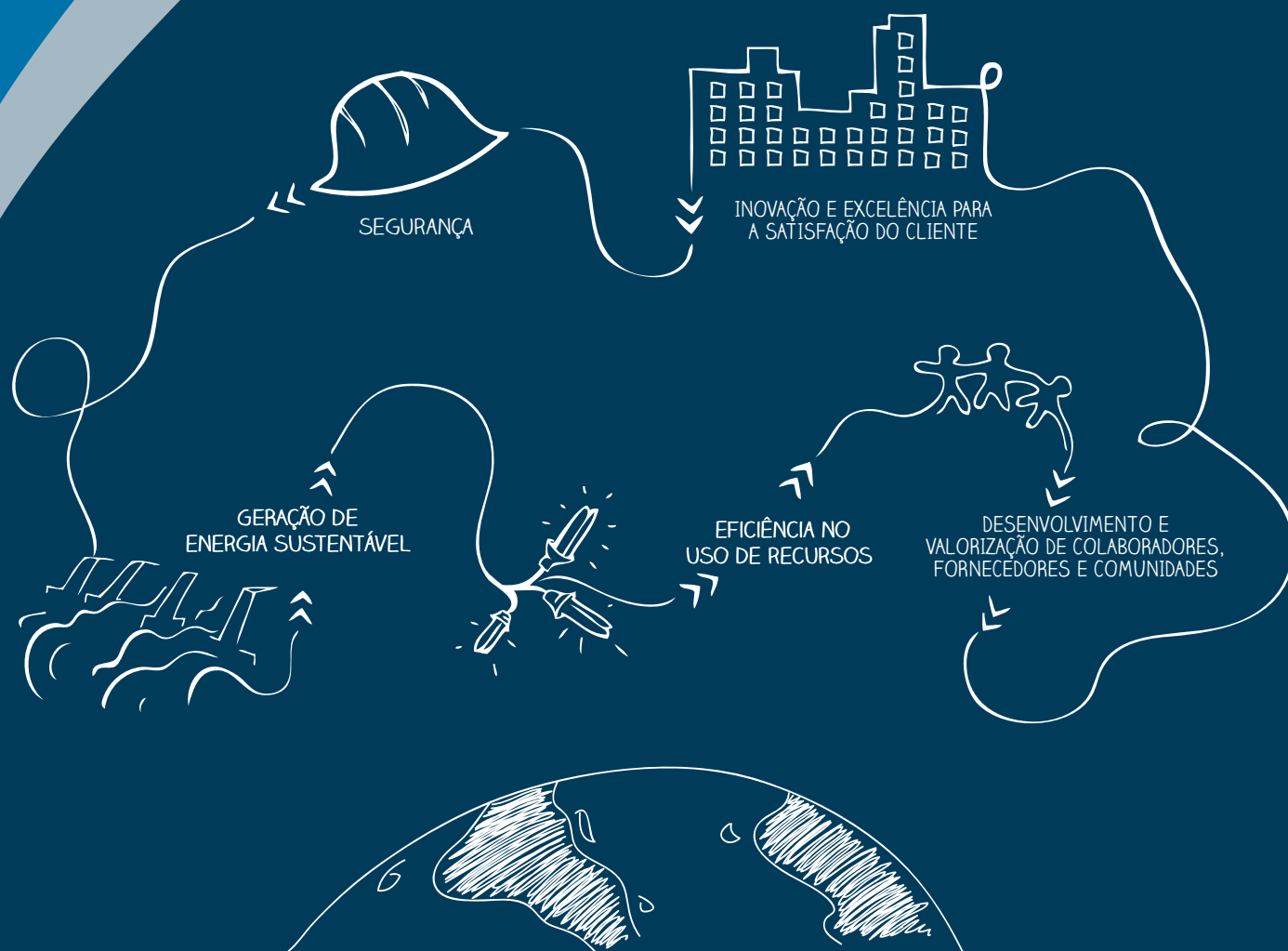


RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2011



SUMÁRIO

2 SOBRE O RELATÓRIO

3 MENSAGEM DO PRESIDENTE

5 PERFIL

Visão, missão e valores	10
Estrutura societária	11



12 GOVERNANÇA CORPORATIVA

Estrutura de governança	15
-------------------------	----



17 ESTRATÉGIA E GESTÃO

Plataforma de Sustentabilidade	23
Política de Sustentabilidade	28
Compromissos públicos	30

32 SEGURANÇA

39 INOVAÇÃO E EXCELÊNCIA PARA A SATISFAÇÃO DO CLIENTE



47 EFICIÊNCIA NO USO DE RECURSOS

Uso eficiente de recursos financeiros	48
Uso eficiente de recursos energéticos	56
Uso eficiente de recursos naturais	60



66 DESENVOLVIMENTO E VALORIZAÇÃO DE COLABORADORES, FORNECEDORES E COMUNIDADES

Desenvolvimento e valorização de colaboradores	67
Fornecedores	76
Comunidade	79

87 ÍNDICE DE CONTEÚDO

97 CRÉDITOS

SOBRE O RELATÓRIO

GRI: 3.1; 3.3; 3.4; 3.5; 3.8

A AES Sul apresenta, neste relatório de sustentabilidade, as iniciativas para garantir o desenvolvimento de seu 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 Anel n° 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 Sul dentro de sua área de concessão, composta de 118 municípios do Rio Grande do Sul.

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, 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 Carlos Carricone.

E-MAIL

comunicacao@aes.com

CARTA

Rua Dona Laura, 320 – Moinhos de Vento
Porto Alegre (RS) CEP 90430-090

RELATÓRIO – NÍVEIS DE APLICAÇÃO

CONTEÚDO DO RELATÓRIO		C	C+	B	B+	A	A+
	Perfil da G3	Responder aos itens: 1.1; 2.1 a 2.10; 3.1 a 3.8; 3.10 a 3.12; 4.1 a 4.4; 4.14 e 4.15	Com verificação externa	Responder a todos os critérios 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 a 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 dez 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 (quando houver) 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 aos 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 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 das redes elétricas – para atender 234 mil novos clientes e ao aumento continuado do consumo –, ampliação e aceleração da automação do 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 se estenderá até o fim de 2012.

Os resultados almejados vêm sendo alcançados. A AES Eletropaulo encerrou o ano de 2011 com Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC) de 5,45 vezes e 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 FEC de 4,94 vezes e DEC de 9,16 horas. Nosso objetivo é seguir aprimorando e encerrar 2012 com FEC de 5,03 vezes e 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 a 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 Uruguaiana, termelétrica com capacidade de geração de 640 MW, permanece com suas atividades paralisadas em função da suspensão do contrato de fornecimento de gás com a Argentina. Em dezembro de 2011, foram retomadas

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

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 cadastrados 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



PERFIL

A AES SUL LEVA
QUALIDADE DE
VIDA, BEM-ESTAR E
DESENVOLVIMENTO
A MAIS DE
1,2 MILHÃO DE
CLIENTES DO RIO
GRANDE DO SUL

GRI: 2.2; 2.3; 2.7; 2.8

MAIS DO QUE ENERGIA

A AES Sul Distribuidora de Energia S.A. é uma concessionária de serviço público de energia elétrica, com sede em Porto Alegre (RS), que atua no centro-oeste do Estado do Rio Grande do Sul. Levamos mais do que energia para nossos clientes. Nossa prestação de serviços está relacionada à qualidade de vida e ao bem-estar da população de nossa área de concessão, que abrange 99.512 km², contemplando 118 municípios e 1.208.550 clientes.

Em 2011, a AES Sul comercializou 8.557 GWh* de energia elétrica, crescimento de 4,6% se comparado com 2010, refletindo o bom desempenho das classes residencial, comercial e rural na área de concessão. Isso resultou em um lucro líquido de R\$ 246,3 milhões, que também deve ser creditado ao reajuste tarifário de abril de 2011, regulamentado pela Aneel (Agência Nacional de Energia Elétrica).

Para conquistar esses resultados, contamos com um quadro de 1.387 colaboradores próprios e 2.228 terceirizados, distribuídos em 15 unidades operacionais, três centros

de operação (sistema elétrico, treinamento e desenvolvimento e manutenção de equipamentos especiais) e uma sede administrativa. Para oferecer um serviço que alcance mais qualidade a cada dia, em 2011 investimos R\$ 271,4 milhões em obras, focadas em melhoria da confiabilidade da rede, ampliação da capacidade de atendimento à carga e aumento da segurança das redes, melhorando os níveis de qualidade e eficiência do sistema elétrico (veja mais na página 41).

RECONHECIMENTO

GRI 2.10

Reforçando o compromisso com a segurança, nosso valor número 1, em 2011 conquistamos, pelo segundo ano consecutivo, a Medalha Eloy Chaves. A premiação é concedida pela ABCE (Associação Brasileira das Companhias de Energia Elétrica) às empresas que se destacaram na prevenção de acidentes.

EM 2011, A AES SUL COMERCIALIZOU 8.557 GWH DE ENERGIA ELÉTRICA NOS 118 MUNICÍPIOS DA ÁREA DE CONCESSÃO

AES CORP. E AES BRASIL

GRI: 2.5

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 às necessidades de consumo de energia no mundo.

A empresa atua no Brasil desde 1997, com negócios de geração, distribuição e comercialização de energia elétrica, estando 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 – em hibernação – e AES Tietê). Juntas, as empresas respondem por 12,5% da energia distribuída e 2,3% da capacidade instalada de geração no país.

GRI: 2.8; EU1; EU3; EU4

AES SUL EM NÚMEROS

1.387 colaboradores próprios e 2.228 terceirizados

1.208.550 clientes

118 municípios atendidos

53 subestações

1.697 MVA de capacidade instalada

57.803 transformadores de distribuição

63.222 km de rede de distribuição aérea

1.923 km de linhas de subtransmissão aérea

R\$ 2 bilhões de receita operacional líquida

R\$ 271,4 milhões investidos em melhorias na qualidade do serviço

8.557 GWh* de energia distribuída para o mercado cativo e clientes livres

R\$ 433,2 milhões de capital social

*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.

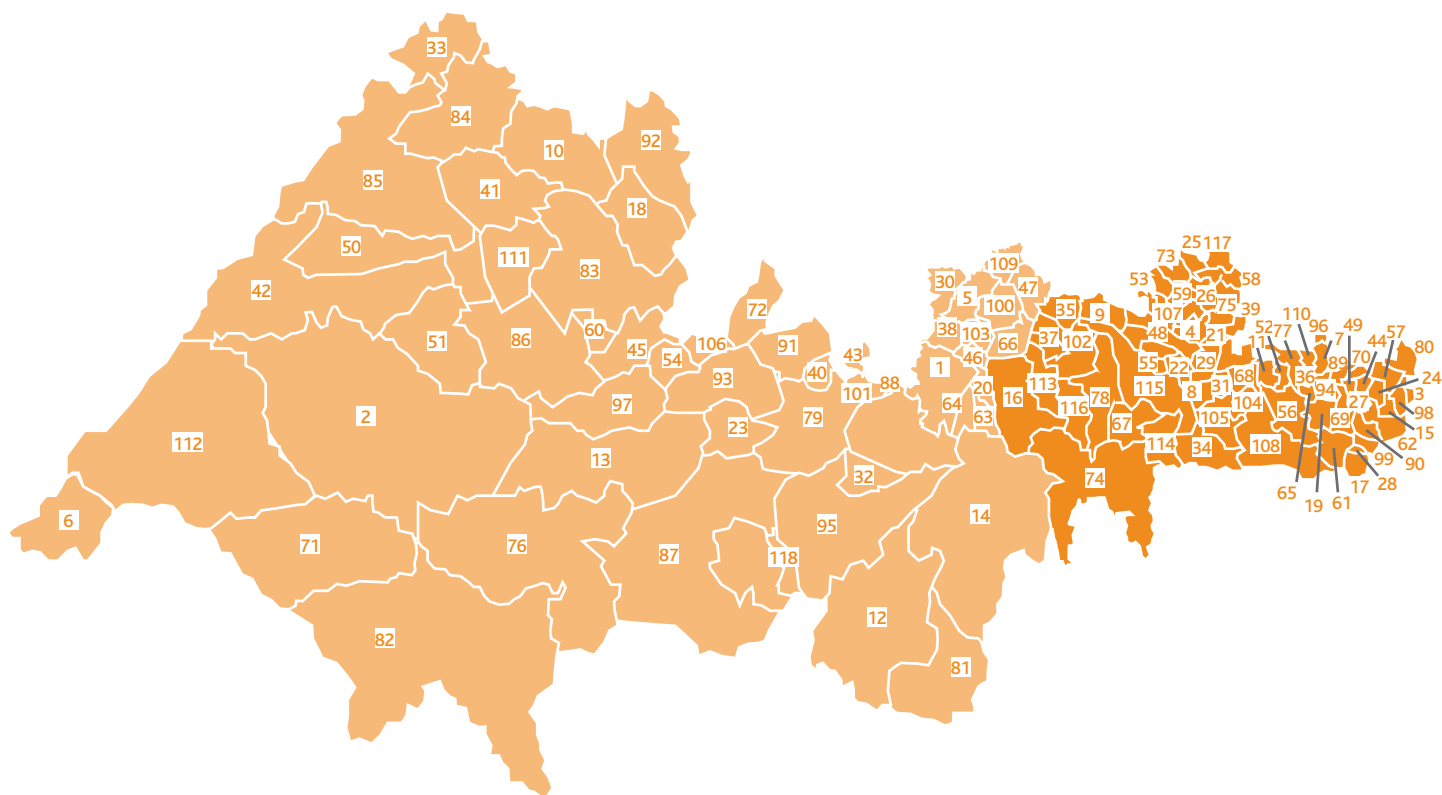
GRI: 2.5

ÁREA DE CONCESSÃO

REGIONAL	MUNICÍPIOS	CLIENTES	% CLIENTE
Metro-vaies	66	759.229	65
Centro-oeste	52	449.321	37
Total	118	1.208.550	100%

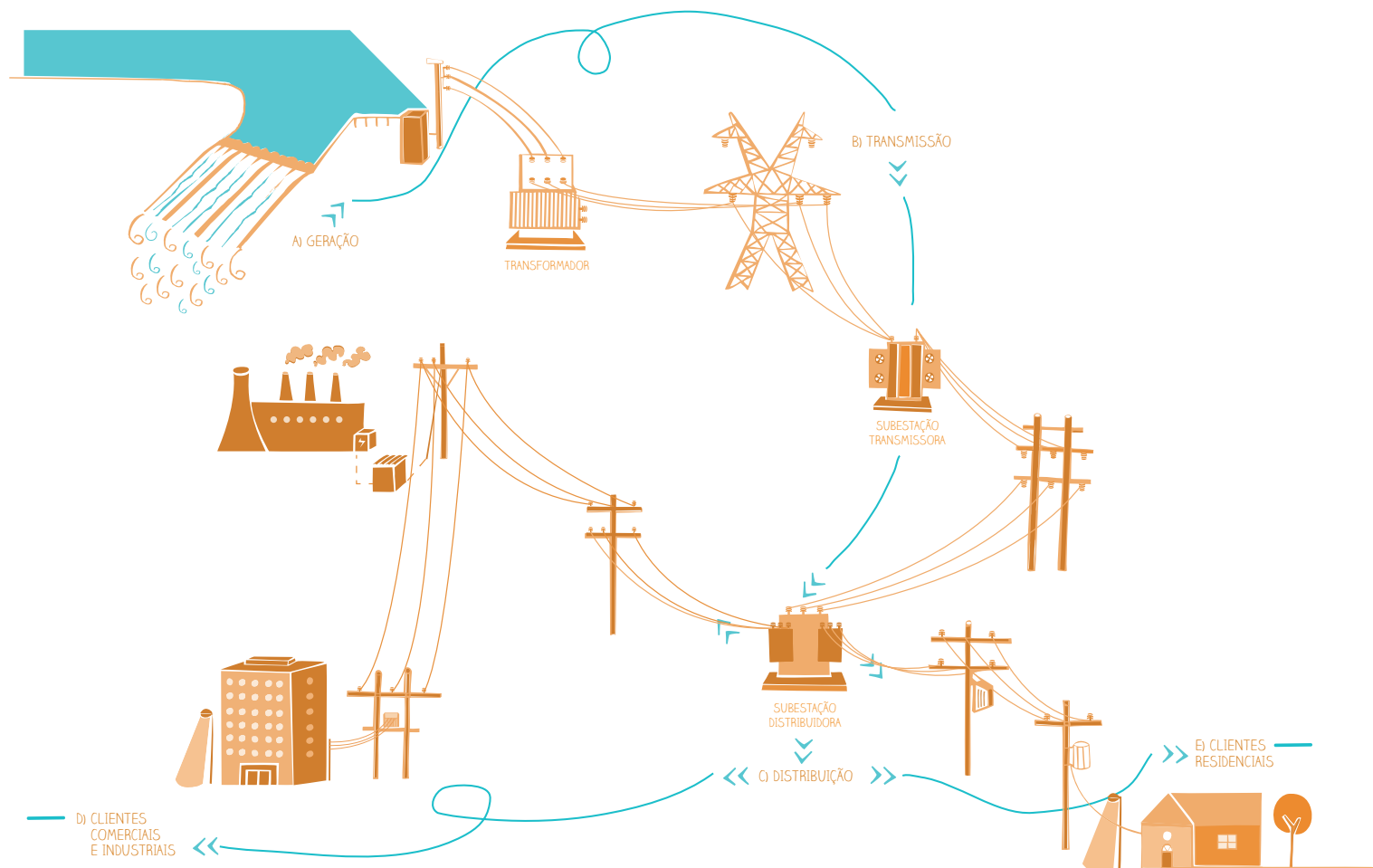
MUNICÍPIOS DA ÁREA DE CONCESSÃO AES SUL

GRI: 2.5



- | | | | | |
|--------------------------|-------------------------|---------------------------|---|------------------------|
| 1. Agudo | 25. Doutor Ricardo | 49. Lindolfo Collor | 73. Relvado | 96. São Vendelino |
| 2. Alegrete | 26. Encantado | 50. Maçambará | 74. Rio Pardo | 97. São Vicente do Sul |
| 3. Araricá | 27. Estância Velha | 51. Manoel Viana | 75. Roca Sales | 98. Sapiranga |
| 4. Arroio do Meio | 28. Esteio | 52. Maratá | 76. Rosário do Sul | 99. Sapucaia do Sul |
| 5. Arroio do Tigre | 29. Estrela | 53. Marques de Souza | 77. Salvador do Sul | 100. Segredo |
| 6. Barra do Quaraí | 30. Estrela Velha | 54. Mata | 78. Santa Cruz do Sul | 101. Silveira Martins |
| 7. Bom Princípio | 31. Fazenda Vila Nova | 55. Mato Leitão | 79. Santa Maria (exceto o Distrito de Arroio do Só) | 102. Sinimbu |
| 8. Bom Retiro do Sul | 32. Formigueiro | 56. Montenegro | 80. Santa Maria do Herval | 103. Sobradinho |
| 9. Boqueirão do Leão | 33. Garruchos | 57. Morro Reuter | 81. Santana da Boa Vista | 104. Tabaí |
| 10. Bossoroca | 34. General Câmara | 58. Muçum | 82. Santana do Livramento | 105. Taquari |
| 11. Brochier do Maratá | 35. Gramado Xavier | 59. Nova Brescia | 83. Santiago | 106. Toropi |
| 12. Caçapava do Sul | 36. Harmonia | 60. Nova Esperança do Sul | 84. Santo Antônio das Missões | 107. Travesseiro |
| 13. Cacequi | 37. Herveiras | 61. Nova Santa Rita | 85. São Borja | 108. Triunfo |
| 14. Cachoeira do Sul | 38. Ibarama | 62. Novo Hamburgo | 86. São Francisco de Assis | 109. Tunas |
| 15. Campo Bom | 39. Imigrante | 63. Novos Cabrais | 87. São Gabriel | 110. Tupandi |
| 16. Candelária | 40. Itaara | 64. Paraíso do Sul | 88. São João do Polesine | 111. Uninstalda |
| 17. Canoas | 41. Itacurubi | 65. Pareci Novo | 89. São José do Hortêncio | 112. Uruguiana |
| 18. Capão do Cipó | 42. Itaquí | 66. Passa Sete | 90. São Leopoldo | 113. Vale do Sol |
| 19. Capela de Santana | 43. Ivorá | 67. Passo da Sobra | 91. São Martinho da Serra | 114. Vale Verde |
| 20. Cerro Branco | 44. Ivoti | 68. Paverama | 92. São Miguel das Missões | 115. Venâncio Aires |
| 21. Colinas | 45. Jaguarí | 69. Portão | 93. São Pedro do Sul | 116. Vera Cruz |
| 22. Cruzeiro do Sul | 46. Lagoa Bonita do Sul | 70. Presidente Lucena | 94. São Sebastião do Caí | 117. Vespasiano Corrêa |
| 23. Dilermando de Aguiar | 47. Lagoão | 71. Quaraí | 95. São Sepé | 118. Vila Nova do Sul |
| 24. Dois Irmãos | 48. Lajeado | 72. Quevedos | | |

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 Uruguiana.

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 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 uma grande gama de utensílios domésticos, que garantem qualidade de vida e conforto às pessoas.

INVESTIMOS R\$ 271 MILHÕES PARA AUMENTAR A CAPACIDADE DO SISTEMA ELÉTRICO E MELHORAR A QUALIDADE DO ATENDIMENTO E DO SERVIÇO PRESTADO

GRI: 2.7; 2.8; EU1; EU3; EU4; EU12; EU28; EU29

DADOS TÉCNICOS (INSUMOS, CAPACIDADE DE PRODUÇÃO, VENDAS E PERDAS)	2009	2010	2011
Número de consumidores atendidos – cativos	1.150.514	1.181.474	1.208.550
Número de consumidores atendidos – livres	19	22	23
Número de localidades atendidas (municípios)	118	118	118
Número de empregados próprios	902	1.291	1.387
Número de empregados terceirizados	2.034	1.771	2.228
Número de escritórios comerciais	29	29	20
Energia gerada (GWh)	NA	NA	NA
Energia comprada (GWh)	8.059	8.716	9.395
Itaipu	2.205	2.156	2.115
Contratos iniciais	226	151	74
Contratos bilaterais	186	0	0
- com terceiros	0	0	0
- com parte relacionada	186	0	0
Leilão	5.060	6.056	6.582
Proinfa	190	213	217
CCEAR	0	0	0
Mecanismo de Comercialização de Sobras e Déficits (MCSD)	191	139	407
Perdas elétricas globais (GWh)	823	890	954
Perdas elétricas – total (%) sobre o requisito de energia	8,55	8,53	8,79
Perdas técnicas – (%) sobre o requisito de energia	6,85	7,54	7,74
Perdas não técnicas – (%) sobre o requisito de energia [GRI EU12]	1,70	0,99	1,05
Energia vendida (GWh)	7.340	7.873	8.222
Residencial	1.805	1.904	2.032
Baixa renda	230	236	236
Industrial	2.394	2.687	2.777
Comercial	1.106	1.162	1.221
Rural	1.204	1.269	1.338
Poder público	168	177	187
Iluminação pública	228	229	225
Serviço público	202	205	206
Consumo próprio	3	3	3
Subestações (em unidades)	50	50	53
Capacidade instalada (MVA) [GRI EU1]	1.404	1.459	1.697
Linhas de transmissão – em km [GRI EU4]	1.725	1.814	1.923
Rede de distribuição – em km [GRI EU4]	61.675	62.220	63.221
Transformadores de distribuição (em unidades) [GRI EU4]	53.324	55.757	57.803
Venda de energia por capacidade instalada (GWh/MVA* n° de horas/ano)	0,0005968	0,0006160	0,0005684
Energia vendida, por empregado (MWh)	8137	6098	5931
Número de consumidores por empregado	1.275,51	915	871
Valor adicionado/GWh vendido (R\$ mil)	160,60	171,74	???
DEC ¹ [GRI EU29]	20,78	18,05	15,37
FEC ² [GRI EU28]	11,89	10,11	9,28

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

²Número 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 alta *performance* disseminada em todas as empresas do Grupo AES Brasil, as iniciativas da AES Sul 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 23*). Todas as empresas do Grupo são norteadas pelos mesmos valores e princípios e, no ano, a visão da AES Sul foi reformulada, com vistas ao novo ciclo de planejamento estratégico, que contempla o período de 2012 a 2016.

VISÃO

SER LÍDER NA GESTÃO OPERACIONAL, COMERCIAL E FINANCEIRA DO SETOR DE GERAÇÃO DE ENERGIA NO BRASIL E AMPLIAR A CAPACIDADE EM 3 MIL MW ATÉ 2016, POR MEIO DE PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS.

MISSÃO

PROMOVER O BEM-ESTAR E O DESENVOLVIMENTO POR MEIO DO 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



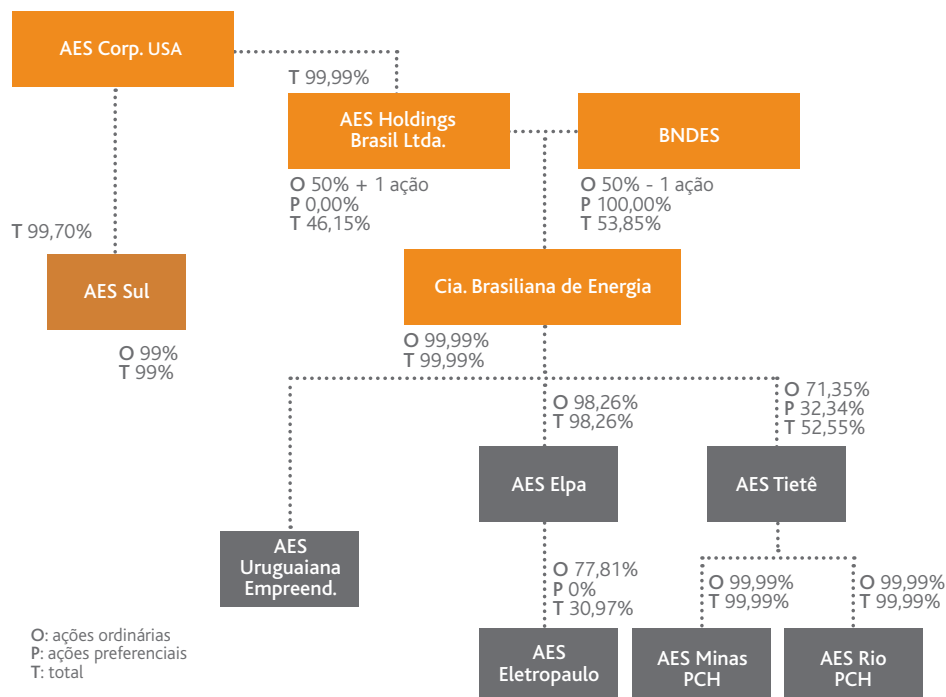
AS INICIATIVAS
DA AES SUL
ESTÃO ALINHADAS
ÀS DIRETRIZES
ORGANIZACIONAIS,
ÀS METAS E AOS
OBJETIVOS DE
LONGO PRAZO
ESTABELECIDOS
NO
PLANEJAMENTO
ESTRATÉGICO
DO GRUPO



ESTRUTURA SOCIETÁRIA

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

GRI: 2.8; EC4





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

GOVERNANÇA CORPORATIVA

TRANSPARÊNCIA É MAIS VALOR

O foco principal da governança corporativa da AES Sul é criar valor para todos os 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 dos 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, todas as empresas AES compartilham valores sólidos, que servem de parâmetro comum para a condução dos negócios.

ÉTICA RECONHECIDA

GRI: 4.12

Em 2011, as práticas de governança corporativa da AES Sul levaram a companhia a ser listada na primeira edição do **Cadastro Empresa Pró-Ética**¹. 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 apresentaram evidências buscando integrar o cadastro, apenas oito figuram na lista da CGU, sendo três do Grupo AES Brasil (AES Eletropaulo, AES Tietê e AES Sul).

O reconhecimento comprova que a ética sempre foi um dos principais valores da AES Sul. É um compromisso formal, expresso e disseminado pelo nosso **código de ética e conduta nos negócios**, um conjunto de normas, preceitos e recomendações que garantem transparência e coerência às ações do Grupo AES Brasil. 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.

¹Na primeira edição do cadastro, apenas quatro empresas foram selecionadas para figurar na lista, sendo que a AES Sul era a única do setor de energia elétrica.

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 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 Sul, das 59 chamadas recebidas, 42 foram alegações e 17 foram pedidos de orientação.

EVOLUÇÃO DA UTILIZAÇÃO DO AES HELPLINE

ANO	2008	2009	2010	2011
Alegações	19	21	49	42
Pedidos de orientação	7	4	12	17

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.

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
 - Realizar-se no trabalho

O guia está disponível na internet a todos os interessados, no endereço www.aesbrasil.com.br/Documents/GuiadeValores.pdf.

Das alegações:

- 83% referiam-se a questões ligadas a comportamento e política de pessoas;
- 7% correspondiam a questões relacionadas à interação de negócios;
- 5%, à segurança do trabalho
- 5%, a bens e ativos da empresa.

Dos pedidos de orientação:

- 42% foram relacionados a preocupações gerais;
- 29%, a conflito de interesse;
- 29%, à política de presentes e entretenimento.

