.026	604.956	120.618	250.000
Número de domicílios atendidos para adequação das instalações elétricas da habitação	600	609	1.041	650
Número de profissionais eletricitistas treinados pelo programa	0	0	0	0
PEES AQUECIMENTO SOLAR	2009	2010	2011	META
Número de sistemas de aquecimento solar instalados	6	0	0	100
PEES GESTÃO ENERGÉTICA MUNICIPAL	2009	2010	2011	META
Número de municípios atendidos pelo programa de gestão energética municipal	0	0	0	0
Percentual de municípios atendidos/total de municípios da área de concessão (%)	0	0	0	0
P&D VOLTADOS AO MEIO AMBIENTE	2009	2010	2011	META
Recursos aplicados (R\$ mil)	2.087,00	2.915,15	2.175,99	4.119,00
Número de patentes registradas no Inpi	0	0	0	ND

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

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





DESENVOLVIMENTO E VALORIZAÇÃO DE COLABORADORES, FORNECEDORES E COMUNIDADES

É CONHECER, ENVOLVER
DE FORMA TRANSPARENTE
E INFLUENCIAR
POSITIVAMENTE
COLABORADORES,
FORNECEDORES E
COMUNIDADES PARA A
CONSTRUÇÃO DE UMA
AGENDA COLETIVA QUE
GERE VALOR PARA TODOS

Para a AES Eletropaulo, é necessário conhecer, envolver de forma transparente e influenciar positivamente colaboradores, fornecedores e comunidades para a construção de uma agenda coletiva que gere valor para todos.

Partindo dessa premissa, preocupamo-nos em oferecer um ambiente de trabalho agradável e que proporcione oportunidades a nossos colaboradores, em assumir uma postura de parceria com nossos fornecedores e em elaborar ações focadas no desenvolvimento das comunidades nas quais atuamos.

COLABORADORES

COMPROMISSO DE SUSTENTABILIDADE AES ELETROPAULO (2012-2016)

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

Os colaboradores da AES Eletropaulo são fundamentais para o desenvolvimento de nossa política de melhoria contínua, focada em garantir a qualidade do atendimento e a satisfação do cliente. Por isso, a companhia busca fazê-los se sentir parte do negócio, envolvendo-os e incentivando sua participação em questões importantes do dia a dia da empresa. 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 sustentabilidade.

Um exemplo disso é o evento [Pé na Estrada](#), um programa que reúne integrantes da alta administração e colaboradores para um bate-papo, que tem como objetivo apresentar os resultados do ano anterior, a estratégia para o próximo período, o plano de investimentos e as metas a serem perseguidas.

Antes do evento, que em 2011 chegou à quarta edição, os colaboradores participaram de mesas-redondas, nas quais apresentaram propostas de melhoria que podem ser utilizadas no planejamento estratégico do Grupo. [Com base nas ideias e sugestões apresentadas na ocasião, a AES Brasil formulou um plano com 65 ações, das quais 29 estavam focadas na AES Eletropaulo.](#)

NOVA SEDE

Para aumentar a sinergia e a interação entre as áreas administrativas da AES Brasil em São Paulo, o Grupo promoverá a mudança da sede, em 2012. Com a medida, pretendemos ganhar agilidade na tomada de decisão e reduzir custos operacionais, diminuindo o tempo de deslocamento entre as unidades, por exemplo.

O tema foi debatido internamente ao longo de meses. Realizamos diversos estudos para avaliar locais, possibilidades e benefícios e escolhemos o município de Barueri, na Grande São Paulo. O local abrigará os colaboradores do Centro de Operações e administrativos localizados nos bairros Vila Olímpia, Centro, Luz e Cambuci.

Para tratar de assuntos relacionados à mudança, como infraestrutura disponível no local e serviços de transporte, a companhia formou um comitê, composto por representantes de diversas áreas. O grupo buscou identificar opções que atendam às expectativas e às necessidades dos colaboradores.

Em questões de transporte, por exemplo, foram realizadas visitas a empresas do entorno da nova sede que passaram pelo mesmo processo, com o objetivo de ouvir experiências vivenciadas. Também foram feitos o mapeamento da região, para identificar pontos de interesse, como estacionamentos e restaurantes, e estudos de viabilidade.

A empresa ainda realizou uma pesquisa interna com colaboradores para identificar e encontrar meios de atender a expectativas quanto ao novo local de trabalho. Os resultados dessa pesquisa orientarão o desenvolvimento do projeto, para que proporcione um ambiente de trabalho inovador e que valorize a atividade colaborativa e mostre a integração entre times e a proximidade entre as áreas.



VOZ DOS PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO

"A decisão de uma sede nova, com milhares de colaboradores envolvidos, não foi abordada (no relatório anterior). Onde estão os dados sobre o processo de decisão?"

Comentário de um colaborador durante o 3º Ciclo de Diálogo com Públicos de Relacionamento

PESQUISA DE CLIMA

Conhecer a opinião dos seus colaboradores a respeito do ambiente de trabalho também é prioridade para a AES Brasil. Por meio de uma consultoria especializada, a empresa realiza pesquisas anuais de clima organizacional considerando seis dimensões: competência, liderança, comunicação, afiliação à companhia, segurança e código de conduta. O clima organizacional na AES Brasil alcançou 79% de satisfação, em 2011. Na AES Eletropaulo, o índice chegou a 76%, no mesmo período.

Em 2011, a AES Brasil inovou e incluiu perguntas específicas para avaliar a percepção de seus colaboradores sobre a preocupação com a qualidade no atendimento aos clientes internos e externos e sobre o atendimento às demandas de seus públicos de relacionamento.

Os resultados indicaram que 78,6% dos colaboradores da AES Brasil e 78,7% dos colaboradores da AES Eletropaulo concordam que a empresa se preocupa com a qualidade no atendimento aos clientes internos e externos.

Em relação à sustentabilidade, 72,7% dos colaboradores da AES Brasil e 70,7% dos da AES Eletropaulo avaliaram positivamente o atendimento às necessidades de seus principais públicos de relacionamento.

PERFIL DOS COLABORADORES

GRI: LA1

Em 2011, o quadro funcional da AES Eletropaulo contava com 5.668 colaboradores próprios e 11.563 terceirizados, com idades entre 18 e 65 anos. Com essa grande quantidade de pessoas atuando em suas operações, um compromisso da empresa é manter e respeitar a diversidade entre seus colaboradores. Por isso, adota políticas de inclusão que levam em consideração questões étnicas, etárias, de gênero e sociais. Esse trabalho começa no processo seletivo e envolve toda a área de recursos humanos e os líderes.

Em relação a 2010, o número de colaboradores teve crescimento de 27,2%, em função do aumento de terceirizados – um investimento na melhoria do serviço de atendimento a nossos clientes.

A maioria dos colaboradores atua nas funções operacionais (55%), seguidos pelos administrativos (42%). Os cargos de governança representam 2,25% do total. Todos os colaboradores atuam no Estado de São Paulo, e não há variação sazonal no número de colaboradores.

COLABORADORES POR CATEGORIA FUNCIONAL	2010	2011
Efetivo direto	5.663	5.668
Diretores*	33	32
Gerentes	91	95
Administrativos	2.444	1.800
Operação	3.095	3.741
Outros colaboradores	159	154
Aprendizes	91	135
Estagiários	68	19
Terceiros	7.847	11.563

*Nessa categoria consideramos também os diretores estatutários.

Em 2011 houve um realinhamento, e algumas categorias funcionais anteriormente classificadas como "administrativas" passaram a ser consideradas como "operacionais".

COLABORADORES POR TIPO DE CONTRATO	2010	2011
CLT – Tempo indeterminado	5.663	5.668
Diretores*	33	32
Gerentes	91	95
Administrativos	2.444	1.800
Operação	3.095	3.741
Outros tipos de contrato – Tempo determinado	159	154
Aprendizes	91	135
Estagiários	68	19
Terceiros	7.847	11.563

*Nessa categoria consideramos também os diretores estatutários.

Em 2011 houve um realinhamento, e algumas categorias funcionais anteriormente classificadas como "administrativas" passaram a ser consideradas como "operacionais".

DIVERSIDADE E INCLUSÃO

GRI: LA13

A AES Eletropaulo possui uma política de diversidade que zela 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.

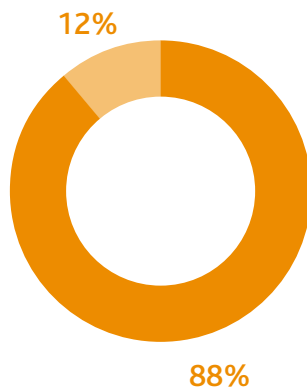
A porcentagem de profissionais mulheres na AES Eletropaulo é de 19,63%. Nos cargos gerenciais, a proporção é de 25%, e na Diretoria, de 28%.

Além disso, nossas lideranças são estimuladas a apoiar a inclusão de pessoas com deficiência. Para recebê-las, a empresa faz um mapeamento de funções e locais mais adequados para esse público, além de contratar escolas técnicas que as preparam para o mercado de trabalho e para oportunidades internas. Em 2011, tivemos uma turma formada por 23 pessoas com deficiência e, em 2012, um novo grupo, de 34 pessoas, já iniciou o curso.

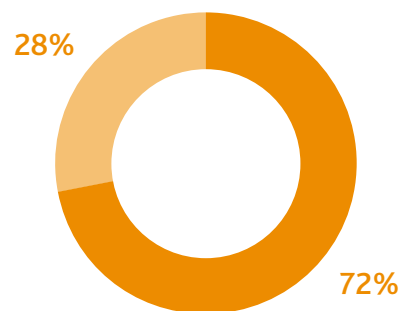
Entre os cursos oferecidos estão os de analista de controle da qualidade, assistente administrativo, assistente de recursos humanos e assistente de contabilidade, ministrados pelo Senai (Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial). A companhia ainda mantém o Programa de Empregabilidade de Pessoas com Deficiência, que visa sensibilizar a força de trabalho para receber esses colaboradores.

COLABORADORES PRÓPRIOS (POR GÊNERO)

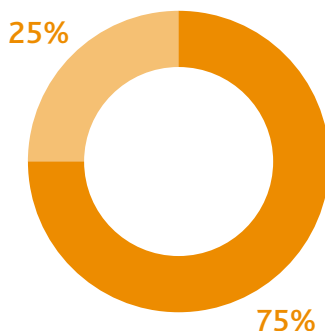
CONSELHO



DIRETORIA



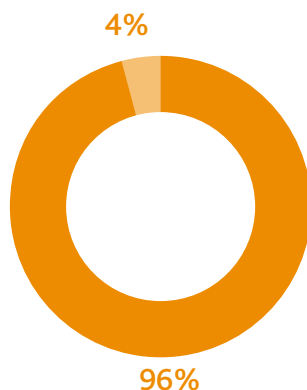
GERÊNCIA



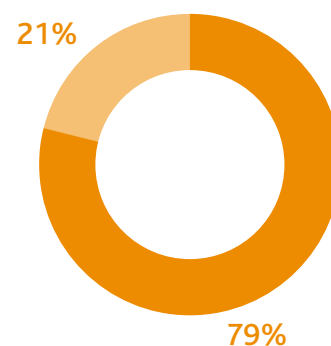
ADMINISTRATIVO



OPERAÇÃO



TRAINEES



■ Homens
■ Mulheres

A AES ELETROPAULO ADOA POLÍTICAS DE INCLUSÃO PARA HONRAR O COMPROMISSO DE MANTER E RESPEITAR A DIVERSIDADE ENTRE SEUS COLABORADORES

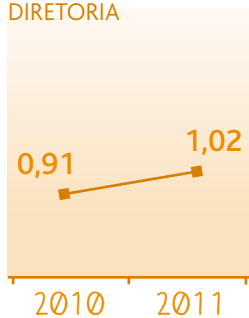


Em todos os níveis há diferenças salariais entre homens e mulheres, sendo os cargos de *trainee* e diretor os que contam com as menores diferenças, de 1,01 vez e 1,02 vez – o salário dos homens é maior que o das mulheres. Não estão disponíveis os dados de *trainees* para 2010, conforme os gráficos abaixo.

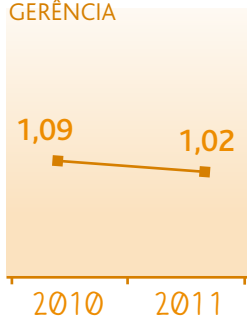
DIFERENÇA SALARIAL ENTRE HOMENS E MULHERES

GRI: LA14

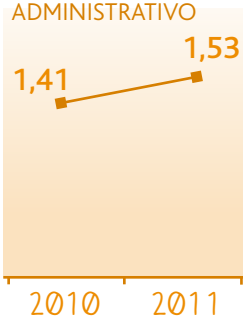
DIRETORIA



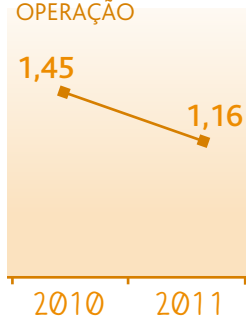
GERÊNCIA



ADMINISTRATIVO



OPERAÇÃO



PERCENTUAL DE NEGROS, POR CATEGORIA FUNCIONAL E GÊNERO, EM 2011	HOMENS	MULHERES
Conselho	23,5%	0
Diretoria	0	0
Gerência	2%	0
Administrativo	7%	5%
Produção	25%	1%
Trainees	5%	0

PERCENTUAL DE COLABORADORES, POR CATEGORIA FUNCIONAL E FAIXA ETÁRIA, EM 2011	ATÉ 30 ANOS	ENTRE 30 E 50	ACIMA DE 50
Conselho	0	47,1%	52,9%
Diretoria	0	63%	38%
Gerência	2%	80%	18%
Administrativo	26%	67%	7%
Produção	24%	70%	6%
Trainees	100%	0	0

PERCENTUAL DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA, POR CATEGORIA FUNCIONAL, EM 2011	%
Conselho	0
Diretoria	0
Gerência	0
Administrativo	2%
Produção	1%
Trainees	0

INFORMAÇÕES GERAIS	2009	2010	2011
Número total de colaboradores	4.360	5.663	5.668
Colaboradores com até 30 anos de idade (%)	26,8	30,73	28,32
Colaboradores com 31 a 40 anos de idade (%)	42,9	40,14	40,81
Colaboradores com 41 a 50 anos de idade (%)	25,2	23,29	24,26
Colaboradores com idade superior a 50 anos (%)	5,1	5,84	6,61
Número de mulheres em relação ao total de colaboradores (%)	20,4	19,83	19,64
Mulheres em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	20,7	24,18	25,98
Empregadas negras (pretas e pardas) em relação ao total de colaboradores (%)	1,7	2,15	2,17
Colaboradores negros (pretos e pardos) em relação ao total de colaboradores (%)	12,9	17,55	20,68
Colaboradores negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	6,0	1,10	1,57
Estagiários em relação ao total de colaboradores (%)	1,42	1,2	0,34
Colaboradores do programa de contratação de aprendizes (%)	0,17	0,62	2,38
Colaboradores portadores de deficiência	59	62	71



RECRUTAMENTO INTERNO

Desenvolver e investir em talentos para o bom desempenho dos negócios. É nisso que a AES Brasil acredita. Por isso, prioriza o recrutamento interno para o preenchimento de novas oportunidades.

