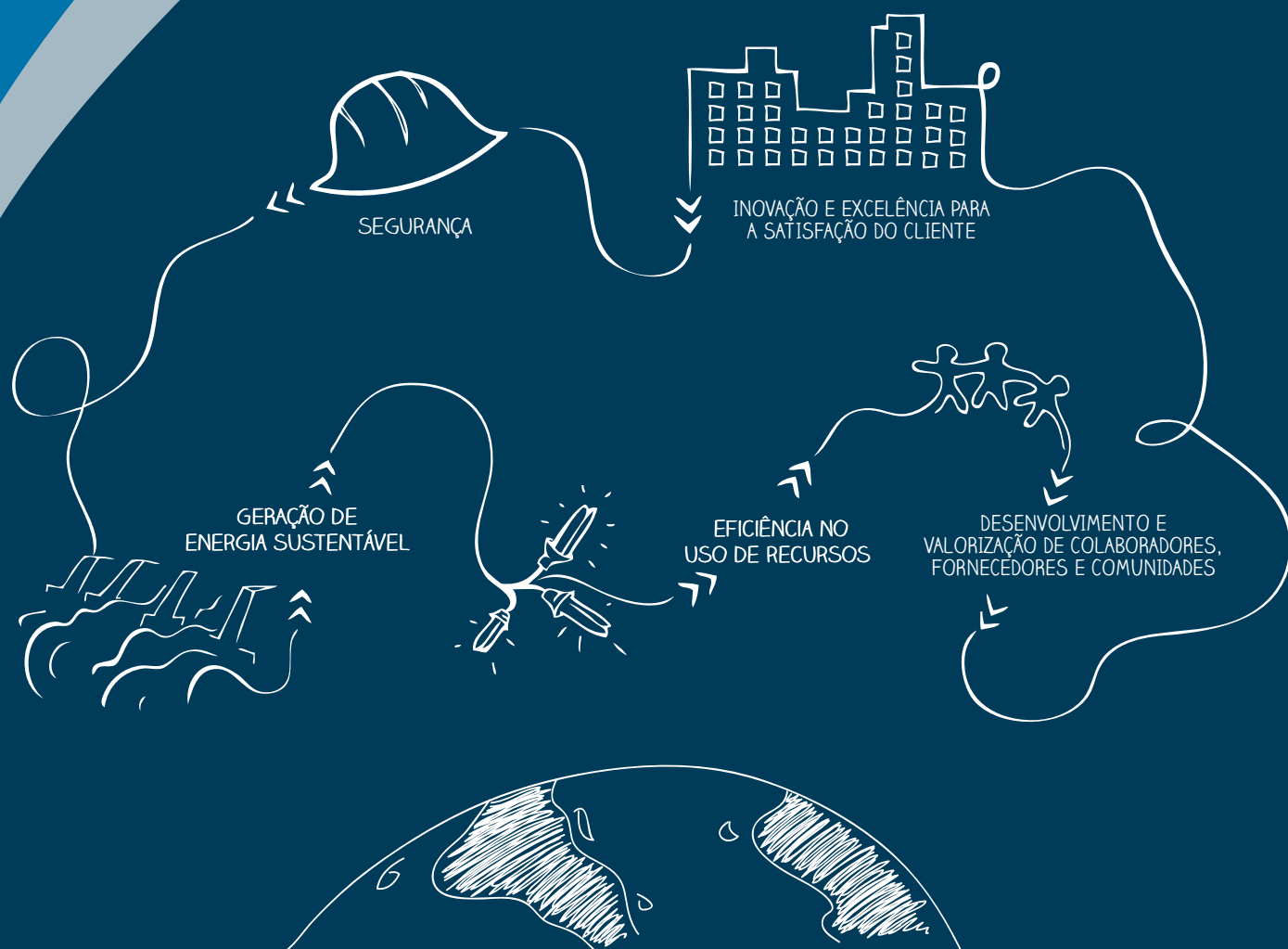


RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2011



SUMÁRIO

3	SOBRE O RELATÓRIO
---	-------------------

4	MENSAGEM DO PRESIDENTE
---	------------------------

6 PERFIL

O Grupo AES Brasil	7
Geração e Comercialização	8
Distribuição	9
Nossa História	11