REVISÃO CONTRATUAL DE COMPLIANCE

A revisão contratual de *compliance* tem como objetivo verificar a conduta legal e ética dos parceiros comerciais, previamente a uma contratação ou renovação de contrato, e resguardar a AES Sul de situações que possam caracterizar alguma violação ética ou legal, de modo a assegurar a integridade dos negócios (*para mais informações, leia página 80*).

TREINAMENTOS

GRI: 4.8

As iniciativas de treinamento para divulgação e reforço dos valores da empresa e de suas políticas internas em 2011 foram realizadas conforme os números indicados na tabela abaixo:

TREINAMENTOS	PESSOAL TREINADO
Conflitos de interesses	919
Integração para novos colaboradores	42
Certificação do Guia de Valores e Helpline	51
Programa de Desenvolvimento de Liderança	2
Workshop Contract Compliance	8
Reforço na comunicação da vedação ao segundo emprego e atividade externa	376
Ethics Champions	738
FCPA (Foreign Corrupt Practices Act) ¹	1.156
Dilema no Cinema ²	45
Dia Mundial da Ética	570
Número de treinamentos realizados	3.907
Total de pessoas treinadas	1.387

¹Lei sobre a Prática da Corrupção no Exterior.

²Dilema no Cinema é um treinamento voltado para a discussão dos valores AES Brasil. Realizamos uma sessão de cinema com nossos colaboradores, com direito a pipoca e refrigerante, e, a partir de situações apresentadas em trechos dos filmes, relacionamos ao nosso dia a dia, discutindo qual a postura mais adequada naquela situação com base no nosso Guia de Valores



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 para o desenvolvimento de melhores práticas conjuntas e a produção de material para auxiliar outras empresas que queiram tornar suas práticas transparentes e idôneas.

ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

GRI: 4.1; 4.3; 4.7; 4.9

O Conselho de Administração e a Diretoria Executiva são os mais altos órgãos de administração e tomadas de decisão da AES Sul.

Assembleia Geral

A Assembleia Geral é o órgão deliberativo máximo da estrutura da companhia. Embora tenha poderes para decidir sobre todos os assuntos, sua convocação e reunião geralmente ocorrem apenas naquelas hipóteses que compreendem a sua competência privativa. Existem duas espécies: Ordinária e Extraordinária. A Assembleia Geral Ordinária 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. Já a Assembleia Geral Extraordinária é convocada pelo Conselho de Administração, sempre que necessária, para deliberar sobre os assuntos que não sejam de competência específica da Assembleia Geral Ordinária.

Conselho de Administração

GRI 4.3; 4.9

O Conselho de Administração é o órgão responsável pela fixação da orientação geral dos negócios da companhia, pela deliberação dos assuntos relevantes e de sua competência exclusiva e por aprovar o planejamento estratégico e o plano de negócios, conforme disposto no Estatuto Social. É composto de sete membros efetivos e seis suplentes, sendo um membro efetivo representante dos colaboradores e, os demais, indicados pela acionista controladora. O mandato dos atuais conselheiros de administração finda na Assembleia Geral que apreciar as demonstrações financeiras relativas ao exercício social de 2013. O Conselho de

Administração reuniu-se sete 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. A instalação é facultativa, porém, quando em funcionamento, sua opinião é obrigatória em certos assuntos determinados por lei. 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 e cinco diretores, com mandato de dois anos, sendo permitida a reeleição. O mandato dos atuais membros da Diretoria terminará no dia 06 de dezembro de 2013.

Comitê de Sustentabilidade

GRI 4.9

É responsável por assegurar a gestão e a prestação de contas da 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. 26*).

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

Acionista controlador

É o acionista que possui a maioria das 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 dos executivos e das lideranças da companhia (*leia mais na pág. 20*).

ÁREAS E GRUPOS FOCADOS

Compliance – subordinada à Vice-presidência de Assuntos Legais da AES Brasil, a área é responsável pelo código de ética e conduta e sua disseminação, por treinamentos relacionados a ética e *compliance*, pelas investigações de denúncias feitas ao canal AES Helpline e pela avaliação de reputação 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.

MEMBROS DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO*

GRI: 4.2

CONSELHEIROS EFETIVOS

Andrew Martin Vesey
 Britaldo Pedrosa Soares
 Delamar César Pinheiro Ribeiro (representante dos empregados)
 Francisco José Morandi Lopéz (presidente)
 Marco Antonio De La Rosa Ascanio
 Pedro de Freitas Almeida Bueno Vieira

CONSELHEIROS SUPLENTE

Airton Ribeiro de Matos
 Cibele Castro
 Gustavo Duarte Pimenta
 Ricardo de Abreu Sampaio Cyrino
 Sheilly Caden Contente

MEMBROS DA DIRETORIA EXECUTIVA*

Antonio Carlos de Oliveira (diretor vice-presidente)
 Britaldo Pedrosa Soares (diretor-presidente)
 Eduardo Girardi (diretor vice-presidente)
 Giovanni Ferreira Cruz (diretor vice-presidente)
 Rinaldo Pecchio Junior (diretor vice-presidente de Relações com Investidores)

*Em 31 de dezembro de 2011.

ADMINISTRADORES	2009	2010	2011
Remuneração e/ou honorários totais (R\$ mil) (A)	4.041,87	4.394,13	4.706,44
Número de diretores (B)	6	6	5
Remuneração e/ou honorários médios A/B (R\$ mil)	702,93	732,36	829,16
Honorários de conselheiros de administração (R\$ mil)	69,32	69,32	69,32
Número de conselheiros de administração (D)	11	7	6
Honorários médios C/D (R\$ mil) (considerados somente os conselheiros remunerados)	69,32	69,32	69,32



DIRECIONAMOS
NOSSA GESTÃO
PARA PRESTAR
OS MELHORES
SERVIÇOS
A NOSSOS
CLIENTES, COM
EFICIÊNCIA E
AGILIDADE

ESTRATÉGIA E GESTÃO

FOCO NA QUALIDADE

A gestão da AES Sul, assim como das demais empresas da AES Brasil, é norteada pelo Modelo de Excelência da Gestão (MEG), gerido pela Fundação Nacional da Qualidade (FNQ). O MEG é pautado em 11 fundamentos² de excelência, que devem ser seguidos pela organização. Tais fundamentos são convertidos em critérios de excelência que, entre outras coisas, permitem aferir o

grau de maturidade da gestão da empresa, 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, consideradas como as de melhores práticas de gestão. A AES Sul foi a empresa que conquistou o Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ) em 2010, seguindo sua caminhada rumo à excelência. Em 2001, conquistou o Prêmio Ibero-americano de Qualidade, promovido pela Fundação Ibero-americana para a Gestão da Qualidade, entidade que congrega 22 países e destaca as companhias

EM 2010, A
AES SUL
CONQUISTOU O
PRÊMIO NACIONAL DA
QUALIDADE (PNQ) E
EM 2011 O PRÊMIO
IBERO-AMERICANO
DE QUALIDADE,
INICIATIVAS QUE
RECONHECEM
EMPRESAS COM
BOAS PRÁTICAS
DE GESTÃO



de classe mundial pela excelência em gestão.

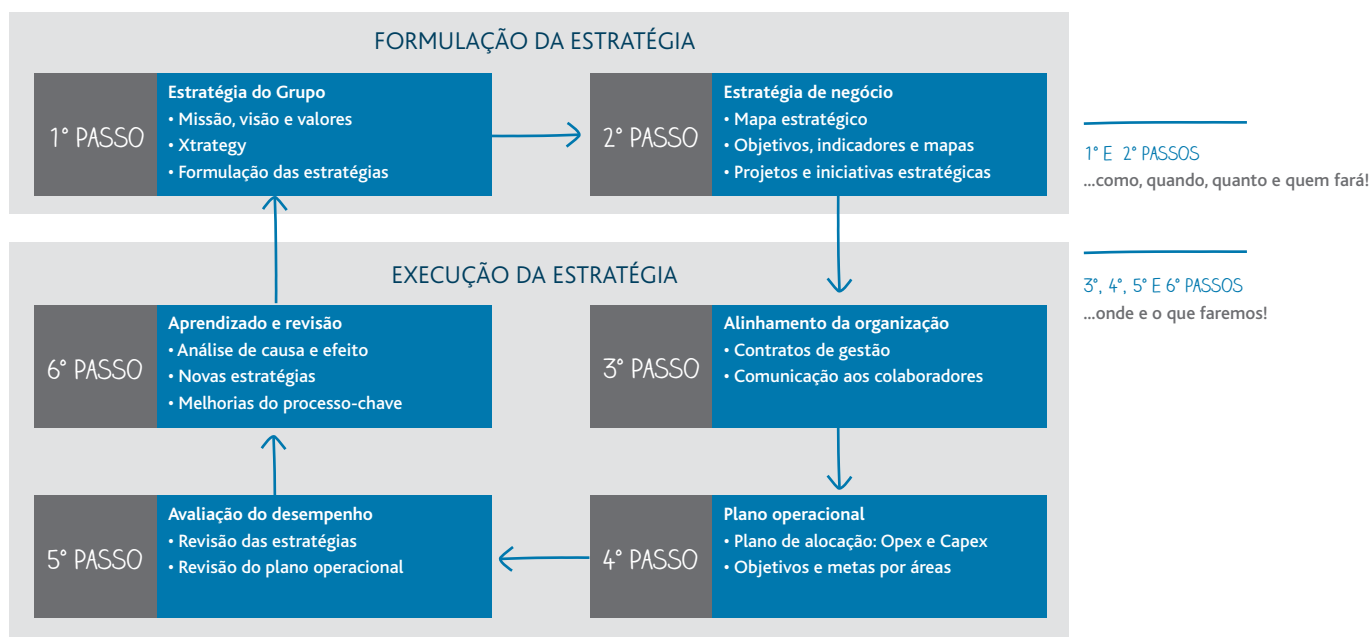
Como parte integrante do Modelo de Excelência da Gestão das empresas AES Brasil e instrumento importante para direcionamento organizacional, o planejamento estratégico é revisado anualmente. Essa revisão conta com a participação das lideranças e envolve todas as áreas da companhia. O processo é desenvolvido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

²Os 11 fundamentos são: pensamento sistêmico; aprendizado organizacional; cultura de inovação; liderança e constância de propósitos; orientação por processos e informações; visão de futuro; geração de valor; valorização de pessoas; conhecimento sobre o cliente e o mercado; desenvolvimento de parcerias; e responsabilidade social.

RECONHECIMENTO DA QUALIDADE

Em dezembro de 2011, a AES Sul conquistou um importante reconhecimento em relação à qualidade dos serviços prestados. A empresa recebeu a certificação ISO 9001:2008, que reconhece os processos do Sistema de Gestão da Qualidade e a implementação da Norma ISO 10.002:2005 – Diretrizes para o Tratamento de Reclamações – Satisfação de Clientes, por meio de auditorias e verificações. Esse sistema contempla a coleta, a apuração e o envio de indicadores de continuidade do serviço de distribuição de energia elétrica e o tratamento dado às reclamações dos clientes. O processo de certificação foi conduzido pelo ABS Quality Evaluations. Essa conquista alinha-se com o MEG, avaliado em 2010 e 2011, quando a AES Sul conquistou os troféus Ouro e Diamante do Programa Gaúcho da Qualidade e Produtividade, o Prêmio Nacional da Qualidade, concedido pela Fundação Nacional da Qualidade, o Prêmio Ibero-americano da Qualidade, concedido pela Fundação Ibero-americana para a Gestão da Qualidade (Fundibeq), e o Prêmio Abradee na categoria Gestão da Qualidade, concedido pela Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica.

CICLO DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO



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

- formulação da estratégia;
- 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 entre o período de março a junho, acontece o Xstrategy (veja mais na próxima página), em que são conduzidas discussões e reuniões sobre:

- perspectivas macroeconômicas;
- ambientes regulatório e político;
- projeções de crescimento de mercado;
- matriz de riscos empresarial;
- matriz Swot.

- 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.

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

- missão;
- visão de longo prazo;
- direcionadores estratégicos;
- 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;

- 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:

- seleção das principais iniciativas/projetos para alcance dos direcionadores estratégicos e metas de longo prazo.

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

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

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

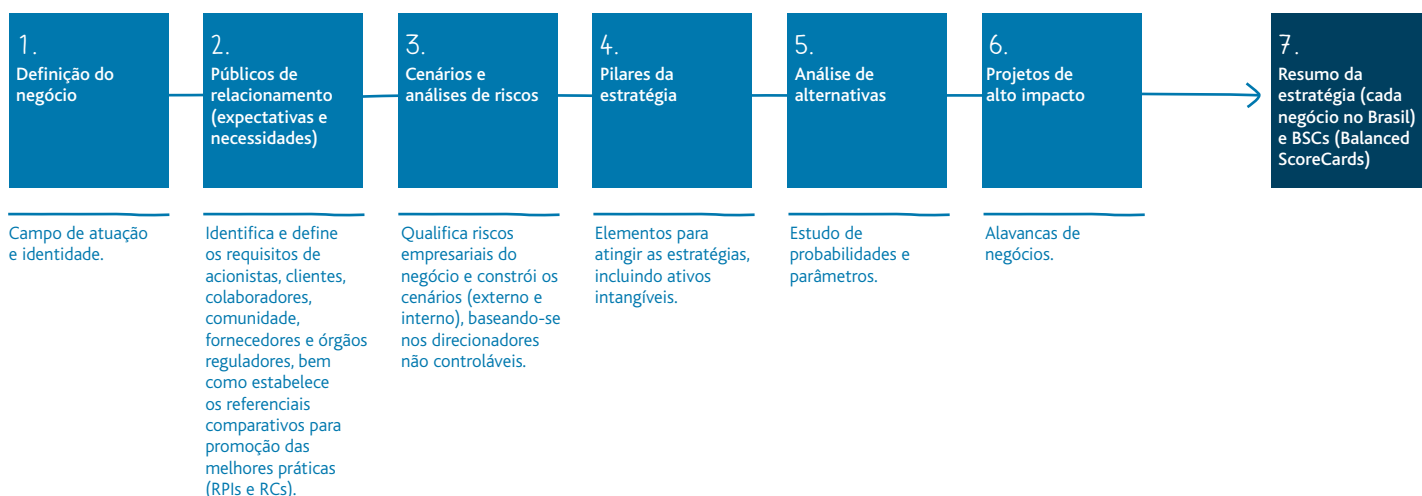
O último passo dentro da etapa implementação da estratégia refere-se ao aprendizado e à adaptação, que acontece em cada passo do processo e também a cada novo ciclo de planejamento, no qual o aprendizado do processo anterior se torna ponto de partida para o novo ciclo.

A comunicação e a divulgação da estratégia de longo prazo, dos objetivos e das metas 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 compromissos dos cargos de nível gerencial para cima. A partir desses 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, permitindo 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.

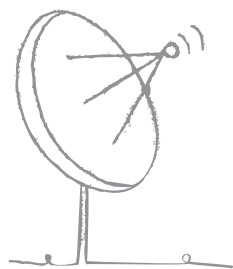
As reuniões estão estruturadas em três estágios:

Nível 1 – Reuniões AES Brasil;

Nível 2 – Reuniões por empresa;

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 Sul dispõe de um conjunto de mecanismos que permitem atualização do conhecimento, atração e retenção de pessoas e desenvolvimento das comunidades, além de inovações de produtos e processos.

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

- **Humano:** capacidade, experiência e conhecimento. O desenvolvimento e a retenção de talentos são fundamentais para o crescimento da companhia. A

AES Sul tem planos e programas que visam proporcionar aos colaboradores ferramentas para seu desenvolvimento profissional.

- **Mercado:** marca, clientes e relacionamento. A imagem da companhia e sua percepção pelos clientes foram o cerne de um trabalho desenvolvido em 2009 que envolveu um reposicionamento da marca AES Brasil.
- **Infraestrutura:** sistemas diversos e cadastro de clientes. Anualmente, são feitos investimentos em equipamentos e sistemas que visam melhorar o desempenho operacional da companhia.
- **Tecnológico:** pesquisa e desenvolvimento, processos e produtos. Anualmente, são feitos investimentos em projetos de P&D e 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 Sul 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.

GESTÃO DE RISCOS

ESTRATÉGICO									
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 direcionados 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, os vice-presidentes e diretores. Além disso, foram realizadas análises do desempenho da AES Eletropaulo e da AES Tietê no ISE, da BM&FBovespa, da *performance* 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 os 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 públicos de relacionamento, a definição dos compromissos e planos de ação da Plataforma de Sustentabilidade foi baseada em um diálogo com os colaboradores, processo com duração de um ano envolveu cerca de 130 profissionais, de todas as áreas da AES Brasil.

Entre outubro e novembro de 2011, realizamos a terceira edição do **Ciclo de Diálogos**, que reúne diversos grupos dos públicos de relacionamento para avaliar como a organização está atendendo a suas expectativas e demandas. Os pontos levantados servem de subsídio para ações da empresa, melhoria do diálogo, evolução do relatório de sustentabilidade e *feedback* das iniciativas e dos projetos já realizados.

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

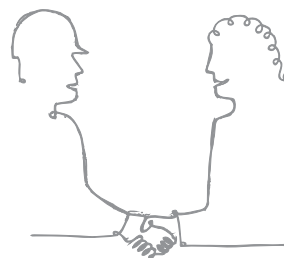
O relatório de sustentabilidade, publicado anualmente, também é um importante canal que busca contemplar as demandas dos públicos de relacionamento sobre nossa gestão em temas econômicos, sociais e ambientais.



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



113 PESSOAS,

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

A PLATAFORMA DE SUSTENTABILIDADE DIRECIONA PROGRAMAS E INICIATIVAS ECONÔMICAS, AMBIENTAIS E SOCIAIS DA AES SUL

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.

MATERIALIDADE

GRI: 1.2; 4.14; 4.17

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 de 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 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 por três temas transversais. Esses temas são ferramentas para que a AES Brasil consiga disseminar a sustentabilidade para todos seus públicos de relacionamento. Os temas transversais são:

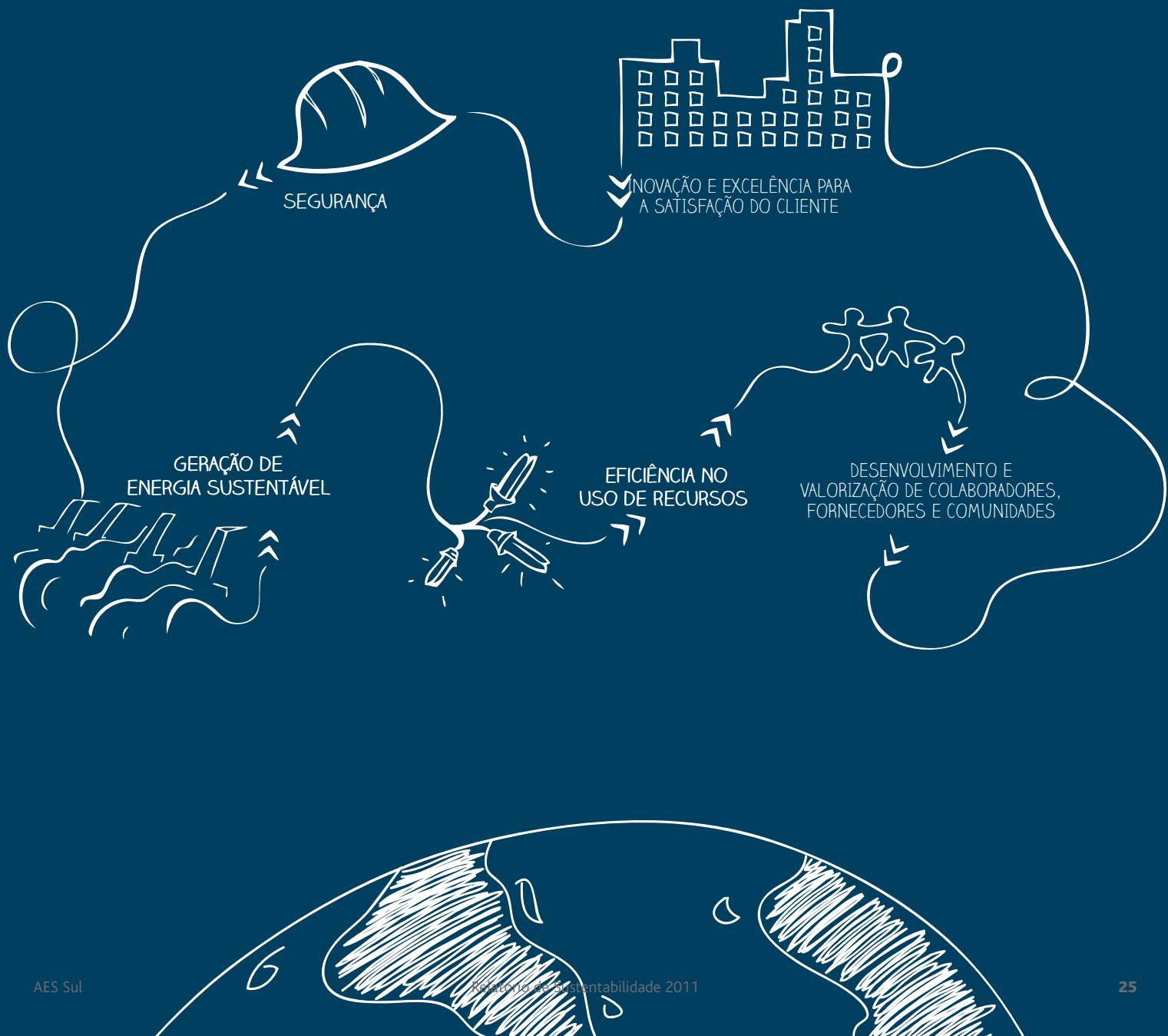
- Educação para sustentabilidade;
- Engajamento dos públicos de relacionamento;
- Comunicação, conhecimento e informação.

MATRIZ DE MATERIALIDADE



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

GRI: 1.2



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 liderança 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 para o período 2012-2016.

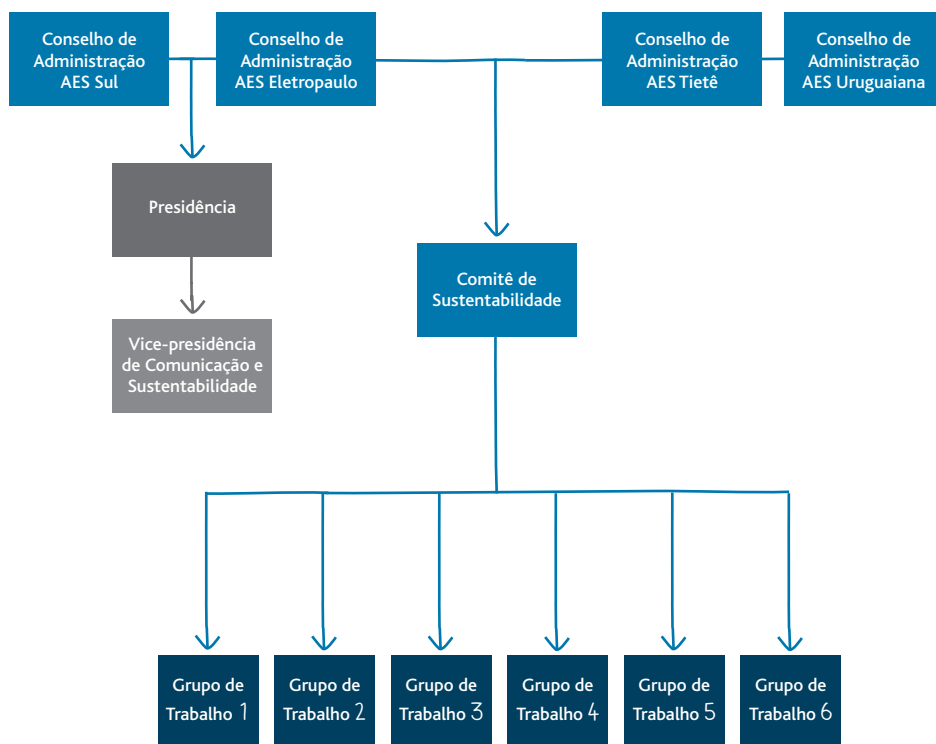
Esses planos de ação são de responsabilidade de seis grupos de trabalho: um para cada tema estratégico e um para os temas transversais.

A Vice-presidência de Relações Institucionais, Comunicação e Sustentabilidade, que responde ao diretor-presidente, é a facilitadora do processo de integração de 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 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



GRI: 4.16

DIÁLOGO COM PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO

Entre outubro e novembro de 2011, a AES Brasil realizou o 3º Ciclo de Diálogo com Públicos de Relacionamento, quando 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.



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 o assunto. Por esse motivo, um dos temas transversais da nossa Plataforma de Sustentabilidade é educação para sustentabilidade. Em 2011, mais de 600 colaboradores da AES Brasil participaram de *workshops*,

palestras e treinamentos focados no tema. Buscamos aumentar gradualmente o número de participantes e a qualidade das atividades para que 100% dos colaboradores sejam atingidos, 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>



600

COLABORADORES DA AES BRASIL
PARTICIPARAM DO WORKSHOP
DE SUSTENTABILIDADE EM 2011.

ATIVIDADE	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
Workshops 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 aos 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 agentes transformadores, 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 de 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:

SEGURANÇA

- Atuar com foco na prevenção de acidentes, incidentes e doenças ocupacionais, monitorando, de forma pró-ativa, indicadores de saúde ocupacional e de segurança do trabalho e com a população e aplicando 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 de 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 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 POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE ESTABELECE AS DIRETRIZES PARA ORIENTAR O PROCESSO DE TOMADA DE DECISÃO DAS DIVERSAS EMPRESAS DO GRUPO AES BRASIL

GERAÇÃO DE ENERGIA SUSTENTÁVEL³

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

³O 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 a meio ambiente em nossas 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 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 nossas 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 para a 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 no 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 a 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 de nosso desempenho 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 Sul 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 dos negócios e das atividades e a relatar o progresso à ONU e à sociedade, anualmente.

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

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

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

- Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee): contribui para

a excelência operacional e econômico-financeira das concessionárias, com foco no atendimento ao cliente.

- Câmara Americana de Comércio (Amcham): influencia políticas no Brasil e nos Estados Unidos, promovendo o comércio, os investimentos e a cidadania empresarial.
- Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social: auxilia as empresas a incorporar o conceito de responsabilidade social empresarial em sua gestão, empregando um processo contínuo de avaliação e aperfeiçoamento.
- Fundação Abrinq: tem como objetivo mobilizar a sociedade para questões ligadas aos direitos da criança e do adolescente. A AES Sul participa do Programa Empresa Amiga da Criança, que incentiva o investimento social privado em ações em prol da infância e da adolescência.
- Grupo + Unidos: parceria da missão diplomática dos Estados Unidos no país com empresas americanas estabelecidas em território brasileiro, tendo como objetivo dar visibilidade ao investimento das empresas participantes em projetos ambientais e de desenvolvimento social e econômico e promover o tema da responsabilidade social corporativa 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.

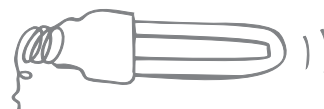


NÓS APOIAMOS
O PACTO GLOBAL

PACTO GLOBAL

GRI 4.12

Desde 2009, a AES Sul apoia o Pacto Global e divulga, anualmente, o desempenho das 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.

ALÉM DO PACTO
GLOBAL, O GRUPO
AES BRASIL É
SIGNATÁRIO DO
PACTO NACIONAL
PELA ERRADICAÇÃO
DO TRABALHO
ESCRAVO NO BRASIL
E PROMOVE OS
OITO OBJETIVOS
DO MILÊNIO,
INICIATIVAS DA ONU

OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO DO MILÊNIO



1. Erradicar a extrema pobreza e a fome.



2. Atingir o ensino básico universal.



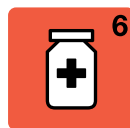
3. Promover a igualdade entre os sexos e a autonomia das mulheres.



4. Reduzir a mortalidade na infância.



5. Melhorar a saúde materna.



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



7. Garantir a sustentabilidade ambiental.



8. Estabelecer uma parceria mundial para o desenvolvimento.



SEGURANÇA

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

DESAFIO DIÁRIO

GRI: 2.10

Os esforços da AES Sul em termos de segurança têm como objetivo 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 1,2 milhão de clientes nos 118 municípios de nossa área de concessão, e precisamos fazer isso com as melhores condições de segurança, pois nada é mais importante para nós do que garantir a integridade física dos colaboradores, dos fornecedores e da população.

Como reconhecimento a essa postura, em 2011 conquistamos a medalha de Prata – pelo segundo ano consecutivo – no prêmio Medalha Eloy Chaves. A premiação é uma iniciativa da ABCE (Associação Brasileira das Companhias de Energia Elétrica) que reconhece as empresas que se destacaram na prevenção de acidentes, refletindo nosso compromisso para proporcionar um ambiente de trabalho seguro e distribuir energia elétrica com riscos mínimos à população.