Só em 2011, por meio do **Programa de Recrutamento e Seleção Interna**, 45% das vagas foram ocupadas por colaboradores que já trabalhavam na empresa em outras funções. O principal objetivo do programa é o fortalecimento do plano de sucessão, bem como incentivar os colaboradores a elaborar um plano de carreira para que, no futuro, possam ocupar novos cargos dentro da organização.

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

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

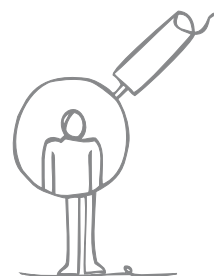
TRAINEES

Em dezembro de 2011, a AES Brasil formou sua primeira turma de *trainees*. Dos 20 profissionais que começaram em janeiro de 2010, 13 desenvolveram o programa dentro da AES Eletropaulo, e os 12 jovens contratados foram designados para cargos de analistas seniores, plenos ou coordenadores. Em cada etapa do treinamento, que tem duração de dois anos (divididos em quatro semestres), os *trainees* conhecem uma área específica da empresa e entregam um projeto de alto impacto, que faz parte de sua avaliação de desempenho. Complementamos sua formação com grande exposição à alta liderança e cursos técnicos e comportamentais que lhes permitam desenvolver visão sistêmica e habilidades de gestão. Os líderes da AES também atuam como mentores desses profissionais, auxiliando-os em questionamentos diversos sobre como se desenvolver em sua carreira e lidar com as adversidades.

O Programa de Trainees tem como objetivo preparar sucessores para cargos estratégicos, além de contribuir para o desenvolvimento pessoal e profissional dos participantes. Focamos em trazer jovens altamente qualificados, questionadores, criativos e que tragam novos olhares para

antigos processos, com foco em promover a mudança e melhorar a empresa, sempre.

Atualmente, temos 18 *trainees* ativos na AES Eletropaulo, sendo sete recém-contratados em um processo seletivo que contou com quase 10 mil candidatos.



45%

DAS OPORTUNIDADES DE TRABALHO OFERECIDAS PELA AES ELETROPAULO EM 2011 FORAM PREENCHIDAS POR MEIO DE RECRUTAMENTO INTERNO.

PLANO DE SUCESSÃO E GESTÃO DE TALENTOS

Para construir uma liderança forte, a AES Eletropaulo investe não apenas na formação curricular anual para todos os níveis de liderança, mas também no desenvolvimento de jovens talentos, como os *trainees*, e na preparação da sucessão, sustentando um processo de gestão de talentos.

Em 2011, a empresa implementou um programa de desenvolvimento customizado às necessidades da nova geração, visando desenvolver habilidades de liderança. O processo de gestão de talentos da AES Eletropaulo prevê que colaboradores com histórico de desempenho diferenciado participem de uma avaliação de potencial, em que são identificadas as potencialidades e as necessidades de desenvolvimento, acompanhadas de um processo de *feedback*. Com esse mapeamento, é possível promover o desenvolvimento de carreira para esses profissionais de destaque, por meio de planos de desenvolvimento diferenciados (cursos e eventos de exposição à alta administração, entre outros). Após serem identificados os melhores talentos em cada área da empresa, destaca-se um momento de exposição e visibilidade com a alta

administração da AES Brasil, por meio da participação nos Fóruns de Carreira. Nesses encontros, os talentos são desafiados a trazer soluções inovadoras para dilemas reais da companhia e a trocar experiências com líderes seniores. É também nesse fórum que o perfil de cada talento é apresentado para a alta liderança e são discutidas oportunidades de carreira e mobilidade em diferentes áreas, visando ao aproveitamento interno e à diversidade de oportunidades dentro do Grupo como um todo.

Após a participação no fórum, são desenhadas as Trilhas de Carreira, que consistem nos caminhos a serem percorridos pelo talento, visando ao desenvolvimento de competências de liderança para posições futuras, garantindo a preparação de sucessores para cargos de gerência, diretoria e vice-presidência. Na AES Eletropaulo, entre os colaboradores mapeados em 2011, 68% foram identificados com potencial para suceder, ao menos, um nível na organização.

ROTATIVIDADE

GRI: LA2

Em 2011, tivemos 489 admissões e 509 desligamentos, sendo 123 mulheres e 386 homens. No período, a taxa de rotatividade ficou em 8,80%. A meta estabelecida por todas as empresas do Grupo AES Brasil é de até 6%.

NÚMERO DE DESLIGAMENTOS POR GÊNERO	2010	2011
Homens	253	386
Mulheres	88	123

NÚMERO DE DESLIGAMENTOS POR FAIXA ETÁRIA	2010	2011
Abaixo dos 30 anos	120	179
Entre 30 e 50 anos	193	248
Acima de 50 anos	28	82

DESLIGAMENTOS POR REGIÃO	2010	2011
Região Sudeste	341	509

	2010	2011
Taxa de rotatividade	6,02%	9,01%



2,65

SALÁRIOS-MÍNIMOS EQUIVALEM À MENOR REMUNERAÇÃO EM SALÁRIO-BASE PAGA PELA AES ELETROPAULO EM 2011.

SIGA LIVRE

Por meio do Siga Livre – Programa de Crescimento Profissional que traz informações sobre níveis hierárquicos e conhecimentos, formação e experiência necessários para exercer cada cargo, os profissionais do Grupo AES Brasil têm a chance de traçar planos de carreira e estabelecer metas para seu crescimento profissional. O programa ajuda na definição de enquadramento em faixas salariais e aumentos por promoção, além de atuar em conjunto com os planos de recrutamento e seleção interna, de sucessão, de treinamento e desenvolvimento e com a alocação de recursos.

Desde a criação, em 2009, o Siga Livre foi responsável por 327 enquadramentos, 3.749 méritos (alterações na remuneração sem mudança de cargo) e 463 promoções só na AES Eletropaulo.

NA AES ELETROPAULO, COLABORADORES COM HISTÓRICO DE DESEMPENHO DIFERENCIADO PARTICIPAM DE UMA AVALIAÇÃO QUE IDENTIFICA POTENCIALIDADES E NECESSIDADES DE DESENVOLVIMENTO

REMUNERAÇÃO

GRI: ECS

A AES Eletropaulo está preocupada em se manter atrativa e competitiva no mercado. Por isso, adota uma política de remuneração de acordo com a metodologia Hay. Além disso, utiliza o Balanced ScoreCard para disseminar metas globais e estimular seus colaboradores a buscar resultados cada vez melhores. Os comparativos de mercado levam em consideração o segmento de energia elétrica para os cargos técnicos e, para os demais níveis, consideram-se empresas do mesmo porte.

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

A menor remuneração em salário-base paga pela empresa correspondia a 2,65 vezes o salário-mínimo vigente em 2011. Em cargos operacionais, por sua vez, os homens contabilizavam um salário 129% maior do que o das mulheres. Em 2010, essa diferença era de 145%.

Não houve alterações na proporção entre o menor salário pago e o salário-mínimo no Estado de São Paulo, que, entre os anos de 2010 e 2011, foi de 1,5 vez. Não há diferenças entre as unidades.

PERFIL DA REMUNERAÇÃO			
% DE COLABORADORES POR FAIXA DE SALÁRIO	2009	2010	2011
Até 5 salários-mínimos	47,90	64,75	59,56
De 6 até 10 salários-mínimos	33,50	23,91	26,59
De 11 até 15 salários-mínimos	10,70	6,06	8,01
Acima de 15 salários-mínimos	7,90	5,28	5,84
SALÁRIO MÉDIO POR CATEGORIA (R\$)	2009	2010	2011
Cargos de diretoria	26.756,50	28.866,74	28.685,85
Cargos gerenciais	13.780,00	14.350,86	14.787,84
Cargos administrativos	3.357,70	3.950,97	4.159,86
Cargos de operação	1.923,77	1.640,58	1.786,97

CUSTO TOTAL COM REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIOS			
REMUNERAÇÃO	2009	2010	2011
Folha de pagamento bruta (R\$ mil)	225.912,00	364.727,00	400.703,61
Encargos sociais compulsórios (R\$ mil)	83.004,00	101.845,00	112.579,22
BENEFÍCIOS	2009	2010	2011
Educação (R\$ mil)	3.286,00	3.540,35	6.402,19
Alimentação (R\$ mil)	25.950,00	35.921,00	44.317,86
Transporte (R\$ mil)	2.105,00	4.546,00	3.843,40
Saúde (R\$ mil)	25.454,00	30.945,00	34.879,62
Fundação (R\$ mil)	6.039,00	6.630,70	7.880,87
Outros (a especificar) (R\$ mil)	-	-	-
PARTICIPAÇÕES NOS RESULTADOS	2009	2010	2011
Investimento total em programa de participação nos resultados da empresa (R\$ mil)	43.943,00	48.873,44	61.874,26
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	19,45	13,40	21,47
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)	57,98	69,06	75,73
Divisão da menor remuneração da empresa pelo salário-mínimo vigente (inclui participação nos resultados e programa de bônus)	1,80	1,49	2,74
COMPORTAMENTO PERANTE DEMISSÕES	2009	2010	2011
Número de funcionários ao fim do período	4.360	5.663	5.668
Número de admissões durante o período	516	1.640	529
Reclamações trabalhistas iniciadas por total de demitidos no período (%)	29	14,99	15%
RECLAMAÇÕES TRABALHISTAS	2009	2010	2011
Montante reivindicado em processos judiciais (R\$ mil)	547.040	515.300	435.546
Valor provisionado no passivo (R\$ mil)	406.550	347.999	296.124
Número de processos existentes	4.678	4.015	4.155
Número de funcionários vinculados nos processos	6.385	4.567	4.926

BENEFÍCIOS

GRI: LA3

A AES Eletropaulo acredita que as pessoas devem se sentir motivadas e satisfeitas para desenvolver qualquer tipo de atividade.

Por isso, a empresa oferece a todos os seus colaboradores vários benefícios, serviços e políticas, que são continuamente melhorados pelas pesquisas de clima organizacional e de mercado, utilizando a **metodologia Hay**.

PRINCIPAIS BENEFÍCIOS		
Seguro de vida	Oferecido a todos os colaboradores, sem mensalidade. Morte por qualquer causa e invalidez. Capital de R\$ 1.300.000,00 – Generali.	Todos
Auxílio-funeral	Oferecido a todos os colaboradores e dependentes diretos pela Mapfre Seguros. Sem mensalidade. Valor de até R\$ 3 mil.	Todos
PAP (Programa de Apoio Pessoal)	Canal existente para tratar de questões de ordem pessoal, conflitos, finanças, afastamentos, dependência química, psicológica, social etc. Sem custo e sigiloso.	Todos
Vale-refeição	Pago, no valor de R\$ 510,00, a todo colaborador ativo. Descontos gradativos, variando de R\$ 0,01 a R\$ 40,66, conforme o salário.	Todos
Vale-alimentação	Pago, no valor de R\$ 110,00, a todos os colaboradores que recebem salário de até R\$ 5.900,00. Desconto de R\$ 5,00.	Todos
Vale-transporte	Pago ao colaborador que optar. Desconto de até 6% do salário.	Todos
Vale-refeição/alimentação de férias	Benefício oferecido a todos os colaboradores que recebem salário mensal de até R\$ 10.000,00 em gozo de férias. Valor de R\$ 1.200,00.	Todos
Vale-lanche	Pago ao colaborador que realizar hora extra, nos valores de R\$ 6,82 (de três até cinco horas), R\$ 13,69 (entre cinco e oito horas) e R\$ 23,15 (acima de oito horas).	Todos
Previdência privada	O colaborador pode optar pelos planos: benefício de plano misto oferecido pela Fundação Cesp e Itaú, contribuição e benefício definido e Plano PGBL ou VGBL.	Todos
Assistência médica	Benefício oferecido pela Bradesco Saúde, com coparticipação e franquia. É extensivo a dependentes e agregados cadastrados até 2000.	Todos
Assistência odontológica	Benefício oferecido pela Odontoprev, sem mensalidade. Desconta coparticipação. É extensivo a dependentes e agregados cadastrados até 2000.	Todos
Complemento de acidente do trabalho/ auxílio-doença	O colaborador afastado recebe o complemento salarial do 16º até o 24º mês de afastamento.	Todos
Auxílio a pessoa física especial	Benefício pago ao colaborador que possui filho com deficiência comprovada em laudo médico. Valor de R\$ 410.	Todos
Auxílio a colaborador deficiente físico	Benefício pago ao colaborador com deficiência comprovada em laudo médico. Valor de R\$ 195.	Todos
Auxílio-creche	Oferecido às colaboradoras com filhos de até 7 anos e que estejam em escola, creche, maternal ou berçário no horário do expediente ou para colaboradores com a guarda legal dos seus filhos. Valor de R\$ 385,00.	Todos
Auxílio-babá	Oferecido às colaboradoras com filhos de até 7 anos e que estejam em escola, creche, maternal ou berçário no horário do expediente ou para colaboradores com a guarda legal dos seus filhos. Valor de R\$ 385,00.	Todos
Check-up	Benefício anual oferecido ao corpo diretivo, sem coparticipação.	Diretoria e gerência
Educação continuada	Subsídio concedido à liderança e a profissionais de nível superior da empresa.	Diretoria, gerência e coordenação
Idiomas	Subsídio de até R\$ 800,00 para diretores e R\$ 250,00 para liderança e analistas.	Diretoria, gerência e coordenação
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

PREPARAÇÃO PARA A APOSENTADORIA	2009	2010	2011
Investimento em previdência complementar (R\$ mil)	6.039,00	6.630,70	7.880,87
Total de beneficiados	3.499	3.633	4.098
Número de beneficiados pelo programa de preparação para a aposentadoria	0	0	40

PLANO DE PREVIDÊNCIA PRIVADA

GRI: EC3

A participação nos planos de previdência privada da AES Eletropaulo é voluntária e abrange todos os colaboradores da empresa. Os planos oferecidos são da Fundação Cesp, da Previdência Itaú Unibanco e da MetLife¹¹ e possuem três opções de escolha diferentes – definido, suplementar e voluntário. As contribuições são estipuladas de acordo com as características de cada um deles, com desembolsos feitos pelos colaboradores e pela empresa.