14 GOVERNANÇA CORPORATIVA

Estrutura de governança	19
-------------------------	----



20 ESTRATÉGIA E GESTÃO

Planejamento Estratégico	22
Gestão de riscos	25
Plataforma de Sustentabilidade	26
Política de Sustentabilidade	32
Compromissos públicos	34

36 SEGURANÇA

Geração e Comercialização	40
Distribuição	41

44 INOVAÇÃO E EXCELÊNCIA PARA A SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Nível de satisfação	47
Excelência na Operação	49
Pesquisa, desenvolvimento & inovação	52

56 GERAÇÃO DE ENERGIA SUSTENTÁVEL

62 EFICIÊNCIA NO USO DE RECURSOS

Financeiros	64
Energéticos	68
Naturais	73



80 DESENVOLVIMENTO E VALORIZAÇÃO DE COLABORADORES, FORNECEDORES E COMUNIDADES

Colaboradores	82
Fornecedores	92
Comunidade	95

100 ÍNDICE DE CONTEÚDO

112 CRÉDITOS

SOBRE O RELATÓRIO

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

O Grupo AES Brasil apresenta neste Relatório de Sustentabilidade suas iniciativas para garantir o desenvolvimento de seus negócios, expondo os temas relacionados à responsabilidade socioambiental e econômica da empresa. Publicado pela segunda vez sob as diretrizes da [Global Reporting Initiative \(GRI\)](#), o documento atendeu ao **nível B** de aderência às diretrizes GRI, incluindo os indicadores específicos para o setor elétrico.

Com periodicidade anual, este relatório abrange o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2011. As informações são referentes à operação das empresas do Grupo AES Brasil dentro de suas respectivas áreas e setores de atuação, que abrange três Estados brasileiros (São Paulo, Minas Gerais e Rio Grande do Sul).

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



CONTATO

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

E-MAIL

comunicacao@aes.com

CARTA

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

RELATÓRIO – NÍVEIS DE APLICAÇÃO

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 a 4.15	Com verificação externa	Responder a todos os critérios para o Nível C mais: 1.2; 3.9; 3.13; 4.5 a 4.13; 4.16 a 4.17	Com verificação externa	O mesmo exigido para o nível B	Com verificação externa
	Informações sobre a forma de gestão da G3	Não exigido		Informações sobre forma de gestão para cada categoria de indicador		Forma de gestão divulgada para cada categoria de indicador	
	Indicadores de desempenho da G3 e indicadores de desempenho do suplemento setorial	Responder a um mínimo de 10 indicadores de desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas de desempenho: social, econômico e ambiental		Responder a um mínimo de 20 indicadores de desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das áreas de desempenho: econômico, ambiental; direitos humanos; práticas trabalhistas; sociedade; responsabilidade pelo produto		Responder a cada indicador essencial da G3 e do suplemento setorial com a devida consideração ao princípio da materialidade de uma das seguintes formas: a) respondendo ao indicador ou b) explicando o motivo da omissão	

MENSAGEM DO PRESIDENTE

GRI: 1.1; 1.2; 2.10



Desafios importantes marcaram 2011 em todos os negócios do Grupo AES Brasil. Frente a 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 de serviços prestados a nossos mais de 7,5 milhões de clientes e buscamos maior eficiência em nossos processos operacionais. Ao realizarmos o valor criado em nosso negócio de telecomunicações – AES Atimus – concluindo com sucesso sua venda, por R\$ 1,6 bilhão, reafirmamos o nosso foco estratégico em sermos um dos principais grupos do setor de energia elétrica brasileiro.

Em 2011, investimos R\$ 1,3 bilhão, valor 14% superior ao investido em 2010. No nosso negócio de distribuição, investimos R\$ 1 bilhão (R\$ 948 milhões em 2010), expandindo nossas redes elétricas para atender 234 mil novos clientes e o aumento continuado do consumo, ampliando e acelerando a automação de nosso sistema elétrico e fortalecendo a 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, interrompendo o fornecimento de energia elétrica a cerca de 600 mil clientes. De forma a ampliar nossa capacidade de resposta em situações similares, bem como dar continuidade à melhoria da qualidade dos serviços prestados aos nossos clientes, reforçamos nossas ações operacionais e investimentos, dedicando cerca de R\$ 242 milhões a um plano de ação específico, cuja implementação se iniciou em julho de 2011 e que se estenderá até o fim de 2012.