A AES SUL CONQUISTOU PELO SEGUNDO ANO CONSECUTIVO A MEDALHA DE PRATA NO PRÊMIO ELOY CHAVES, ENTREGUE PELA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS COMPANHIAS DE ENERGIA ELÉTRICA A EMPRESAS QUE SE DESTACARAM NA PREVENÇÃO DE ACIDENTES

COMPROMISSOS DE SUSTENTABILIDADE AES SUL (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.

GESTÃO DA SEGURANÇA

O Programa de Segurança da AES Sul é baseado nas diretrizes globais da AES Corp. e nos requisitos da norma OHSAS 18001 (Occupation, Health and Safety Assessment Series).

DIRETRIZES GLOBAIS

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 Sul alcançou 84,8% de aderência aos padrões corporativos, ante 70,5% verificado 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 atingir mais de 80% de aderência aos padrões. Atribuímos esse salto à maturidade do nosso sistema de gestão e ao constante refinamento das práticas.

Com o objetivo de disseminar nosso padrão de segurança, desde 2007 o Sistema Integrado de Gestão das Empresas Parceiras (Sigep) tem trabalhado fortemente com os fornecedores. Por meio do Sigep, realizamos visitas em empresas parceiras para avaliar a performance de segurança e compartilhar as práticas adotadas na AES Sul. Em 2011, cada empresa recebeu duas auditorias de segurança e meio ambiente.

Realizamos mensalmente a Reunião da Análise Crítica do Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional, liderada pela diretoria da AES Sul, com a participação de colaboradores e empresas contratadas para discutir e avaliar os indicadores de segurança da empresa, assim como buscar soluções inovadoras para os eventuais problemas. Em dezembro de 2011, a AES Sul completou a 70ª reunião do sistema de segurança.

COMITÊS DE SEGURANÇA

GRI: LA6

Quatro comitês representam os colaboradores da AES Sul em relação a questões de saúde. Esses comitês abrangem 100% dos colaboradores da AES Sul. São eles:

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 de quesitos de segurança.

Comitê de Segurança do Trabalho da

AES Sul: acompanha os indicadores em detalhe por diretoria regional e por principais empresas contratadas, avalia as principais questões de desempenho e determinação de ações preventivas ou corretivas, alinha as atividades, comunicando uniformemente os membros, e reconhece mensalmente os colaboradores que foram destaques nas questões de saúde e segurança. Foram realizadas reuniões em todos os meses de 2011.

Comitê Regional de Segurança do Trabalho

AES Sul: analisa os principais indicadores de segurança em cada regional e discute, juntamente com a equipe de segurança local, as ações a serem tomadas.

Comissão Interna de Prevenção de

Acidentes: as Cipas se subdividem em subcomissões que debatem temas diferenciados (relato de evento, projeto Sol, análise de acidentes etc.) e encaminham as discussões ao presidente da comissão. Há reuniões mensais ordinárias.

EPI ESPECIAL

Outra inovação direcionada à segurança dos leituristas e entregadores foi a criação de um EPI (Equipamento de Proteção Individual) para protegê-los de mordidas de cachorro, um risco ao qual esses colaboradores estão expostos. Também em conjunto com fornecedor local, desenvolvemos um tipo de caneleira que reduz a possibilidade de os dentes do animal causarem ferimentos nas pernas dos profissionais.



TRICICLOS

Sempre em busca de alternativas inovadoras e eficientes para que nossos colaboradores possam trabalhar em segurança, em 2011 implementamos uma nova forma de trabalho para os agentes comerciais⁴. Desde maio, as motocicletas utilizadas para atividades de leitura e entrega vêm sendo gradualmente substituídas por triciclos motorizados. O benefício é evidente: por ser um veículo de três rodas (duas delas na parte traseira), proporciona mais equilíbrio, reduzindo o risco de quedas a níveis mínimos. Desde o início do programa de substituição, 25 veículos desse tipo entraram em operação, o que representa 20% da frota da companhia direcionada para essa atividade.

A AES Sul é a primeira distribuidora de

energia elétrica do país a utilizar triciclos para leitura de medidores, entrega de faturas e visitas técnicas aos clientes. Esse projeto inovador foi criado em Novo Hamburgo, município da área de concessão da empresa, o que também reforça o compromisso da companhia com o desenvolvimento de fornecedores locais (*saiba mais na página 74*). O investimento na substituição foi, até agora, de R\$ 325 mil.

Os modelos utilizados são adequados para operações urbanas, mas está em desenvolvimento um protótipo para ser utilizado em áreas rurais, que apresentam terrenos com características diferentes e exigem um veículo adaptado. Nossa meta para 2012 é concluir os estudos e colocar em teste na área rural.

CAMINHADA DE SEGURANÇA

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

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

⁴Colaboradores que fazem a coleta dos dados do consumo dos clientes e entregam as contas de energia elétrica.

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



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

CAMINHADAS DE SEGURANÇA – AES SUL

Meta*



Realizadas

*Com base na meta mensal de 84, considerada a partir de fevereiro de 2011.

INSPEÇÕES DE CAMPO

Meta*



Realizadas

*Com base na meta mensal de 520, 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

EQUIPES DE MOTOCICLISTAS

1. Para uma condução segura, sempre utilizar capacete, viseira levantada, uniforme com proteção adicional, botina e luvas.

2. Zelar pela conservação da moto, observando o estado dos pneus e retrovisores, além da utilização de acessórios de segurança, como protetores de motor.

3. Para realização de atividades no SEP, utilizar capacete com protetor facial e luvas de baixa tensão.

SEGURANÇA NO DIA A DIA

A equipe da AES Sul que trabalha diariamente nas operações da empresa é formada por 1.387 profissionais. São vidas pelas quais temos de zelar. Para isso, realizamos diariamente uma série de iniciativas com o propósito de educar, conscientizar e treinar nossos colaboradores para um comportamento seguro.

Tolerância Zero: baseado no cumprimento obrigatório de regras de segurança fundamentais para eliminar condições inseguras que possam levar a acidentes graves ou fatais (*leia texto abaixo*).

Líder em Ação: para garantir a eficiência de nossas iniciativas, é fundamental que os líderes que atuam diretamente em campo estejam capacitados para orientar e supervisionar a equipe para a realização do trabalho seguro. O programa oferece a esses profissionais treinamentos baseados em três pilares: segurança, qualidade e produtividade. Em 2011, cumprimos a meta de treinar 100% dos líderes de equipes operacionais da AES Sul, o que corresponde a mais de 30 profissionais.

Inspecções de Equipes de Campo: o objetivo dessa iniciativa é levar as lideranças (presidente, vice-presidentes, diretores, gerentes, coordenadores, supervisores e engenheiros e técnicos de segurança) a campo para observar atividades de trabalho, com o objetivo de identificar e eliminar condições e comportamentos não seguros. Em 2011, foram realizadas 8 mil inspecções, superando as 5,7 mil realizadas em 2010, o que representou um acréscimo de 30% nos relatos de perigo, passando de 7,7 mil para 10,1 mil relatos.

Game de Segurança: criado pela AES Sul em 2008, trata-se de uma ferramenta de treinamento virtual interativo sobre os procedimentos seguros, possibilitando a interação dos colaboradores com as diretrizes operacionais de segurança. Mais de 2 mil profissionais utilizaram essa ferramenta e aprenderam segurança por meio do jogo.

Game de direção defensiva: criado em novembro de 2011 para reforçar o programa Game de Segurança, é um treinamento interativo no qual colaboradores e prestadores de serviços terceirizados

aprendem sobre atitudes seguras no trânsito.

Ao longo dos últimos três anos, o conjunto de iniciativas de segurança possibilitou que a AES Sul atingisse a meta de zero fatalidade com colaboradores próprios e contratados. Além disso, as taxas de frequência e de gravidade de acidentes com terceirizados apresentam queda significativa ano a ano. Isso ocorre principalmente pelas iniciativas de engajamento com as empresas contratadas para que organizassem programas de segurança específicos. As inspecções de campo também deram atenção especial às equipes contratadas.

No entanto, registramos aumento nas taxas de lesões dos empregados diretos e de dias perdidos em comparação a 2010. Já o absenteísmo caiu 32%. Para 2012, as metas são, além de manter zerado o número de acidentes fatais, diminuir a taxa de frequência de acidentes em 20% se comparado a 2010, que teve resultados melhores que 2011, e diminuir a taxa de gravidade em 20% em relação a 2011.



100%

DOS COLABORADORES SÃO REPRESENTADOS PELA CIPA E POR COMITÊS INTERNOS DE SEGURANÇA.

REGRAS DO TOLERÂNCIA ZERO

EQUIPES OPERACIONAIS

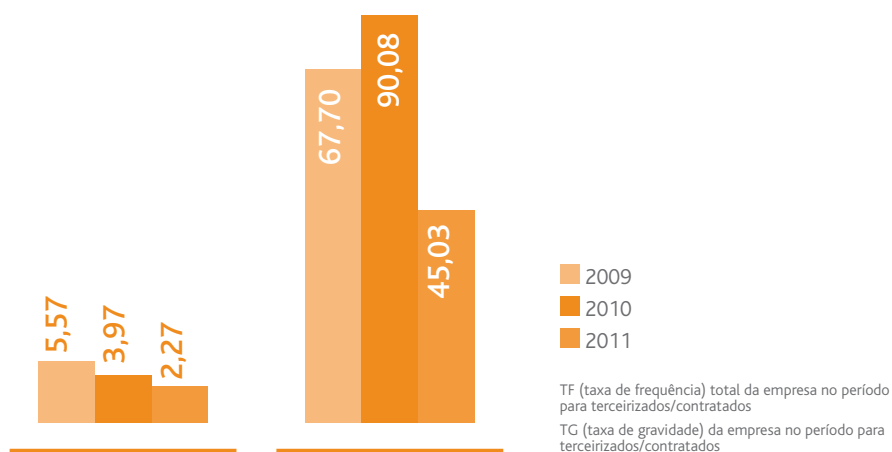
1. Para redes desenergizadas, só trabalhar entre pontos aterrados.
2. Para escalar/subir poste a alturas superiores a 1,80 m, utilizar o Sistema de Escalada Segura, que consiste em analisar estruturas e usar cinto paraquedista, dispositivo trava-quedas e corda linha de vida, além de amarrar as escadas.
3. Sempre usar equipamento de proteção individual (EPI) e equipamento de proteção coletiva (EPC) com características isolantes (luvas, mangas, capacete e coberturas isolantes) e ensaio dielétrico válido.
4. Para realização de atividades no SEP (Sistema Elétrico de Potência), deverá sempre ser preenchida a APR (Análise Preliminar de Risco).

SEGURANÇA DOS COLABORADORES TERCEIRIZADOS

GRI: LA7

ÍNDICE TF

ÍNDICE TG

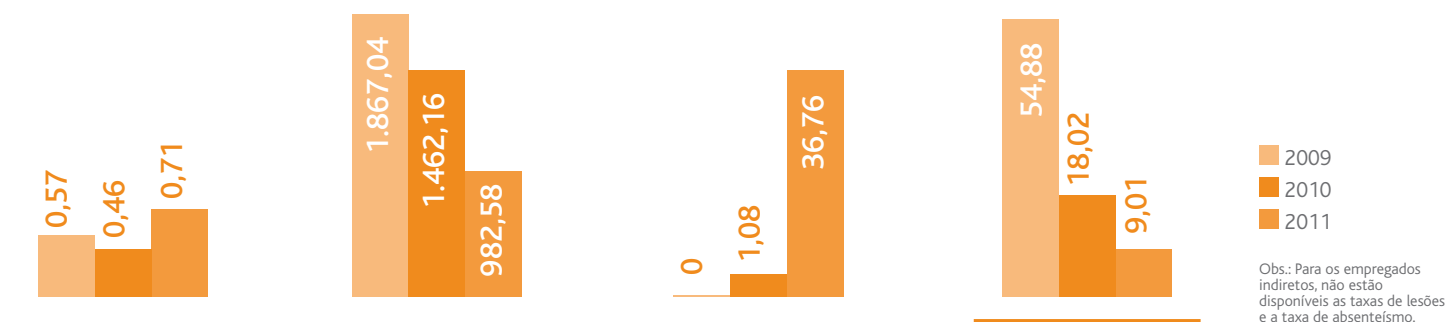


TAXA DE LESÕES
(COLABORADORES DIRETOS)

TAXA DE ABSENTISMO
(COLABORADORES DIRETOS)

TAXA DE DIAS PERDIDOS
(COLABORADORES DIRETOS)

TAXA DE DIAS PERDIDOS
(COLABORADORES INDIRETOS)



TOTAL DE ACIDENTES DE TRABALHO	2009	2010	2011
NÚMERO DE ACIDENTES COM COLABORADORES PRÓPRIOS			
Acidentes fatais	0	0	0
Acidentes com afastamento	0	1	5
Acidentes sem afastamento	3	4	2
Total	3	5	7
NÚMERO DE ACIDENTES COM COLABORADORES TERCEIRIZADOS			
Acidentes fatais	0	0	0
Acidentes com afastamento	8	5	3
Acidentes sem afastamento	19	13	9
Total	27	18	12

ACIDENTES COM A POPULAÇÃO

GRI: EU24; EU25

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

Em nossa área de concessão, mais de 50% dos acidentes com energia elétrica envolvendo a população acontecem em atividades ligadas à construção civil.

Para evitar novas ocorrências, foi implementada a **Blitz da Segurança**, que são visitas a obras para disseminar informações sobre potenciais riscos com eletricidade, procedimentos seguros e atitudes adequadas.

Já a iniciativa **Parceiros de Segurança**, realizada em conjunto com prefeituras e órgãos públicos – como Corpo de Bombeiros, Polícia e Defesa Civil –, tem o objetivo não só de facilitar a chegada de informações à população, como também instruir os profissionais dessas entidades sobre os procedimentos de segurança a serem seguidos em caso de ocorrências.

CAMPANHAS

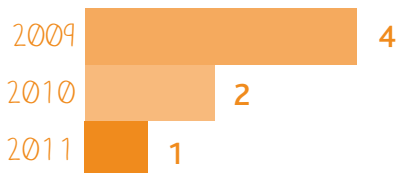
GRI: EU 24

Levamos informação à população sobre os riscos da rede elétrica durante os 365 dias do ano de 2011, das mais diferentes formas. Realizamos campanhas de conscientização em mídias de grande abrangência (como TV, rádio e internet) e na fatura de energia, além de ações que envolvem diretamente a população.

TOTAL DE ACIDENTES COM A POPULAÇÃO



ACIDENTES FATAIS COM A POPULAÇÃO



SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO	2009	2010	2011
Média de horas extras por funcionário/ano	172,14	156,19	115,11
Número total de acidentes de trabalho com colaboradores	3	5	7
Número total de acidentes de trabalho com terceirizados/contratados	25	18	11
Média de acidentes de trabalho por funcionário/ano	0,22		0,01
Acidentes com afastamento temporário de colaboradores e/ou prestadores de serviço (%)	27,58	26,09	0,45
Acidentes que resultaram em mutilação ou outros danos à integridade física de colaboradores e/ou de prestadores de serviço, com afastamento permanente do cargo (incluindo LER) (%)			
Acidentes que resultaram em morte de colaboradores e/ou de prestadores de serviço (%)	0,00	0,00	0,00
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período para colaboradores	1,14	1,92	2,80
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período para terceirizados/contratados ¹	5,57	3,97	2,27
Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período para colaboradores ²		5,38	181,96
Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período para terceirizados/contratados ²	67,70	90,08	45,03

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.

SEGURANÇA NO USO FINAL DE ENERGIA POR PARTE DO CONSUMIDOR	2009	2010	2011
Taxa de gravidade (TG) de acidentes com terceiros por choque elétrico na rede concessionária (eventos totais)	1.177,96	723,02	544,3
Número de melhorias implantadas com o objetivo de oferecer produtos e serviços mais seguros	ND	ND	ND

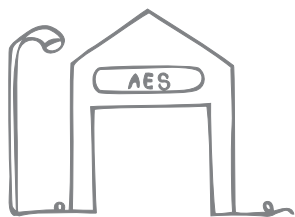


INOVAÇÃO E EXCELÊNCIA PARA
A SATISFAÇÃO DO CLIENTE

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

COMPROMISSOS DE SUSTENTABILIDADE AES SUL (2012-2016)

- ☐ Atingir índice acima de 91% de satisfação do cliente da AES Sul, 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 públicos de relacionamento, com aumento da qualidade e redução de 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.



125

LOJAS E OUTROS ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS, GARANTINDO O ATENDIMENTO PRESENCIAL EM 90% DA ÁREA DE CONCESSÃO DA AES SUL.



AGILIDADE NO ATENDIMENTO

Em 2011, a AES Sul reformulou toda a infraestrutura de atendimento ao cliente, buscando oferecer facilidades, interação e atendimento às necessidades e às expectativas, bem como ampliar a satisfação e a confiança em relação ao serviço prestado.

No ano, renovamos e ampliamos nosso atendimento em diversos canais.

No **call center**, canal mais utilizado pelos clientes, com 48,55% dos atendimentos, incorporamos mais cem posições de atendimento (de 100 para 200), dobrando a capacidade. Além disso, para situações de emergência, como temporais, foi contratada uma capacidade de atendimento variável, com 137 posições.

O uso do **Torpedo Fácil AES Sul** (SMS via celular) para informação de falta de energia foi destaque, sendo responsável por 36% do volume desse tipo de atendimento em 2011. Com a implementação dessas melhorias, a empresa diminuiu o tempo médio para atendimento de 53 segundos para 41 segundos. Gratuitamente, o cliente informa seu código e, em seguida, recebe o protocolo de atendimento. O Torpedo Fácil realizou

9,3% dos atendimentos.

O **atendimento presencial** foi ampliado, com a abertura de 27 novos parceiros da rede conveniada, ultrapassando a marca de cem pontos e atingindo mais de 90% dos 118 municípios da área de concessão. É dividido em duas categorias:

Lojas de atendimento: 20 locais nas principais cidades da área de concessão, responsáveis por 7,4% dos atendimentos realizados em 2011;

Rede conveniada: 105 estabelecimentos comerciais que oferecem o atendimento da AES Sul, em 101 municípios, garantindo o atendimento presencial em toda a área de concessão. Em 2011, realizaram 10% dos atendimentos.

No **site da AES Sul**, foi ampliado o serviço de autoatendimento, com foco em suas funcionalidades, colocando à disposição do cliente recursos como solicitação de segunda via de conta de energia; envio de conta por e-mail ou débito automático, localização de locais de pagamento e agendamento dos desligamentos programados. O site foi responsável por 21,85% dos atendimentos realizados em 2011.

PARA SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA, COMO TEMPORAIS, A AES SUL CONTRATOU 137 POSIÇÕES DE ATENDIMENTO VARIÁVEL PARA O CALL CENTER

SATISFAÇÃO

GRI: PR5

A AES Sul acompanha o nível de satisfação dos clientes por meio de três pesquisas (duas pesquisas anuais e uma diária).

A Pesquisa Abradee de Satisfação do Consumidor Residencial, realizada pela Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica, busca avaliar as distribuidoras de energia de forma completa, desde a prestação de serviço e o atendimento ao cliente até a imagem que o cliente tem da empresa e a compreensão da conta de energia. São avaliados 39 atributos de qualidade, divididos em sete macrocategorias: Fornecimento de Energia, Informação e Comunicação, Conta de Luz, Atendimento ao Cliente, Imagem da Empresa, Responsabilidade Social e Iluminação Pública.

O Iasc (Índice Aneel de Satisfação do Consumidor), promovido pela Aneel, busca compreender a qualidade de atendimento percebida pelo cliente e avaliar a relação entre o valor pago pelo cliente e os benefícios gerados, bem como o nível de confiança e a satisfação com a empresa.

Diariamente, a empresa realiza a Pesquisa de Satisfação Online, por meio de um questionário, embasado no modelo da Abradee, com 12 perguntas sobre

fornecimento de energia, conta de luz, atendimento ao cliente, informação e comunicação e imagem da empresa.

Como resultados, a AES Sul registrou 82,4% de Índice de Satisfação da Qualidade Percebida (ISQP) na pesquisa da Abradee, obtendo a posição de 5ª melhor concessionária de energia elétrica do país em satisfação do cliente. Já na Pesquisa de Satisfação Online, obteve ISQP médio de 91,1% no ano. Até o fechamento deste relatório, o resultado da pesquisa Iasc 2011 não havia sido divulgado.

No item Atendimento ao Cliente da pesquisa da Abradee, registrou 84,1% de satisfação. Já na pesquisa *online*, o índice foi de 87,5%.

A partir das análises dos resultados, são propostas mudanças nos procedimentos e na comunicação com o cliente.

MODERNIZAÇÃO DA INFRAESTRUTURA DE REDE

GRI: EC8

Para atender com excelência seus clientes, a AES Sul investe continuamente em expansão e melhoria das redes de distribuição de energia, além de buscar soluções inovadoras para as operações, como o Sistema de Gestão Integrado (*veja mais na página 42*).

Em 2011 investimos R\$ 271,4 milhões, sendo R\$ 262,6 milhões em obras de novas subestações, ampliação da rede e melhoria na qualidade do serviço.

Visando à manutenção da confiabilidade do sistema de distribuição e à qualidade do fornecimento de energia, em 2011 foi dada continuidade ao plano de substituição da estrutura de postes de madeira por postes de concreto, aumentando a durabilidade dos sistemas de distribuição. Para esse projeto, ativo desde 2008, já foram investidos R\$ 154 milhões. Só em 2011 trocamos mais de 30 mil postes, com investimento de R\$ 56 milhões.

CANAIS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

PORTAL CLIENTES RESIDENCIAIS
<http://www.aessul.com.br/areacliente/servicos/>

E-MAIL
atendimento.aessul@aes.com

AES SUL TORPEDO
(para informar sobre falta de energia elétrica) 28410

TELEFONES DE ATENDIMENTO
24 HORAS
Central de Atendimento:
0800 707 7272

Central de Atendimento
(apenas telefones fixos): 11630

Atendimento Especial para Deficientes
Auditivos: 0800 707 7281

LOJAS DE ATENDIMENTO PRESENCIAL
<http://www.aessul.com.br/site/relacionamento/LojasAtendimento.aspx>

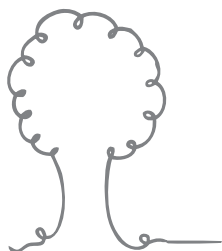
REDES SOCIAIS
No Twitter, o perfil da empresa (@aes_sul) conta com mais de 2.100 seguidores e dá dicas sobre segurança na rede elétrica, consumo consciente e eficiência energética, além de informações das principais ocorrências de falta de energia, avisos sobre os horários de funcionamento dos canais de atendimento ao cliente durante os feriados e notícias sobre novos produtos e serviços. Também monitora reclamações e responde a diferentes tipos de dúvida dos internautas.

ATENDIMENTO ESPECIALIZADO - PLANO SAFRA

GRI: EU21

Para atender com mais agilidade e eficiência seus clientes, a AES Sul desenvolveu um programa especial para casos de falta de energia elétrica nas lavouras de arroz. Disponibilizamos equipes adicionais, chamadas Bases Operacionais Avançadas, em pontos estratégicos de atendimento nos locais de difícil acesso, de novembro a março. Durante o período de safra, quando os produtores mais necessitam de energia elétrica, ficam lotadas duas equipes no município de Alegrete, três em Uruguaiana, duas em São Borja e uma em Itaqui. Essa ação diminui o tempo total de atendimento, pois não é necessário deslocar equipes das áreas urbanas. O valor investido para disponibilização dessas equipes foi de R\$ 380 mil.

Além disso, em parceria com esses clientes, a empresa desenvolve projetos de eficiência energética e P&D para diminuir o consumo e aumentar a produtividade dos equipamentos (veja mais na página 44).



412 MIL

ÁRVORES FORAM PODADAS EM 2011, MINIMIZANDO UM DOS PRINCIPAIS FATORES DE INTERRUPÇÃO DO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA.

INTERNALIZAÇÃO DE EQUIPES

Sempre em busca de alternativas que elevem a produtividade e a eficiência das equipes, resultando em mais qualidade no atendimento aos clientes, a AES Sul iniciou e concluiu em 2011 o processo de internalização das equipes responsáveis por obras, como a troca de postes. Para a composição dessas equipes (leia mais na página 69), que antes eram terceirizadas, houve investimento no recrutamento de 98 profissionais especializados, divididos em 20 equipes. O forte trabalho de gestão e capacitação dessas equipes, somado aos investimentos tecnológicos e à aquisição de equipamentos, resultou em um incremento de 30% na produtividade das equipes quando comparada aos resultados anteriores à internalização.

DESEMPENHO OPERACIONAL

GRI: EU21; EU28; EU29

Ao longo de 2011, a AES Sul investiu em ações voltadas à melhoria da qualidade do serviço prestado. Entre essas ações está a formação de 30 novas equipes de atendimento de emergência, sendo 19 turmas próprias e 11 terceirizadas, totalizando 308 turmas, o que representa aumento de 10,8% em relação a 2010. Em termos de infraestrutura, compõe o conjunto de melhorias a instalação de 356 religadores automáticos, totalizando 586 equipamentos operando na área de concessão. Também houve a atuação de 24 turmas para realização de 412 mil podas de árvores, 3% a mais do que em 2010.

Essas ações se refletiram na redução de 2,68 horas no DEC (de 18,05 para 15,37) e 0,83 vez no FEC (de 10,11 para 9,28) em comparação a 2010. Se considerarmos o desempenho operacional da AES Sul nos últimos cinco anos, a redução no DEC foi de 5,2 horas e, no FEC, de 2,2 vezes.

OPERAÇÃO VERÃO

GRI: EU21

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

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

Um dos principais problemas é a queda de galhos de árvore sobre a rede de energia. Para minimizar esse risco, a AES Sul manteve o programa de poda de árvores, que realizou 412 mil podas, ante 404 mil no ano anterior.

SISTEMA INTEGRADO

Com o objetivo de oferecer um serviço de mais qualidade, ágil e confiável para nossos clientes, em 2011 a área de Operações concluiu a implementação do Sistema de Gestão Integrado, que automatiza o processo de atendimento a ocorrências. Consiste em um sistema que recebe as ocorrências dos clientes (via canais de atendimento), elenca-as de acordo com a prioridade e despacha a equipe que melhor pode atender ao chamado. Com ele, o recebimento e o despacho de ocorrências passaram a ser centralizados no Centro de Operações de São Leopoldo, chegando ao número de 6 mil ordens de serviços despachadas diariamente. Os resultados dessa integração favorecem a AES Sul e seus clientes. A empresa ganha em eficiência, uma vez que projetamos um ganho de 20% de produtividade, e os clientes ganham em agilidade do atendimento aos chamados.

INDICADOR (POR UNIDADE CONSUMIDORA)	2009	2010	2011
DEC geral da empresa – valor apurado	20,78	18,05	15,37
DEC geral da empresa – limite	15,36	15,10	14,68
FEC geral da empresa – valor apurado	11,89	10,11	9,28
FEC geral da empresa – limite	13,54	13,16	12,77

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

IMPLEMENTADO EM 2011, O SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO AUTOMATIZA O PROCESSO DE ATENDIMENTO A OCORRÊNCIAS, OFERECENDO AGILIDADE

EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO			
PERFIL DE CONSUMIDORES E CLIENTES			
Venda de energia por classe tarifária (GWh): % total	2009	2010	2011
Residencial	24,60	24,20	24,7
Residencial baixa renda	3,10	3,0	2,6
Comercial	15,10	14,80	15,1
Industrial	32,60	34,10	33,8
Rural	16,40	16,10	16,3
Poder público	2,80	2,30	2,3
Iluminação pública	3,10	2,90	2,7
Serviço público	2,30	2,60	2,5
Satisfação do cliente	2009	2010	2011
Índices de satisfação obtidos pela pesquisa Iasc-Aneel	69,40	68,56	ND
Atendimento ao consumidor	2009	2010	2011
Total de ligações atendidas (<i>call center</i>)	2.955.129	2.655.700	2.630.498
Número de atendimentos nos escritórios regionais	310.722	318.997	299.784
Número de atendimentos por meio da internet	571.270	643.732	1.272.617
Reclamações em relação ao total de ligações atendidas (%)	27,72	34,67	35,08
Tempo médio de espera até o início do atendimento (minutos)	0,58	1,32	0,41
Tempo médio de atendimento (minutos)	3,17	3,25	3,32
Número de reclamações encaminhadas por consumidores	2009	2010	2011
À empresa	3.644	5.805	3.664
À Aneel (agências estaduais/regionais)	651	920	540
Ao Procon	29	107	52
À Justiça	2.458	3.435	2.025
Reclamações – principais motivos	(%)	(%)	(%)
Referentes a prazos na execução de serviços	1,56	3,58	2,11
Referentes a fornecimento inadequado de energia	0,42	0,55	0,50
Referentes a interrupções	72,19	84,40	86,28
Referentes a emergência	5,66	5,23	5,24
Referentes a consumo/leitura	1,32	0,60	0,42
Referentes a corte indevido	0,02	0,04	0,06
Referentes a conta não entregue	4,63	2,71	2,27
Referentes a serviço mal executado	0,03	0,02	0,02
Referentes a danos elétricos	0,47	0,84	1,01
Referentes a irregularidades na medição (fraude, desvio de energia)	0,55	0,51	0,44
Outros	13,14	1,52	1,67

RECLAMAÇÕES SOLUCIONADAS (%)*	2009	2010	2011
Durante o atendimento	0	0	0
Até 30 dias	98,90	98,01	95,45
Entre 30 e 60 dias	0,63	0,96	0,71
Mais que 60 dias	0,47	1,03	3,31
Reclamações julgadas procedentes em relação ao total de reclamações recebidas	85,00	87,59	89,00
Reclamações solucionadas em relação ao número de reclamações procedentes	106,00	111,74	113,87
Quantidade de inovações implantadas em razão da interferência do ouvidor e/ou do serviço de atendimento ao consumidor	17	18	7

PARA 2012 ESTÃO PREVISTAS MELHORIAS NO FÓRUM DE INOVAÇÃO, COMO A DIVULGAÇÃO DE ESTATÍSTICAS DE IDEIAS CADASTRADAS

PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

A AES Brasil acredita que ideias inovadoras não necessariamente precisam envolver a 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, para estimular projetos que contemplam processos técnicos, comerciais e operacionais; segurança de colaboradores e empregados terceirizados; e promoção de iniciativas sustentáveis para as comunidades, entre outros temas correlacionados.