O cálculo do benefício definido feito pela Fundação Cesp é baseado em 70% do salário do colaborador e multiplicado pela alíquota correspondente da tabela PSAP (Plano de Suplementação de Aposentadorias e Pensão), quando a empresa participa com 100% do valor. Já o cálculo da contribuição voluntária é baseado em 30% da remuneração do beneficiado, que pode optar em contribuir com 1% a 100%. Nessa modalidade, a organização participa com limite de 5% do valor.

No Itaú Unibanco, a contribuição da previdência é dividida entre dois grupos de participantes, sendo que a empresa participa com 100% da contribuição básica:

Grupo 1: membros com salário de contribuição superior a 10 URA (R\$ 3.429,80) – contribuição básica de 1%, mais complementar de 1% a 10%;

Grupo 2: membros com salário de contribuição inferior a 10 URA (salários abaixo de R\$ 3.429,80) – contribuição básica de 1%.

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

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

GRI: LA12

Para que os colaboradores e líderes tenham a oportunidade de conhecer melhor os desempenhos individuais e organizacionais, direcionar o desenvolvimento de carreira e reforçar comportamentos e resultados positivos nas diferentes empresas do Grupo AES Brasil, a companhia adota um modelo integrado de avaliação de desempenho que envolve 100% dos colaboradores elegíveis e é uma das principais referências da prática de gestão de pessoas dentro da organização, tangenciando o processo de *feedback* e as políticas de desenvolvimento e remuneração. Em um primeiro momento, todos são responsáveis por fazer uma autoavaliação. Logo depois, são avaliados por seus pares e subordinados (no caso de lideranças) e, finalmente, pelo seu gestor, que utiliza essas informações como base para a análise e avaliação.

Para a avaliação dos cargos nos níveis operacionais, administrativos, técnicos e analistas, são consideradas cinco competências: Segurança; Técnica e Funcional; Direcionamento para Resultados; Relacionamento Interpessoal; Comprometimento com a Organização; e Valores AES. Para cargos em nível de analistas especialistas e *trainees*, além das competências já citadas, incluem-se: Comunicação; Capacidade de Trabalhar

sob Pressão; e Iniciativa. Já para o nível de supervisores e coordenadores, somam-se as competências Gestão de Pessoas e Gestão de Mudanças.

O processo de avaliação de desempenho ocorre durante todo o ano, com dois importantes ciclos semestrais:

- *Feedback* semestral – é uma oportunidade de *feedback* 360°, focado exclusivamente em comportamento e desenvolvimento;
- Avaliação de Desempenho – avaliação da *performance* anual do colaborador, incluindo as suas entregas (resultados) e o seu comportamento.

Ambos os ciclos possuem, em sua última etapa, um processo formalizado de *feedback* entre líder e colaborador. Essa etapa visa proporcionar encontros de desenvolvimento por meio do compartilhamento da avaliação com o colaborador, destacando pontos positivos e oportunidades de melhoria e direcionando planos de desenvolvimento individual. Nos últimos três anos, a AES Eletropaulo alcançou, nessas etapas, o índice de 99,2% de *feedbacks* realizados.

Com os resultados das avaliações de desempenho, a AES Brasil busca identificar talentos e sucessores para posições estratégicas na empresa.

DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL	2009	2010	2011
Perfil da escolaridade – discriminar em relação ao total dos funcionários	%	%	%
Ensino fundamental	10,96	11,50	10,11
Ensino médio	53,58	59,53	60,20
Ensino superior	30,39	24,64	24,77
Pós-graduação (especialização, mestrado e doutorado)	5,07	4,33	4,92
Analfabetos na força de trabalho	0,00	0,00	0,00
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação em relação à folha de pagamento	1,31	1,09	1,60
Quantidade de horas de desenvolvimento profissional por funcionário/ano	118	161	122

¹¹Previdência Itaú Unibanco e MetLife não são benefícios definidos, mas 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.

EM 2011, A AES ELETROPAULO OFERECEU 803.802 HORAS DE TREINAMENTO, DESENVOLVIMENTO E CAPACITAÇÃO EM ASSUNTOS DIVERSOS RELACIONADOS AOS NEGÓCIOS

RECONHECIMENTO PARA OS COLABORADORES

Para incentivar e premiar os colaboradores que se destacam no desenvolvimento de suas atividades diárias, desde 2009 a AES Brasil mantém o Programa de Reconhecimento, que contempla três tipos de reconhecimento. Na AES Eletropaulo, em 2011, foram 307 pessoas beneficiadas.

Reconhecimento dinâmico: voltado para colaboradores ou equipes cujas ações tenham impacto positivo na empresa e gerem resultados acima do esperado para as responsabilidades do cargo. A indicação é feita pelo diretor da área, e a premiação acontece mensalmente. Em 2011, 220 pessoas foram reconhecidas pela liderança, em seus ambientes de trabalho.

Reconhecimento gerencial: premiação para os líderes que demonstrem as competências e os valores da liderança do Grupo AES Brasil por meio de ações que superem as expectativas e gerem alto impacto para o negócio. Em 2011, foram reconhecidos dois executivos, em reuniões trimestrais do corpo executivo.

Reconhecimento por Valores AES: nele são premiados os colaboradores que se destacam na vivência dos Valores da AES. Na AES Eletropaulo, 85 pessoas foram reconhecidas em 2011. Esse reconhecimento acontece no evento Pé na Estrada.

TREINAMENTOS

GRI: LA10; EU14

Todos os anos, os colaboradores da AES Eletropaulo, próprios e terceirizados, atuantes no Sistema Elétrico de Potência recebem treinamentos que envolvem assuntos diversos, relacionados às competências essenciais ao negócio da empresa e ao desenvolvimento de liderança, como ética, *compliance* e segurança. No total, em 2011 foram computadas 377.243 horas de treinamento, desenvolvimento e capacitação.

Além dos treinamentos realizados com foco nos colaboradores próprios, há treinamentos voltados aos colaboradores das empresas contratadas. Incluindo esse público, foram 803.799 horas de treinamento em 2011. As empresas contratadas também realizam treinamentos por iniciativa própria – esses dados passarão a ser controlados a partir de 2012.

Os programas de treinamento e capacitação são divididos em cinco categorias, na AES Eletropaulo, descritas a seguir:

Desenvolvimento de lideranças: objetiva preparar os gestores para responder com agilidade aos desafios do dia a dia, auxiliar seus colaboradores no cumprimento de suas atribuições e disseminar a cultura e os valores da empresa.

Bolsas de estudo para programas de educação continuada e idiomas: os colaboradores da AES Eletropaulo têm

direito a bolsas de estudos subsidiadas para cursos de pós-graduação, mestrado e doutorado cujo tema esteja relacionado à estratégia da empresa e para o aprendizado e o aperfeiçoamento de idiomas quando essa habilidade fizer parte de suas atribuições ou da preparação para atribuições futuras.

Outra iniciativa da empresa é a parceria firmada com a Escola Superior de Propaganda e Marketing (ESPM) e com a Fundação Instituto de Administração (FIA/USP) que permite aos colaboradores da companhia e aos seus familiares cursar MBA em Gestão Empresarial, Finanças e Gestão de Energia a um valor bem inferior ao praticado no mercado.

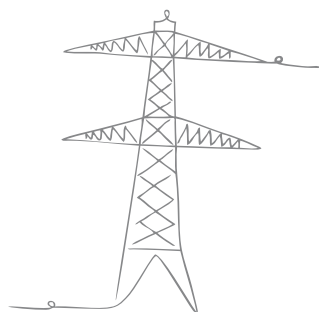
A empresa ainda oferece bolsas de estudos para quem deseja fazer curso técnico ou graduação.

Seminários e *workshops*: os colaboradores podem também participar de seminários e *workshops* externos.

Sob esse aspecto, a empresa promove internamente eventos presenciais de gestão de conhecimento e aperfeiçoamento, além de palestras, cursos de informática e ações de autodesenvolvimento por meio de *e-learning*.

Treinamento técnico-ocupacional: voltado para os cargos operacionais, o programa é dividido em três grupos: atendimento à legislação específica do setor elétrico, que representa 33% da grade anual da capacitação técnico-operacional;

capacitação básica, mínima e obrigatória para os profissionais das áreas operacional, administrativa, técnica e comercial (aproximadamente 515 cursos, que representam 50% do volume da capacitação técnica); e especialização para funções de gerenciamento e controle dos processos, noções básicas de gestão de pessoas e atividades de integração.



300

HORAS DE TREINAMENTO NO BANCO DE ELETRICISTAS.

BANCO DE ELETRICISTAS

Visando atender à forte demanda por profissionais no setor, bem como garantir a qualidade da capacitação técnica e do comportamento dos eletricitistas e a satisfação de seus clientes, a AES Eletropaulo desenvolveu um processo chamado Banco de Eletricitistas, no qual recruta, seleciona e capacita pessoas para seu quadro próprio de colaboradores e também para suas parceiras contratadas.

O programa oferece bolsa-auxílio, vales-transporte e alimentação e mais de 300 horas de treinamento para os candidatos – que devem ter, no mínimo, ensino fundamental, curso de eletricitista e aprovação de perfil comportamental.

Os candidatos são recrutados e treinados em parceria com entidades de ensino homologadas, tais como Senai, Instituto Edson, IVC (Instituto Vital Correia), Ipesp (Instituto de Pagamentos Especiais de São Paulo) e outros localizados na área de concessão.

O Banco de Eletricitistas já formou mais de 2.500 profissionais para os segmentos de distribuição aérea, subterrâneo, subestações, combate a perdas e ligação de novos clientes.

TREINAMENTOS	2009	2010	2011
Homem-hora de treinamento	502.446	695.400	377.243
Média por colaborador próprio	118 horas	161 horas	66,56 horas*

*A variação entre 2011 e os anos anteriores deve-se ao alinhamento da informação aos critérios do indicador GRI LA10.

QUALIDADE DE VIDA

Preocupada com a qualidade de vida dos colaboradores dentro e fora do ambiente de trabalho, a AES Eletropaulo investe em programas e ações para identificar perigos e fatores de risco ligados à saúde ocupacional.

Por meio do Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional (SGSSO), baseado na OHSAS 18001 e no BBS (Behavior Based on Safety), a empresa adota medidas de controle que visam assegurar a saúde, a segurança e a ergonomia das pessoas.

Uma das iniciativas de destaque é o programa **Viva Bem Viva Mais**, dividido em três vertentes e que tem como objetivos reduzir o estresse e promover qualidade de vida, contribuindo para o desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores.

Viva o corpo – com foco no cuidado com a saúde dos colaboradores, conta com ações em duas frentes. O **Respire Saúde**, que combate o tabagismo, é voltado para os colaboradores e familiares. Inclui palestras informativas e motivacionais e sessões semanais de apoio psicológico em grupo, além de subsídio de medicamentos, quando necessários. Para os demais membros da família, são oferecidos tratamentos psicológicos a distância, além de descontos na compra de remédios. Em 2011, o índice de sucesso do Respire Saúde na AES Brasil chegou à marca de 98% (participantes que abandonaram o tabaco). Já o **Alimente-se Bem** oferece palestras educativas sobre a importância de uma alimentação equilibrada e uma rotina mais saudável. Os colaboradores recebem, a cada 15 dias, atendimento personalizado e avaliações físicas, dietéticas, nutricionais e da composição corporal, visando à redução de peso e à melhoria da saúde em geral. Em 2011, 421 pessoas se inscreveram no programa, sendo que 289 são da AES Eletropaulo

Viva a mente – é focado em reduzir o estresse e o sedentarismo, atuando em duas frentes. Na **Caminhada e Corrida de Rua**, a AES Brasil disponibiliza 24 pontos de treinamento, onde os colaboradores e seus familiares podem praticar as atividades. Em 2011, 172 pessoas se inscreveram no programa; desse total,

119 são colaboradores da AES Eletropaulo. Para melhor *performance* dos corredores, foi realizado o Projeto Verão, que teve como objetivo orientá-los sobre alimentação saudável, hidratação, nutrição e esporte, entre outros temas. O **Agita Julho** promove, durante o período de férias escolares, campeonatos esportivos entre os colaboradores, com a participação de suas famílias. Ao todo, são sete modalidades – futebol de salão, vôlei, tênis de quadra, tênis de mesa, dominó, truco e xadrez –, além de atividades recreativas para todos. Em 2011, o evento recebeu 1.514 inscrições no total, sendo 717 da AES Eletropaulo.