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

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

Na AES Sul, também como resultado de nossas ações e investimentos na contínua melhoria da qualidade dos serviços prestados, alcançamos uma redução de 2,68 horas no DEC e de 0,83 vez no FEC, encerrando 2011 com um DEC de 15,37 horas e um FEC de 9,28 horas.

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

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

EM 2011, A AES BRASIL RENOVOU SEU COMPROMISSO COM O ATENDIMENTO E A QUALIDADE DE SERVIÇOS PRESTADOS A NOSSOS MAIS DE 7,5 MILHÕES DE CLIENTES E BUSCAMOS MAIOR EFICIÊNCIA EM NOSSOS PROCESSOS OPERACIONAIS

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

Em segurança, nosso Valor Número 1, nossos investimentos foram de R\$ 43,5 milhões, direcionados a treinamentos, campanhas e palestras junto a 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 para que 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 do Ministério de Desenvolvimento Social e de prefeituras de sua área de concessão, tem realizado o cadastramento de beneficiários da Tarifa Social, em vista das alterações introduzidas na regulação específica em 2011. Já foram

recadastrados cerca de 270 mil beneficiários, e nossa expectativa é alcançar cerca de 500 mil clientes.

Em 2011, o Grupo AES Brasil alcançou um EBITDA (lucro antes de juros, impostos, depreciações e amortizações) de R\$ 4,9 bilhões e um 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 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, renovando e reforçando o foco no cliente e estabelecendo 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 para 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 nossos fornecedores, acionistas, comunidades, órgãos reguladores, poderes públicos e investidores.

Britaldo Soares

Presidente do Grupo AES Brasil





ATUANDO NOS NEGÓCIOS DE
GERAÇÃO, COMERCIALIZAÇÃO E
DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA,
A AES BRASIL PROPORCIONA
BEM-ESTAR PARA A POPULAÇÃO
BRASILEIRA E DESENVOLVIMENTO
AO PAÍS