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 compulsório¹ nos programas acima. Com essa nova vertente, a empresa quer aproveitar o talento das pessoas e criar novos projetos que ajudem no bom desempenho dos negócios, 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**, ferramenta que nasceu na AES Sul para criar 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, em que todos têm acesso e podem contribuir para a construção de uma nova iniciativa.

Para 2012 estão previstas melhorias no Fórum de Inovação, entre elas 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 e capturar ideias que contribuam para a melhoria dos resultados.

Na AES Sul, a cultura de inovação permeia todas as áreas, sempre com foco na satisfação dos clientes. Em 2011, esforçamo-nos ainda mais para melhorar a rede de distribuição, desenvolver projetos de eficiência energética e aprimorar a forma de relacionamento com o público, num investimento de cerca de R\$ 5,6 milhões.



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*



APEX

GRI: 2.10; EU8

Um dos canais para que a criatividade dos 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.

Para disseminar o conceito de 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, corpo diretivo das empresas do Grupo e muita alegria para celebrar e reconhecer 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, sendo 12 da AES Sul. O evento contou com quatro finalistas para representar a AES Brasil no Apex Regional para América Latina e África. Entre os quatros projetos finalistas, dois foram da AES Sul, conquistando o segundo e o quarto lugar.

Ainda em 2011, a AES Brasil conquistou a primeira edição do Prêmio Compromisso Apex, durante o Apex 2011 Global Awards. Esse prêmio reconhece a empresa e o país que fez a melhor implantação e desenvolvimento do programa Apex e de suas práticas. Conheça os principais projetos de P&D no quadro abaixo.

NOVA ABORDAGEM

GRI: EU8

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 (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

EM 2011, A AES BRASIL CONQUISTOU A PRIMEIRA EDIÇÃO DO PRÊMIO COMPROMISSO APEX, PELA MELHOR IMPLANTAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DO PROGRAMA

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 no primeiro semestre 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 para os que ficarem entre o quarto e o décimo lugares.

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

GRI: EU8

PRINCIPAIS PROJETOS DE P&D

PROJETO	Regulador de Gestão de Equipes Multitarefa
DESAFIO	Aumentar a produtividade de uma equipe multitarefa de quatro para seis serviços e o tempo de tarefa de 40% para 45%
RESULTADOS	Aumento da produtividade para 5,5 e aumento do tempo da tarefa para 47%

PROJETO	Reduzir o retrabalho das equipes tipo A
DESAFIO	Reduzir o número de rejeições de ordens de serviços comerciais da AES Sul de 33% para 20% em 2011
RESULTADOS	Redução do percentual de rejeição de ordens comerciais de 33% para 18% em setembro de 2011, superando a meta estabelecida para o primeiro ano

PRINCIPAIS PROJETOS DE P&D

PROJETO Gerenciamento Automático de Sistemas de Bombeamento para Irrigação de Lavouras de Arroz a partir do Controle da Lâmina D'Água

DURAÇÃO 18 meses

DESCRIÇÃO É um sistema de manejo de água em lavouras de arroz a partir do controle da lâmina d'água, podendo ser supervisionado e operado a distância.

PROJETO Simulador de comportamento para atividades operacionais voltado à área de segurança

DURAÇÃO 18 meses

DESCRIÇÃO Simulador de procedimentos operacionais em quatro dimensões para treinamento na área de segurança, conforme matriz de competências, a ser desenvolvido com o conceito de segurança baseada em comportamento e com equipamentos de última geração, como capacete e luvas virtuais e registro de posicionamento

PROJETO Veículo com guindaste e cesto isolado para 46 kV

DURAÇÃO 24 meses

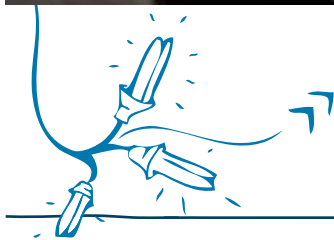
DESCRIÇÃO Protótipo de uma unidade de produção capaz de executar a função de construção e manutenção de rede de distribuição de energia elétrica desenergizada (linha morta) e energizada (linha viva)



R\$ 5,6 MILHÕES

FORAM INVESTIDOS EM PROJETOS DE INOVAÇÃO FOCADOS NA MELHORIA DA QUALIDADE DO SERVIÇO.

RECURSOS APLICADOS EM PESQUISA E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E CIENTÍFICO (R\$ MIL)			
POR TEMAS DE PESQUISA	2009	2010	2011
Eficiência energética (A)	0	257,54	171,20
Fonte renovável ou alternativa (B)	0	0	0
Meio ambiente (C)	1.161,12	974,35	612,18
Qualidade e confiabilidade (D)	516,43	1.359,71	765,61
Planejamento e operação (E)	1.729,32	2.342,98	3.335,04
Supervisão, controle e proteção (F)	0	0	0
Medição (G)	0	0	0
Transmissão de dados pela rede elétrica (H)	0	0	0
Novos materiais e componentes (I)	0	1.052,60	726,58
Desenvolvimento de tecnologia de combate a fraude e furto (J)	14,35	0	0
Total de investimentos em P&D (K)	3.392,52	5.987,18	5.611
Investimento no tema eficiência energética (A) sobre total investido em P&D (K) (%)	0	4,3	3
Investimento no tema fonte renovável ou alternativa (B) sobre total investido em P&D (K) (%)	0	0	0
Investimento no tema meio ambiente (C) sobre total investido em P&D (K) (%)	34,2	16,3	11
Investimento no tema qualidade e confiabilidade (D) sobre total investido em P&D (K) (%)	15,2	22,7	14
Investimento no tema planejamento e operação (E) sobre total investido em P&D (K) (%)	51,0	39,1	59
Investimento no tema supervisão, controle e proteção (F) sobre total investido em P&D (K) (%)	0	0	0
Investimento no tema medição (G) sobre total investido em P&D (K) (%)	0	0	0
Investimento no tema transmissão de dados por rede elétrica (H) sobre total investido em P&D (K) (%)	0	0	0
Investimento no tema novos materiais e componentes (I) sobre total investido em P&D (K) (%)	0	17,6	13
Investimento no tema desenvolvimento de tecnologia de combate a fraude e furto (J) sobre total investido em P&D (K) (%)	0,4	0	0



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 SUL (2012-2016)

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

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

Em 2011, a AES Sul alcançou lucro líquido de R\$ 246,3 milhões, superando em R\$ 46,9 milhões o resultado de 2010. Os principais fatores que influenciaram esse resultado foram o aumento do consumo de energia, o efeito positivo do reajuste tarifário e a redução na tarifa média de compra de energia. Por outro lado, impactaram negativamente o resultado, principalmente, o aumento nos custos com pessoal e de despesas financeiras em decorrência da variação da taxa de câmbio, embora tenha sido parcialmente compensado pela redução nas provisões para crédito de liquidação duvidosa e contingências.

No ano, a receita operacional bruta atingiu R\$ 3 bilhões, montante 9,4% superior ao registrado no mesmo período de 2010, explicado por fatores como:

- crescimento de 4,5% do mercado cativo;
- aplicação do IFRS, que introduziu o reconhecimento das receitas de construção, gerando aumento de R\$ 28,5 milhões em 2011;
- reajuste tarifário aplicado anualmente no mês de abril.

A receita operacional líquida da AES Sul totalizou R\$ 2 bilhões em 2011, representando crescimento de 8,7% em relação a 2010 (R\$ 1,8 bilhão).

DESPESAS OPERACIONAIS (R\$ MILHÕES)	2010	2011	VARIAÇÃO
Energia elétrica comprada para revenda	842,5	728,9	-13,5%
Transmissão	242,9	244,6	0,7%
Pessoal	82,9	103,5	24,9%
Serviços de terceiros	114,1	133,5	17%
Materiais	8,6	9,6	11,3%
Outros	32,3	33,5	3,8%

ADOÇÃO DO IFRS

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

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

- Adoção do valor justo como forma de mensuração inicial de seu ativo imobilizado, o que elevou a despesa com depreciação da companhia, que passou a ser calculada pela vida econômica dos ativos, e não mais pela vida útil fiscal;
- Amortização de ativos intangíveis que representam o direito da companhia de cobrar dos 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 dos direitos decorrentes do plano de benefícios (opções de ações da AES Corp.) concedido aos executivos.

A publicação das demonstrações financeiras em International Financial Reporting Standards (IFRS) tornou-se obrigatória a partir de 31 de dezembro de 2010.

EM 2011, OS INVESTIMENTOS REALIZADOS FOCARAM A MELHORIA DA CONFIABILIDADE DA REDE E A AMPLIAÇÃO DA CAPACIDADE DE ATENDIMENTO

Custos e despesas operacionais

GRI: 2.8

Os custos e despesas operacionais totalizaram R\$ 1,53 bilhão em 2011, valor 2,9% inferior ao registrado em 2010. Parte disso é explicada pela redução de 13,5% na despesa com energia elétrica comprada, um efeito líquido do aumento no volume de energia comprada e da redução na tarifa média de energia.

Já a despesa com encargos do uso da rede elétrica e transmissão foi 0,7% superior à do ano de 2010, consequência dos reajustes tarifários das transmissoras.

O aumento com custos e despesas de pessoal, de 24,9%, é explicado pela contratação de 96 colaboradores e correspondentes custos com equipamentos e treinamentos de segurança. Além disso, um acordo coletivo definiu reajuste de 8,15% nos salários.

Os custos e despesas com serviços e materiais tiveram aumento de, respectivamente, 17% e 11,3% em relação ao ano anterior. Os principais fatores que contribuíram para esse aumento foram o maior volume de serviços para distribuição e transmissão, por conta da contratação de novas equipes; a veiculação e publicação de anúncios; a contratação de serviços de consultorias e de desenvolvimento e manutenção de sistemas; e o maior custo de remoção de ativos.

AES Sul

Ebitda

O Ebitda foi de R\$ 494,4 milhões, total 74,1% maior que o de 2010. Esse desempenho pode ser explicado pelo crescimento do mercado cativo em 4,5%; pelo reajuste tarifário; pela redução na tarifa média de compra de energia; pelo efeito de um acordo com a AES Uruguaiana ocorrido em 2010; e pela redução nas provisões para crédito de liquidação duvidosa e contingências.

Resultado financeiro

O resultado financeiro líquido foi uma despesa de R\$ 70,4 milhões, superior à despesa de R\$ 53,9 milhões de 2010. Esse aumento decorre do acréscimo na variação da taxa de câmbio do dólar; da variação da taxa média de juros em 18,9% com relação a 2010; e do efeito do termo de acordo com a AES Uruguaiana realizado em 2010.

Lucro líquido

O lucro líquido foi de R\$ 489,7 milhões, o que representa acréscimo de R\$ 46,9 milhões, explicado pelo aumento do consumo de energia e pelo efeito positivo em função do reajuste tarifário; pela redução na tarifa média de compra de energia; pelo aumento nos custos com pessoal e em despesas financeiras decorrentes da variação da taxa de câmbio – o que foi parcialmente compensado pela redução nas provisões para crédito de liquidação duvidosa e contingências.

Remuneração aos acionistas

A administração da AES Sul distribuiu 25% da base para pagamento de dividendos (R\$ 58,5 milhões) do ano de 2011.

Endividamento

A AES Sul terminou 2011 com uma dívida bruta de R\$ 667 milhões, montante 1,68% superior ao registrado em 2010. A dívida líquida, de R\$ 475 milhões, foi 9,9% menor que a do ano anterior.

No ano, a empresa captou um total de R\$ 30,9 milhões em recursos de empréstimos e financiamentos referentes ao Programa Nacional de Universalização do Acesso e Uso da Energia Elétrica Luz para Todos, além de financiamento para investimentos na Eletrobras e BNDES Finame no Itaú Unibanco.

A empresa pagou R\$ 20,4 milhões referentes ao principal da dívida durante 2011, sendo R\$ 11,8 milhões relativos aos empréstimos

obtidos com a Eletrobras, R\$ 6,7 milhões relacionados à dívida de Itaípu, R\$ 1,5 milhão para BNDES Finame com o Banco Safra e R\$ 0,4 milhão de *leasing*. O custo médio da dívida total passou de CDI + 1,01% ao ano, em 31 de dezembro de 2010, para CDI + 0,84% ao ano, em 2011.

O prazo médio da dívida passou de 5,4 anos, em 31 de dezembro de 2010, para 4,5 anos, em 31 de dezembro de 2011.

Investimentos

Em 2011, os investimentos realizados focaram a melhoria da confiabilidade da rede, a ampliação da capacidade de atendimento à carga e o aumento da segurança das redes, melhorando os níveis de qualidade e eficiência do sistema elétrico.

No total, foram investidos R\$ 271,4 milhões, valor 10,9% superior ao de 2010, sendo R\$ 262,6 milhões com recursos próprios. Os principais investimentos foram:

Expansão do sistema e serviços ao consumidor: quase metade do investimento do ano (R\$ 131,7 milhões) foi destinada a esse objetivo, atendendo à adição de 42 mil clientes, com destaque para as obras de construção e ampliação, que beneficiam cerca de 350 mil clientes.

Tecnologia da informação: R\$ 5,1 milhões, valor 175,7% maior do que o investimento realizado em 2010, principalmente em sistemas que possam melhorar a qualidade do atendimento ao cliente.

Manutenção: R\$ 112,6 milhões, ou 31,2% a mais do que em 2010, destinados principalmente a substituição de postes, melhorias de proteção, modernização de linhas de transmissão e subestações e aquisição/substituição de equipamentos de campo.

DESEMPENHO COMERCIAL

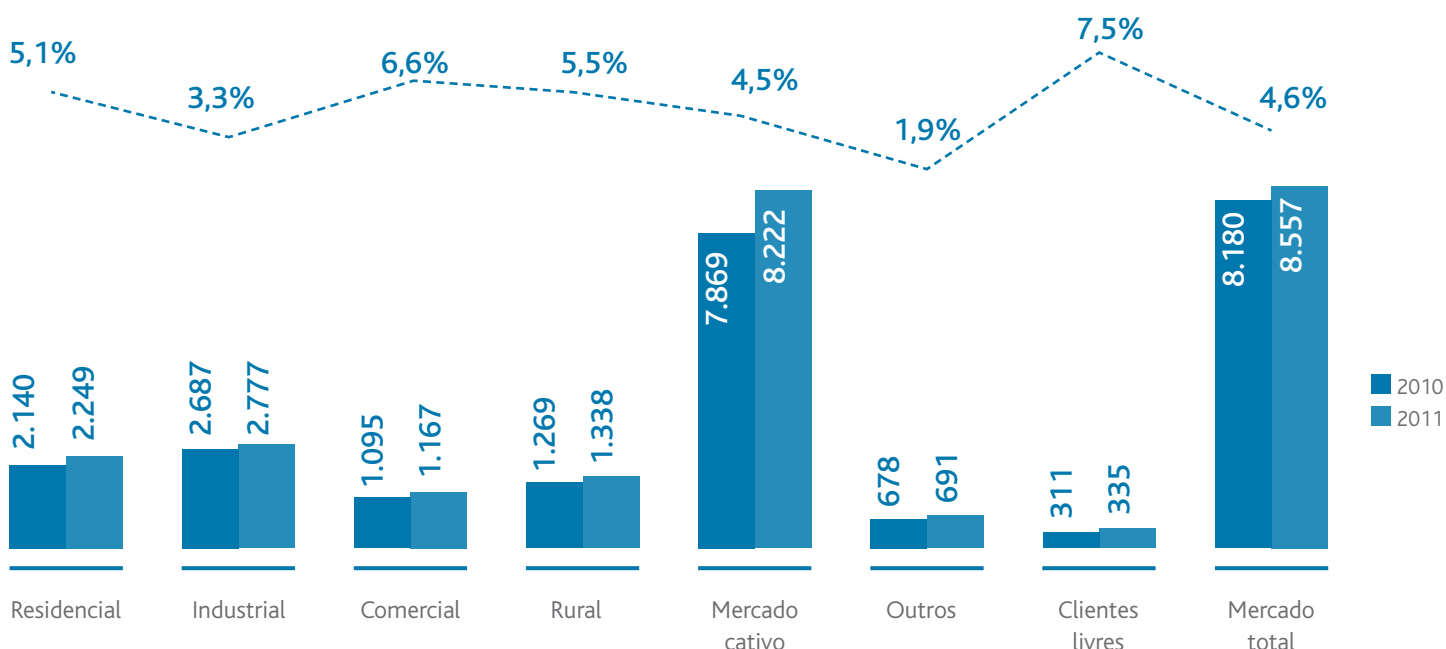
Em 2011, o mercado total da área de concessão da AES Sul atingiu 8.557 GWh, crescimento de 4,6% em comparação a 2010. No mercado cativo, foram distribuídos 8.222 GWh, 4,5% a mais do que em 2010, em função do bom desempenho das classes residencial, comercial e rural. O consumo dos clientes livres apresentou 7,5% de crescimento, em função da migração de clientes do mercado cativo para o livre. O desempenho do mercado total da AES Sul foi 4,6% superior ao apresentado pela região Sul.

A companhia cresceu, ainda, mais que o mercado total no Brasil, que apresentou aumento de 3,6%, segundo dados da Empresa de Pesquisa Energética (EPE) até dezembro. Tal evolução foi decorrente do bom desempenho das classes mais influenciadas pelo clima: residencial (5,1%) e comercial (6,6%), além da classe rural (5,5%), favorecida pelo desempenho dos irrigantes ao longo de 2011 por conta da estiagem na região.

O consumo de clientes residenciais cresceu 5,1% na comparação com 2010. Essa elevação deve-se, principalmente, ao incremento de cerca de 24 mil novas unidades consumidoras nos últimos 12 meses, ao aumento da temperatura e ao crescimento da renda da população. Já a classe comercial apresentou incremento de 6,6% em relação a 2010. O consumo foi estimulado principalmente pela facilidade de crédito, que favoreceu a intensificação das atividades comerciais dos maiores setores.

As classes industrial e rural também apresentaram crescimento no consumo, de 3,3% e 5,5%, respectivamente. No caso dos clientes industriais, essa elevação foi impulsionada pela recuperação das atividades em setores como química, móveis, fumo e alimentos. A estiagem causada pelo fenômeno natural *La Niña* foi o principal agente do aumento de consumo dos clientes rurais, pois demandou maior utilização de equipamentos de irrigação.

COMPARAÇÃO DO CONSUMO (GWH)

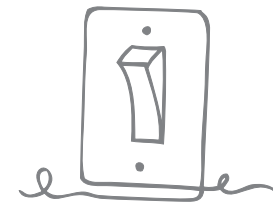


EM 2011,
O MERCADO
TOTAL DA ÁREA
DE CONCESSÃO
DA AES SUL ATINGIU
8.557 GWh,
CRESCIMENTO
DE 4,6% EM
COMPARAÇÃO
A 2010

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 Empresa de Pesquisa Energética (EPE).

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 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, chegando a 183,6 mil GWh.



430 MIL GWh

FOI O TOTAL DE ENERGIA ELÉTRICA CONSUMIDA NO BRASIL EM 2011.

A AES Sul encerrou 2011 com um nível de contratação⁵ de 97,5%, o que expôs a empresa a um déficit de 233 GWh de energia. Para eliminar a diferença foram utilizados mecanismos regulados, e a energia foi comprada no mercado de curto prazo (CCEE), a um preço médio de R\$ 27,77/MWh, gerando despesa de R\$ 8,6 milhões.

A subcontratação de 2011 ocorreu por conta da descontração com a AES Uruguiana, em setembro de 2008, que foi reconhecida pelo órgão regulador como "exposição involuntária".

PARTICIPAÇÃO DO MERCADO TOTAL POR CLASSE DE CONSUMO – 2011				
	RESIDENCIAL	INDUSTRIAL	COMERCIAL	DEMAIS CLIENTES
Brasil	26,1%	42,7%	17,1%	14,2%
Sul	24,6%	42,3%	17,5%	15,7%
Rio Grande do Sul	26,1%	39,0%	16,9%	18,0%
AES Sul	26,3%	36,4%	13,6%	23,7%

SUPRIMENTO (GWh)

ITAIPU	2.113
LEILÃO	6.733
CGTEE*	75
PROINFA	217
CCEE	233

Energia
requerida
9.371

FATURAMENTO (GWh)

ITAIPU	2.113
LEILÃO	6.733
CGTEE*	75
PROINFA	217
CCEE	233

⁵Resultado dos contratos de compra firmados e da energia requerida pelo consumo dos clientes cativos.

INVESTIMENTO (R\$ MILHÕES)	2010	2011	VARIAÇÃO
Serviço ao consumidor e expansão do sistema	129,5	131,7	1,7%
Manutenção	85,8	112,6	31,2%
Recuperação de perdas	0,8	0,1	-87,5%
Tecnologia da informação	1,9	5,1	175,7%
Outros	18,2	13,1	-27,8%
– Total com recursos próprios	236,1	262,6	11,2%
– Total financiado pelo cliente	8,6	8,8	-
Total	265,2	271,4	2,3%

CRIANDO VALOR

Em busca de resultados cada vez mais eficientes, em 2011 a AES Sul 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, houve diminuição dos níveis hierárquicos.

O Criando Valor possibilitou ainda 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.

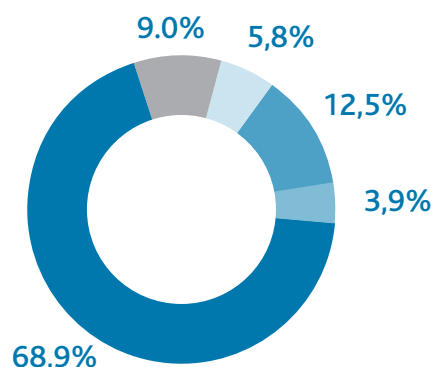
O projeto também melhorou o atendimento, com ações de incentivo ao uso de canais alternativos, como SMS e internet, agilizando a prestação de serviços e facilitando a vida dos clientes, além de reduzir os custos da empresa.

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

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

DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO (R\$ MIL)	
	2011
Pessoal e encargos	86.983
Impostos, taxas e contribuições	1.038.866
Juros e aluguéis	136.130
Juros sobre capital próprio e dividendos	58.494
Lucros retidos/prejuízo do exercício	187.795

GRI: EC1



- Acionistas
- Colaboradores (remuneração e benefícios para empregados)
- Governo
- Lucro retido
- Juros e aluguéis (custos de operação)

DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO (R\$ MIL)	
	2011
A – Receitas	3.085.984
Vendas de produtos e serviços	3.087.200
Provisão para devedores duvidosos	(1.216)
B – Insumos Adquiridos de Terceiros	(1.522.295)
Custos de mercadorias e serviços	(1.068.545)
Materiais, energia, serviços de terceiros e outros	(453.750)
C – Valor Adicionado Bruto (A – B)	1.563.689
D – Retenções	119.406
E – Valor Adicionado Líquido Produzido pela Entidade	1.444.283
F – Valor Adicionado Recebido em Transferência	63.985
Receitas financeiras	63.985
G – Valor Adicionado Total a Distribuir	1.508.268

EM 2011, COM INICIATIVAS DE USO EFICIENTE DE RECURSOS, O GRUPO AES BRASIL ECONOMIZOU R\$ 125 MILHÕES

GRI: EC1

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)	2.481.344		14,39%	2.815.429		13,46%	3.085.982		9,61%
Fornecimento de energia	1.111.311	100,00%	3,46%	1.029.526	100,00%	-7,36%	1.200.393	100,00%	16,60%
Residencial	793.430	71,40%	15,62%	864.992	84,02%	9,02%	951.678	79,28%	10,02%
Residencial baixa renda			-100,00%	-	0,00%	0,00%	-	0,00%	0,00%
Comercial	410.879	36,97%	11,93%	448.767	43,59%	9,22%	493.206	41,09%	9,90%
Industrial	693.388	62,39%	6,06%	763.273	74,14%	10,08%	823.301	68,59%	7,86%
Rural	175.804	15,82%	7,47%	193.168	18,76%	9,88%	203.157	16,92%	5,17%
Iluminação pública	44.959	4,05%	8,61%	46.537	4,52%	3,51%	47.793	3,98%	2,70%
Serviço público	63.516	5,72%	12,92%	65.945	6,41%	3,82%	71.654	5,97%	8,66%
Poder público	69.512	6,25%	15,99%	77.539	7,53%	11,55%	85.199	7,10%	9,88%
Remuneração do ativo financeiro	9.091	0,82%	100,00%	13.741	1,33%	51,15%	25.038	2,09%	82,21%
Outros (amortização RTE, não faturado etc.)	14.530	1,31%	-57,68%	(1.684)	-0,16%	-111,59%	11.780	0,98%	-799,52%
Transferência para atividade de distribuição	(1.163.798)	-104,72%	11,42%	(1.442.752)	-140,14%	23,97%	(1.512.413)	-125,99%	4,83%
Suprimento de energia elétrica (energia de curto prazo)	11.265		-36,56%	22.894		103,23%	19.082		-16,65%
Disponibilização do sistema transmissão e distribuição	1.192.451		11,28%	1.478.533		23,99%	1.553.464		5,07%
Outras receitas operacionais	43.393		142,17%	42.937		-1,05%	38.300		-10,80%
(Provisão) Reversão para créditos de liquidação duvidosa	(15.326)		-8,70%	(5.995)		-60,88%	(1.216)		-79,72%
Outras receitas e (despesas)	-		-100,00%	-		#DIV/0!			0,00%
Receita relativa à construção de ativos próprios	138.250		100,00%	247.534		79,05%	275.959		11,48%
(-) INSUMOS (insumos adquiridos de terceiros: compra de energia, material, serviços de terceiros etc.)	(1.411.996)	20,75%		(1.712.702)	21,30%		(1.641.699)	47,97%	
Materiais	(7.888)	0,33%		(9.310)	18,03%		(10.079)	8,26%	
Outros custos operacionais	(21.206)	-57,74%		(34.207)	61,31%		(33.813)	-1,15%	
Custo de energia comprada e transmissão	(1.025.583)	14,09%		(1.194.195)	16,44%		(1.068.545)	-10,52%	
Serviços de terceiros	(115.318)	7,43%		(118.873)	3,08%		(138.622)	16,61%	
Custo de ativos próprios	(138.250)	100,00%		(247.534)	79,05%		(275.959)	11,48%	
Depreciação e amortização	(103.751)	-1,26%		(108.583)	4,66%		(114.681)	5,62%	
(=) Valor adicionado líquido produzido pela empresa	1.069.348	6,96%		1.102.727	3,12%		1.444.283	30,97%	
(+) Valor adicionado recebido em transferência (receitas financeiras, resultado da equivalência patrimonial)	47.503	-36,13%		62.330	31,21%		63.985	2,66%	
Resultado da equivalência patrimonial	NA	NA		NA	NA		NA	NA	
Receitas financeiras	47.503	-36,13%		62.330	31,21%		63.985	2,66%	
(=) Valor adicionado total a distribuir	1.116.851	3,97%		1.165.057	4,32%		1.508.268	29,46%	