Viva mais – promove campanhas para a promoção do bem-estar físico e mental em quatro frentes. A **ginástica laboral** acontece três vezes por semana, em todas as unidades da empresa, com foco no controle dos riscos ergonômicos e na prevenção dos distúrbios osteomusculares causados pela fadiga decorrente da tensão muscular no trabalho ou pelo vício postural não corrigido, bem como por movimentos ou esforços que prejudiquem a saúde das articulações. A média de participação, durante o ano de 2011, ficou em 78%. As **palestras e preleções** abordaram, em 2011, temas relacionados a obesidade e hipertensão, saúde dos ombros, prevenção de DST/Aids, ergonomia e proteção auditiva. Ao todo, 46.443 pessoas participaram. Nas **campanhas de vacinação**, foram distribuídas 4.523 doses de vacinas de gripe sazonal. Já o Programa **Gestação Saudável**, que oferece informações preciosas às colaboradoras gestantes do Grupo AES Brasil, distribuídas em sete encontros quinzenais, conscientiza sobre a importância de amamentação, atividade física, nutrição e cuidados com o bebê, entre outros temas relevantes para a saúde da gestante e do seu bebê. Contou com 68 participantes, sendo 43 da AES Eletropaulo.

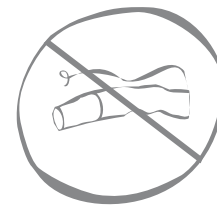
Outro destaque em 2011 foi a criação do **Blog Gestação Saudável**, que contém informações relacionadas ao programa e ao conteúdo abordado e registro (fotos) dos encontros e dos bebês que já nasceram, responde aos possíveis questionamentos e objetiva levar informações às esposas gestantes dos colaboradores do Grupo AES, de forma prática e interativa.

O PROGRAMA VIVA BEM VIVA MAIS TEM COMO OBJETIVOS REDUZIR O ESTRESSE E PROMOVER QUALIDADE DE VIDA, CONTRIBUINDO PARA O DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL E PESSOAL DOS COLABORADORES

Comunicação com o público interno

Além da pesquisa de clima organizacional, que acontece anualmente, a AES Brasil possui também outros canais de comunicação, em que os colaboradores podem expressar sua opinião, tirar dúvidas e conhecer melhor a empresa. São eles: [pesquisa de avaliação da comunicação interna](#), realizada trimestralmente, com aproximadamente 600 colaboradores do Grupo selecionados aleatoriamente; [e-mail comunicacao@aes.com](mailto:e-mail.comunicacao@aes.com), um canal aberto que o colaborador pode acessar quando quiser; e [Rede Ligado](#), composta por seis canais integrados de comunicação, relacionados a seguir.

Conexão Ligado: mural atualizado semanalmente com informações sobre o Grupo AES Brasil, indicadores, seleção interna, notícias sobre temas relacionados a meio ambiente, segurança, saúde, qualidade de vida, cultura e família, classificados internos, compartilhamento de fotos e depoimentos dos colaboradores.



98%

DOS PARTICIPANTES DO PROGRAMA RESPIRE SAÚDE CONSEGUIRAM ABANDONAR O HÁBITO DE FUMAR.

Mural de Segurança e Meio Ambiente: mural atualizado mensalmente com informações e indicadores de segurança e meio ambiente nas áreas operacionais da AES Eletropaulo.

Revista *Ligado*: publicação mensal que contém as principais notícias do mês referentes às empresas do Grupo AES Brasil sob o ponto de vista estratégico e de segurança, meio ambiente, sustentabilidade e serviços, entre outros assuntos, com linguagem especialmente voltada ao colaborador operacional.

Portal Ligado: intranet corporativa, lançada em 2010, que contém notícias do dia a dia, informações importantes das áreas corporativas e procedimentos e políticas da companhia, além da possibilidade de interação por parte dos colaboradores. Na página principal do Portal Ligado está o **Videojornal**, um espaço reservado para a publicação de vídeos que trazem entrevistas com personalidades em evidência na mídia, executivos e colaboradores da AES Brasil. Os repórteres do canal podem ser

colaboradores da equipe de comunicação interna ou demais colaboradores do Grupo interessados em participar.

Boletim Ligado: informativo enviado por *e-mail* a todos os colaboradores com notícias sobre premiações, políticas e procedimentos importantes da empresa, mudanças organizacionais e mensagens da alta direção. É classificado por assuntos, de acordo com o Modelo de Excelência de Gestão. Não há uma periodicidade definida.

Gestor Ligado: informativo enviado por *e-mail* a todos os gestores do Grupo com informações sobre liderança e campanhas de comunicação.

SAÚDE NO TRABALHO	2009	2010	2011
Investimentos em programas específicos para portadores de HIV (R\$ mil)	0	0	0
Investimentos em programas de prevenção e tratamento de dependência (drogas e álcool) (R\$ mil)	ND	42,1	127,2 ¹

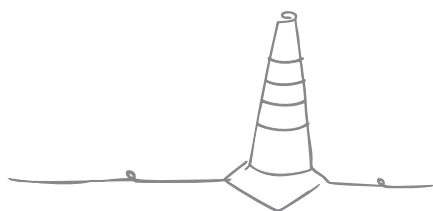
¹ Aumento significativo entre 2010 e 2011 por causa da maior participação social do Programa Conte com a Gente.

FORNECEDORES

GRI: HR2

COMPROMISSOS DE SUSTENTABILIDADE AES ELETROPAULO (2012-2016)

- Implementar o Programa de Desenvolvimento e Melhoria da Gestão das Contratadas, até 2014.
- Ter 100% dos fornecedores de serviços capacitados em sustentabilidade, incentivando-os a adotar práticas sustentáveis e buscando certificação de seus produtos e serviços, até 2016.
- Implementar o Programa de Fomento de Pequenos e Novos Fornecedores, até 2014.
- Implementar modelo de contratação de fornecedores por custo total, até 2012.



60

FORNECEDORES, ENTRE AQUELES CONSIDERADOS CRÍTICOS, FORAM AVALIADOS PELO SISTEMA DE AVALIAÇÃO DE PERFORMANCE EM 2011.

Entre os compromissos assumidos pela AES Brasil em sua Plataforma de Sustentabilidade está a criação de uma relação clara e transparente com todos os seus públicos de relacionamento. No caso dos fornecedores, a empresa criou um sistema de avaliação da *performance* para aqueles que são considerados críticos, que impactam diretamente os negócios da empresa e com contratos recorrentes e de alto valor monetário. Todo o processo é baseado nos procedimentos de certificação da ISO 9001.

Implementado em julho de 2011, o Índice de Desempenho de Fornecedores (IDF) conta com a participação dos gestores das áreas de todas as empresas do Grupo. Eles são responsáveis por responder, mensalmente, a um questionário que inclui aspectos relacionados a segurança, meio ambiente, responsabilidade social, qualidade, gestão, produtividade, relacionamento e cláusulas contratuais.

A nova ferramenta, desenvolvida pela Diretoria de Suprimentos da AES Brasil, possui um sistema de pontuação que mede o nível de atendimento às exigências da empresa. Caso a nota mínima não seja alcançada pelo fornecedor, ele precisa seguir um plano de ação de melhorias, desenvolvido pelo gestor que realizou sua avaliação de desempenho. Além disso, o Grupo está desenvolvendo uma pesquisa de satisfação com todos os seus fornecedores críticos. A ideia é realizar a consulta já no primeiro semestre de 2012 e tornar essa prática recorrente.

INCENTIVO E RECONHECIMENTO

Para reforçar o compromisso com o desenvolvimento e a valorização de fornecedores, a AES Brasil realizou – em dezembro de 2011 – a primeira edição do Prêmio Melhores Fornecedores AES Brasil. Com o slogan “Grandes parcerias merecem um grande reconhecimento”, a premiação baseia-se no IDF e reconhece as melhores práticas dos nossos parceiros, considerando os critérios de segurança, meio ambiente, responsabilidade social, qualidade, gestão, produtividade, relacionamento e cláusulas contratuais.

Entre os 60 fornecedores participantes (responsáveis por 114 contratos de prestação de serviço), 22 foram selecionados como finalistas e cinco foram os vencedores, nas categorias: Serviços de TI; Serviços Administrativos e de Suporte; Obras e Serviços no Sistema Elétrico de Potência (um fornecedor da AES Eletropaulo e um da AES Sul foram reconhecidos); e Atendimento ao Cliente.

A AES Brasil entregou, ainda, o Destaque Sustentabilidade a um fornecedor, reconhecendo e incentivando as práticas sustentáveis de seus parceiros.

Além de promover o desenvolvimento contínuo e sustentável dos parceiros comerciais, o IDF já foi utilizado para premiar os melhores fornecedores de serviços, como uma forma de reconhecer e estimular as boas práticas no mercado. Em 2011, 60 fornecedores passaram pela avaliação, e seis foram reconhecidos. A meta para 2012 é que cem fornecedores sejam avaliados, incluindo os de materiais.

PERFIL DOS FORNECEDORES

GRI: EC6

Em 2011, a AES Eletropaulo manteve relacionamento comercial com 2.077 empresas, de pequeno, médio e grande portes, nacionais e multinacionais, para o fornecimento de materiais, equipamentos e serviços destinados ao atendimento das necessidades técnicas, operacionais e administrativas da empresa.

As prestadoras de serviço são qualificadas para atividades principalmente de expansão e manutenção de rede aérea e subterrânea, ligação de novos clientes, podas de árvores, serviços de atendimento aos clientes, *call center*, serviços de vigilância e segurança e limpeza de faixas. Mais de 87,8% da base de contratados é composta de fornecedores e prestadores de serviços regionais. Em 2011, 11.563 profissionais atuaram na AES Eletropaulo por meio das prestadoras de serviço.

A AES Eletropaulo procura privilegiar a contratação de empresas com sede local (Estado de São Paulo) e que adotem um processo de cadastramento diferenciado em relação às exigências documentais, sem, entretanto, definir um percentual como previamente destinado aos fornecedores locais.

Além de procurar privilegiar as empresas locais, são adotados requisitos mínimos, baseados nas diretrizes de segurança e meio ambiente e no código de ética e conduta corporativa.

O ÍNDICE DE DESEMPENHO DE FORNECEDORES (IDF) PROMOVE O DESENVOLVIMENTO CONTÍNUO E SUSTENTÁVEL E ESTIMULA BOAS PRÁTICAS NO MERCADO

TRABALHADORES TERCEIRIZADOS	2009	2010	2011
Número de trabalhadores terceirizados/contratados	7.191	7.847	11.563
Custo total (R\$ mil)	166.300	262.935	427.775
Trabalhadores terceirizados/contratados em relação ao total da força de trabalho (%)	62,00	59,00	67,11
Perfil da remuneração – identificar a percentagem de colaboradores 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



POLÍTICA DE CONTRATAÇÃO

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



VOZ DOS PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO

“Queremos ser agentes multiplicadores, mas queremos ter base, levar isso aqui para reuniões ou associações. Eu mesmo aprendi muita coisa que eu ignorava.”

Comentário de um cliente durante o 3º Ciclo de Diálogo com Públicos de Relacionamento

O atendimento aos requisitos por parte dos fornecedores é assegurado por meio de inspeções periódicas de recebimento, avaliação individual, questionário de ética, *compliance* e responsabilidade socioambiental e auditorias técnicas realizadas por empresas especializadas.

Para os processos mais complexos, a AES Eletropaulo pode requerer licenças ambientais específicas, evidências de atendimento às condicionantes e aos 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*.

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

Durante a vigência dos contratos, são realizados eventos, reuniões e *workshops* para garantir a continuidade do fornecimento sem prejuízo das partes. Os principais temas retratados são ética e segurança.

A AES ELETROPAULO ADOTA CRITÉRIOS ESPECÍFICOS PARA SELECIONAR SEUS FORNECEDORES, COM APLICAÇÃO JÁ NO INÍCIO DO PROCESSO DE CADASTRAMENTO



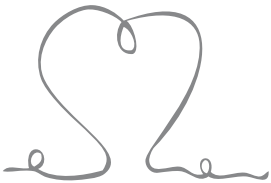
2.067

EMPRESAS, DE PEQUENO, MÉDIO E GRANDE PORTES, NACIONAIS E MULTINACIONAIS, MANTIVERAM CONTATOS COMERCIAIS COM A AES ELETROPAULO EM 2011.

REVISÃO CONTRATUAL DE COMPLIANCE

GRI: HR2

Para garantir o padrão ético mais elevado nas relações comerciais e o combate à corrupção, a área de Ética e Compliance do Grupo AES Brasil analisa a reputação dos parceiros comerciais, garantindo a condução ética de seus negócios e mitigando eventuais riscos reputacionais para a empresa. Para isso, antes de concretizar uma transação, o Programa de Ética e Compliance prevê uma série de análises e investigações, chamadas *due diligences*¹² de *compliance* dos parceiros envolvidos. Além disso, é incluído, nos contratos, um apêndice denominado Anexo de Compliance, que discorre sobre as atitudes do parceiro de negócios em relação ao compromisso de não se envolver em atos corruptos, além de prever o encerramento do contrato em situações de não cumprimento dos termos do Anexo de Compliance. Em 2011, 100% dos fornecedores que se enquadram¹³ no processo de *compliance* foram avaliados com relação a esses aspectos, bem como em relação a condições de saúde e segurança. Foram analisadas 1.189 operações nos padrões de *compliance*, envolvendo um valor total de R\$ 26 bilhões, na AES Eletropaulo. Cabe ressaltar que esse valor corresponde ao montante analisado, e não ao contratado pela empresa, visto que alguns contratos têm vigência superior a um ano.



100%

DOS FORNECEDORES COM CONTRATOS SUPERIORES A R\$ 170 MIL FORAM AVALIADOS EM ASPECTOS DE ÉTICA, SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO.

¹²Uma *due diligence* é um conjunto de atos investigativos a serem realizados antes de uma operação empresarial ser concretizada.

¹³Enquadram-se no processo de *compliance* os fornecedores com contratos superiores a US\$ 100 mil ou que possuam qualquer tipo de interação com algum ente governamental.