PERFIL

O GRUPO AES BRASIL

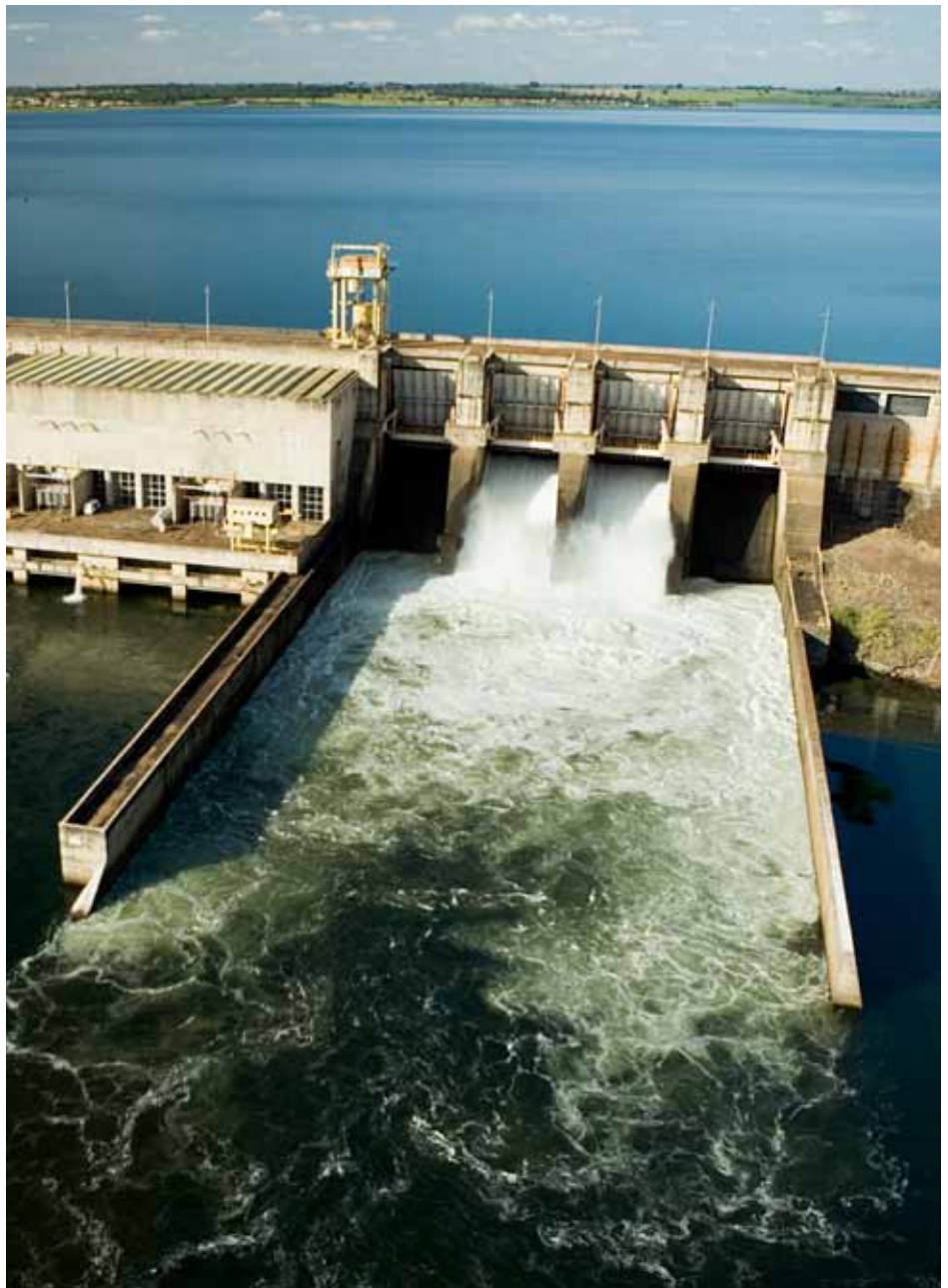
GRI: 2.2; 2.3; 2.7; 2.8; 2.9

Presente no país desde 1997, o Grupo AES Brasil atua na geração, comercialização e distribuição de energia elétrica. Para atender os mais de 7,5 milhões de clientes em suas áreas de concessão, a AES Brasil conta com mais de 7,4 mil colaboradores, que trabalham para gerar, distribuir e comercializar energia elétrica de forma sustentável e segura, atendendo às necessidades de todos os seus públicos de relacionamento. Para isso, foca seus esforços na inovação e excelência para a satisfação do cliente e no uso eficiente dos recursos.

Em junho de 2011, a AES Brasil anunciou a venda da AES Atimus – a empresa de telecomunicações do Grupo – por R\$ 1,6 bilhão. O acordo fortalece a estratégia do Grupo de investir e melhorar continuamente a estrutura e os serviços de distribuição e geração de energia no Brasil.

VISITE o site da AES Brasil:
www.aesbrasil.com.br

AS EMPRESAS
AES BRASIL
RESPONDEM POR
12,5% DA ENERGIA
DISTRIBUÍDA E 2,3%
DA CAPACIDADE
DE GERAÇÃO
INSTALADA NO PAÍS



GERAÇÃO E COMERCIALIZAÇÃO

AES Tietê

A AES Tietê é a segunda maior companhia privada brasileira de geração de energia elétrica. Com nove usinas hidrelétricas no Estado de São Paulo e 10 Pequenas Centrais Hidrelétricas (PCHs) nos Estados de São Paulo e Minas Gerais – em seu parque gerador, sua capacidade total é de 2.659 MW, gerados a partir de fontes renováveis. A empresa responde por 21% da capacidade instalada no Estado de São Paulo e 2,3% no Brasil. Em 2011, a AES Tietê gerou 13,86 TWh de energia.

VISITE o site da AES Tietê:
www.aestiete.com.br

AES Uruguaiana

Primeira termelétrica a operar com gás natural no Brasil, a AES Uruguaiana, localizada no Estado do Rio Grande do Sul, iniciou suas atividades em 2000 na cidade de Uruguaiana. A usina tem capacidade instalada de 639,9 MW e está com atividades paralisadas desde abril de 2009, quando foi interrompido o suprimento de gás da Argentina.