DISTRIBUIÇÃO DA RIQUEZA – POR PARTES INTERESSADAS				2009			2010			2011		
	R\$ MIL	%	VAR. %	R\$ MIL	%	VAR. %	R\$ MIL	%	VAR. %	R\$ MIL	%	VAR. %
Colaboradores	55.175	4,94%		68.356	5,87%		86.983	5,77%				
Governo (impostos, taxas e contribuições e encargos setoriais)	767.720	68,74%		779.552	66,91%		1.038.866	68,88%				
Financiadores/terceiros	83.719	7,50%		117.791	10,11%		136.130	9,03%				
Acionistas/retidos	210.237	18,82%		199.358	17,11%		246.289	16,33%				
(=) Valor adicionado distribuído	1.116.851	100,00%		1.165.057	100,00%		1.508.268	100,00%				
DISTRIBUIÇÃO DA RIQUEZA – GOVERNOS E ENCARGOS SETORIAIS				2009			2010			2011		
	R\$ MIL	%	VAR. %	R\$ MIL	%	VAR. %	R\$ MIL	%	VAR. %	R\$ MIL	%	VAR. %
Tributos, taxas e contribuições												
ICMS	(469.387)	61,14%		(511.450)	65,61%		(559.840)	-37,12%				
PIS/Pasep	(22.049)	2,87%		(22.324)	2,86%		(28.439)	-1,89%				
Cofins	(107.796)	14,04%		(102.698)	13,17%		(130.992)	-8,68%				
INSS	(11.122)	1,45%		(14.537)	1,86%		(16.549)	-1,10%				
ISS	NA	NA		NA	NA		NA	NA				
IPTU	(187)	0,02%		(242)	0,03%		(257)	-0,02%				
Encargos sociais – outros	-	0,00%		-	0,00%		-	0,00%				
Outros	(909)	0,12%		(741)	0,10%		(1.227)	-0,08%				
IRPJ, CSSL e CPMF a pagar do exercício	15.659	-2,04%		80.655	-10,35%		(58.261)	-3,86%				
				2009			2010			2011		
	R\$ MIL	%	VAR. %	R\$ MIL	%	VAR. %	R\$ MIL	%	VAR. %	R\$ MIL	%	VAR. %
Encargos setoriais												
RGR – Reserva global de reversão	(20.992)	2,73%		(14.797)	1,90%		(19.490)	-1,29%				
CCC – Conta de consumo de combustível	(61.006)	7,95%		(97.177)	12,47%		(116.522)	-7,73%				
CDE – Conta de desenvolvimento energético	(70.677)	9,21%		(73.902)	9,48%		(80.800)	-5,36%				
Encargos do consumidor – Proinfa	-	0,00%		-	0,00%		(1.611)	-0,11%				
CFURH	NA	NA		NA	NA		NA	NA				
TFSEE	(3.127)	0,41%		(3.534)	0,45%		(3.905)	-0,26%				
ECE + EAEE	14	0,00%		(52)	0,01%		10	0,00%				
P&D, eficiência, FNDCT e EPE	(15.109)	1,97%		(12.473)	1,60%		(16.141)	-1,07%				
Outros	(1.032)	0,13%		(6.280)	0,81%		(4.842)	-0,32%				
(=) Valor distribuído (total)	(767.720)	100,00%		(779.552)	100,00%		1.508.268	100,00%				
INADIMPLÊNCIA SETORIAL				2009			2010			2011		
	R\$ MIL	%	VAR. %	R\$ MIL	%	VAR. %	R\$ MIL	%	VAR. %	R\$ MIL	%	VAR. %
Energia comprada (discriminar)	NA	0%		NA	0%		NA	0%				
Encargos setoriais												
RGR	-	0%		-	0%		-	0%				
CCC	-	0%		-	0%		-	0%				
CDE	-	0%		-	0%		-	0%				
CFURH	-	0%		-	0%		-	0%				
TFSEE	-	0%		-	0%		-	0%				
ESS	-	0%		-	0%		-	0%				
P&D	-	0%		-	0%		-	0%				
Total (A)	-	0%		-	0%		-	0%				
Percentual de inadimplência	0%	0%		0%	0%		0%	0%				
Total da inadimplência (A) / receita operacional líquida	-	0%		-	0%		-	0%				
INVESTIMENTOS				2009			2010			2011		
	R\$ MIL	%	VAR. %	R\$ MIL	%	VAR. %	R\$ MIL	%	VAR. %	R\$ MIL	%	VAR. %
Expansão da distribuição/transmissão (expansão, reforço)	65.016	-30,93%		68.345	5,12%		95.096	39,14%				
Renovação da distribuição/transmissão	59.387	-14,85%		108.459	82,63%		139.652	28,76%				
Subtransmissão	20.960	1,45%		67.912	224,01%		47.892	-29,48%				

OUTROS INDICADORES	2009			2010			2011		
	R\$ MIL	%	VAR. %	R\$ MIL	%	VAR. %	R\$ MIL	%	VAR. %
Receita operacional bruta (R\$)	2.496.670	14,45%		2.821.424	13,01%		3.087.198	9,42%	
Deduções da receita (R\$ mil)	(868.157)	12,49%		(955.387)	10,05%		(1.059.275)	10,87%	
Receita operacional líquida (R\$ mil)	1.628.513	15,53%		1.866.037	14,59%		2.027.923	8,68%	
Custos e despesas operacionais do serviço (R\$ mil)	(1.399.016)	12,55%		(1.693.378)	21,04%		(1.652.938)	-2,39%	
Receitas irrecuperáveis (R\$ mil) ¹	5.042	-10,17%		5.626	11,58%		14.905	164,93%	
Resultado do serviço (R\$ mil)	229.497	37,78%		172.659	-24,77%		374.985	117,18%	
Resultado financeiro (R\$ mil)	(34.919)	-67,11%		(53.956)	54,52%		(70.435)	30,54%	
IRPJ/CSSL (R\$ mil)	15.659	-201,00%		80.655	415,07%		(58.261)	-172,23%	
Lucro (Prejuízo) líquido (R\$ mil)	210.237	368,28%		199.358	-5,17%		246.289	23,54%	
Juros sobre o capital próprio (R\$ mil)	NA	NA		NA	NA		NA	NA	
Dividendos declarados (R\$ mil)	32.279	-23,99%		19.875	-38,43%		58.494	194,31%	
Custos e despesas operacionais por MWh vendido (R\$ mil)	(0,19)	10,71%		(0,18)	-3,11%		(0,17)	-6,35%	
Riqueza (valor adicionado líquido) por empregado (R\$ mil)	1.186	2,81%		854	-27,95%		1.041	21,91%	
Riqueza (valor adicionado líquido) por receita operacional (R\$ mil)	0,43	-5,97%		0,39	-9,12%		0,47	19,44%	
Ebitda ou Lajida (R\$ mil)	333.248	22,68%		281.242	-15,61%		489.666	74,11%	
Margem do Ebitda ou Lajida (%)	13,35%	-30,74%		9,97%	-25,32%		15,86%	59,12%	
Liquidez corrente	70,72%	1,48%		67,24%	-4,93%		77,94%	15,92%	
Liquidez geral	53,62%	17,05%		57,25%	6,76%		58,55%	2,27%	
Margem bruta	8,42%	309,14%		7,07%	-16,09%		7,98%	12,91%	
Margem líquida	12,91%	305,33%		10,68%	-17,24%		12,14%	13,68%	
Rentabilidade do patrimônio líquido	27,49%	270,78%		24,85%	-9,62%		29,85%	20,15%	
ESTRUTURA DE CAPITAL	2009			2010			2011		
	R\$ MIL	%	VAR. %	R\$ MIL	%	VAR. %	R\$ MIL	%	VAR. %
Capital próprio (R\$ mil)	764.725	26,29%		802.377	4,92%		825.007	2,82%	
Capital de terceiro oneroso (empréstimos e financiamentos) (R\$ mil)	689.710	-15,25%		665.138	-3,56%		678.639	2,03%	
Inadimplência de clientes (contas vencidas até 90 dias/receita operacional bruta nos últimos 12 meses)	1,80%	2,19%		1,70%	-5,35%		1,64%	-3,34%	

O LUCRO LÍQUIDO DA AES SUL FOI DE R\$ 246,3 MILHÕES, ACRÉSCIMO DE R\$ 46,9 MILHÕES NA COMPARAÇÃO COM 2010

USO EFICIENTE DE RECURSOS ENERGÉTICOS

O papel da AES Sul em relação ao desafio de oferecer mais alternativas de energia sustentável passa pelo tema da eficiência energética. Nosso negócio é distribuir energia elétrica, e buscamos fazer isso de forma equilibrada, tendo como principais objetivos a redução das perdas técnicas do sistema de distribuição, a racionalização do uso da energia elétrica e o aumento da eficiência energética dentro das residências e dos locais de trabalho dos nossos clientes.

Para cumprir esses objetivos, destinamos 0,5% da receita operacional líquida ao programa de eficiência energética, atendendo à determinação da Aneel (Agência Nacional de Energia Elétrica). Em 2011, esse investimento chegou a R\$ 9,1 milhões.

COMPROMISSOS DE SUSTENTABILIDADE AES SUL (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 46 mil MWh do consumo de energia dos nossos clientes, até 2016.

REDUÇÃO DE PERDAS TÉCNICAS E COMERCIAIS

GRI: EU12

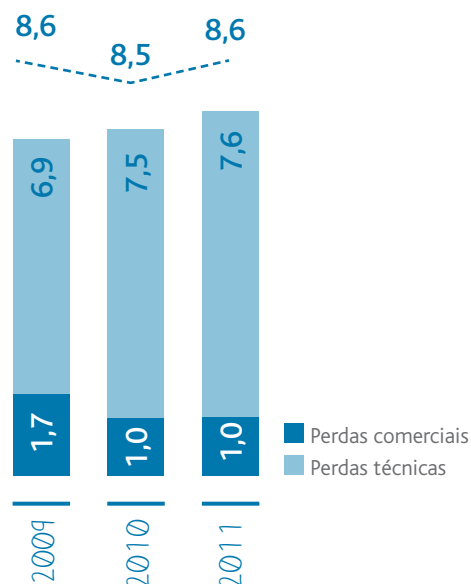
As perdas na distribuição⁶ representam a diferença entre a energia requerida no ano e a energia efetivamente vendida aos clientes nesse mesmo período (descontada do faturamento retroativo da cobrança das fraudes), sendo classificadas em dois tipos: técnicas e comerciais (não técnicas). Com base nessa metodologia, a perda física apurada nos últimos 12 meses foi de 8,6%, sendo dividida em 7,6% para técnicas e 1,0% para comerciais.

No comparativo com o último ano, no qual o índice totalizou 8,5%, foi observada uma ligeira piora no indicador de perdas técnicas. Esse aumento deve-se, principalmente, à elevação da carga rural irrigante nos últimos dois anos, uma vez que as regiões rurais são atendidas por redes mais extensas, cujas perdas técnicas, por consequência, são mais elevadas.

Em 2011, a estratégia da companhia para redução das perdas comerciais concentrou-se, principalmente, em duas ações: combate a fraudes e furtos e regularização de ligações clandestinas.

Para as ações de combate a fraudes e furtos, dez equipes terceirizadas entraram em operação e, somadas às 34 equipes próprias, totalizaram 44 equipes em atuação durante o ano. Foram realizadas 67 mil inspeções e constatadas 10 mil irregularidades. Em 2010, foram realizadas 47 mil inspeções e encontradas 7 mil irregularidades. As regularizações do consumo desses clientes somaram R\$ 6,7 milhões à arrecadação, em comparação aos R\$ 7,1 milhões do ano anterior.

PERDAS (%)



As ações de regularização de ligações clandestinas recebeu recursos do Programa de Eficiência Energética, cujo escopo compreende o período de 2009 a 2012. Os investimentos para esse período são estimados em R\$ 20 milhões, dos quais R\$ 5,9 milhões foram realizados em 2011. Os esforços, que beneficiaram um total de 2,9 mil famílias, foram focados em instalação de padrões de entrada de energia, reforma das instalações internas e substituição de lâmpadas, chuveiros e geladeiras por modelos mais modernos, seguros e eficientes, além da interação com a comunidade por meio de eventos comunitários e palestras.

⁶Perdas técnicas são inerentes ao sistema de distribuição, e as perdas comerciais são provocadas, principalmente, por ações indevidas dos consumidores na rede da distribuidora, além de falhas de equipamentos.

REGULARIZAÇÃO DO USO DE ENERGIA

GRI: EU7; EN6

Com o objetivo de regularizar o serviço de distribuição de energia elétrica para 4 mil famílias, em outubro de 2009 a empresa deu início a um plano plurianual – com término em setembro de 2012 – chamado **Programa de Transformação de Consumidores em Clientes**.

Esse programa é voltado para as comunidades de baixa renda e, além de proporcionar ganhos financeiros e ambientais com a eficiência energética, contribui para a melhoria na qualidade de vida das famílias.

A AES Sul contratou uma empresa que realizou um mapeamento inicial das residências que participariam do programa. Essa avaliação levou em consideração aspectos como precariedade das instalações e necessidade de adequação aos padrões para recebimento de energia elétrica. Após essa identificação, técnicos da AES Sul visitam as residências e iniciam um trabalho de adequação e regularização da rede elétrica, realizando – quando há necessidade – a substituição e a instalação de fiação interna, dispositivos de proteção de circuitos (disjuntores), tomadas e lâmpadas fluorescentes compactas.

Após a adequação e regularização da energia elétrica dessas famílias, elas também são contempladas com tarifas diferenciadas. Durante três meses, o consumo de energia desse cliente será cobrado com base na Tarifa Social, uma taxa diferenciada estabelecida pela Aneel para famílias que estejam inscritas no Cadastro Único para Programas Sociais e possuam renda familiar *per capita* de até meio salário-mínimo.

Os investimentos no programa em 2011 chegaram a R\$ 5,9 milhões, tendo como resultado a economia de 1.626 MWh de energia elétrica.

PROGRAMA DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

GRI: EU7; EC8; EN6

Além do projeto voltado a comunidades de baixa renda, a AES Sul investe em projetos de eficiência energética para clientes dos grupos rural, serviço público e industrial. **Em 2011, foram investidos mais de R\$ 9,1 milhões, propiciando uma economia de 4.416 MWh/ano, suficiente para abastecer mais de 1,5 mil residências.**

Nos projetos do programa de eficiência energética foram implementadas melhorias tecnológicas, como a substituição de equipamentos nos sistemas de iluminação e ar condicionado e a instalação de coletores solar. Destaque para os projetos de iluminação em escolas e hospitais.

PROGRAMA DE TRANSFORMAÇÃO DE CONSUMIDORES EM CLIENTES	
MUNICÍPIO	FAMÍLIAS BENEFICIADAS
CAMPO BOM	4
CANOAS	974
ESTÂNCIA VELHA	1
ESTEIO	202
MONTENEGRO	19
NOVO HAMBURGO	147
SANTA MARIA	604
SÃO GABRIEL	140
SÃO LEOPOLDO	385
SAPIRANGA	29
SAPUCAIA DO SUL	352
TOTAL	2.857

PRINCIPAIS PROJETOS DESENVOLVIDOS EM 2011

EDUCAÇÃO

Projeto: escolas do Estado do Rio Grande do Sul

Cliente: Secretaria do Estado de Educação

Valor total investido nos projetos: R\$ 387 mil

Escopo do projeto: modernização do sistema de iluminação das escolas

Energia economizada estimada: 649 MWh/ano

HOSPITAIS

Projeto: hospitais filantrópicos

Valor total investido nos projetos: R\$ 882 mil

Escopo do projeto: modernização da iluminação, melhoria no conforto térmico e utilização de coletores solares

Energia economizada estimada: 437 MWh/ano

RURAL

Projeto: efficientização das lavouras de arroz

Cliente: produtores rurais

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

Escopo do projeto: modernização do sistema de bombeamento para irrigação

Energia economizada estimada: 1.631 MWh/ano

PROGRAMA DE EFICIÊNCIA 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)	4.165	4.363	5.892
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	0
Total dos recursos no segmento (C)	4.165	4.363	5.892
Total de unidades atendidas no segmento (D)	874	63.333	2.857
Investimento médio por consumidor (C/D)	4,8	15	2,06
População atendida (nº de habitantes total residencial + baixa renda) (E)	3.496	253.332	11.428
Investimento médio por população atendida (custo total: residencial + baixa renda por habitante) (C/E)	1,19	0,02	0,52
Comercial	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
Industrial	2009	2010	2011
Sem ônus para o consumidor (A)	0	0	0
Com ônus para o consumidor (B)	1.843	12	7
Total dos recursos no segmento (C)	1.843	12	7
Total de unidades atendidas no segmento (D)	1	1	1
Investimento médio por consumidor (C/D)	1.843	12	7
Rural	2009	2010	2011
Sem ônus para o consumidor (A)	0	0	0
Com ônus para o consumidor (B)	4.836	5.479	1.136
Total dos recursos no segmento (C)	4.836	5.479	1.136
Total de unidades atendidas no segmento (D)	62	45	12
Investimento médio por consumidor (C/D)	78	122	95
Iluminação pública	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 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)	1.014	1.650	475
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	0
Total dos recursos no segmento (C)	1.014	1.650	475
Total de unidades atendidas no segmento (D)	33	37	51
Investimento médio por consumidor (C/D)	31	45	9
Poder público	2009	2010	2011
Sem ônus para o consumidor (A)	36	135	0
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	0
Total dos recursos no segmento (C)	36	135	0
Total de unidades atendidas no segmento (D)	1	1	0
Investimento médio por consumidor (C/D)	36	135	0
Gestão energética municipal	2009	2010	2011
Recursos investidos próprios	0	0	0
Recursos investidos de terceiros	0	0	0
Total dos recursos	0	0	0
Educação – conservação e uso racional de energia (R\$ mil)	2009	2010	2011
Recursos investidos próprios	0	0	619
Recursos investidos de terceiros	0	0	0
Total dos recursos	0	0	619
Aquecimento solar (para substituição de chuveiros elétricos)	2009	2010	2011
Recursos investidos próprios	430	112	996
Recursos investidos de terceiros	0	0	0
Total dos recursos	430	112	996
Rural	2009	2010	2011

Recursos investidos próprios	0	0	0
Recursos investidos de terceiros	0	0	1.136
Total dos recursos	0	0	1.136
Total dos recursos em projetos de eficiência energética (R\$ mil)	2009	2010	2011
Sem ônus para o consumidor	5.215	6.147	7.982
Com ônus para o consumidor	6.679	5.491	1.143
Total dos recursos	11.894	11.638	9.125
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 (%)	0,00	0,00	0,00
Recursos no segmento residencial de baixa renda sobre total investido no PEE (%)	35,00	37,49	64,57
Recursos no segmento comercial sobre total investido no PEE (%)	0,00	0,00	0,00
Recursos no segmento industrial sobre total investido no PEE (%)	15,50	0,10	0,08
Recursos no segmento rural sobre o total investido no PEE (%)	40,70	47,08	12,45
Recursos no segmento iluminação pública sobre o total investido no PEE (%)	0,00	0,00	0,00
Recursos no segmento serviço público sobre o total investido no PEE (%)	8,50	4,18	5,21
Recursos no segmento poder público sobre o total investido no PEE (%)	0,30	,16	0,00
Participação relativa dos recursos em projetos de eficiência energética (R\$ mil) [GRI EN5, EU7]	2009	2010	2011
Por tipos de projeto			
Recursos no segmento gestão energética municipal sobre total de recursos no PEE (%)	0,00	0,00	0,00
Recursos no segmento educação sobre total de recursos no PEE (%)	0,00	0,00	6,78
Recursos no segmento aquecimento solar sobre total de recursos no PEE (%)	0,04	0,01	10,91
Eficiência energética residencial	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 economizada¹	0	0	0
Eficiência energética residencial de baixa renda	2009	2010	2011
Energia economizada (em MWh) por ano	2.853	10.172	1.626
Redução na demanda de ponta (em MW)	694	10.650	373,00
Custo evitado com a energia economizada	746	9.005	534
Eficiência energética comercial	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
Eficiência energética industrial	2009	2010	2011
Energia economizada (em MWh) por ano	1.530	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	289	0	0
Custo evitado com a energia economizada	319	0	0
Eficiência energética rural	2009	2010	2011
Energia economizada (em MWh) por ano	7.011	.264	1.631
Redução na demanda de ponta (em MW)	4	.885	0,39
Custo evitado com a energia economizada	959	.338	221
Eficiência energética em iluminação pública	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
Eficiência energética em serviço público	2009	2010	2011
Energia economizada (em MWh) por ano	635	50	1.086
Redução na demanda de ponta (em MW)	220	60	0,38
Custo evitado com a energia economizada	198	19	390
Eficiência Energética poder público	2009	2010	2011
Energia economizada (em MWh) por ano	36	41	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	8	28	0
Custo evitado com a energia economizada	12	27	0
Eficiência energética aquecimento solar	2009	2010	2011
Energia economizada (em MWh) por ano	0	61	73
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	1	0,172
Custo evitado com a energia economizada	0	2	64
Eficiência energética interna (na empresa)	2009	2010	2011
Energia economizada (em MWh) por ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	2	1	0
Custo evitado com a energia economizada	0	0	0
Total	0	0	0

USO EFICIENTE DE RECURSOS NATURAIS

COMPROMISSOS DE SUSTENTABILIDADE AES SUL (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, até 2013, um sistema de gestão de riscos e identificação de oportunidades associado a mudanças climáticas

A inovação, uma característica bastante presente nas ações da AES Sul, também se destaca na área ambiental. Em 2011, realizamos dois projetos que demonstram uma atitude inovadora e transformadora para utilizar de maneira mais equilibrada os recursos naturais e mitigar os impactos das nossas operações.

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

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

Em 2011, a maturidade do SGA trouxe para a AES Sul grande agilidade nos processos de regularização de todas as linhas de transmissão, permitindo a adequação antecipada aos requisitos da legislação vigente.

INICIATIVAS

GRI: EN26

As iniciativas para mitigar os impactos da AES Sul envolveram a redução no consumo de papel, com base em meta de 5% traçada no ano de 2010. Em 2011, alcançamos a marca de 4,9%, equivalente a 202 mil folhas. A intenção é reduzir em mais 5% o número de folhas consumidas.

A meta de redução no consumo de água, que era de 5%, não foi atingida, pois o aumento no número de colaboradores acabou influenciando. Em 2012, a ideia é que, independentemente das variações dos demais indicadores, o consumo de água permaneça o mesmo. Além disso, foi realizado um plantio de árvores que compensou a emissão de cerca de 200 toneladas equivalentes de CO₂.

GERENCIAMENTO DA DEMANDA POR ENERGIA

GRI: EU7; EN6

A AES Sul desenvolve diversas iniciativas para reduzir a demanda energética. Como resultado, em 2011 obteve diminuição de 5.853 GJ. Considerando os programas desenvolvidos nos últimos três anos, foram economizados 39,5 mil GJ, reduzindo a demanda energética e de construção de infraestrutura de geração. A diminuição no consumo também é refletida nas faturas de energia, tendo sido possível manter a adimplência dos clientes.

O conjunto de iniciativas envolve a substituição de equipamentos por modelos mais eficientes, como ocorre no Programa Transformando Consumidores em Clientes, e o projeto para automação de lavouras, que proporcionará gerenciamento do consumo de água e energia elétrica.

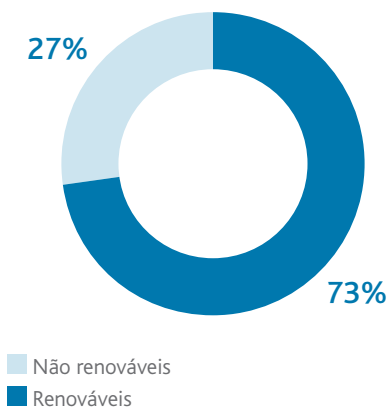
Tecnologia inédita no Brasil desenvolvida pela AES Sul juntamente com Fundação Universidade Federal do Pampa (Unipampa), Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (Embrapa) e Agroplan Consultoria Agropecuária, o projeto de automação da lavoura é um sistema de manejo da água que pode ser supervisionado e operado a distância.

Essa iniciativa está em fase de testes na fronteira oeste do estado, onde se concentra o maior número de plantações de arroz irrigado, e objetiva o gerenciamento, o comando e a automação do bombeamento, a partir do controle da lâmina d'água, de maneira adequada a cada área de plantio, considerando tipos e condições do solo, entapamento, fatores climáticos, época de semeadura e cultivo.

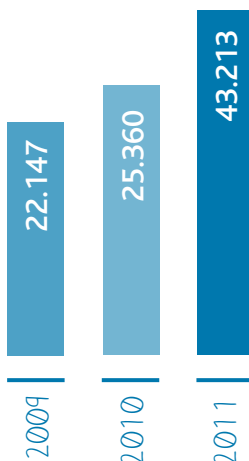
O desenvolvimento desse projeto representa um investimento de R\$ 450 mil, em 30 meses. Trata-se de uma importante contribuição para o uso racional de água e energia elétrica e o aumento da produtividade das lavouras, gerando economia no plantio e benefícios diretos para o meio ambiente.

Além disso, a substituição de motores e bombas de grande vazão e potência por motores de alto rendimento e bombas com melhor desempenho possibilitará a redução de demanda em 391 KW, com um investimento de R\$ 1,6 milhão.

COMPRA DE ENERGIA, POR FONTE



EMISSIONES EM T DE CO₂E



CONSUMO DE ENERGIA

GRI: EN4

Em 2011, o consumo de energia da AES Sul foi equivalente a 3,04 milhões de GJ. Desse montante, 73% têm como origem fontes renováveis. Cabe destacar que houve aumento de 7% no total de energia consumida, baseado na expansão da participação de energia produzida por meio de fontes não renováveis – que em 2010 representavam 10% do total de energia consumida e passaram a representar 27% em 2011. Não é possível levantar a quantidade de combustíveis primários utilizados para a produção da energia consumida.

GRI 2.10

RECONHECIMENTO INTERNACIONAL

O projeto de automação das lavouras foi premiado em dois eventos ocorridos na Europa – Energy Saving Technology on Irrigation System for Rice Cropping, realizado na Alemanha, e An Automated Irrigation System for Rice Cropping, with Remote Supervision, na Espanha. Esses importantes reconhecimentos internacionais reforçam o caráter inovador e eficiente da iniciativa.

EMISSIONES DE SUBSTÂNCIAS DEPLETORAS DA CAMADA DE OZÔNIO EM T EQ. DE CFC-11



Obs.: A empresa não possui dados anteriores a 2010.

EMISSIONES

GRI: EN16; EN19

As emissões da AES Sul correspondem ao consumo de energia, incluindo as perdas de energia elétrica no sistema de distribuição, o consumo de combustíveis da frota de veículos e as emissões de SF6.

O aumento registrado foi decorrente de alterações no método de cálculo estabelecido pelo GHG Protocol, adotado pela AES Sul para levantar suas emissões.

No caso de substâncias prejudiciais à camada de ozônio, as emissões registradas referem-se ao gás R22, utilizado em equipamentos de ar condicionado.

CONSUMO DE ÁGUA E EFLUENTES

GRI: EN8; EN21

Praticamente todo volume de água consumido pela AES Sul é recebido por meio de companhias de abastecimento. Nos últimos dois anos, houve aumento de 16% no consumo, relacionado com o crescimento do total de colaboradores.

Em algumas unidades localizadas em áreas isoladas, que não contam com rede de abastecimento, há coleta de água subterrânea; entretanto, o volume não é considerado significativo e, portanto, não é mensurado. Na subestação de Tuparay há coleta de água de chuva, mas o volume também não é mensurado.

Os descartes de água são, em sua maioria, de efluentes domésticos. Há uma pequena parcela de efluentes industriais referente ao sistema separador de água e óleo das plataformas de contenção. Esse efluente é destinado a uma empresa especializada no tratamento de efluentes industriais, que realiza o tratamento físico-químico, de forma a atingir os parâmetros legais de descarte.

GESTÃO DE RESÍDUOS

GRI: EN22; EN24

Os resíduos recicláveis gerados na AES Sul são destinados a cooperativas ou associações com atividades dentro da área de concessão da empresa.

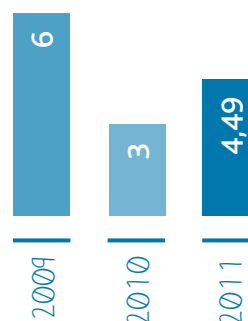
Entre os resíduos perigosos reciclados estão estruturas metálicas dos equipamentos com óleo contaminado com PCB, que passam por processo de descontaminação e são reciclados. Entre os incinerados, consta o óleo mineral isolante contaminado com PCB e outros resíduos contaminados por PCB. Para aterro, são destinados os demais resíduos perigosos não contaminados com PCB. A destinação dos resíduos é verificada diretamente pela AES Sul.

Todos os resíduos perigosos gerados são transportados pela organização até as empresas, que são responsáveis por sua destinação responsável, envolvendo reciclagem, incineração ou aterro industrial. Em 2011, um total de 53,35 toneladas desses resíduos foi transportado.

CONSUMO TOTAL DE ÁGUA (M³)



EFLUENTES INDUSTRIAIS (M³)



RESÍDUOS, POR DESTINAÇÃO (T)	2009	2010	2011
Não perigosos			
Reciclagem	34,1	34,3	33,2
Aterro sanitário	ND	42,6	37,5
Total	34,1	76,9	70,7
Perigosos			
Reciclagem	0	58,3	29,4
Incineração	0	27,7	13,4
Aterro industrial	9,7	5,6	10,5
Total	9,7	91,6	53,3

CONSUMO DE MATERIAIS, POR TIPO GRI EN1				
(em metros)	2009	2010	2011	
Condutores elétricos – Cobre	0	0	0	
Condutores elétricos – Alumínio	0	0	0	
Cordões de aço	0	0	0	
Total	0	0	0	
(em unidades)	2009	2010	2011	
Medidor de energia	4.165	4.363	5.892	
Transformadores de distribuição aérea e subterrânea	0	0	0	
Postes de concreto	4.165	4.363	5.892	
Postes de madeira	874	63.333	2.857	
Postes de ferro	4,8	15	2,06	
Cruzetas de madeira	3.496	253.332	11.428	
Para-raios	1,19	0,02	0,52	
Transformadores de potência e corrente	2009	2010	2011	
Total	0	0	0	

MATERIAIS PROVENIENTES DE RECICLAGEM GRI EN2						
	2009		2010		2011	
		%		%		%
Medidor de energia (t)	47.059	39,5	70.705	9,2	114.954	5,8
Cruzetas de madeira (unidades)	18.606	0	36.086	0	33.306	5,4
Transformadores de potência (t)	6.221	61,0	8.875	49,4	3.879	53,2

Obs.: Houve uma queda nos medidores de energia provenientes de recuperação. Isso ocorreu em decorrência da troca da empresa fornecedora. Em 2011, passou-se a utilizar cruzetas poliméricas produzidas a partir de plástico reciclado. Para 2012, estima-se um aumento de 290% nos medidores reciclados.