SELEÇÃO E AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES	2009	2010	2011
Quanto a trabalho infantil e trabalho forçado ¹	2,5	12,9	22,0
Quanto a condições de saúde e segurança ¹	100	100	100
Fornecedores não qualificados (%)	0	0	ND
Fornecedores com certificação SA 8000 ou equivalente/total de fornecedores ativos (%)	ND	ND	ND
APOIO AO DESENVOLVIMENTO DE FORNECEDORES ²	2009	2010	2011
Capacitações oferecidas aos fornecedores	207	3.214	ND
Horas de treinamento oferecidas aos fornecedores	1.650	391.838	422.092

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

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

COMUNIDADE

GRI: SO1; EC9

EM 2011, A
AES ELETROPAULO
REALIZOU UM
APORTE DE
R\$ 82,78 MILHÕES
EM PROJETOS
DE INCLUSÃO
SOCIAL, CIDADANIA E
GERAÇÃO DE RENDA

A AES Eletropaulo tem consciência do seu papel em relação ao desenvolvimento socioeconômico da sociedade, tendo em vista a importância do serviço de distribuição de energia e da manutenção da rede elétrica para todos. Por meio de recursos próprios e incentivados, a empresa investe em projetos que promovam a inclusão social e a cidadania, a educação para o uso consciente e seguro de energia, a cultura, o esporte e a geração de renda nas comunidades de baixa renda.

Em 2011, o aporte financeiro foi de R\$ 82,78 milhões, dos quais R\$ 20,46 milhões em recursos próprios e R\$ 62,32 milhões em recursos incentivados.

COMPROMISSOS DE SUSTENTABILIDADE AES ELETROPAULO (2012-2016)

- Definir política, estratégia e fontes para o investimento social privado, buscando o estreitamento ao *core business* do Grupo AES Brasil, até 2013.
- Definir mecanismo próprio para a geração de receita da Casa de Cultura e Cidadania, até 2013.
- Participar da elaboração e implementação de três políticas públicas voltadas à sustentabilidade, até 2016.
- Identificar e reconhecer as melhores práticas em sustentabilidade da sociedade, até 2014.
- Ampliar o acesso à energia elétrica regularizada e ao consumo eficiente a 164 mil famílias de comunidades de baixa renda, até 2016.

PROJETOS SOCIAIS

Na AES Eletropaulo, o processo de implementação de um projeto social em um determinado local envolve uma análise do perfil socioeconômico da região, por meio do Índice Paulista de Vulnerabilidade Social (IPVS), e do contingente populacional a ser beneficiado.

Uma vez que a empresa identifica a comunidade a ser beneficiada, com base nas análises do IPVS, é iniciado um trabalho de alinhamento com o poder público e as lideranças regionais para relacionar as expectativas da comunidade e a estratégia de responsabilidade social da AES Eletropaulo. Ao fim do processo, a companhia acompanha os resultados do projeto, por meio de pesquisas com os beneficiados.

MUTIRÃO DE CADASTRAMENTO

Até o fim de 2012, a AES Eletropaulo visitará, porta a porta, mais de 700 mil famílias de baixa renda, para receberem o benefício da Tarifa Social. A iniciativa é inédita no setor e tem parceria do Ministério de Desenvolvimento Social e de prefeituras, possibilitando que famílias também sejam contempladas em outros programas sociais do governo.

Para mensurar os impactos econômicos indiretos, a AES Eletropaulo encomenda pesquisas de mercado, buscando avaliar os ganhos gerados por regularização das ligações nas comunidades de baixa renda, substituição de equipamentos por outros mais eficientes e reforma de instalações elétricas internas.

As famílias atendidas pelo programa também foram cadastradas, em parceria com as prefeituras, para serem beneficiadas pela Tarifa Social de Energia Elétrica (TSEE), criada para os clientes enquadrados na subclasse residencial baixa renda. Ainda no processo de implementação desses projetos, os fornecedores são estimulados a contratar pessoas da comunidade, gerando renda e capacitando-as para a manutenção dos benefícios. Além disso, a própria AES Eletropaulo contribui para a geração de empregos, por meio de contratações.

A regularização das ligações também influencia no comércio e na vida das pessoas. A formalização de um endereço residencial é o primeiro passo para a inclusão dos beneficiados pelo programa no circuito formal de consumo, pela facilidade de financiamento e recebimento de mercadorias.

Casa de Cultura e Cidadania

Principal projeto da AES Brasil, a Casa de Cultura e Cidadania tem como objetivo transformar a realidade de milhares de crianças, jovens e adultos por meio de atividades voltadas a arte, cultura, cidadania, qualidade de vida e geração de renda. Direcionado principalmente para comunidades de baixa renda, o projeto atendeu diretamente, em 2011, cerca de 5.600 pessoas em suas atividades e, indiretamente, 292 mil pessoas, com as apresentações e palestras efetuadas. Nas unidades da AES Eletropaulo, esses números foram de 1.737 pessoas atendidas pelas atividades e 28 mil, pelas apresentações e palestras.

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

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

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

CONHEÇA mais detalhes sobre a Casa de Cultura e Cidadania pelo www.casadeculturaecidadania.com.br.



A CASA DE CULTURA E CIDADANIA TEM COMO OBJETIVO TRANSFORMAR A REALIDADE DE CRIANÇAS, JOVENS E ADULTOS POR MEIO DE ARTE, CULTURA, CIDADANIA, QUALIDADE DE VIDA E GERAÇÃO DE RENDA

Centro Educacional Infantil Luz e Lápis

O Centro Educacional Infantil (CEI) Luz e Lápis é uma Oscip (Organização da Sociedade Civil de Interesse Público) que atende 300 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, ambas na região sul da cidade de São Paulo – e cerca de 50 colaboradores próprios.

Mantidos há mais de 20 anos pela AES Eletropaulo, com investimento de R\$ 1,7 milhão ao ano, 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.

Para avaliar os trabalhos, são desenvolvidas pesquisas de clima com os colaboradores, 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.

A equipe do projeto é composta por uma diretora pedagógica, coordenadoras pedagógicas, educadores, auxiliares de enfermagem, agente de saúde, psicóloga, cozinheiras, auxiliares de limpeza e administrativos e zeladoria. Todos os educadores (professores e auxiliares) possuem curso superior completo em Pedagogia e 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 2011, em assembleia geral, para um mandato de dois anos.

AES Eletropaulo na comunidade e nas escolas

A AES Eletropaulo desenvolve dois projetos sociais de educação para o consumo consciente e seguro da energia elétrica. Em 2011, foram investidos R\$ 3,7 milhões nos projetos AES Eletropaulo na Comunidade e AES Eletropaulo nas Escolas.

Com atividades lúdicas e interativas, o projeto **AES Eletropaulo na Comunidade** é composto por estações interativas itinerantes, montadas em caminhões, que levam informações sobre hábitos eficientes e seguros de consumo de energia por meio de atividades que incluem projeções multimídias e experimentos científicos.



147,5 MIL

CRIANÇAS E ADOLESCENTES
FORAM BENEFICIADOS PELO
PROJETO AES ELETROPAULO NA
COMUNIDADE EM 2011.

PROGRAMA DE AÇÃO CULTURAL

Em 2011, a AES Eletropaulo viabilizou, por meio do ProAC (Programa de Ação Cultural do Estado de São Paulo), com recursos do ICMS, a implementação de Cinecos, espaços alternativos para exibição de filmes em DVD nas unidades da Casa de Cultura e Cidadania e no Centro Educacional Infantil Luz e Lápis, beneficiando diretamente mais de 13.500 pessoas, entre crianças e adolescentes atendidos e comunidades do entorno.

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.

Agindo para Transformar: busca 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's), que recebem o repasse de 1% do imposto de renda devido pela empresa.

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.

Em 2011, o projeto atendeu, nos dois caminhões, 147,5 mil crianças e adolescentes que frequentam escolas da rede pública de ensino, associações de moradores ou outras instituições do entorno das comunidades contempladas pelo Programa Transformação de Consumidores em Clientes (*leia mais na página 77*).

Com foco na capacitação de 2.480 professores da rede pública de ensino em 2011, 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 computadores e um jogo educativo em que os alunos testam os conhecimentos sobre o tema, atendeu, em 2011, 450 escolas públicas de 24 municípios da área de concessão da AES Eletropaulo, atingindo cerca de 43,7 mil crianças e adolescentes.

Os alunos participantes desenvolvem trabalhos artísticos sobre o tema, que vão desde maquetes e equipamentos a peças teatrais, música e dança. Em 2011, foram realizados 2.952 eventos, que resultaram na elaboração de 9.567 projetos desenvolvidos pelos alunos, que foram apresentados à comunidade em mostras abertas organizadas pelas escolas e pelas Secretarias de Educação das cidades participantes.

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 colaboradores próprios, contratados e seus familiares que desejem, voluntariamente, contribuir para o desenvolvimento das comunidades onde a AES está inserida. Em 2011, o projeto totalizou a participação de 1.108 colaboradores. A empresa libera, por mês, quatro horas para o trabalho voluntário.

Outros projetos

Em sua área de concessão, a AES Eletropaulo mantém, ainda, outros projetos sociais que atuam na promoção de educação, cultura e esporte, além de negócios inclusivos e sociais. O patrocínio ao Clube Pinheiros no segmento de ginástica artística visa desenvolver atletas de alto rendimento na modalidade para, posteriormente, obtenção de resultados significativos nas competições. Esse patrocínio proporcionou a crianças e adolescentes matriculados no projeto Casa de Cultura e Cidadania um olhar diferenciado para o esporte, já que é a única modalidade esportiva implementada no projeto. Com essa parceria, ocorreu o intercâmbio com a metodologia pinheirense, e as crianças e os jovens puderam vivenciar o dia a dia de um atleta profissional e os pilares fundamentais, como dedicação e disciplina, que levam ao sucesso em qualquer carreira.

NÚMERO DE VOLUNTÁRIOS

ANO	VOLUNTÁRIOS
2009	557
2010	1.199
2011	1.108

SAIBA MAIS sobre o programa Energia do Bem em www.energiadobem.com.br.

AS INICIATIVAS PARA O CONSUMO INTELIGENTE DE ENERGIA ELÉTRICA RESULTAM EM MELHORIA DE QUALIDADE DE VIDA E REDUÇÃO DE IMPACTOS AMBIENTAIS

Campanhas de segurança

Segurança é o valor número 1 de todas as empresas da AES Brasil. Para nós, da AES Eletropaulo, o foco em ações preventivas e de conscientização voltadas para a comunidade é uma constante em nossas campanhas. Durante todo o ano, buscamos as mais variadas e inovadoras formas de levar informação à população. Direcionamos nossas ações à população de baixa renda e aos profissionais da construção civil, visto que esses públicos estão mais sujeitos a riscos de acidentes com a rede elétrica. Desenvolvemos atividades em meio a escolas, empresas, associações de moradores e canteiros de obras (*saiba mais sobre nossas iniciativas de segurança com a população no capítulo "Segurança", página 41*).



VOZ DOS PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO

"A AES Brasil tem um conjunto de programas de educação ao consumo consciente e atendimento à comunidade no que se refere à segurança nas instalações e nas redes elétricas. Esses programas são de muita ousadia sob o ponto de vista de buscar efetivamente trabalhar na transformação do comportamento e da atitude da população."

Comentário de um cliente durante o 3º Ciclo de Diálogo com Públicos de Relacionamento

Campanhas de educação para o consumo consciente

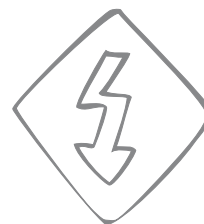
Com iniciativas que resultam em melhoria da qualidade de vida da população, redução dos impactos ambientais por meio da eficiência energética e ganhos financeiros e de segurança, a AES Eletropaulo mantém, desde 2010, em parceria com a Aneel, o *hotsite Consumo mais Inteligente*, que divulga os trabalhos já realizados e seus principais resultados, visando criar uma onda de replicação. Também dá atenção especial à forma com que a energia elétrica chega e é distribuída aos seus clientes, com foco em questões como segurança e consumo consciente.

O movimento possui duas frentes: ações em meio a clientes públicos e privados e transformação de consumidores em clientes (*veja mais na página 77*).

E-BICICLOTECA

Apaixonado por livros, o ex-morador de rua Robson Mendonça resolveu montar, em sua bicicleta, um tipo de biblioteca ambulante. Sobre três rodas (seu modelo é um triciclo, justamente para poder levar a caixa de livros), percorre diversas praças da cidade e empresta livros, gratuitamente, à população que não tem acesso regular à leitura.

Com apoio, Mendonça foi além: recebeu uma colaboração da AES Eletropaulo, instalou na "bicicloteca" um computador com roteador *wireless* alimentado por energia solar e, agora, leva conexão à internet, gratuitamente, ao seu público. Uma atitude que transforma boa vontade em cultura e lazer para muitas pessoas.



1.108

COLABORADORES DA AES ELETROPAULO PARTICIPARAM DO PROGRAMA DE VOLUNTARIADO ENERGIA DO BEM EM 2011.