SAIBA MAIS sobre a AES Uruguaiana em
www.aesbrasil.com.br

GERAÇÃO EM NÚMEROS

2.659 MW de capacidade instalada

9 hidrelétricas

10 PCHs (7 em SP e 9 em MG)

DISTRIBUIÇÃO

AES Eletropaulo

Maior distribuidora de energia elétrica em consumo e faturamento da América Latina, a AES Eletropaulo atende 6,3 milhões de unidades consumidoras – que equivalem a 16,6 milhões de clientes – em 24 municípios da região metropolitana de São Paulo – incluindo a capital – em uma área 4.526 km², que concentra a região socioeconômica mais importante do País. Em 2011, a empresa distribuiu 45.101 GWh no mercado cativo e para clientes livres.

AES Sul

Distribui energia elétrica em 118 municípios do Estado do Rio Grande Sul, na fronteira com a Argentina e o Uruguai e nas regiões dos vales, central e metropolitana. São 1,20 milhão de clientes – 3,4 milhões de pessoas – na região centro-oeste do Estado, totalizando 99,5 mil km² de área de concessão. Em 2011, a empresa comercializou 8.557 GWh de energia elétrica no mercado cativo e para clientes livres.

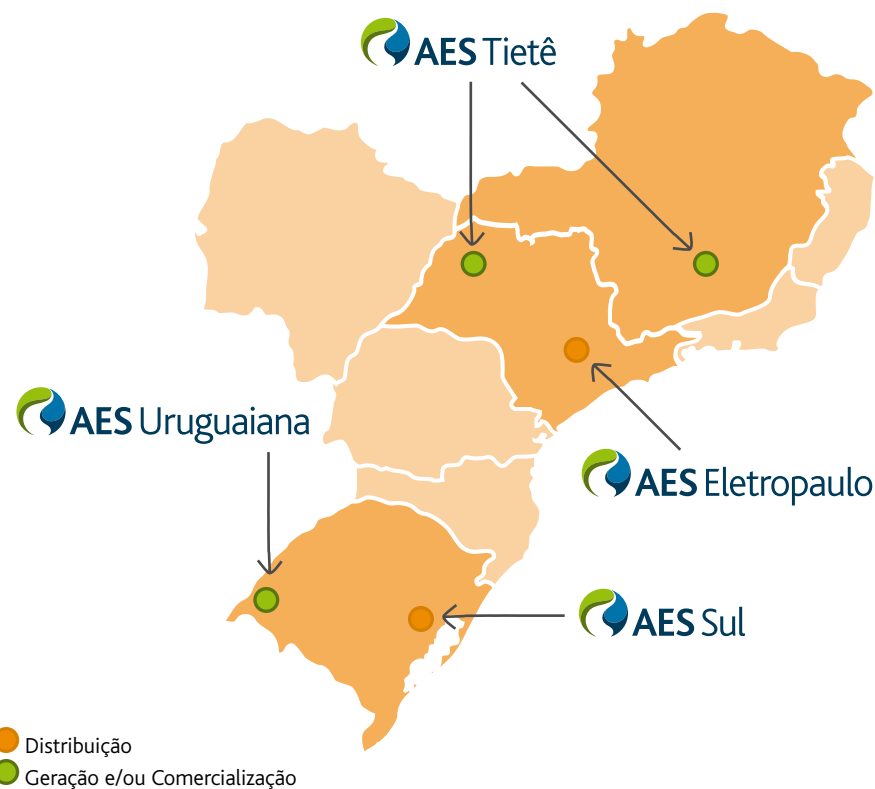
GRI: EU1; EU4	CAPACIDADE INSTALADA (MVA)	LINHAS DE DISTRIBUIÇÃO (KM)
AES Eletropaulo	13.570	44.100
AES Sul	1.697	63.222
AES Brasil	15.267	107.322