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

INVESTIMENTOS EM GESTÃO AMBIENTAL

GRI: EN30

Em 2011, o investimento total em gerenciamento ambiental, incluindo arborização, manejo sustentável, equipamentos e redes protegidas, foi de R\$ 22,9 milhões. Já os gastos com tratamento e destinação de resíduos, incluindo incineração, descontaminação e aterro, foram de R\$ 661 mil. Os projetos de pesquisa e desenvolvimento (P&D) voltados ao meio ambiente receberam, em 2011, R\$ 617 mil.

O tratamento e a disposição de resíduos incluem a destinação dos resíduos perigosos gerados nas atividades da AES Sul. Nos anos de 2010 e 2011 houve uma grande destinação de equipamentos e óleo mineral isolante contaminado com PCB, o que fez com que o custo de disposição fosse bem acima do registrado em 2009.

Na limpeza total estão considerados os custos com remediação de derramamentos e as despesas de atendimento a emergência ambiental. Nos custos de educação em treinamento, em 2010 foram confeccionadas cartilhas de meio ambiente; em consequência disso, os valores em 2011 foram inferiores.

Em pesquisa e desenvolvimento, foram dois projetos principais: "Estudo e avaliação de desempenho de fluidos isolantes ecológicos para repotencialização de transformadores de alta tensão" e "Otimização de processos de retratamento e controle de postes de madeira utilizados em redes de energia elétrica". Ambos os projetos estão em conclusão.

MONITORAMENTO DA FROTA DE VEÍCULOS

GRI: EN29

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

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

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

Mensalmente, é realizado um monitoramento das emissões de CO₂ de todas as unidades. Também mensalmente, 30% da frota a diesel recebe inspeções visuais para verificar a emissão de fumaça preta. Aqueles que estão fora dos padrões, de acordo com a escala de Ringelmann⁷, vão para manutenção.

Em 2011, foram compensadas as emissões de CO₂ da frota de motocicletas da equipe incluem leitura e entrega com o plantio de mudas pela própria equipe.

EDUCAÇÃO AMBIENTAL

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

Em 2011, foi implementado o programa **Bom Dia Meio Ambiente**, em que mensalmente é divulgada uma apresentação referente ao tema para todos os colaboradores, buscando fortalecer a cultura de meio ambiente na empresa e os padrões de trabalho. Essa iniciativa está integrada ao programa Bom Dia Segurança, já consolidado na empresa.

PROJETO SER ÁRVORE

Outra inovação foi o projeto de educação ambiental realizado em parceria com o Departamento Estadual de Florestas e Áreas Protegidas (Defap), que direcionou os valores correspondentes à reposição florestal obrigatória do ano de 2010 a um projeto de educação chamado Ser Árvore.

Esse projeto teve como objetivo despertar a importância das árvores e seu papel no ecossistema, alinhado ao tema da campanha da ONU que definiu 2011 como o Ano Internacional das Florestas, com o intuito de estimular o mundo a agir em prol do ecossistema.

O Ser Árvore consiste em um jogo lúdico e interativo que é levado por uma equipe especializada às escolas e às comunidades da área de concessão da empresa e apresenta uma proposta de aprendizado sensorial, focada na importância das florestas e sua relação complexa com a sociedade. O projeto conta ainda com uma página na internet, na qual crianças e adultos podem interagir e ter acesso ao conteúdo de educação ambiental de uma maneira divertida. Durante o ano de 2011, mais de 3,5 mil crianças, de 60 escolas localizadas na área de concessão da empresa, participaram do jogo. A iniciativa terá continuidade em 2012, sendo levada para mais 50 escolas e com previsão de envolver cerca de 1,5 mil alunos.

Saiba mais sobre o projeto Ser Árvore na internet: www.serarvore.com.br.

GASTOS E INVESTIMENTO EM MEIO AMBIENTE (R\$ MIL)	2009	2010	2011
Tratamento e disposição de resíduos	61,2	1.734,8	661,3
Custos de limpeza e remediação	3,3	0	35,5
Educação e treinamento	26,1	23,6	6,8
Serviços externos de gestão ambiental	234,3	44,7	9,5
Pesquisa e desenvolvimento	1.161	974	617,1
Mitigação de emissões	0	0	2,1
Custos de prevenção e gestão ambiental	7.004,7	14.707,0	20.953,9
Total	8.490,7	17.484,2	22.286,5

TREINAMENTOS (EDUCAÇÃO AMBIENTAL)	2009	2010	2011
Número de participantes	357*	1.291	1371
Homem-hora de treinamento	2.162	6.153	18.970
Média de horas por colaborador	2	5	13

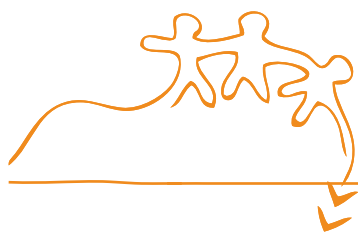
*Colaboradores treinados nos programas de educação ambiental.

⁷Escala básica de medida para a opacidade de fumaça.

INDICADORES DE DESEMPENHO				
RECUPERAÇÃO DE ÁREAS DEGRADADAS GRI EN28; EN30	2009	2010	2011	META
Área preservada e/ou recuperada por manejo sustentável de vegetação sob as linhas de transmissão e distribuição (em ha)	NA	NA	NA	NA
Área preservada/total da área preservada na área de concessão exigida por lei (%)	NA	NA	NA	NA
Contribuição para o aumento de áreas verdes nos municípios pelo programa de arborização urbana (em ha)	0	0	0	ND
Rede protegida isolada (rede ecológica ou linha verde) na área urbana (em km)	78	98	133	ND
Porcentagem da rede protegida e isolada sobre o total da rede de distribuição na área urbana	1,51	1,77	2,40	ND
Gastos com gerenciamento do impacto ambiental (arborização, manejo sustentável, equipamentos e redes protegidas) (R\$ mil)	8.552	19.219	22.947	ND
Quantidade de acidentes por violação das normas de segurança ambiental	0	0	0	0
Número de autuações e/ou multas por violação de normas ambientais	3	8	2	0
Valor incorrido em autuações e/ou multas por violação de normas ambientais (R\$)	0	40,4	0,273	0
GERAÇÃO E TRATAMENTO DE RESÍDUOS	2009	2010	2011	META
Emissão GRI: EN16; EN19				
Volume anual de gases de efeito estufa (CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆) emitidos na atmosfera (em toneladas de CO ₂ equivalente)	22.147	25.360	43.213	ND
Volume anual de emissões destruidoras da camada de ozônio (em toneladas de CFC equivalente)	ND	ND	5,825	ND
Efluentes GRI: EN21; EN22				
Volume total de efluentes (m ³)	14.477	18.065	17.210	ND
Volume total de efluentes com tratamento (m ³)	14.477	18.065	17.210	ND
Efluentes tratados (%)	100	100	100	100
SÓLIDOS				
Quantidade anual (em m ³) de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho etc.)	106	182	126	ND
Percentual de resíduos encaminhados para reciclagem sem vínculo com a empresa	50	56	47	ND
Percentual de resíduos reciclados por unidade ou entidade vinculada à empresa (projeto específico)	0	0	0	ND
Gastos com reciclagem dos resíduos (R\$ mil)	0,5	0,7	0,579	ND
Percentual do material de consumo reutilizado (matérias-primas, equipamentos, fios e cabos elétricos)	46	11	7	ND
Gastos com destinação final de resíduos não perigosos (R\$ mil)	ND	0,3	0	ND
MANEJO DE RESÍDUOS PERIGOSOS	2009	2010	2011	META
Equipamentos substituídos por óleo mineral isolante sem PCB – Ascarel (%)	99	99	100	100
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído na empresa (%)	100	100	100	100
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído nas unidades consumidoras (%)	100	100	100	100
Gastos com tratamento e destinação de resíduos tóxicos (incineração, aterro, biotratamento etc.) (R\$ mil)	204	1.689	661	ND
USO DE RECURSOS NO PROCESSO PRODUTIVO E EM PROCESSOS GERENCIAIS DA ORGANIZAÇÃO	2009	2010	2011	META
Consumo total de energia, por fonte GRI: EN4				
Hidrelétrica (%)	87	86,1	71,1	ND
Combustíveis fósseis (%)	3	11,5	17,6	ND
Fontes alternativas (gás, energia eólica, energia solar etc.) (%)	10	2,4	11,3	ND
Consumo total de energia (GWh)	3,43	3,13	3,22	2,97
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)	0,05	0,04	0,04	ND
CONSUMO TOTAL DE COMBUSTÍVEIS FÓSSEIS PELA FROTA DE VEÍCULOS DA EMPRESA, POR KM RODADO GRI EN29	2009	2010	2011	META
Gasolina (km/l)	12	13,1	11,66	ND
Diesel (km/l)	8,5	9,3	7,82	ND
Álcool (km/l)	7,8	NA	NA	ND
Gás natural (km/m ³)	NA	NA	NA	NA
CONSUMO TOTAL DE ÁGUA, POR FONTE (M ³) GRI: EN8	2009	2010	2011	Meta
Abastecimento (rede pública)	14.471	15.170	17.206	16.688
Fonte subterrânea (poço)	ND	ND	ND	ND
Captação superficial (cursos d'água)	NA	NA	NA	NA
Consumo total de água (m ³)	14.471	15.170	17.206	16.688
Consumo de água por funcionário (m ³)	16,04	12	13	ND
Redução de custos obtida pela redução do consumo de energia, água e material de consumo (R\$ mil)	127	53,3	1,90	ND
ORIGEM DOS PRODUTOS – MATERIAL DE CONSUMO GRI	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.)	ND	ND	ND	ND

INDICADORES DE DESEMPENHO				
Percentual de material adquirido com certificação florestal (Imaflora, FSC e outros)	ND	ND	ND	ND
EDUCAÇÃO E CONSCIENTIZAÇÃO AMBIENTAL – COMUNIDADE – NA ORGANIZAÇÃO	2009	2010	2011	META
Número de funcionários treinados nos programas de educação ambiental	357	1.291	1.378	1.378
Percentual de funcionários treinados nos programas de educação ambiental/total de funcionários	39,58	100	100	100
Número de horas de treinamento ambiental/total de horas de treinamento	6	4	12,80	ND
Recursos aplicados (R\$ mil)	26.134,00	23.600	6.831	ND
EDUCAÇÃO AMBIENTAL – COMUNIDADE	2009	2010	2011	META
Número de unidades de ensino fundamental e médio atendidas	91	104	156	-
Percentual de escolas atendidas/número total de escolas da área de concessão	0,34	0,04	0,06	-
Número de alunos atendidos	13.173	7.595	10.709	-
Percentual de alunos atendidos/número total de alunos da rede escolar da área de concessão	0,15	0,94	1,33	-
Número de professores capacitados	0	0	0	-
Número de unidades de ensino técnico e superior atendidas	0	0	0	-
Percentual de escolas atendidas/número total de escolas da área de concessão	0	0	0	-
Número de alunos atendidos	0	0	0	-
Recursos aplicados (R\$ mil)	5	37		-
PEES DESTINADOS À FORMAÇÃO DA CULTURA EM CONSERVAÇÃO E USO RACIONAL DE ENERGIA GRI: EU7	2009	2010	2011	META
Número de domicílios do segmento de baixa renda atendidos pelo programa	874	63.333	1.570	2.000
Percentual de domicílios do segmento de baixa renda atendidos pelo programa sobre total de domicílios do segmento de baixa renda	1,32	0,47	1,89	-
Número de equipamentos eficientes doados	627	189.380	6.725	-
Número de domicílios atendidos para adequação das instalações elétricas da habitação	116	381	1.319	-
Número de profissionais eletricitas treinados pelo programa	0	0	0	-
PEEs aquecimento solar	2	1	0	-
Número de sistemas de aquecimento solar instalados	0	2	0	-
PEEs gestão energética municipal	0	0	0	-
Número de municípios atendidos pelo programa de gestão energética municipal	0	0	0	-
Percentual de municípios atendidos sobre total de municípios da área de concessão (%)	0	0	9,32	-
P&D VOLTADOS AO MEIO AMBIENTE GRI: EU8	2009	2010	2011	META
Recursos aplicados (R\$ mil)	1.161	974	613	ND
Número de patentes registradas no Inpi	0	0	0	ND

INDICADORES DE DESEMPENHO GRI: EN23					
INDICADORES DE DESEMPENHO	UNIDADES DE MEDIDA	OBJETIVO DO INDICADOR	2009	2010	2011
Supressão vegetal	M² de área suprimida, por trimestre	Medir as áreas que são objeto de supressão vegetal, seja para construção de subestações, seja para abertura de faixas de servidão	2.094	0	0
Poda	Volume de resíduos gerado em m³, por mês	Medir o volume de resíduos de poda gerados na manutenção de redes	ND	1.281	5.336
Incidências de queimadas	Número de ocorrências e área degradada por queimadas, por ano	Medir a eficiência das ações preventivas e corretivas em relação a queimadas	18	8	22
Vazamento de óleo	Pontos de vazamento, por mês	Medir a eficiência das ações preventivas e corretivas relacionadas a vazamentos de óleo de equipamentos	28	25	13
Uso de fontes de energia alternativa em áreas protegidas ambientalmente	Número de residências assistidas	Medir a eficiência de programas que visam mitigar impactos causados pela concessionária em áreas de grande interesse e proteção ambiental	NA	NA	NA
Ações de pesquisa e desenvolvimento (P&D) que favoreçam a prevenção da poluição	Cronograma físico/financeiro do andamento do projeto	Medir a eficiência de programas que visam estabelecer ações para a prevenção da poluição	2	2	5



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

DESENVOLVIMENTO E VALORIZAÇÃO DE COLABORADORES

COMPROMISSO DE SUSTENTABILIDADE AES SUL (2012-2016)

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

A AES Sul busca fazer com que os colaboradores se sintam parte da empresa, envolvendo-os e incentivando a participação em importantes questões do negócio. Um exemplo disso é o **Pé na Estrada**, evento que reúne a alta administração da companhia e todos os 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.

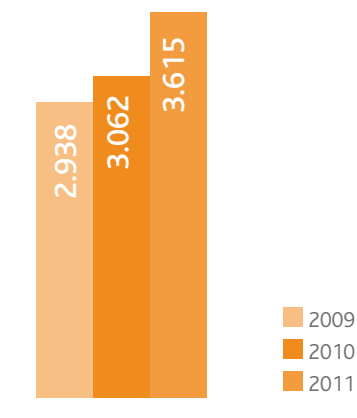
Antes do evento, que em 2011 chegou à quarta edição, os colaboradores participam das mesas-redondas, momento em que apresentam propostas de melhoria que podem ser utilizadas no planejamento estratégico do Grupo. Com base nas ideias apresentadas na ocasião, a AES Brasil formulou um plano com 65 ações.

PERFIL DOS COLABORADORES

GRI: LA1

Em 2011, o quadro funcional da AES Sul contava com 3.615 colaboradores, 18% a mais em comparação com 2010. Esse aumento se deu, principalmente, na força de trabalho terceirizada para atuação em manutenção e construção. No ano, houve internalização de parte da equipe de manutenção de rede e criação de uma equipe de construção de redes. Ambas as iniciativas também implicaram aumento do número de terceiros.

TOTAL DE COLABORADORES



PESQUISA DE CLIMA

Conhecer a opinião dos 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 que consideram 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 Sul, o índice chegou a 88% no mesmo período.

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

Os resultados indicaram que 78,6% dos colaboradores da AES Brasil e 86,1% dos colaboradores da AES Sul 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 85,0% da AES Sul avaliaram positivamente o atendimento às necessidades de seus principais públicos de relacionamento.

DIVERSIDADE E INCLUSÃO

GRI: LA14

Com a grande quantidade de pessoas atuando em suas operações, a preocupação da empresa é manter e respeitar a diversidade entre os colaboradores. Por isso, adota políticas de inclusão que zelam pela equidade étnica, etária, de gênero e social na força de trabalho, por meio da atuação da área de recursos humanos e de lideranças. Esse trabalho começa no processo seletivo e envolve toda a área de recursos humanos e os líderes.

Além de promover a qualificação por meio de parcerias com o Senai, as lideranças e os colaboradores são estimulados a apoiar a inclusão de pessoas com deficiência, identificando internamente as oportunidades mais adequadas para cada perfil profissional.

RECRUTAMENTO INTERNO

Desenvolver e investir em talentos para utilizá-los no bom desempenho dos negócios. É nisso que a AES Brasil acredita. Por isso, prioriza o recrutamento interno para o preenchimento de novas oportunidades.

Em 2011, por meio do Programa de Seleção Interna, 41 das 65 vagas foram ocupadas por colaboradores que já trabalhavam na empresa em outras funções. O principal objetivo do programa é 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 democrática, 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.

NÚMERO DE COLABORADORES POR NÍVEL FUNCIONAL ¹	2009	2010	2011
Diretoria	6	7	7
Gerência	34	38	16
Chefia/coordenação	19	27	41
Técnica/supervisão	18	36	33
Administrativo	343	342	325
Operacional	484	841	965
Terceiros ²	2.034	1.771	2.228
Total	2.938	3.062	3.615

¹Entre os colaboradores diretos, a maioria tem contrato por tempo indeterminado, sendo que 5,8%, ou 86 colaboradores, têm contrato por tempo determinado. Os valores para terceiros não estão disponíveis.

²Todos os terceiros trabalham em período integral. Entre os diretos, 25 atuam em meio período. Todos os colaboradores atuam na região Sul. Em 2010, a diminuição de terceiros em relação a 2009 ocorreu por conta da internalização das equipes de leitura e entrega.

COLABORADORES POR CARGO E GÊNERO (%)	MULHERES	HOMENS
Conselho	0%	100%
Diretoria	0%	100%
Gerência	31,25%	68,75%
Administrativo	58,38%	41,62%
Operação	4,77%	95,23%
Aprendizes	12%	88%
Trainees	0%	100%
Estagiários	59,18%	40,82%
Total	18,39%	81,61%

COLABORADORES POR CARGO E FAIXA ETÁRIA (%)	ATÉ 30	ENTRE 30 E 50	MAIS DE 50
Conselho	0%	0%	100%
Diretoria	0%	66,67%	33,33%
Gerência	6,25%	68,75%	25%
Administrativo	26,91%	64,20%	8,89%
Operação	38,70%	56,92%	4,38%
Aprendizes	100%	0%	0%
Trainees	75%	25%	0%
Estagiários	97,96%	2,04%	0%

COLABORADORES COM DEFICIÊNCIA, POR CARGO	
Conselho	0%
Diretoria	0%
Gerência	5%
Administrativo	5,52%
Operação	0,52%
Aprendizes	0%
Trainees	0%
Estagiários	0%
Total	1,86%

PROPORÇÃO DO SALÁRIO DAS MULHERES EM RELAÇÃO AO DOS HOMENS	
Gerência	119%
Administrativo	144%
Operação	176%

Obs.: Em todos os cargos registrados, as mulheres recebem remuneração superior à dos homens. Dados sobre os demais cargos não estão disponíveis.

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

TRAINEES

Em dezembro de 2011, a AES Brasil formou sua primeira turma de *trainees*. Dos 20 profissionais que começaram em janeiro de 2010, dois desenvolveram o programa dentro da AES Sul e foram contratados para atuar na empresa.

O Programa de Trainees existe desde 2010 e tem como objetivo preparar sucessores para cargos estratégicos, além de contribuir para o desenvolvimento pessoal e profissional das pessoas. Focamos em trazer jovens altamente qualificados, questionadores, criativos e que ofereçam visões diferentes para antigos processos, com foco em promover a mudança e melhorar a empresa, sempre.

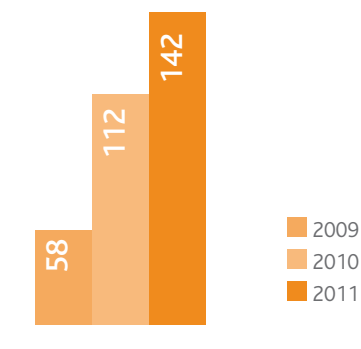
Em cada etapa do treinamento, que tem duração de dois anos, divididos em quatro semestres, os *trainees* conhecem uma área da empresa e entregam um projeto, que fará parte de sua avaliação de desempenho, além de participarem de cursos técnicos e comportamentais. Os líderes da AES atuam como mentores desses profissionais, auxiliando-os em questionamentos sobre suas carreiras.

ROTATIVIDADE

GRI: LA2

Em 2011, tivemos 265 admissões e 167 demissões, sendo 23 mulheres e 119 homens, o que representou uma taxa de rotatividade de 15,9%. A meta estabelecida por todas as empresas do Grupo AES Brasil é de até 6%.

DEMISSÕES



ROTATIVIDADE POR GÊNERO	2009	2010	2011
Demissões de mulheres	11	21	23
Demissões de homens	47	91	119
Rotatividade de homens	7,17%	11,11%	15,46%
Rotatividade de mulheres	6,86%	24,33%	11,18%

ROTATIVIDADE POR FAIXA ETÁRIA	2009	2010	2011
Demissões – Abaixo dos 30	22	49	58
Demissões – Entre 30 e 50	-	21	26
Demissões – Acima de 50	36	42	58
Rotatividade – Abaixo dos 30	10,75%	35,64%	25,96%
Rotatividade – Entre 30 e 50	12,85%	18,15%	3,47%
Rotatividade – Acima de 50	2,05%	12,96%	36,71%

DESENVOLVIMENTO DE EQUIPES

Em 2011, tivemos o desafio de recrutar 98 novos profissionais para assumirem postos de trabalho nas chamadas "Equipes H", responsáveis, entre outras atividades, pelas obras de trocas de postes e instalação de novas redes. Todos os profissionais recrutados passaram ainda por 320 horas de capacitações específicas. Além do incentivo à continuidade dos estudos, por meio do projeto de educação de jovens e adultos, outro exemplo de investimento no desenvolvimento de nossos colaboradores foi a criação do curso de formação de eletricista para os agentes comerciais. Esse curso, desenvolvido em parceria com o Senai, é inovador, pois passa a ser realizado à noite e aos sábados, dando oportunidade para os nossos agentes estudarem no contraturno do trabalho. O curso e as despesas de deslocamento são pagos integralmente pela AES. Para o incentivo ao desenvolvimento dos profissionais, outro recurso utilizado são os treinamentos *e-learning*, que são disponibilizados no Portal da Educação Corporativa, em que os colaboradores podem conhecer diferentes temas por meio de cursos de apresentação em público, finanças pessoais, gestão do tempo, comunicação e liderança, entre outros. Esses treinamentos também são extensivos aos familiares.

REMUNERAÇÃO

GRI: EC5; SO8

A AES Sul 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 buscarem 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, sendo paga por meio do programa de participação nos lucros e resultados.

A menor remuneração em salário-base paga pela empresa corresponde a 1,01 salário-mínimo regional vigente em 2011. Em cargos operacionais, por sua vez, os homens contabilizavam salário 1% maior do que o das mulheres.

PERFIL DA REMUNERAÇÃO	2009	2010	2011
% de colaboradores por faixa de salário			
Até 5 salários-mínimos	60,60	70,41	72,96
De 6 até 10 salários-mínimos	25,00	19,44	18,17
De 11 até 15 salários-mínimos	6,60	5,04	4,33
Acima de 15 salários-mínimos	7,80	5,11	4,54
Salário médio por categorias (R\$)			
Cargos de diretoria	26.423,75	28.776,33	30.940,81
Cargos gerenciais	9.897,52	10.722,63	13.455,66
Cargos administrativos	2.354,10	2.773,95	3.362,11
Cargos de produção	2.334,06	1.781,55	1.332,89
CUSTO TOTAL COM REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIOS	2009	2010	2011
Remuneração			
Folha de pagamento bruta (R\$ mil)	66.297,13	82.893,00	103.532,36
Encargos sociais compulsórios (R\$ mil)	14.493,70	17.260,97	21.612,89
Benefícios	2009	2010	2011
Educação (R\$ mil)	425,14	482,78	448,23
Alimentação (R\$ mil)	5.725,74	8.991,29	10.355,57
Transporte (R\$ mil)	169,12	483,67	475,55
Saúde (R\$ mil)	3.034,85	4.579,06	5.509,28
Fundação (R\$ mil)	7.819,85	8.399,17	9.263,48
Outros (a especificar) (R\$ mil)	NA	NA	NA
Participações nos resultados			
Investimento total em programa de participação nos resultados da empresa (R\$ mil)	10.047,00	10.050,95	13.608,94
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	25,44	15,51	16,99
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)	54,77	71,79	50,44
Divisão da menor remuneração da empresa pelo salário-mínimo vigente (inclui participação nos resultados e programa de bônus)	3,78	1,92	2,20
Comportamento perante demissões			
Número de funcionários ao fim do período	902	1.291	1.387
Número de admissões durante o período	79	484	243
Reclamações trabalhistas iniciadas por total de demitidos no período (%)	53,40	4,82	6,80
Reclamações trabalhistas GRI SO8			
Montante reivindicado em processos judiciais (R\$ mil)	108.760	101,59	78,93
Valor provisionado no passivo (R\$ mil)	29.970	26.900	19,27
Número de processos existentes	699	657	614
Número de funcionários vinculados nos processos	699	657	614

SIGA LIVRE

Por meio do Siga Livre – Programa de Crescimento Profissional, que traz informações sobre níveis hierárquicos, 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, sucessão, treinamento e desenvolvimento e alocação de recursos.

Desde a criação, em 2009, o Siga Livre foi responsável por 72 enquadramentos, 723 méritos (alterações na remuneração sem mudança de cargo) e 191 promoções só na AES Sul.

AS EMPRESAS DO GRUPO AES BRASIL PRIORIZAM O RECRUTAMENTO INTERNO PARA O PREENCHIMENTO DE NOVAS OPORTUNIDADES

BENEFÍCIOS

GRI: LA3

A AES Sul 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.

BENEFÍCIOS CONCEDIDOS PELA AES SUL	DESCRIÇÃO	ABRANGÊNCIA
Seguro de vida	Inclusão automática dos colaboradores e sem custo. Cobre morte por qualquer causa e invalidez, com indenização limitada a R\$ 1.300.000,00 – operacionalizado pela Generali Brasil Seguros	Todos
Auxílio-funeral	Oferecido a todos os colaboradores e dependentes diretos, sendo operacionalizado pela Generali Brasil Seguros, no valor de até R\$ 3.000,00. Sem mensalidade	Todos
Programa de Apoio Pessoal	Canal disponibilizado aos colaboradores e dependentes diretos para tratar de questões de ordem pessoal (conflitos, finanças, dependência química, psicológicas, sociais etc.). As informações são tratadas de forma sigilosa e não há custo	Todos
Auxílio-creche/babá	São reembolsados os pagamentos de creches, pré-escolas, maternais e babás de todas as colaboradoras mães. O valor é limitado a R\$ 385,00, até o 72º mês de idade dos filhos	Todas as mulheres
Vale-refeição	Pago no valor de R\$ 510,00 a todos colaboradores ativos. Descontos conforme faixa de remuneração definida, variando de R\$ 0,01 a R\$ 40,66	Todos
Vale-alimentação	Pago no valor de R\$ 110,00 a todos os colaboradores que recebem salários 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
Reembolso KM	A empresa reembolsa o quilômetro rodado para os colaboradores que utilizam seus carros particulares a serviço quando não há um veículo da frota da empresa disponível	Todos
Previdência privada	A empresa oferece o benefício da previdência privada por meio do Itaú Vida e Previdência S.A.	Todos
Assistência médico-hospitalar	Benefício disponível aos colaboradores administrado pelo sindicato Senergisul e conveniado à rede Unimed: plano disponível em duas opções, com cobertura e consultas, exames médicos e internações em quarto privativo e semiprivativo (dependendo do tipo de plano) – extensivo a dependentes	Todos
Assistência odontológica	Benefício disponível aos colaboradores administrado pelo sindicato Senergisul e extensivo a dependentes	Todos
Complementação acidente de trabalho	É assegurada ao colaborador afastado por acidente de trabalho a percepção integral da remuneração fixa que receberia em atividade	Todos
Auxílio para pais de filhos excepcionais	Benefício pago ao colaborador que possui filho com deficiência, devidamente comprovada em laudo médico, no valor de R\$ 506,00 mensais	Todos
Auxílio para colaborador portador de deficiência	Benefício pago aos colaboradores deficientes físicos, reconhecidos pelo MPT e enquadrados no quadro de PCDs da empresa, no valor de R\$ 195,00 mensais	Todos
Check-up especial	A empresa oferece um <i>check-up</i> anual a seu corpo diretivo/gerencial.	Gerentes e diretores
Automóvel	A empresa oferece automóvel	Diretoria

PLANO DE PREVIDÊNCIA PRIVADA

GRI: EC3

A participação nos planos de previdência privada da AES Sul é voluntária e abrange todos os colaboradores. Os planos, oferecidos por meio das operadoras Itaú Vida e Previdência e MetLife⁸ (somente diretoria) – Fundação CEEE não permite mais adesões –, possuem três opções de escolha diferentes: definido (somente Fundação CEEE), suplementar e voluntário. As contribuições são estipuladas de acordo com as características de cada um deles, com desembolsos feitos pelos colaboradores e pela empresa. Para a Fundação CEEE, o total do fundo é R\$ 277 milhões.