GERENCIAMENTO DO IMPACTO DA EMPRESA NA COMUNIDADE DE ENTORNO			
	2009	2010	2011
Número de reclamações da comunidade – impactos causados pelas atividades da empresa	11	7	0
Número de melhorias implantadas nos processos da empresa em decorrência de reclamações da comunidade	3	1	0
ENVOLVIMENTO DA EMPRESA EM SINISTROS RELACIONADOS COM TERCEIROS			
	2009	2010	2011
Montante reivindicado em processos judiciais (R\$ mil)	144.905	158.717	153.208
Valor provisionado no passivo (R\$ mil)	11.435	14.995	14.073
Número de processos judiciais existentes	249	273	280
Número de pessoas vinculadas nos processos	323	353	361
ENVOLVIMENTO DA EMPRESA COM AÇÕES SOCIAIS			
	2009	2010	2011
Recursos aplicados em educação (R\$ mil)	16.385	23.653	15.928
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ mil)	0	0	0
Recursos aplicados em cultura (R\$ mil)	6.109	11.885	11.994
Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ mil)	974	2.757	3.741
Valor destinado a ação social (não incluídas obrigações legais nem tributos ou benefícios vinculados à condição de colaboradores da empresa) (%)	27,86	30,00	23,7
Do total destinado a ação social, percentual correspondente a doações em produtos e serviços	0,00	0,00	0,00
Do total destinado a ação social, percentual correspondente a doações em espécie	7	5	7,0
Do total destinado a ação social, percentual correspondente a investimentos em projeto social próprio	90,30	87,00	73
Colaboradores que realizam trabalhos voluntários na comunidade externa à empresa/total de colaboradores (%)	12,77	13,00	12,01
Quantidade de horas mensais doadas (liberadas do horário normal do trabalho) pela empresa para trabalho voluntário de colaboradores	ND	2.852	227
Consumidores cadastrados no Programa Bolsa Família/número de consumidores do segmento baixa renda (%)	6,80	13,8	25,79

ENVOLVIMENTO DA EMPRESA EM PROJETOS CULTURAIS E ESPORTIVOS ¹			
	2009	2010	2011
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ mil)	7.001	15.513	15.749
Número de projetos beneficiados pelo patrocínio	30	39	47
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ mil) – detalhar em relação ao maior projeto: título do projeto, beneficiário (patrocinado: pessoa física ou jurídica)	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	9.332 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
GOVERNO E SOCIEDADE			
GERENCIAMENTO DO IMPACTO DA EMPRESA NA COMUNIDADE DO ENTORNO			
	2009	2010	2011
Recursos alocados em programas governamentais (não obrigados por lei) federais, estaduais e municipais (R\$ mil)	0,00	0	0
Número de iniciativas, eventos e campanhas voltados para o desenvolvimento da cidadania (exercício de voto, consumo consciente, práticas anticorrupção, direito das crianças etc.)	3.647	8.887	11.226
Recursos publicitários destinados a campanhas institucionais para o desenvolvimento da cidadania (R\$ mil)	9.440	12.405	7.700
Recursos investidos nos programas que utilizem incentivos fiscais/total de recursos destinados aos investimentos sociais (%)	43	30	50
TARIFA BAIXA RENDA			
	2009	2010	2011
Número de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda	729.547	758.850	638.114
Total de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda em relação ao total de clientes/consumidores residenciais (%)	13,40	13,50	11,11
Receita de faturamento na subclasse residencial baixa renda (R\$ mil)	102.948	112.753	179.015
Total da receita de faturamento na subclasse residencial baixa renda em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial (%)	2,48	2,49	3,76
Subsídio recebido (Eletrobras) relativo aos consumidores de baixa renda (R\$ mil)	8.876	39.730	28.697

AS CAMPANHAS DE EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO CONSCIENTE RESULTAM EM MELHORIA DA QUALIDADE DE VIDA DA POPULAÇÃO, REDUÇÃO DOS IMPACTOS AMBIENTAIS POR MEIO DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA E GANHOS FINANCEIROS E DE SEGURANÇA

UNIVERSALIZAÇÃO	2009	2010	2011
Metas de atendimento	NA	NA	NA
Atendimentos efetuados (n°)	NA	NA	NA
Cumprimento de metas (%)	NA	NA	NA
Total de municípios universalizados	NA	NA	NA
Municípios universalizados (%)	NA	NA	NA
PROGRAMA LUZ PARA TODOS	2009	2010	2011
Metas de atendimento	NA	NA	NA
Número de atendimentos efetuados (A)	NA	NA	NA
Cumprimento de metas (%)	NA	NA	NA
PROGRAMA LUZ PARA TODOS – ORIGEM DOS RECURSOS INVESTIDOS (R\$ MIL)	2009	2010	2011
Governo federal	NA	NA	NA
CDE (Conta de Desenvolvimento Energético)	NA	NA	NA
RGR (Reserva Global de Reversão)	NA	NA	NA
Governo estadual	NA	NA	NA
Próprios	NA	NA	NA
Outros	NA	NA	NA
TOTAL DOS RECURSOS APLICADOS (B)	NA	NA	NA
O&M (Operação e Manutenção)	NA	NA	NA
Custo médio por atendimento (B/A)	NA	NA	NA

BALANÇO SOCIAL ANUAL/2011

EMPRESA: AES ELETROPAULO S.A.

1 – Base de cálculo	2011 – Valor (R\$ mil)			2010 – Valor (R\$ mil)		
Receita líquida (RL)	9.835.578			9.697.157		
Resultado operacional (RO)	2.353.484			1.913.035		
Folha de pagamento bruta (FPB)	509.334			479.214		
2 – Indicadores sociais internos	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação	44.318	8,70%	0,45%	35.922	7,50%	0,37%
Encargos sociais compulsórios	112.579	22,10%	1,14%	101.769	21,24%	1,05%
Previdência privada	112.320	22,05%	1,14%	167.914	35,04%	1,73%
Saúde	34.880	6,85%	0,35%	30.945	6,46%	0,32%
Segurança e saúde no trabalho	13.679	2,69%	0,14%	14.002	2,92%	0,14%
Educação	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Cultura	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Capacitação e desenvolvimento profissional	6.402	1,26%	0,07%	3.540	0,74%	0,04%
Creches ou auxílio-creche	1.129	0,22%	0,01%	979	0,20%	0,01%
Participação nos lucros ou resultados	61.874	12,15%	0,63%	48.873	10,20%	0,50%
Outros	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Total – Indicadores sociais internos	387.181	76,02%	3,94%	403.944	84,29%	4,17%
3 – Indicadores sociais externos	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Educação	13.703	0,58%	0,14%	21.789	1,14%	0,22%
Cultura	11.994	0,51%	0,12%	11.885	0,62%	0,12%
Saúde e saneamento	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Esporte	3.521	0,15%	0,04%	2.350	0,12%	0,02%
Combate à fome e segurança alimentar	2.224	0,09%	0,02%	1.845	0,10%	0,02%
Outros	220	0,01%	0,00%	408	0,02%	0,00%
Total das contribuições para a sociedade	31.662	1,35%	0,32%	38.277	2,00%	0,39%
Tributos (excluídos encargos sociais)	4.146.248	176,17%	42,16%	3.942.676	206,10%	40,66%
Total – Indicadores sociais externos	4.177.910	177,52%	42,48%	3.980.953	208,10%	41,05%
4 – Indicadores ambientais	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos relacionados com a produção/operação da empresa	15.143	0,64%	0,15%	9.903	0,52%	0,10%
Investimentos em programas e/ou projetos externos	57.154	2,43%	0,58%	66.704	3,49%	0,69%
Total dos investimentos em meio ambiente	72.297	3,07%	0,74%	76.607	4,00%	0,79%
Quanto ao estabelecimento de metas anuais para minimizar resíduos e consumo em geral na produção/operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa	<input type="checkbox"/> não possui metas <input type="checkbox"/> cumpre de 51% a 75% <input type="checkbox"/> cumpre de 0% a 50% <input checked="" type="checkbox"/> cumpre de 76% a 100%			<input type="checkbox"/> não possui metas <input type="checkbox"/> cumpre de 51% a 75% <input type="checkbox"/> cumpre de 0% a 50% <input checked="" type="checkbox"/> cumpre de 76% a 100%		
5 – Indicadores do corpo funcional	2011		2010			
Nº de colaboradores(as) ao fim do período	5.668		5.663			
Nº de admissões durante o período	489		1.643			
Nº de colaboradores(as) terceirizados(as)	11.563		7.847			
Nº de estagiários(as)	19		68			
Nº de colaboradores(as) acima de 45 anos	1.108		1.023			
Nº de mulheres que trabalham na empresa	1.113		1.123			
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	25,98%		24,18%			
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	1.172		994			
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	1,57%		1,10%			
Nº de pessoas com deficiência ou necessidades especiais	71		62			

6 – Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial	2011 – Valor (R\$ mil)			Metas 2012		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	75,73			não há		
Número total de acidentes de trabalho	64			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) colaboradores(as)	<input type="checkbox"/> direção	<input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos(as) colaboradores(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) colaboradores(as)	<input type="checkbox"/> todos(as) + Cipa	<input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos(as) colaboradores(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 envolve	<input type="checkbox"/> segue as normas da OIT	<input checked="" type="checkbox"/> incentiva e segue a OIT
A previdência privada contempla:	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input checked="" type="checkbox"/> todos(as) colaboradores(as)	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input checked="" type="checkbox"/> todos(as) colaboradores(as)
A participação dos lucros ou resultados contempla:	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input checked="" type="checkbox"/> todos(as) colaboradores(as)	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input checked="" type="checkbox"/> todos(as) colaboradores(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 são considerados	<input type="checkbox"/> são sugeridos	<input checked="" type="checkbox"/> são exigidos
Quanto à participação de colaboradores(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"/> organizará e incentivará
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as)*:	na empresa 26.312	no Procon 4.977	na Justiça 5.360	na empresa _____	no Procon _____	na Justiça _____
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	na empresa 55,0%	no Procon 44,0%	na Justiça 53,2%	na empresa _____%	no Procon _____%	na Justiça _____%
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):	Em 2011: 8.213.532			Em 2010: 7.345.315		
Distribuição do valor adicionado (DVA):	69,76% governo 19,14% acionistas	6,71% colaboradores(as) 4,39% terceiros		71,48% governo 18,35% acionistas	7,71% colaboradores(as) 2,46% terceiros	
7 – Outras informações	*A empresa considera como reclamações atendidas e solucionadas aquelas que são procedentes.					

O RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE DA AES ELETROPAULO É PUBLICADO PELO SEXTO ANO CONSECUTIVO SOB AS DIRETRIZES DA GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI), ATENDENDO AO NÍVEL B DE ADERÊNCIA ÀS DIRETRIZES

ÍNDICE DE CONTEÚDO

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

- formas de gestão solicitadas pela GRI;
- indicadores de desempenho da GRI;
- correlação entre indicadores GRI e princípios do Pacto Global;
- indicação de indicador respondido de modo completo ou parcial;
- indicação de indicador não respondido.

INFORMAÇÕES DE PERFIL				
ESTRATÉGIA E ANÁLISE				
Indicador	Descrição	Reportado	Página	Razão para omissão
1.1	Mensagem do presidente	●	4 e 5	
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	●	4, 5, 30 a 34 e 36	
As metas estão colocadas ao longo do relatório, junto com os indicadores de desempenho.				
PERFIL ORGANIZACIONAL				
Indicador	Descrição	Reportado	Página	Razão para omissão
2.1	Nome da organização	●	Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo S.A (AES Eletropaulo)	
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	●	Distribuição de energia elétrica	
2.3	Estrutura operacional da organização	●	7	

2.4	Localização da sede da organização	●	São Paulo (SP), Brasil
2.5	Países em que a organização opera e em que suas principais operações estão localizadas	●	A área de concessão da AES Eletropaulo está dentro da Região Metropolitana de São Paulo (SP), Brasil
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade	●	7
2.7	Mercados atendidos	●	7
2.8	Porte da organização	●	12 e 15
2.9	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório	●	Não houve mudanças em relação ao relatório anterior
2.10	Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório	●	5

PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO

Indicador	Descrição	Reportado	Página	Razão para omissão
3.1	Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas	●	1º de janeiro a 31 de dezembro de 2011	
3.2	Data do relatório anterior mais recente	●	2011, referente a 2010	
3.3	Ciclo de emissão de relatórios	●	Anual	
3.4	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo	●	3	
3.5	Processo para definição do conteúdo do relatório	●	3	
3.6	Limite do relatório	●	Todas as operações da AES Eletropaulo dentro de sua área de concessão	
3.7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório	●	Não há limitações específicas quanto ao escopo ou limite deste relatório	
3.8	Base para a elaboração do relatório	●	Todas as operações da AES Eletropaulo dentro de sua área de concessão	
3.9	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos	●	As medições seguem as orientações das diretrizes da GRI. Caso contrário, notas explicativas informam as técnicas utilizadas	
3.10	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	●	Houve retificação de dados relacionados a atendimento ao consumidor apresentados nos relatórios de 2009 e 2010. Os números corrigidos retificados constam da tabela Excelência no Atendimento, nos itens "Número de atendimentos nos escritórios regionais" e "Tempo médio de espera até o início do atendimento (minutos)". Ambos estão na página 73 deste documento	
3.11	Mudanças significativas de escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório	●	Não houve, no período coberto pelo relatório	
3.12	Tabela que identifica a localização das informações no relatório	●	124 a 131	
3.13	Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório	●	A Ernst & Young Terco Auditores Independentes S.S. realizou a auditoria independente das demonstrações financeiras do exercício de 2011. Seguindo a regra estabelecida pela Instrução nº 381/03 da CVM, a empresa não prestou outros serviços que não sejam de auditoria externa. Já a KPMG Risk Advisory Services Ltda. realizou a verificação das informações prestadas neste relatório e passará, em 2012, a auditar as demonstrações financeiras da companhia	

GOVERNANÇA, COMPROMISSOS E ENGAJAMENTO

Indicador	Descrição	Reportado	Página	Razão para omissão
4.1	Estrutura de governança da organização, incluindo comitês do mais alto órgão de governança	●	20	
4.2	Presidência do mais alto órgão de governança	●	21	
4.3	Membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança	●	20	
4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações	●	18	

● Indicador integralmente respondido

○ Indicador parcialmente respondido

● Indicador não reportado

4.5	Relação entre remuneração e desempenho da organização (incluindo social e ambiental)	●	
A remuneração dos conselheiros e membros da Diretoria, bem como os benefícios de qualquer natureza e verbas de representação, é fixada em assembleia geral.			
4.6	Processos para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados	●	
É vedado aos administradores:			
- intervir em qualquer operação social em que tiver interesse conflitante com o da empresa;			
- intervir na deliberação que os demais administradores tomarem a respeito do assunto, ficando estes obrigados a justificá-lo do impedimento;			
- fazer consignar, em ata de reunião do Conselho de Administração ou da Diretoria, a natureza e a extensão do seu interesse.			
O grupo AES Brasil oferece treinamento focado em ética e <i>compliance</i> chamado Comportamento Positivo, focado em situações em que possam ocorrer conflitos de interesses. É direcionado a todos os profissionais, e o objetivo é que 100% deles realizem o curso anualmente.			
4.7	Qualificações dos membros do mais alto órgão de governança	●	20
Os membros do Conselho de Administração da AES Eletropaulo apresentam competência e experiência profissional reconhecidas nos setores de energia, finanças, mercado de capitais e administração pública.			
4.8	Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes	●	13
4.9	Responsabilidades pela implementação das políticas econômicas, ambientais e sociais	●	20, 34
4.10	Processos para a autoavaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	●	
A companhia não adota processo de autoavaliação do desempenho dos membros do Conselho de Administração nem de qualificação.			
4.11	Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução.	●	
Os riscos à saúde relacionados à energia elétrica são cientificamente reconhecidos, e a Organização Mundial da Saúde oferece padrões para seu uso seguro, que são seguidos pela AES Eletropaulo.			
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente	●	17, 18 e 38
4.13	Participação em associações e/ou organismos nacionais/internacionais	●	38
4.14	Relação de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização	●	31
Colaboradores, fornecedores, clientes (corporativos e residenciais) e representantes de diferentes setores da sociedade (como poder público, ONGs e outras instituições).			
4.15	Base para identificação e seleção de <i>stakeholders</i> com os quais se engajar	●	
Os <i>stakeholders</i> são determinados e escolhidos internamente, levando-se em conta a importância estratégica de cada um dos grupos selecionados para as atividades da empresa.			
4.16	Abordagens para o engajamento dos <i>stakeholders</i>	●	30 e 34
4.17	Principais temas e preocupações levantados por meio do engajamento dos <i>stakeholders</i>	●	31

INFORMAÇÕES SOBRE ABORDAGEM DE GESTÃO		
ABORDAGEM DE GESTÃO	ASPECTOS	PÁGINA/PDF ONLINE
EC	Desempenho econômico	64 a 68
	Presença no mercado	8 e 9
	Impactos econômicos indiretos	77 a 79
EN	Materiais	83, 87 e 88
	Energia	83
	Água	-
	Biodiversidade	90
	Emissões, efluentes e resíduos	84 e 85
	Produtos e serviços	76 e 77
	Conformidade	92
	Transporte	91
	Geral	-
LA	Emprego	96 a 102
	Rel. entre trab. e a governança	18
	Saúde e segurança no trabalho	44
	Treinamento e educação	106
	Divers. e igualdade de oportun.	98
HR	Processo de compra	111
	Não discriminação	98
	Liberdade de associação	129
	Trabalho infantil	129
	Trabalho forçado/escravo	129
	Práticas de segurança	-
	Direitos indígenas	-
SO	Comunidade	114
	Corrupção	17 e 18
	Políticas públicas	39
	Comportamento anticompetitivo	-
	Conformidade	19, 54 e 113
PR	Saúde e segurança do cliente	47 e 48
	Rotulagem de produtos e serviços	51 a 54
	Comunicação e <i>marketing</i>	-
	Privacidade do cliente	12 e 60
	<i>Compliance</i>	-

INDICADORES DE DESEMPENHO

DESEMPENHO ECONÔMICO

INDICADOR	DESCRIÇÃO	REPORTADO	PÁGINA	RAZÃO PARA OMISSÃO	PACTO GLOBAL
Desempenho econômico					
EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído	●	71 e 74	-	-
EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades em decorrência das mudanças climáticas	●	-	-	7
EC3	Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício	○	105	-	-
EC4	Ajuda financeira significativa recebida do governo	●	-	-	-
Presença no mercado					
EC5	Variação da proporção do salário mais baixo comparado ao salário-mínimo local	●	103	-	1
EC6	Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais	●	111	-	-
EC7	Contratação local	●	-	-	6

● Indicador integralmente respondido

○ Indicador parcialmente respondido

● Indicador não reportado

Impactos econômicos indiretos					
EC8	Impacto de investimentos em infraestrutura oferecidos para benefício público	●	57 e 58		-
EC9	Descrição de impactos econômicos indiretos significativos	●	77 e 114		-

DESEMPENHO AMBIENTAL

INDICADOR	DESCRIÇÃO	REPORTADO	PÁGINA	RAZÃO PARA OMISSÃO	PACTO GLOBAL
Materiais					
EN1	Materiais usados, por peso ou volume	●			8
EN2	Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem	●	88		8 e 9
Energia					
EN3	Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária	●	83, 84 e 91		8
EN4	Consumo de energia indireta discriminado por fonte de energia primária	●	83		8 e 9
EN5	Energia economizada por meio de melhorias em conservação e eficiência	●			8
EN6	Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia	●	83		-
EN7	Iniciativas para reduzir o consumo de energia indireta e as reduções obtidas	●			-
Água					
EN8	Total de água retirada por fonte	●			8 e 9
EN9	Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água	●	100% do abastecimento é proveniente da rede pública		8
EN10	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	●			8
Biodiversidade					
EN11	Localização e tamanho da área possuída	●	90		8
EN12	Impactos significativos na biodiversidade de atividades, produtos e serviços	●			8
EN13	Habitats protegidos ou restaurados	○	91		-
EN14	Estratégias para gestão de impactos na biodiversidade	○	90		-
EN15	Número de espécies na Lista Vermelha da IUCN e outras listas de conservação	●			-
Emissões, efluentes e resíduos					
EN16	Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa	●	85		8
A AES Eletropaulo não dispõe, no momento, das seguintes informações: (1) emissões de CO ₂ equivalente por MWh discriminadas por órgão regulatório para toda capacidade geradora na geração de rede e (2) emissões de CO ₂ equivalente por MWh discriminadas por órgão regulatório por energia entregue na rede para consumidores finais (incluindo emissões da própria geração, assim como de energia comprada).					
EN17	Outras emissões indiretas relevantes de gases de efeito estufa	●			8
EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa e as reduções obtidas	●	85		7, 8 e 9
EN19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio	●	85		8
EN20	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas	●			8
EN21	Descarte total de água, por qualidade e destinação	●	86		8
EN22	Peso total de resíduos, por tipo e métodos de disposição	○	87		8
EN23	Número e volume total de derramamentos significativos	●			8
EN24	Peso de resíduos transportados considerados perigosos	●			-
EN25	Descrição de proteção e índice de biodiversidade de corpos d'água e habitats	●			-
Produtos e serviços					
EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais	●			7, 8 e 9
EN27	Percentual de produtos e embalagens recuperados, por categoria de produto	●			8 e 9
Conformidade					

EN28	Valor de multas e número total de sanções resultantes de não conformidade com leis	●	92	8
Transporte				
EN29	Impactos ambientais referentes ao transporte de produtos e de trabalhadores	○	91	8
Geral				
EN30	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental	●		7, 8 e 9

DESEMPENHO SOCIAL – LABORAIS

INDICADOR	DESCRIÇÃO	REPORTADO	PÁGINA	RAZÃO PARA OMISSÃO	PACTO GLOBAL
-----------	-----------	-----------	--------	--------------------	--------------

Emprego

LA1	Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região	○	97		-
LA2	Número total e taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, gênero e região	○	102		6
LA3	Comparação entre benefícios a empregados de tempo integral e temporários	●	104		-

Rel. entre trab. e a governança

LA4	Percentual de empregados abrangidos por acordo de negociação coletiva	●			1, 2 e 3
-----	---	---	--	--	----------

Todos os colaboradores da AES Eletropaulo estão cobertos por acordos de negociação coletiva. Sobre os empregados diretos, a AES Eletropaulo tem controle sobre a abrangência; entretanto, sobre os empregados de terceiros, não há comprovação, mas os fornecedores e prestadores de serviços assinam em contrato a garantia de que seus empregados estão cobertos por acordos de negociação coletiva.

LA5	Descrição de notificações (prazos e procedimentos)	●			-
-----	--	---	--	--	---

Saúde e segurança no trabalho

LA6	Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde	●	45		1, 2 e 3
LA7	Taxas de lesões, doenças ocupacionais e dias perdidos	○	41		1
LA8	Programas de educação, prevenção e controle de risco	●	41		1

Não há programas específicos para educação, treinamento, aconselhamento, prevenção, controle de risco e tratamento em relação a doenças graves. Todos os colaboradores são treinados para exercer as suas funções de modo a reduzir os riscos. As atividades que apresentam maior risco de ocorrência de doenças ocupacionais ou específicas são operações de instalação e manutenção realizadas próximas à rede de distribuição de energia elétrica.

LA9	Temas relativos a segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos	●			1
-----	---	---	--	--	---

Os acordos formais estabelecidos com sindicatos cobrem temas ligados a saúde e segurança, incluindo 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 Cipa (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes). Também são mantidas práticas adicionais, 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.

Treinamento e educação

LA10	Média de horas de treinamento, por ano	○	107		6
LA11	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua	●			-
LA12	Percentual de empregados que recebem análises de desempenho	●	105		-

Divers. e igualdade de oportun.

LA13	Composição da alta direção e dos conselhos, e proporção por grupos e gêneros	●	98		1 e 3
LA14	Proporção de salário-base entre homens e mulheres, por categoria funcional	●	99		1, 2 e 3

DIREITOS HUMANOS

INDICADOR	DESCRIÇÃO	REPORTADO	PÁGINA	RAZÃO PARA OMISSÃO	PACTO GLOBAL
-----------	-----------	-----------	--------	--------------------	--------------

Processo de compra

HR1	Percentual e número de contratos de investimentos que incluam cláusulas de direitos humanos	●			-
HR2	Percentual de empresas contratadas submetidas a avaliações referentes a direitos humanos	●	110 e 113		1, 2, 3 e 4

A AES Eletropaulo conta com 67 fornecedores significativos. Todos eles contam com contratos que incluem critérios ou passam por avaliações em direitos humanos. Não houve fornecedores recusados por essas avaliações.

● Indicador integralmente respondido

○ Indicador parcialmente respondido

● Indicador não reportado

HR3	Horas de treinamento para empregados em políticas e procedimentos relativos a direitos humanos, incluindo percentual de empregados treinados	●	-
Não discriminação			
HR4	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas	●	1, 2 e 3

Em 2011, foi registrado um caso de discriminação no AES Helpline. As providências cabíveis foram encaminhadas e não houve desdobramentos do caso.

Liberdade de associação			
HR5	Política de liberdade de associação e o grau da sua aplicação	○	1, 2 e 3

Não foram identificadas operações nas quais há risco à liberdade de associação. Consta no Acordo Coletivo da AES Eletropaulo uma cláusula de Política de Relações Sindicais, reconhecendo o sindicato como legítimo representante de seus empregados. Isso garante que o sindicato exerça sua representação por meio de liberações de dirigentes sindicais, realizações de reuniões, acesso de dirigentes sindicais às dependências da AES Eletropaulo, filiação sindical, distribuição de informativos, participação em reuniões corporativas e disponibilização das atas das Cipas.

Trabalho infantil			
HR6	Medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil	●	1, 2, 3 e 5

As operações que correm risco de ocorrência de trabalho infantil são as pequenas empresas familiares que prestam serviço à indústria e podem utilizar esse tipo de mão de obra. Para evitar a ocorrência de trabalho infantil em sua cadeia, a AES Eletropaulo disponibiliza aos fornecedores informações relativas ao código de ética e inclui cláusula contratual específica referente ao tema. O cadastramento de novos fornecedores depende da apresentação de documentos e certidões legais. Além disso, realiza auditorias nos fornecedores, nas quais um dos aspectos avaliados é o trabalho infantil. As Inspeções de Segurança realizadas também incluem a avaliação dessa questão.

Trabalho forçado/escravo			
HR7	Medidas tomadas para contribuir para a erradicação do trabalho forçado	●	1, 2, 3 e 4

As operações que correm risco de ocorrência de trabalho escravo são as pequenas empresas familiares que prestam serviço à indústria e podem utilizar esse tipo de mão de obra. Para evitar a ocorrência de trabalho escravo em sua cadeia, a AES Eletropaulo disponibiliza aos fornecedores informações relativas ao código de ética e inclui cláusula contratual específica referente ao tema. O cadastramento de novos fornecedores depende da apresentação de documentos e certidões legais, assim como é consultada a lista de empresas com trabalho escravo do Ministério do Trabalho. Além disso, realiza auditorias nos fornecedores, nas quais um dos aspectos avaliados é o trabalho escravo. As Inspeções de Segurança realizadas também incluem a avaliação dessa questão. Desde 2010, a AES Brasil, grupo do qual a AES Eletropaulo faz parte, é signatária do Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo.

Práticas de segurança			
HR8	Percentual do pessoal de segurança treinado em direitos humanos	●	-

Direitos indígenas			
HR9	Número total de casos de violação de direitos dos povos indígenas e as medidas tomadas	●	-

A AES Eletropaulo não possui registro de povos indígenas em sua área de atuação. Em 2011, não houve casos de violação a direitos indígenas.

SOCIEDADE

INDICADOR	DESCRIÇÃO	REPORTADO	PÁGINA	RAZÃO PARA OMISSÃO	PACTO GLOBAL
-----------	-----------	-----------	--------	--------------------	--------------

Comunidade					
SO1	Programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades	○	114		-

Corrupção					
SO2	Unidades submetidas a avaliações de riscos relacionados a corrupção	●			10

Não submetemos as unidades de negócios a avaliação de riscos relacionados a corrupção.

SO3	Percentual de empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção	●			10
SO4	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	●			10

Não houve casos de corrupção envolvendo empregados da AES Eletropaulo em 2011. Já em relação aos fornecedores, foram identificados dois casos, durante o ano, por meio de 488 avaliações de *compliance* realizadas. Não houve medidas legais tomadas nesses casos; as medidas administrativas adotadas envolveram o pagamento dos contratos anteriores, a suspensão dos contratos em roga e o bloqueio a futuras contratações.