No Itaú Unibanco, a contribuição da previdência é dividida em dois grupos de participantes, de acordo com a remuneração, e com participação de 100% da empresa para as contribuições básicas e suplementares:

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%.

Os planos são cobertos por um fundo específico, alimentado pelas contribuições dos colaboradores e da empresa. Em 2011, a AES Sul aportou para os fundos R\$ 4,8 milhões. O passivo é reavaliado anualmente, sendo mantido coberto, e os ajustes são realizados em até dois anos após a avaliação.

No caso da MetLife, a AES Sul 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, é adotado um modelo integrado de avaliação de desempenho que envolve 100% dos colaboradores 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, seguida de avaliação por seus pares e subordinados (no caso de lideranças) e, finalmente, por 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. São elas: segurança; técnica e funcional; direcionamento para resultados; relacionamento interpessoal; e comprometimento com a organização e os valores AES. Para cargos em nível de analistas especialistas e *trainee*, além das competências já citadas se incluem comunicação, capacidade de trabalhar sob pressão e iniciativa. Já para o nível de supervisor e coordenador, somam-se as competências gestão de pessoas e gestão de mudanças.

O processo de avaliação de desempenho ocorre durante todo o ano, possuindo 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 suas entregas (resultados) e 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, direcionando também o plano de desenvolvimento individual. Nos últimos três anos, a AES Sul alcançou, nessas etapas, índice de 100% de *feedbacks* realizados por colaborador.

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

PLANO DE PREVIDÊNCIA PRIVADA	2009	2010	2011
Preparação para a aposentadoria			
Investimento em previdência complementar (R\$ mil)	7.819,85	8.399,17	9.263,48
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar	459	836	790
Número de beneficiados pelo programa de preparação para a aposentadoria	0	0	2

⁸Previdência 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.

RECONHECIMENTO DE COLABORADORES

Para incentivar e premiar os colaboradores que se destacam no desenvolvimento de suas atividades diárias, a AES Brasil mantém o Programa de Reconhecimento. Na AES Sul, foram 109 pessoas beneficiadas em 2011.

O programa foi estruturado em 2009 e conta com diferentes modalidades de reconhecimento:

Reconhecimento dinâmico: voltado para colaboradores cujas ações impactem a empresa e gerem resultados acima do esperado para as responsabilidades do cargo ou da equipe. A indicação é feita pelo diretor da área, e a premiação acontece mensalmente. Em 2011, 75 pessoas foram reconhecidas na AES Sul.

Reconhecimento gerencial: premiação para líderes que demonstrem as competências e os valores da liderança do Grupo AES Brasil por meio de ações que superem as expectativas. No período relatado, foram reconhecidos dois executivos da AES Sul.

Reconhecimento em segurança e meio ambiente: voltado para colaboradores que se destaquem em ações relacionadas ao nosso valor número 1 e a práticas positivas relacionados ao meio ambiente. Durante o ano, 14 colaboradores foram reconhecidos nessa premiação.

Reconhecimento por valores AES: nesse quesito, são premiados os colaboradores que se destaquem na vivência dos valores da AES. Na AES Sul, 18 pessoas foram reconhecidas.

No final de 2011 foi implementado o reconhecimento com foco no cliente, visando destacar a qualidade no atendimento aos clientes internos e externos.

TREINAMENTOS

GRI: LA11

Todos os anos, os colaboradores da AES Sul recebem treinamentos que envolvem questões relacionadas ao negócio da empresa, ética e *compliance*, saúde e segurança e desenvolvimento de lideranças. Em 2011 não foi diferente, e cada um dos

colaboradores participou, em média, de 115 horas de capacitação.

Os cursos oferecidos internamente pela AES Sul tiveram a participação de 3.117 colaboradores. Para formação externa, 249 colaboradores tiveram bolsas de estudos. Dois colaboradores puderam estudar em período sabático, com sua reintegração à equipe da AES Sul após o retorno. Ainda foi oferecido o **Programa de Educação de Jovens e Adultos**, que contemplou 50 participantes em 2011.

Os programas de treinamento e desenvolvimento são divididos em quatro categorias na AES Sul:

Desenvolvimento de lideranças: o principal objetivo é preparar os gestores para responder com agilidade aos desafios do dia a dia, auxiliar seus colaboradores no cumprimento de compromissos e disseminar a cultura e os valores da empresa.

Bolsas de estudo para programas de educação continuada e idiomas: a empresa possui bolsa para cursos de pós-graduação cujo tema esteja relacionado à estratégia e à necessidade do negócio. As parcerias firmadas com a Escola Superior de Propaganda e Marketing (ESPM) e com a Universidade do Vale dos Sinos (Unisinos) permitem, aos colaboradores e seus familiares, a realização de MBA em Gestão Empresarial, Gestão de Energia ou outro curso da área de interesse, todos com um valor inferior ao praticado no mercado. Setenta pessoas já foram beneficiadas com o programa, no qual não há aporte financeiro da AES Sul. Os colaboradores que realizam mestrado em instituição pública são liberados do expediente, para comparecerem às aulas.

Além de subsidiar aulas de idiomas para quem exerce funções que exigem o

conhecimento de uma língua diferente, são disponibilizadas bolsas de estudos para quem deseja fazer um curso técnico ou graduação.

Seminários e *workshops*: os colaboradores são incentivados a participar de seminários e *workshops* externos sobre novas tecnologias, inovação e práticas do mercado. A AES Sul também promove internamente eventos nessa linha, além de palestras, cursos de qualidade, Six Sigma, informática, revisão gramatical e 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 10% da grade anual da capacitação técnico-operacional; capacitação básica, mínima e obrigatória para os profissionais das áreas operacional, administrativa, técnica, comercial e de segurança (representando 55% 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, desenvolvimento e aperfeiçoamento.

Em relação ao desligamento da empresa, a AES Sul garantiu cinco pessoas em programas específicos para recolocação no mercado de trabalho, com um investimento de R\$ 94 mil. Para os aposentados, há o Programa Sempre Ativo, que busca desenvolver uma reflexão, apoiar e orientar aposentados ou pessoas em processo de aposentadoria, auxiliando na construção de seu projeto de vida. Em 2011, foram dois os contemplados, num investimento de R\$ 59,8 mil. Para 2012, a meta é formar uma turma de 15 participantes.

CATEGORIA FUNCIONAL [GRI LA10]						
	Carga horária total	Colaboradores da categoria	Horas por colaborador	Carga horária total	Colaboradores da categoria	Horas por colaborador
Liderança	1.168	68	17	1.030	60	17
Administrativo	65.710	381	172	57.293	362	158
Operacional	74.904	841	89	89.741	963	93
Terceiros	59.011	1.771	33	67.857	2.228	30
Aprendizes	33.000	25	1.320	33.000	25	1.320
Trainees	400	4	100	628	4	157
Estagiários	216	57	4	305	49	6
Total	234.409	3.147	74	249.854	3.691	68

EDUCAÇÃO DE JOVENS E ADULTOS

Buscando proporcionar a todos os colaboradores um ambiente de desenvolvimento e fortalecimento da carreira, incentivamos a continuidade nos estudos, pois acreditamos que essa qualificação seja um referencial para uma mudança de vida e novas perspectivas profissionais.

A AES Sul, em parceria com o Sesi (Serviço Social da Indústria), ofereceu o curso Educação para Jovens e Adultos (EJA) cujo público-alvo foram os profissionais da área de leitura e entrega que passaram a integrar o quadro funcional da AES Sul em 2010. O projeto contou com um atendimento focado nas diferentes necessidades dos colaboradores, considerando o nível de escolaridade e o tempo em que estavam afastados dos estudos. Durante todo o ano, as aulas foram realizadas nas instalações da AES, o que facilitou a participação dos colaboradores e o acompanhamento do aprendizado por parte da empresa e das lideranças. Os custos com as mensalidades e os deslocamentos para realização das provas nos polos credenciados pelo Conselho Estadual da Educação foram pagos integralmente pela empresa. Participaram do projeto 137 profissionais que não possuíam o ensino fundamental ou médio completos; 35 já concluíram uma dessas etapas.

Os resultados trazidos por esse projeto e o compromisso da empresa com a valorização, a mobilidade e o crescimento dos profissionais pode ser ilustrado com a promoção de 19 agentes comerciais, que passaram a ocupar o cargo de eletricitas, sendo que alguns leituristas que concluíram o curso EJA tiveram oportunidades de promoção. Acreditamos nas nossas pessoas e que a educação e o desenvolvimento permanentes de cada colaborador são diferenciais importantes para o sucesso de todos nós. Por isso, serão formadas novas turmas em 2012.

QUALIDADE DE VIDA

Preocupada com a qualidade de vida dos colaboradores dentro e fora do ambiente de trabalho, a AES Sul 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, que tem como objetivo reduzir o estresse e promover qualidade de vida, contribuindo para o desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores próprios:

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 colaboradores e familiares. Inclui palestras informativas e motivacionais e sessões semanais de apoio psicológico em grupo, além do fornecimento 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 91% (participantes que abandonaram o tabaco), sendo que 13 colaboradores são da AES Sul. Já o **Alimente-se Bem** oferece palestras educativas sobre a importância de uma alimentação equilibrada e uma rotina mais saudável. Os colaboradores ainda 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 107 são da AES Sul.

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, sendo três no Rio Grande do Sul (Porto Alegre, São Leopoldo e Novo Hamburgo), onde os colaboradores e seus familiares podem praticar as atividades. Em 2011, 172 pessoas se inscreveram no

programa; desse total, 43 são colaboradores da AES Sul. 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 544 da AES Sul.

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, pelo vício postural não corrigido ou por movimentos e esforços que prejudiquem a saúde das articulações. A média de participação durante o ano de 2011 ficou em 70%. 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, 1.048 pessoas participaram da ação. Nas **campanhas de vacinação**, foram distribuídas 926 doses de vacinas aos colaboradores que optaram por recebê-las.

Já o Programa **Gestação Saudável** oferece informações preciosas às colaboradoras gestantes do Grupo AES Brasil em sete encontros quinzenais e conscientiza sobre a importância da amamentação, da atividade física, da nutrição e dos cuidados com o bebê, entre outros temas relevantes para a saúde da gestante e do seu bebê. Contou com 68 participantes, sendo 17 da AES Sul.

Outro destaque 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.

COMUNICAÇÃO COM O PÚBLICO INTERNO

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

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

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

Revista Ligado: publicação mensal que contém as principais notícias do mês referentes às empresas do Grupo AES Brasil do ponto de vista estratégico, 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 e informações importantes das áreas corporativas e sobre 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 publicação de vídeos que trazem entrevistas com personalidades em evidência na mídia e 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.

A) INFORMAÇÕES GERAIS	2009	2010	2011
Número total de colaboradores	902	1.291	1.387
Colaboradores com até 30 anos de idade (%)	40,69	40,36	41,46
Colaboradores com 31 a 40 anos de idade (%)	37,47	37,46	37,92
Colaboradores com 41 a 50 anos de idade (%)	16,30	16,60	14,92
Colaboradores com idade superior a 50 anos (%)	5,54	5,58	5,70
Número de mulheres em relação ao total de colaboradores (%)	25,50	19,52	18,39
Mulheres em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	1,22	13,16	13,33
Funcionárias negras em relação ao total de colaboradores (%)	0,33	0,70	0,43
Colaboradores negros em relação ao total de colaboradores (%)	3,22	7,36	4,33
Colaboradores negros em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	1,43	0,00	1,67
Estagiários em relação ao total de colaboradores (%)	5,99	4,26	3,53
Colaboradores do programa de contratação de aprendizes (%)	2,55	1,94	1,80
Colaboradores portadores de deficiência	25	26	28
E) SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO	2009	2010	2011
Investimentos em programas específicos para portadores de HIV (R\$ mil)	0,00	0,00	0,00
Investimentos em programas de prevenção e tratamento de dependência (drogas e álcool) (R\$ mil)	0,00	0,00	0,00
F) DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL	2009	2010	2011
Perfil da escolaridade em relação ao total dos colaboradores – discriminar em %			
Ensino fundamental	7,98	18,90	16,80
Ensino médio	65,74	60,26	63,45
Ensino superior	19,51	16,27	14,92
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	6,76	4,57	4,83
Analfabetos na força de trabalho	0,00	0,00	0,00
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação em relação à folha de pagamento	1,14	2,76	3,15
Quantidade de horas de desenvolvimento profissional por funcionário/ano	115	118,00	114,47

FORNECEDORES

COMPROMISSOS DE SUSTENTABILIDADE AES SUL (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 buscar 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.

Entre os compromissos assumidos pela AES Brasil em sua Plataforma de Sustentabilidade está a criação de uma relação clara e transparente com todos os 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 precisará 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 fornecedores críticos. A ideia é realizar a consulta já no primeiro semestre de 2012 e tornar essa prática recorrente.

Além de promover o desenvolvimento

contínuo e sustentável dos parceiros comerciais, o IDF já foi utilizado para premiar os melhores fornecedores, 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.

Os critérios adotados para a seleção de fornecedores envolvem diretrizes básicas de segurança, meio ambiente e código de ética. Também é exigida documentação para verificar a habilitação jurídica, fiscal e tributária. Há consideração sobre o atendimento à legislação socioambiental e a saúde financeira da empresa.

PERFIL DOS FORNECEDORES

GRI: EC6

Em 2011, a AES Sul manteve contrato com diversas empresas, de pequeno, médio e grande portes, nacionais e multinacionais, para o fornecimento de materiais utilizados no sistema elétrico, como condutores, conectores, postes, isoladores, transformadores, medidores e artigos usados nas unidades administrativas.

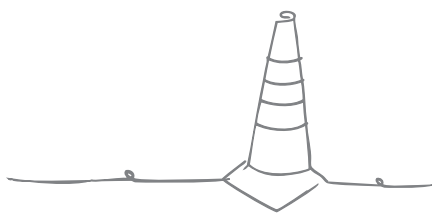
Já as prestadoras de serviço são qualificadas para atividades de expansão e manutenção de rede aérea, ligação de novos clientes, leitura de medidores e entrega de contas, serviços de vigilância e segurança, limpeza de faixas, poda de árvores e reforma de equipamentos. Mais de 90% da base de contratados é composta de fornecedores e prestadores de serviços regionais. Em 2011, 2.228 profissionais atuaram na AES Sul por meio das prestadoras de serviço.

Aproximadamente 21% das compras da AES Sul são realizadas em meio a fornecedores locais. Em decorrência da localização das operações, são considerados fornecedores locais aqueles com sede no Rio Grande do Sul e em Santa Catarina.

A empresa atua para erradicar o trabalho infantil e impedir o trabalho degradante e forçado na cadeia de suprimentos por meio de diversas ferramentas.

Além de inserir cláusula contratual específica sobre o tema, realiza auditorias *in loco* nos fornecedores, em que um dos pontos avaliados é o trabalho infantil e escravo. Durante as inspeções de segurança, esse é um dos itens que fazem parte da verificação.

Para expandir o debate sobre o tema na cadeia produtiva, foi feito um levantamento no Ministério do Trabalho e Emprego dos locais de maior incidência de trabalho infantil na área de concessão, além do envio de carta para todos os fornecedores dessas regiões falando sobre o repúdio a essa prática e incentivando o apoio à iniciativa Empresa Amiga da Criança, programa de engajamento da Abrinq.



2.228
PROFISSIONAIS ATUARAM NA
AES SUL POR MEIO DAS
PRESTADORAS DE SERVIÇO.

TRABALHADORES TERCEIRIZADOS	2009	2010	2011
Número de trabalhadores terceirizados/contratados	2.034	1.771	2.228
Custo total (R\$ mil)	91.646,00	124.708,00	186.431,48
Trabalhadores terceirizados/contratados em relação ao total da força de trabalho (%)	69	58	62
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

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 parceiros, considerando 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.

POLÍTICA DE CONTRATAÇÃO

GRI: EC6

A AES Sul adota regras específicas para selecionar seus fornecedores, com aplicação já no início do processo de cadastramento, no qual são disponibilizadas informações sobre as diretrizes básicas de segurança 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.

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

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

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

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

REVISÃO CONTRATUAL E DE COMPLIANCE

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*⁹ 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.

Em 2011, 100% dos fornecedores que se enquadraram¹⁰ no processo de *compliance* foram avaliados com relação a esses aspectos, bem como em relação a condições de saúde e segurança. Foram analisadas 446 operações, envolvendo um valor total de R\$ 1 bilhão, na AES Sul. 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.



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 ignorava."

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



100%

DOS FORNECEDORES COM CONTRATOS SUPERIORES A US\$ 100 MIL FORAM AVALIADOS EM ASPECTOS DE ÉTICA, SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO.

A) SELEÇÃO E AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES	2009	2010	2011
Quanto a trabalho infantil e trabalho forçado ¹	10	71	0
Quanto a condições de saúde e segurança ¹	0	0	0
Fornecedores não qualificados (%)	0	0	0
Fornecedores com certificação SA 8000 ou equivalente/total de fornecedores ativos (%)	0	0	0
B) APOIO AO DESENVOLVIMENTO DE FORNECEDORES ²	2009	2010	2011
Capacitações oferecidas aos fornecedores	1.692	1.953	1.290
Horas de treinamento oferecidas aos fornecedores	57.695	58.956	63.362

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

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

⁹Uma *due diligence* é um conjunto de atos investigativos a serem realizados antes de uma operação empresarial ser concretizada.

¹⁰Enquadram-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.

COMUNIDADE

COMPROMISSOS DE SUSTENTABILIDADE AES SUL (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 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 acesso à energia elétrica regularizada e ao consumo eficiente a 6 mil famílias de comunidades de baixa renda, até 2016.

A AES Sul tem consciência do seu papel em relação ao desenvolvimento socioeconômico da sociedade, tendo em vista a importância do serviço de distribuição de energia. 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 em situação de vulnerabilidade social.

Em 2011, o aporte financeiro foi de R\$ 9,4 milhões, sendo R\$ 720 mil em recursos próprios, R\$ 770 mil incentivados e R\$ 7,9 milhões em eficiência energética.

PROJETOS SOCIAIS

A AES Sul seleciona os projetos de acordo com a estratégia da companhia e os seguintes fatores:

- Projetos de alto impacto nas comunidades onde atua, seguindo dois pilares: cultura (restauração do patrimônio histórico, teatro e música) e cidadania (inclusão social, geração de renda e educação);
- Promoção de boas práticas de responsabilidade social corporativa na relação com fornecedores, colaboradores, clientes, comunidade e governo;
- Geração de transformação social por meio da promoção da cidadania em comunidades socialmente vulneráveis.

Após os projetos terem sido selecionados, a Gerência de Comunicação e Sustentabilidade avalia os resultados durante o Ciclo de Planejamento Estratégico, além do acompanhamento ao longo do ano feito nas *reuniões de performance*

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

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 cerca de 5.600 pessoas em suas atividades e, indiretamente, 292 mil pessoas, por meio das apresentações e palestras efetuadas. Na unidade da AES Sul, inaugurada em julho de 2011, esses números foram de 216 jovens atendidos pelas atividades e 12.606 pessoas, pelas apresentações e palestras.

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 tema transversal o uso seguro e eficiente da energia elétrica e o consumo responsável dos recursos naturais. A primeira delas, oferecida de segunda a sexta-feira, das 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.

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 Sul. Contempla, ainda, a seleção e o acompanhamento de projetos sociais inscritos nos Conselhos Municipais dos Direitos da Criança e do Adolescente (CMDCA's), que recebem o repasse de 1% do imposto de renda devido pela empresa.

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

OUTROS PROJETOS

Programa de Restauração do Patrimônio Histórico

Dando continuidade ao investimento realizado na preservação da cultura gaúcha, em 2011 a AES Sul concluiu a elaboração do projeto para restauração da Casa de Getúlio Vargas, transformada em um museu na cidade de São Borja. As obras de restauração estão previstas para iniciarem ainda em 2012.

Projeto Escola

Ativo há mais de dez anos, o Projeto Escola da AES Sul tem disseminado conhecimento e conscientização sobre energia elétrica para jovens dos ensinos fundamental e médio da área de concessão da empresa. O projeto surgiu da percepção de colaboradores da AES Sul, que constataram que temas como o consumo adequado da energia não eram abordados nas escolas. A partir disso, começaram a recrutar voluntários com capacidades para palestrar e informar os alunos. Em 2011, foram realizadas 121 palestras, atingindo um público de 10.322 alunos.

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 262 colaboradores da AES Sul. A empresa libera, por mês, quatro horas para o trabalho voluntário.

ENERGIA DO BEM – VOLUNTÁRIOS DA AES SUL	
2009	307
2010	277
2011	262

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

EM 2011, A
AES SUL INVESTIU
R\$ 9,4 MILHÕES
EM PROJETOS
SOCIAIS EM SUAS
COMUNIDADES
DE RELACIONAMENTO



TRANSFORMAÇÃO DE CONSUMIDORES EM CLIENTES

GRI: EU7; EC9

No âmbito social, o **Programa de Transformação de Consumidores em Clientes** tem o objetivo de regularizar as ligações informais de energia elétrica, melhorando as condições de fornecimento de energia às comunidades de baixa renda, disseminando orientações sobre o uso seguro e eficiente da eletricidade e resgatando a cidadania nessas comunidades. Em 2011, foram 2.857 famílias beneficiadas, com investimento de R\$ 5,9 milhões. Foram substituídas 1.263 geladeiras ineficientes por geladeiras eficientes e 1.492 chuveiros de alta potência por chuveiros econômicos. Além disso, houve a substituição de lâmpadas incandescentes de 40 e 60 watts por lâmpadas compactas de baixa potência e alto rendimento e a implementação de 35 coletores solares, retirando a carga de chuveiros de alta potência e realizando a substituição por outra fonte energética.

Para os próximos dois anos, a previsão de investimentos é de mais de R\$ 6 milhões em regularização da situação de consumo de energia elétrica de cerca de 4 mil famílias. Serão instalados *kits* de medição e *kits* internos de instalações elétricas; substituídas geladeiras e lâmpadas incandescentes por lâmpadas fluorescentes compactas; e instalados chuveiros eletrônicos e 150 *kits* com coletor solar para aquecimento de água.

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

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

HOSPITAL COM MAIS SAÚDE

GRI: EC8, EC9

Hospital com mais Saúde é um programa criado em meados de 2006 para dar um encaminhamento socialmente responsável a um problema recorrente em muitas distribuidoras de energia elétrica: a inadimplência dos hospitais filantrópicos, que, em sua maioria, têm dificuldade na captação de recursos.

A metodologia do projeto é simples: a empresa recebe doações da população por meio da conta de energia elétrica e repassa, integralmente, o valor arrecadado aos hospitais. Esse é um exemplo de parceria em que todos ganham: o hospital ganha uma fonte adicional de receita; a empresa, clientes adimplentes; e a comunidade ganha um serviço de saúde mais qualificado.

Só em 2011 o programa auxiliou diretamente 50 instituições hospitalares da nossa área de concessão, repassando para elas o valor de R\$ 1,7 milhão, obtido por meio de mais de 555 mil doações. A expectativa para 2012 é a manutenção do programa.

Outra iniciativa para contribuir com a melhoria dessas instituições é o Programa de Eficientização em Hospitais Filantrópicos, que visa reduzir o consumo de energia elétrica, possibilitando que eles direcionem esses recursos para o atendimento da população. Só em 2011 a empresa investiu mais de R\$ 882 mil, em seis hospitais. Para 2012, a meta é investir mais de R\$ 600 mil, em novos hospitais. Como resultado, obtivemos redução da demanda instalada desses clientes em 77,44 kW.

ESCOLAS ILUMINADAS

GRI: EC8; EC9

Em parceria com o governo do estado, a empresa desenvolveu um programa para melhorar a iluminação nas salas de aula das escolas estaduais e municipais, proporcionando mais conforto visual aos alunos e influenciando positivamente no aprendizado. Com investimento de R\$ 387 mil, foram beneficiadas 46 escolas com o *retrofit* de lâmpadas, calhas e reatores, melhorando o conforto visual e proporcionando melhores condições de aprendizado.

CAPACITAÇÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

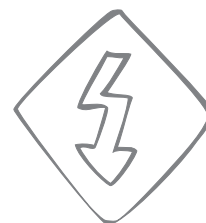
Com o propósito de desenvolver e oferecer capacitação profissional para pessoas com deficiência (PCDs) e cumprir um Termo de Ajuste de Conduta (TAC), a AES Sul ofereceu, em 2011, o primeiro curso de Qualificação para Auxiliar de Administração. Realizado em parceria com o Senai, o curso formou 18 pessoas com deficiência para o mercado, oferecendo possibilidade de inclusão social por meio da conquista de uma vaga de trabalho. Com um diploma em mãos, aumentam as oportunidades profissionais. Um exemplo disso é a contratação de uma aluna do curso pela AES Sul. Durante os seis meses de duração, os participantes tiveram aulas nas instalações do Senai e receberam bolsa-auxílio de meio salário-mínimo, vale-transporte e lanche no local. Essa iniciativa envolveu um grande trabalho de toda a equipe de recursos humanos, com um longo percurso desde a seleção dos alunos até a formatura, que contou com a presença de toda a liderança da empresa, parceiros e familiares dos alunos. Além das aulas, os participantes tiveram a oportunidade de visitar as instalações da AES Sul e de participar de conversas com diretores e gerentes. Com a formatura da primeira turma, a empresa já se prepara para a nova edição do curso, que será realizada em 2012.

ENERGIA SOLAR

Em busca de alternativas para geração de energia sustentável, em outubro de 2011 a AES Sul deu início a um projeto piloto para a instalação de 65 coletores de energia solar em residências de famílias de baixo poder aquisitivo no município de Canoas.

Os coletores são projetados para aquecer a água utilizada no chuveiro das residências, podendo reduzir em até 30% o consumo, bem como a conta mensal. A instalação dos coletores é uma ação pioneira no Brasil e, também, um piloto que poderá, no futuro, vir a ser expandido. Além de Canoas, quatro cidades serão contempladas: Santa Maria, Santa Cruz do Sul, Novo Hamburgo e São Leopoldo.

O investimento da AES Sul nesse projeto é de R\$ 862 mil, incluindo os equipamentos e a instalação. As famílias não têm nenhum custo.



65

COLETORES DE ENERGIA SOLAR FORAM INSTALADOS EM RESIDÊNCIAS DE FAMÍLIAS DE BAIXO PODER AQUISITIVO NO MUNICÍPIO DE CANOAS (RS).

DIMENSÃO SOCIAL E SETORIAL – INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS			
UNIVERSALIZAÇÃO GRI: EU26	2009	2010	2011
Metas de atendimento	32.290	37.875	39.866
Atendimentos efetuados (nº)	32.290	38.370	42.137
Cumprimento de metas (%)	100,00	101	106
Total de municípios universalizados	118	118	118
Municípios universalizados (%)	100,00	100,00	100,00
PROGRAMA LUZ PARA TODOS	2009	2010	2011
Metas de atendimento	2.000	2.100	417
Número de atendimentos efetuados (A)	2.310	2.190	1.130
Cumprimento de metas (%)	116	104	271
PROGRAMA LUZ PARA TODOS – ORIGEM DOS RECURSOS INVESTIDOS (R\$ MIL)	2009	2010	2011
Governo federal	0	14.663	1.670
Conta de desenvolvimento energético – CDE	0	1.953	223
Reserva global de reversão – RGR	0	12.709	1.447
Governo estadual	0	11.998	4.485
Próprios	22.300	-1.989	6.169
Outros	0	0	0
Total dos recursos aplicados (B)	22.300	24.672	12.324
O&M (Operação e Manutenção)	0	0	0
Custo médio por atendimento (B/A)	0	0	10.906,19



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

COMUNIDADE			
A) GERENCIAMENTO DO IMPACTO DA EMPRESA NA COMUNIDADE DE ENTORNO	2009	2010	2011
Número de reclamações da comunidade – impactos causados pelas atividades da empresa	-	914.157	919.749
Número de melhorias implantadas nos processos da empresa a partir das reclamações da comunidade	-	3	5
B) ENVOLVIMENTO DA EMPRESA EM SINISTROS RELACIONADOS COM TERCEIROS GRI: SO8	2009	2010	2011
Montante reivindicado em processos judiciais (R\$ mil)	-	13.660,00	14.960,00
Valor provisionado no passivo (R\$ mil)	-	2.430,00	3.550,00
Número de processos judiciais existentes	-	90	100
Número de pessoas vinculadas nos processos	-	140	152
C) TARIFA BAIXA RENDA GRI: EU23	2009	2010	2011
Número de clientes/consumidores com tarifa baixa renda	-	213.623	78.302
Total de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda em relação ao total de clientes/consumidores residenciais (%)	-	23,16	7,85
Receita de faturamento na subclasse residencial baixa renda (R\$ mil)	-	31.219,00	39.771,60
Total da receita de faturamento na subclasse residencial baixa renda em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial (%)	-	5,15	5,93
Subsídio recebido (Eletrobras) relativo aos consumidores baixa renda (R\$ mil)	-	21.343,00	16.643,00
D) ENVOLVIMENTO DA EMPRESA COM AÇÃO SOCIAL GRI: EC8	2009	2010	2011
Recursos aplicados em educação (R\$ mil)	-	1.221,81	1.327,05
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ mil)	-	973,78	883,00
Recursos aplicados em cultura (R\$ mil)	-	1.599,50	427,78
Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ mil)	-	4.808,07	6.112,95
Valor destinado a ação social (não incluir obrigações legais, tributos ou benefícios vinculados à condição de funcionários da empresa) (%)	-	84,55	92,39
Do total destinado a ação social, percentual correspondente a doações em produtos e serviços (%)	-	0,00	0,00
Do total destinado a ação social, percentual correspondente a doações em espécie	-	0,00	0,00
Do total destinado a ação social, percentual correspondente a investimentos em projeto social próprio (%)	-	9,94	7,85
Colaboradores que realizam trabalhos voluntários na comunidade externa à empresa/total de colaboradores (%)	-	21,46	18,89
Quantidade de horas mensais doadas (liberadas do horário normal do trabalho) pela empresa para trabalho voluntário de funcionários	-	ND	87,33
Consumidores cadastrados no Programa Bolsa Família/número de consumidores do segmento baixa renda (%)	-	49,00	100,00
E) ENVOLVIMENTO DA EMPRESA EM PROJETOS CULTURAIS, ESPORTIVOS ETC. (LEI ROUANET, LEI DO ESPORTE E LIC) GRI: EC8	2009	2010	2011
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ mil)	-	1.357,98	721,00
Número de projetos beneficiados pelo patrocínio	-	4	2
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ mil) – detalhar em relação ao maior projeto: título do projeto, beneficiário (patrocinado: pessoa física ou jurídica)*	-	873 *Lâmpada Mágica	691 Casa de Cultura e Cidadania
F) GERENCIAMENTO DO IMPACTO DA EMPRESA NA COMUNIDADE DO ENTORNO		2010	2011
Recursos alocados em programas governamentais (não obrigados por lei) federais, estaduais e municipais (R\$ mil)	-	0	0
Número de iniciativas, eventos e campanhas voltadas para o desenvolvimento da cidadania (exercício de voto, consumo consciente, práticas anticorrupção, direito das crianças etc.)	-	256	321
Recursos publicitários destinados a campanhas institucionais para o desenvolvimento da cidadania (R\$ mil)	-	273,44	273,40
Recursos investidos nos programas que utilizam incentivos fiscais sobre total de recursos destinados aos investimentos sociais (%)	-	15,45	7,61

BALANÇO SOCIAL IBASE

1 – BASE DE CÁLCULO			2011 VALOR (R\$ MIL)		2010 VALOR (R\$ MIL)	
Receita líquida (RL)			2.027.923		1.866.037	
Resultado operacional (RO)			374.985		172.659	
Folha de pagamento bruta (FPB)			103.532		82.893	
2 – INDICADORES SOCIAIS INTERNOS	VALOR (MIL)	% SOBRE FPB	% SOBRE RL	VALOR (MIL)	% SOBRE FPB	% SOBRE RL
Alimentação	10.356	10,00%	0,51%	8.991	10,85%	0,48%
Encargos sociais compulsórios	21.613	20,88%	1,07%	17.261	20,82%	0,93%
Previdência privada	9.263	8,95%	0,46%	8.399	10,13%	0,45%
Saúde	5.509	5,32%	0,27%	4.579	5,52%	0,25%
Segurança e saúde no trabalho	5.288	5,11%	0,26%	3.285	3,96%	0,18%
Educação	448	0,43%	0,02%	483	0,58%	0,03%
Cultura	-	2,13%	0,11%	-	0,00%	0,00%
Capacitação e desenvolvimento profissional	2.203	2,13%	0,11%	1.311	1,58%	0,07%
Creches ou auxílio-creche	245	0,24%	0,01%	187	0,23%	0,01%
Participação nos lucros ou resultados	13.609	13,14%	0,67%	10.051	12,13%	0,54%
Outros	-	0,00%	0,00%	-	0,00%	0,00%
3 – INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS	VALOR (MIL)	66,20%	3,38%	54.548	65,81%	2,92%
Educação	1.328	0,35%	0,07%	1.225	0,71%	0,07%
Cultura	1.034	0,28%	0,05%	1.600	0,93%	0,09%
Saúde e saneamento	883	0,24%	0,04%	974	0,56%	0,05%
Esporte	115	0,03%	0,01%	140	0,08%	0,01%
Creches	-	0,00%	0,00%	-	0,00%	0,00%
Combate à fome e segurança alimentar	-	0,00%	0,00%	-	0,00%	0,00%
Outros	6.112	1,63%	0,30%	4.808	2,78%	0,26%
Total das contribuições para a sociedade	9.472	2,53%	0,47%	8.747	5,07%	0,47%
Tributos (excluídos encargos sociais)	779.016	207,75%	38,41%	556.800	322,49%	29,84%
Total – Indicadores sociais externos	788.488	210,27%	38,88%	65.547	327,55%	30,31%
4 – INDICADORES AMBIENTAIS	VALOR (MIL)	% SOBRE FPB	% SOBRE RL	VALOR (MIL)	% SOBRE FPB	% SOBRE RL
Investimentos relacionados com a produção/operação da empresa	21.315	5,68%	1,05%	12.890	7,47%	0,69%
Investimentos em programas e/ou projetos externos	1.632	0,44%	0,08%	5.762	3,34%	0,31%
Total dos investimentos em meio ambiente	22.947	6,12%	1,13%	18.652	10,80%	1,00%
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%			
5 – INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL	2011		2010			
Nº de empregados(as) ao fim do período	1.387		1.291			
Nº de admissões durante o período	243		484			
Nº de empregados(as) terceirizados(as)	2.228		1.771			
Nº de estagiários(as)	49		55			
Nº de empregados(as) acima de 45 anos	200		203			
Nº de mulheres que trabalham na empresa	255		252			
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	13,33		13,16			
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	60		104			
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	1,67		0,00			
Nº de pessoas com deficiência ou necessidades especiais	28		26			

6 – INFORMAÇÕES RELEVANTES QUANTO AO EXERCÍCIO DA CIDADANIA EMPRESARIAL			2011		METAS 2012	
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa			50,44		71,79	
Número total de acidentes de trabalho			8		5	
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	() direção		(X) direção e gerências		() todos(as) empregados(as)	
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	() direção e gerências		() todos(as) empregados(as)		(X) todos(as) + Cipa	
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	() não se envolve		() segue as normas da OIT		(X) incentiva e segue a OIT	
A previdência privada contempla:	() direção		() direção e gerências		(X) todos(as) empregados(as)	
A participação nos lucros ou resultados contempla:	() direção		() direção e gerências		(X) todos(as) empregados(as)	
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	() não são considerados		() são sugeridos		(X) são exigidos	
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	() não se envolve		() apoia		(X) organiza e incentiva	
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	na empresa: 3.664	no Procon: 52	na Justiça: 2.025	na empresa: 5.805	no Procon: 107	na Justiça: 3.435
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	na empresa: 100%	no Procon: 100%	na Justiça: 39%	na empresa: 100%	no Procon: 100%	na Justiça: 24%
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):	Em 2011: 1.508.269			Em 2010: 1.165.057		
Distribuição do valor adicionado (DVA):	68,88% governo 5,77 % colaboradores(as) 3,88% acionistas 9,02% terceiros 12,45% lucro retido			66,91% governo 5,87% colaboradores(as) 16,26% acionistas 10,11% terceiros 0,85% lucro retido		
7 – OUTRAS INFORMAÇÕES						

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.

O RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE DA AES SUL É PUBLICADO PELO SEXTO ANO CONSECUTIVO SOB AS DIRETRIZES DA GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI), ATENDENDO AO NÍVEL B DE ADERÊNCIA ÀS DIRETRIZES

INFORMAÇÕES DE PERFIL				
ESTRATÉGIA E ANÁLISE				
Indicador	Descrição	Reportado	Página	Razão para omissão
1.1	Mensagem do presidente	●	3 e 4	
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	●	3, 4, 23, 24, 26 e 28	
As metas estão colocadas ao longo do relatório.				
PERFIL ORGANIZACIONAL				
Indicador	Descrição	Reportado	Página	Razão para omissão
2.1	Nome da organização	●	AES Sul Distribuidora de Energia S.A.	
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	●	5	
2.3	Estrutura operacional da organização	●	5	
2.4	Localização da sede da organização	●	Porto Alegre (RS) – Brasil	
2.5	Países em que a organização opera e em que suas principais operações estão localizadas	●	6; A AES Sul atua na região centro-oeste do Estado do Rio Grande do Sul, Brasil	
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade	●	Empresa privada sociedade por ações	
2.7	Mercados atendidos	●	5 e 9	
2.8	Porte da organização	●	5, 6, 9, 15 e 49	
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	●	3, 4, 18, 32, 45 e 61	
PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO				
Indicador	Descrição	Reportado	Página	Razão para omissão
3.1	Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas	●	2	
3.2	Data do relatório anterior mais recente	●	2011, referente a 2010	
3.3	Ciclo de emissão de relatórios	●	2	
3.4	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou ao seu conteúdo	●	2	
3.5	Processo para definição do conteúdo do relatório	●	2	

INFORMAÇÕES DE PERFIL				
3.6	Limite do relatório	●	Todas as operações da AES Sul 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	●	2	
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, conforme constam em notas de rodapé ao longo do relatório	
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	●	145-155	
3.13	Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório	●	A Global Reporting Initiative verificou o nível de aderência deste relatório às suas diretrizes	
A Global Reporting Initiative verificou o nível de aderência deste relatório às suas diretrizes.				
GOVERNANÇA, COMPROMISSOS E ENGAJAMENTO				
Indicador	Descrição	Reportado	Página	Razão para omissão
4.1	Estrutura de governança da organização, incluindo comitês do alto órgão de governança	●	15	
4.2	Presidência do mais alto órgão de governança	●	16	
4.3	Membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança	●	15	
4.4	Mecanismos para que acionistas e colaboradores façam recomendações	●	13	
4.5	Relação entre a remuneração e o 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 cientificá-lo do seu 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	●	15	
Os membros do Conselho de Administração da AES Sul 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	●	10 e 14	
4.9	Responsabilidades pela implementação das políticas econômicas, ambientais e sociais	●	15 e 26	
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.	●		
A AES Sul não considera o princípio da precaução nas estratégias, nas políticas e no posicionamento da organização.				
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente	●	13, 14 e 30	
4.13	Participação em associações e/ou organismos nacionais/internacionais	●	30	
4.14	Relação de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização	●	24	
Colaboradores, fornecedores, clientes (corporativos e residenciais) e representantes de diferentes setores da sociedade (como poder público, ONGs e outras instituições).				
4.15	Base para a 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>	●	23 e 26	
4.17	Principais temas e preocupações levantados por meio do engajamento dos <i>stakeholders</i>	●	24	

INFORMAÇÕES SOBRE ABORDAGEM DE GESTÃO		
ABORDAGEM DE GESTÃO	ASPECTOS	PÁGINA/PDF ONLINE
EC	Desempenho econômico Presença no mercado Impactos econômicos indiretos	44, 50, 52, 56 e 67
EN	Materiais Energia Água Biodiversidade Emissões, efluentes e resíduos Produtos e serviços Conformidade Transporte Geral	28, 60 e 63
LA	Emprego Rel. entre trab. e a governança Saúde e segurança no trabalho Treinamento e educação Divers. e igualdade de oportun.	28, 33, 41 e 67
HR	Processo de compra Não discriminação Liberdade de associação Trabalho infantil Trabalho forçado/escravo Práticas de segurança Direitos indígenas	60
SO	Comunidade Corrupção Políticas públicas Comportamento anticompetitivo Conformidade	29 e 42
PR	Saúde e segurança do cliente Rotulagem de produtos e serviços Comunicação e marketing Privacidade do cliente Compliance	28

INDICADORES DE DESEMPENHO					
DESEMPENHO ECONÔMICO					
INDICADOR	DESCRIÇÃO	REPORTADO	PÁGINA	RAZÃO PARA OMISSÃO	PACTO GLOBAL
Desempenho econômico					
EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído	●			-
EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades em decorrência de mudanças climáticas	•			7
EC3	Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício	○			-
EC4	Ajuda financeira significativa recebida do governo	●	15		-
<p>A AES Sul recebeu, em 2011, R\$ 22,3 milhões em incentivos fiscais, subsídios e subvenções. Os incentivos fiscais foram recebidos por meio da "Lei do Bem", para pesquisa, desenvolvimento e inovação, no valor de R\$ 753 mil; perdão de multa e juros, por meio da Lei 11.941/09, no valor de R\$ 283 mil; e isenção tributária sobre o perdão de multas e juros, no valor de R\$ 94 mil. Os subsídios, que corresponderam ao valor de R\$ 16,2 milhões, foram recebidos de acordo com a oferta de energia para classe residencial baixa renda e a complementação mensal paga pelo governo. O cálculo desse subsídio é realizado com base na metodologia da Aneel (Resolução 89/2004) e nas verificações dos valores pleiteados pela AES Sul. A Aneel homologa mensalmente o pagamento de receita de igual valor à perda de faturamento. Em subvenções, foram recebidos R\$ 4,9 milhões. Os recursos foram destinados à cobertura dos custos das obras da 6ª Tranche e para o 3º Convênio do Programa de Eletrificação Rural, ambos integrantes do programa Luz para Todos, do Ministério de Minas e Energia.</p>					
Presença no mercado					
EC5	Variação da proporção do salário mais baixo comparado ao salário-mínimo local	●			1
<p>Todos os colaboradores recebem valor superior ao salário-mínimo regional do Rio Grande do Sul (R\$ 610). O menor salário pago é 1% maior, sendo que não são consideradas diferenças entre as unidades.</p>					
EC6	Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais	●	78 e 79		-
EC7	Contratação local	•			6
Impactos econômicos indiretos					
EC8	Impacto de investimentos em infraestrutura oferecidos para benefício público	○			-

INDICADORES DE DESEMPENHO					
EC9	Descrição de impactos, econômicos indiretos significativos	●	82 e 83	-	
DESEMPENHO AMBIENTAL					
INDICADOR	DESCRIÇÃO	REPORTADO	PÁGINA	RAZÃO PARA OMISSÃO	PACTO GLOBAL
Materiais					
EN1	Materiais usados, por peso ou volume	○	62		8
EN2	Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem	●	62		8 e 9
Energia					
EN3	Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária	•			8
EN4	Consumo de energia indireta discriminado por fonte primária	●	61 e 64		8 e 9
EN5	Energia economizada em virtude de melhorias em conservação e eficiência	•			8
EN6	Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia	●	57 e 60		-
EN7	Iniciativas para reduzir o consumo de energia indireta e as reduções obtidas	•			-
Água					
EN8	Total de água retirada por fonte	●	62 e 64		8 e 9
EN9	Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água	●	100% do abastecimento é proveniente da rede pública		8
100% do abastecimento é proveniente da rede pública.					
EN10	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	•			8
Biodiversidade					
EN11	Localização e tamanho da área possuída	•			8
EN12	Impactos significativos na biodiversidade gerados por atividades, produtos e serviços	•			8
EN13	Habitats <i>protegidos ou restaurados</i>	•			-
EN14	Estratégias para gestão de impactos na biodiversidade	•			-
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	○	61 e 64		8
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	•			7, 8 e 9
EN19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio	●	61 e 64		
EN20	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas	•			
EN21	Descarte total de água, por qualidade e destinação	●	62 e 64		
EN22	Peso total de resíduos, por tipo e métodos de disposição	●	62 e 64		
EN23	Número e volume total de derramamentos significativos	○	65		
EN24	Peso de resíduos transportados considerados perigosos	●	62		
EN25	Descrição de proteção e índice de biodiversidade de corpos d'água e habitats	•			
Produtos e serviços					
EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais	●	60		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	●	64		
Não houve multas significativas (valores superiores a R\$ 500) em 2011. Foram recebidas duas autuações relacionadas ao não recolhimento de resíduos de poda de vegetação.					
Transporte					
EN29	Impactos ambientais referentes a transporte de produtos e de trabalhadores	○	64		8
Geral					

INDICADORES DE DESEMPENHO					
EN30	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental	●	63, 64		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	○	67		-
LA2	Número total e taxa de rotatividade de empregos, por faixa etária, gênero e região	○	69		6
LA3	Comparação entre benefícios a colaboradores de tempo integral e temporários	●	71		-
Rel. entre trab e a governança					
LA4	Percentual de colaboradores abrangidos por acordo de negociação coletiva	○			
100% dos colaboradores são cobertos por acordos de negociação coletiva					
LA5	Descrição de notificações (prazos e procedimentos)	•			
Saúde e segurança no trabalho					
LA6	Percentual dos colaboradores representados em comitês formais de segurança e saúde	●	33		1, 2 e 3
LA7	Taxa de lesões, doenças ocupacionais e dias perdidos	○	37		1
LA8	Programas de educação, prevenção e controle de risco	•			1
LA9	Temas relativos a segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos	●			1
Os acordos com sindicatos referentes às práticas de saúde e segurança envolvem treinamento e educação e o direito de recusar trabalho inseguro. Aliados a isso, há práticas e procedimentos que não constam no acordo coletivo, pois a segurança dos colaboradores faz parte da cultura da AES Sul. As práticas englobam entrega de EPIs e vistorias diárias em equipamentos considerados críticos e trimestrais em todos os equipamentos. Diariamente, também são realizadas inspeções de segurança de forma aleatória nas equipes, verificando o uso de equipamentos de proteção.					
Treinamento e educação					
LA10	Média de horas por treinamento, por ano	●	74		6
LA11	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua	●	73		-
LA12	Percentual de colaboradores que recebem análises de desempenho	●	72		-
Divers. e igualdade de oportun.					
LA13	Composição da alta direção e dos conselhos, e proporção por grupos e gêneros	●	68 e 76		1 e 3
LA14	Proporção de salário-base entre homens e mulheres, por categoria funcional	●	68		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	●			1, 2, 3 e 4
Atualmente, temos 46 fornecedores significativos que são avaliados pelo Índice de Desempenho do Fornecedor para a AES Sul. Todos os contratos desses fornecedores incluem critérios ou avaliação com foco em direitos humanos. Em 2011, nenhum fornecedor avaliado foi recusado.					
HR3	Horas de treinamento para colaboradores em políticas e procedimentos relativos a direitos humanos, incluindo percentual de colaboradores treinados	•			
Não discriminação					
HR4	Total de casos de discriminação e as medidas tomadas	•			1, 2 e 3
Liberdade de associação					
HR5	Política de liberdade de associação e o grau de aplicação	●			1, 2 e 3
A AES Sul possui um acordo coletivo no qual constam cláusulas de políticas de relações sindicais, que tratam especificamente dos dirigentes e delegados sindicais e das reuniões periódicas. Essas cláusulas afirmam o reconhecimento do sindicato como legítimo representante de seus empregados, mantendo um relacionamento profissional e respeitoso, que proporcione condições adequadas para o sindicato exercer sua representação, por meio de ações como: liberação de dirigentes sindicais sem prejuízo à sua remuneração, realizações de reuniões, acesso de dirigentes sindicais às dependências da AES Sul, filiação sindical, distribuição de informativos, participação em reuniões corporativas e disponibilização de informações gerenciais. Dessa forma, não foi identificada nenhuma operação com risco à liberdade de associação.					
Trabalho infantil					
HR6	Medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil	●			1, 2, 3 e 5

INDICADORES DE DESEMPENHO

As operações em que há risco de ocorrência de trabalho infantil são as pequenas empresas familiares que prestam serviços à indústria. Para firmar o compromisso com essas questões, a AES Brasil assinou, em 2010, o Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo no Brasil. Na etapa de cadastramento de fornecedores, a AES Sul disponibiliza informações relativas ao código de ética e insere cláusula contratual específica sobre o tema de direitos humanos. Além disso, realiza auditorias *in loco* nos fornecedores, em que um dos pontos avaliados é o trabalho infantil. Durante as inspeções de segurança, esse tema também é verificado.

Trabalho forçado/escravo					
HR7	Medidas tomadas para contribuir para a erradicação do trabalho forçado	●			
Todos os colaboradores (100%) da AES realizam treinamento de ética durante a integração de novos colaboradores. Além disso, a divulgação das políticas é feita pela intranet.					
HR8	Percentual do pessoal de segurança treinado em direitos humanos	●			-
Todos os colaboradores (100%) da AES realizam treinamento de ética durante a integração de novos colaboradores. Além disso, a divulgação das políticas é feita pela intranet.					

Direitos indígenas					
HR9	Número total de casos de violação de direitos dos povos indígenas e medidas tomadas	●			
Em 2011, não houve caso 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	●			-
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 colaboradores treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção	●			10
SO4	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	●			10
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	●	43, 70 e 84		

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, não houve caso de não conformidade que tenha resultado em multa ou advertência. Para os demais códigos voluntários, não foram geradas não conformidades, apenas recomendações conduzidas ao processo de melhoria. Com base nos resultados do ano anterior, foram estabelecidas algumas metas para assegurar o menor número de não conformidades: 1. Alcançar 100% de conclusão das NCs de auditorias internas e externas até o prazo de vencimento; 2. Manter o nível de implantação das Normas de Segurança AES Corp. acima de 90%; 3. Manter ScoreCard SMS (nível de cultura de segurança) superior a 80%; 4. Aderir à OHSAS 18.001:2007 por meio de certificação, em agosto de 2012.

Rotulagem de produtos e serviços					
PR3	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigido 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	●	41		
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 de privacidade de clientes	●			

Não houve nenhuma reclamação comprovada relativa a violação de privacidade e perda de dados de clientes no período coberto pelo relatório.

Compliance					
PR9	Multas por não conformidade relativas a 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	●	6 e 9		
A capacidade instalada de distribuição das subestações da AES Sul ao fim de 2011 era de 1.697 MVA. As expansões no ano adicionaram 250 MVA ao sistema, com as subestações de Canoas 3 (2 x 37,5 MVA), Novo Hamburgo 2 (2 x 37,5 MVA) e Tuparay (25 MVA) e as ampliações das subestações de São Gabriel (5 MVA), Candelária (25 MVA), Sapiranga (25 MVA) e Encantado (20 MVA).					
EU2	Economia líquida de energia, discriminada por fonte de energia primária e por sistema regulatório	•			
A AES Sul não tem geração de energia, atua como distribuidora. Esse indicador, portanto, não é aplicável.					
EU3	Número de unidades consumidoras residenciais, industriais, institucionais e comerciais	○	6, 9 e 50		
Não estão disponíveis os dados dos consumidores que são produtores.					
EU4	Comprimento de linhas de transmissão e distribuição aéreas e subterrâneas	●	6 e 9		
EU5	Alocação de permissões de emissão de equivalentes de CO2, discriminadas por estrutura de mercado e créditos de carbono	○			
Esse 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	•			
EU7	Programas de gerenciamento pelo lado da demanda, incluindo programas residencial, comercial, institucional e industrial	●	50, 59, 60, 65 e 82		
EU8	Atividades e despesas referentes a pesquisa e desenvolvimento visando à confiabilidade do fornecimento de eletricidade e à promoção do desenvolvimento sustentável	●	45, 46 e 65		
De acordo com a regulamentação do setor elétrico, 0,2% da receita operacional líquida da AES Sul é destinada ao programa de pesquisa e desenvolvimento, tendo sido investidos, em 2011, R\$ 5,86 milhões, contemplando 20 projetos. Para 2012, a estimativa de investimento é de R\$ 6 milhões, em 16 projetos.					
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.					
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 Sul é distribuidora de energia; portanto, não possui unidades geradoras. Esse indicador não é aplicável.					
EU12	Percentual de perda de transmissão e distribuição em relação ao total de energia	●	9 e 56		
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	●			
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	●			
O Programa de Segurança 2011 estabelece que os empregados têm por obrigação cumprir todos os procedimentos definidos pela empresa, utilizar os equipamentos de proteção para a realização de suas atividades, reportar condições ou métodos inseguros de trabalho e promover e participar das ações de segurança da empresa. Para garantir o cumprimento dessas exigências, foram realizadas mais de 7.800 inspeções em meio a colaboradores próprios e terceiros. Todas as inspeções são registradas no Sistema de Inspeções de Segurança, permitindo o acompanhamento das não conformidades identificadas. Os dados de acompanhamento também são avaliados nas reuniões do Comitê de Segurança, em que lideranças avaliam a situação de colaboradores que tenham cometido um grande número de não conformidades e traçam planos de ação para lidar com esses desvios. A meta para 2012 é realizar 8 mil inspeções de segurança em campo.					
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	●			
Todos os colaboradores, próprios ou terceiros, que atuam para AES Sul passam por treinamentos associados a saúde e segurança. Os programas que envolvem esse tipo de treinamento são: Líder em Ação, integração de segurança, Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho, atividades do Dia Mundial de Segurança e programa Imprudência Nunca Mais.					
EU19	Participação de <i>stakeholders</i> em processos decisórios relacionados a planejamento energético de desenvolvimento de infraestrutura	•			

INDICADORES SETORIAIS			
EU20	Medidas de planejamento de contingência e 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	○	42
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	○	
Dois programas desenvolvidos pela AES Sul buscam ampliar o acesso à eletricidade: o Programa de Universalização e o Luz para Todos, este em parceria com os governos estadual e federal e que terminou ao fim de 2011. No último ano, foram 1.130 famílias atendidas pelo programa Luz para Todos e 42.137 por meio do Programa de Universalização. As metas estipuladas pelos programas foram atingidas, pois todos os municípios atendidos pela AES Sul encontram-se 100% universalizados.			
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	●	38
Para minimizar as dificuldades no atendimento a públicos que tenham alguma barreira no acesso às informações e aos serviços prestados pela AES Sul, são desenvolvidas algumas iniciativas. Os clientes com deficiência visual têm a possibilidade de receber a conta de energia em braile; há um canal de atendimento exclusivo para atendimento a clientes com problemas auditivos (0800 707 7281); e as lojas de atendimento são adaptadas para o acesso de pessoas com deficiência física. Todos esses canais são meios de oferecer informações sobre o uso seguro da eletricidade.			
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	○	38
Em 2011, houve 11 ocorrências entre as comunidades e as redes da AES Sul. Desses acidentes, um resultou em óbito, dois foram graves e oito foram leves. Esse indicador tem tido melhora nos últimos anos, e a meta para 2012 inclui a redução de 20% do total de acidentes com a população, para no máximo nove acidentes.			
EU26	Percentual de população não atendida em áreas com distribuição ou serviço regulamentado	●	
100% dos municípios da área de concessão da AES Sul encontram-se universalizados.			
EU27	Número de desligamentos residenciais por falta de pagamento, discriminado por duração do desligamento e por sistema regulatório	●	55
EU28	Frequência das interrupções no fornecimento de energia	●	9 e 42
EU29	Duração média das interrupções no fornecimento de energia	●	9 e 42
EU30	Fator de disponibilidade média da usina, discriminado por fonte de energia e por sistema regulatório	●	
A AES Sul é distribuidora de energia; portanto, não possui unidades geradoras. Esse indicador não é aplicável.			

● Indicador integralmente respondido

○ Indicador parcialmente respondido

● Indicador não reportado

RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA DOS AUDITORES INDEPENDENTES

Aos
Administradores e às Demais Partes Interessadas da
AES Sul
Porto Alegre – RS

Introdução

Fomos contratados com o objetivo de aplicar procedimentos de asseguração 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 Asseguração Limitada sobre essas informações.

Procedimentos aplicados

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

Os procedimentos de asseguração limitada compreenderam: (a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, a coerência, o volume de informações quantitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração do relatório "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 asseguração 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 asseguração limitada sobre o alcance de informações futuras (como por exemplo: metas, expectativas e ambições) e informações descritivas que são sujeitas à avaliação subjetiva.

Conclusão

Com base em nossa revisão, não temos conhecimento de nenhuma modificação relevante que deva ser feita nas informações divulgadas no relatório "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 firmas-membro independentes e afiliadas à KPMG International Cooperative ("KPMG International"), uma entidade suíça.

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



Declaração Exame do Nível de Aplicação pela GRI

A GRI neste ato declara que **AES Sul** 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, 09 de maio de 2012

Nelmara Arbex
Vice-Presidente
Global Reporting Initiative



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 27 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 Álvarez
Gerência de Sustentabilidade da AES Brasil
Paula Fagundes de Lima
Gerência de Comunicação e Sustentabilidade da AES Sul

Coordenação de conteúdo

Carlos Carriconde
Analista de Sustentabilidade da AES Sul
Luiz Pires
Especialista em Sustentabilidade da AES Brasil

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)