Políticas públicas					
SO5	Posições quanto a políticas públicas	●			10
SO6	Políticas de contribuições financeiras para partidos políticos, políticos ou instituições	●			10
SO7	Número de ações judiciais por concorrência desleal	●			-

Conformidade					
SO8	Descrição de multas significativas e número total de sanções não monetárias	○	59		-

RESPONSABILIDADE SOBRE O PRODUTO					
----------------------------------	--	--	--	--	--

INDICADOR	DESCRIÇÃO	REPORTADO	PÁGINA	RAZÃO PARA OMISSÃO	PACTO GLOBAL
Saúde e segurança do cliente					
PR1	Avaliação de impactos na saúde e segurança durante o ciclo de vida de produtos e serviços	●			1
PR2	Não conformidades relacionadas aos impactos causados por produtos e serviços	●			-
Em 2011, a AES Eletropaulo não sofreu nenhuma autuação ou penalidade referente a saúde e segurança do consumidor decorrente das vistorias do Ministério Público. Consideramos tal fato resultado do processo de melhoria que envolveu diversas ações para um maior controle dos documentos legais. Apesar disso, alguns protocolos internos geraram recomendações de melhorias. O processo de Validação do Scorecard SMS (protocolo interno baseado na metodologia DuPont, que avalia o nível de cultura de segurança na empresa) gerou 35 recomendações. A validação da implantação das Normas de Segurança da AES Corp. gerou 20 recomendações. Essas recomendações resultaram na condução de processos de melhorias. Para 2012, as metas estabelecidas são: zero multa governamental relacionada a segurança; 100% de resolução das recomendações das auditorias internas (Scorecard SMS e Normas de Segurança da AES Corp.); manter o nível de implantação das Normas de Segurança da AES Corp. acima de 90%; manter o Scorecard SMS acima de 80%; e aderir à OHSAS 18001:2007 até dezembro de 2012.					
Rotulagem de produtos e serviços					
PR3	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos de rotulagem	●			8
PR4	Não conformidades relacionadas à rotulagem de produtos e serviços	●			-
PR5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas	●	51 a 55		-
Comunicação e marketing					
PR6	Programas de adesão a leis, normas e códigos voluntários	●			-
PR7	Casos de não conformidade relacionados à comunicação de produtos e serviços	●			-
PR8	Reclamações comprovadas relativas a violação da privacidade de clientes	●			-
Compliance					
PR9	Multas por não conformidade relativas ao fornecimento e uso de produtos e serviços	●			-

INDICADORES SETORIAIS					
INDICADOR	DESCRIÇÃO	REPORTADO	PÁGINA	RAZÃO PARA OMISSÃO	PACTO GLOBAL
EU1	Capacidade instalada (MW), discriminada por fonte de energia e por sistema regulatório	●	12		
EU2	Energia líquida de energia, discriminada por fonte de energia primária e por sistema regulatório	●		A AES Eletropaulo é distribuidora de energia; portanto, não possui unidades geradoras. Este indicador, portanto, não é aplicável	
EU3	Número de unidades consumidoras residenciais, industriais, institucionais e comerciais	○	8		
EU4	Comprimento de linhas de transmissão e distribuição aéreas e subterrâneas	●	12		
EU5	Alocação de permissões de emissão de equivalentes de CO ₂ , discriminadas por estrutura de mercado e créditos de carbono	●		Este indicador não se aplica ao Brasil, por se tratar da alocação de permissões de emissão, algo que não há no país.	
EU6	Forma de gestão para assegurar a disponibilidade e a confiabilidade do fornecimento de eletricidade em curto e longo prazos	●	57 e 58		
EU7	Programas de gerenciamento pelo lado da demanda, incluindo programas residencial, comercial, institucional e industrial	●	77 a 79		
EU8	Atividades e despesas referentes a pesquisa e desenvolvimento visando à confiabilidade do fornecimento de eletricidade e à promoção do desenvolvimento sustentável	●	61 a 63		
EU9	Provisão para descomissionamento de usinas nucleares	●		A companhia não possui centrais elétricas nucleares em seu portfólio de investimentos e, por isso, não se faz necessário um plano ou provisionamento para descomissionamento	

● Indicador integralmente respondido

○ Indicador parcialmente respondido

● Indicador não reportado

EU10	Capacidade planejada em comparação à projeção de demanda de eletricidade em longo prazo, discriminada por fonte de energia e sistema regulatório	●	
EU11	Eficiência média de geração das termelétricas, por fonte de energia (%)	●	A AES Eletropaulo é distribuidora de energia; portanto, não possui unidades geradoras. Este indicador não é aplicável
EU12	Percentual de perda de transmissão e distribuição em relação ao total de energia	○	12
EU13	Biodiversidade de habitats de substituição em comparação à biodiversidade das áreas afetadas	●	
EU14	Programas e processos que asseguram a disponibilização de mão de obra qualificada	○	105
EU15	Porcentagem de empregados com direito a aposentadoria nos próximos cinco e dez anos, discriminada por categoria funcional e região	●	
EU16	Políticas e exigências referentes a saúde e segurança de empregados e de trabalhadores terceirizados e subcontratados	●	
EU17	Dias trabalhados por trabalhadores terceirizados e subcontratados envolvidos em atividades de construção, operação e manutenção	●	
EU18	Porcentagem de trabalhadores terceirizados e subcontratados submetidos a treinamento relevante de saúde e segurança	●	Do ponto de vista de segurança, 100% dos profissionais contratados são submetidos a algum tipo de instrução/treinamento. Todos passam pela integração padronizada da segurança do trabalho. Os profissionais contratados que atuam no SEP (Sistema Elétrico de Potência) possuem todos os treinamentos normativos para atuar na função, tal como NR-10 e CMRDA (Construção e Manutenção de Rede de Distribuição Aérea)
EU19	Participação de <i>stakeholders</i> em processos decisórios relacionados a planejamento energético de desenvolvimento de infraestrutura	●	
EU20	Medidas de planejamento de contingência, plano de gestão e programas de treinamento para desastres/emergências, além de planos de recuperação/restauração	●	
EU21	Medidas para planejamento de contingência, plano de gestão e programa de treinamento para desastres/emergências, além de planos de recuperação/restauração	○	58 e 59
EU22	Programas, inclusive aqueles em parceria com o governo, visando melhorar ou manter o acesso a serviços de eletricidade	●	
EU23	Programas, inclusive aqueles em parceria com o governo, visando melhorar ou manter o acesso à eletricidade e ao serviço de assistência ao consumidor	●	
EU24	Práticas para lidar com barreiras relacionadas a idioma, cultura, baixa escolaridade e necessidades especiais que se interpõem ao acesso à eletricidade e ao serviço de assistência ao consumidor, assim como ao seu uso seguro	●	
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	○	48
EU26	Percentual de população não atendida em áreas com distribuição ou serviço regulamentados	●	
EU27	Número de desligamentos residenciais por falta de pagamento, discriminados por duração do desligamento e por sistema regulatório	●	
EU28	Frequência das interrupções no fornecimento de energia	●	12 e 60
EU29	Duração média das interrupções no fornecimento de energia	●	12 e 60
EU30	Fator de disponibilidade média da usina, discriminado por fonte de energia e por sistema regulatório	●	A AES Eletropaulo é distribuidora de energia; portanto, não possui unidades geradoras. Este indicador não é aplicável

● Indicador integralmente respondido

○ Indicador parcialmente respondido

● Indicador não reportado

RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA DOS AUDITORES INDEPENDENTES

Ao
Conselho de Administração e à Diretoria
AES Eletropaulo
São Paulo – SP

Introdução

Fomos contratados com o objetivo de aplicar procedimentos de asseguarção limitada sobre as informações divulgadas no *Relatório de Sustentabilidade da AES Eletropaulo* relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2011, elaborado sob a responsabilidade da sua administração. Nossa responsabilidade é a de emitir um Relatório de Asseguarção Limitada sobre essas informações.

Procedimentos aplicados

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

Os procedimentos de asseguarção limitada compreenderam: (a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, a coerência, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração do *Relatório de Sustentabilidade da AES Eletropaulo*; (b) o entendimento da metodologia de cálculos e da consolidação dos indicadores através de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações; (c) confronto, em base de amostragem, das informações quantitativas e qualitativas com as informações divulgadas no relatório de sustentabilidade; e (d) confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis.

Critérios de elaboração das informações

As informações divulgadas no *Relatório de Sustentabilidade da AES Eletropaulo*, ano-base 2011, foram elaboradas de acordo com as diretrizes para relatórios de sustentabilidade emitidas pela *Global Reporting Initiative* (GRI G3) e com os princípios da norma AA 1000 APS (2008).

Escopo e limitações

Nosso trabalho teve como objetivo a aplicação de procedimentos de asseguarção limitada sobre as informações divulgadas no *Relatório de Sustentabilidade da AES Eletropaulo*, ano-base 2011, nos itens de perfil (informações que fornecem o contexto geral para a compreensão do desempenho organizacional, incluindo sua estratégia, perfil e governança), na forma de gestão e nos indicadores de desempenho em sustentabilidade, não incluindo a avaliação da adequação das suas políticas, práticas e desempenho em sustentabilidade.

Os procedimentos aplicados não representam um exame de acordo com as normas de auditoria das demonstrações financeiras. Adicionalmente, nosso relatório não proporciona asseguarção limitada sobre o alcance de informações futuras (como metas, expectativas e ambições) e informações descritivas que são sujeitas a avaliação subjetiva.

Nível de aplicação GRI-G3

Seguindo as orientações das diretrizes GRI-G3, a AES Eletropaulo declara um nível de aplicação B+ em seu relatório de sustentabilidade, relativo às informações de sustentabilidade para o exercício findo em 31 de dezembro de 2011.

A AES Eletropaulo reportou os itens de perfil, os indicadores essenciais de desempenho e os indicadores do suplemento setorial "*Sustainability Reporting Guidelines & Electric Utility Sector Supplement – RG Version 3.0/EUSS Final Version 2009*", além dos indicadores adicionais considerados materiais para seus *stakeholders*. Dessa forma, os procedimentos aplicados foram considerados suficientes para nos certificarmos de que o nível de aplicação declarado pela AES Eletropaulo está em conformidade com as orientações das diretrizes GRI G3.

Conclusão

Com base em nossa revisão, não temos conhecimento de nenhuma modificação relevante que deva ser feita nas informações divulgadas no *Relatório de Sustentabilidade da AES Eletropaulo* relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2011 para que o mesmo esteja de acordo com as diretrizes GRI-G3 e com os registros e arquivos que serviram de base para a sua preparação.

São Paulo, 16 de abril de 2012

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

Eduardo V. Cipullo
Contador CRC SP – 135597/O-6

RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA DOS AUDITORES INDEPENDENTES

Aos
Administradores e às Demais Partes Interessadas da
AES Eletropaulo
São Paulo - SP

Introdução

Fomos contratados com o objetivo de aplicar procedimentos de asseguarção limitada sobre as informações divulgadas no relatório "III Ciclo de Diálogos com Públicos de Relacionamento AES", relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2011, elaborado sob a responsabilidade da sua Administração. Nossa responsabilidade é a de emitir um Relatório de Asseguarção Limitada sobre essas informações.

Procedimentos aplicados

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

Os procedimentos de asseguarção limitada compreenderam: (a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, a coerência, o volume de informações quantitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração do relatório "III Ciclo de Diálogos com Públicos de Relacionamento AES"; (b) o entendimento da metodologia de engajamento e da consolidação dos indicadores através da participação nos painéis de diálogo com os públicos de relacionamento ocorridos entre outubro e novembro de 2011; e (c) confronto, com base em amostragem, das informações qualitativas com as informações divulgadas no relatório "III Ciclo de Diálogos com Públicos de Relacionamento AES".

Critérios de elaboração das informações

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

Escopo e limitações

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

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

Conclusão

Com base em nossa revisão, não temos conhecimento de nenhuma modificação relevante que deva ser feita nas informações divulgadas no relatório "III Ciclo de Diálogos com Públicos de Relacionamento AES", relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2011, para que este esteja preparado de acordo com os registros e arquivos que serviram de base para a sua preparação.

São Paulo, 17 de abril de 2012

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

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

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

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



Declaração Exame do Nível de Aplicação pela GRI

A GRI neste ato declara que **AES Eletropaulo** apresentou seu relatório "Relatório de Sustentabilidade 2011" para o setor de Serviços de Relatório da GRI, que concluiu que o relatório atende aos requisitos de Nível de Aplicação B+.

Os Níveis de Aplicação da GRI comunicam quanto do conteúdo das Diretrizes G3 foi aplicado no relatório de sustentabilidade enviado. O Exame confirma que o conjunto e número de itens de divulgação exigidos para aquele Nível de Aplicação foram cobertos pelo relatório e que o Sumário de Conteúdo da GRI é uma representação válida das informações exigidas, conforme descritas nas Diretrizes G3 das GRI.

Os Níveis de Aplicação não fornecem um parecer sobre o desempenho de sustentabilidade da organização relatora nem sobre a qualidade das informações contidas no relatório.

Amsterdã, 24 de abril de 2012

Nelmara Arbex
Vice-Presidente
Global Reporting Initiative



O "+" foi acrescentado a este Nível de Aplicação porque AES Eletropaulo submeteu (parte de) seu relatório a verificação externa. A GRI aceita a soberania da própria organização na escolha da organização responsável pela verificação externa e na decisão do escopo da verificação.

A Global Reporting Initiative (GRI) é uma organização baseada em redes pioneira no desenvolvimento da estrutura para elaboração de relatórios de sustentabilidade mais usada no mundo e está comprometida com sua melhoria contínua e aplicação em todo o mundo. As Diretrizes G3 da GRI estabeleceram os princípios e indicadores que as organizações podem usar para medir e relatar seu desempenho econômico, ambiental e social. www.globalreporting.org

Isenção de Responsabilidade: No caso do relato de sustentabilidade incluir links externos para materiais audiovisuais, entre outros, esta declaração irá referir-se apenas ao material submetido à GRI no momento do Exame em 17 de abril de 2012. A GRI exclui expressamente a aplicação desta declaração a alterações posteriores aos referidos materiais.

CRÉDITOS

Coordenação geral

Paulo Camillo Vargas Penna

Vice-presidência de Relações Institucionais, Comunicação e Sustentabilidade

Márcia Magno

Diretoria de Comunicação e Sustentabilidade

Orientação de conteúdo

Luciana Alvarez

Gerência de Sustentabilidade

Coordenação de conteúdo

Luiz Pires

Especialista em Sustentabilidade

Consultoria GRI, redação e edição

Report Comunicação

Revisão

Assertiva Produções Editoriais

Versão em inglês

Brauns&Brauns Language Consultancy

Projeto gráfico, diagramação e produção gráfica

Report Comunicação

Infográfico e ilustrações

Flávia Ocaranza

Fotos

Banco de imagens da AES Brasil

Agência Na Lata

Famílias tipográficas

Bliss (Jeremy Tankard Typography, 1998)

Claire Hand (Studio Teamscope, 2011)