VISITE o site da AES Eletropaulo:
www.aeseletropaulo.com.br

VISITE o site da AES Sul:
www.aessul.com.br

AS EMPRESAS AES BRASIL

GRI: 2.5



AES BRASIL EM NÚMEROS

GRI: 2.8

R\$ 1,3 bilhão de investimento

R\$ 4,94 bilhões de EBITDA

R\$ 3,01 bilhões de lucro líquido

53,7 mil GWh de energia distribuída

13,9 mil GWh de energia gerada

7,4 mil colaboradores próprios

14,9 mil colaboradores terceirizados

7,5 milhões de clientes

20 milhões de pessoas atendidas

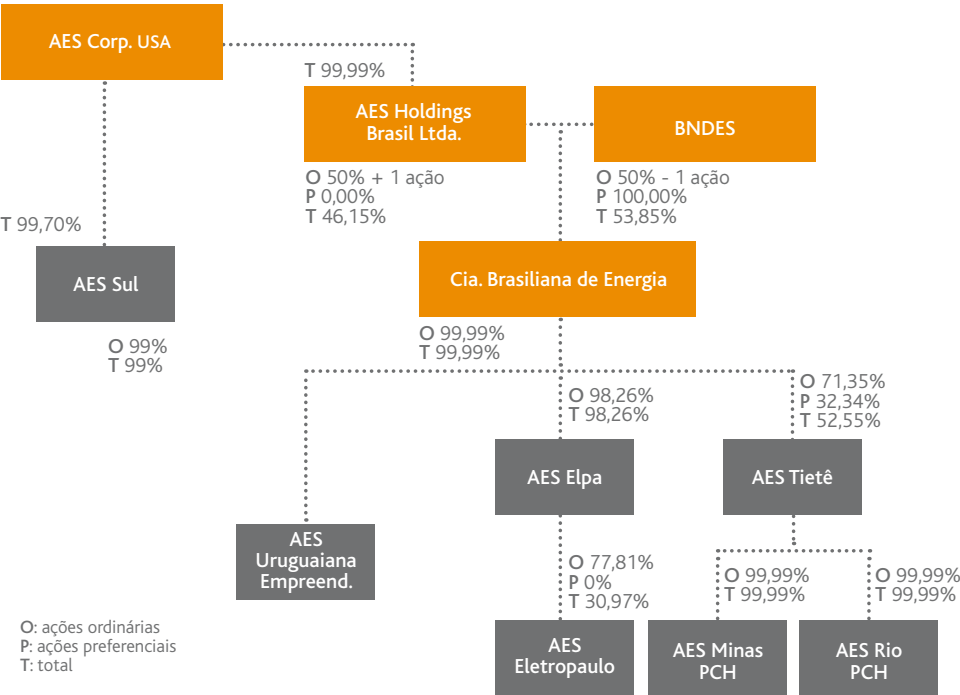
Mais de 290 mil pessoas beneficiadas por projetos sociais

Mais de 2 mil fornecedores

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

ESTRUTURA SOCIETÁRIA

GRI: 2.8



NOSSA HISTÓRIA

1997

Início do projeto Uruguiana, um investimento de US\$ 375 milhões com recursos 100% próprios.

Aquisição da Companhia Centro-Oeste de Distribuição de Energia Elétrica, atual AES Sul Distribuidora Gaúcha de Energia S.A., com investimento de R\$ 1,5 bilhão.

1998

Aquisição da Eletropaulo - Eletricidade de São Paulo S.A., atual Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo S.A. (AES Eletropaulo) por R\$ 2 bilhões, sendo R\$ 1 bilhão financiado pelo BNDES para a Lightgás, com participação de capital da *AES Corporation* (AES Corp.), *Reliant Energy*, *Electricité de France* (EDF) e Companhia Siderúrgica Nacional (CSN).

Constituição da Eletropaulo Telecomunicações Ltda e da AES Communications Rio de Janeiro S.A.

1999

Por meio de compras conduzidas na BM&FBOvespa, a AES Corporation adquiriu, indiretamente, mais 4,4% do capital social total da AES Eletropaulo.

Aquisição da maioria das ações da Companhia de Geração de Energia Elétrica Tietê, atual AES Tietê, em leilão público realizado na BM&FBOVESPA, por R\$ 983 milhões.

Constituição da AES Infoenergy Ltda.

2000

Início das operações da usina termelétrica AES Uruguiana.

Constituição da Companhia Brasileira de Energia.

A AES Transgás Ltda., subsidiária da AES Corporation, adquiriu mais 38,6% do capital social da AES Eletropaulo.

2001

Com a venda das ações da *Reliant Energy* e da CSN para a AES Corporation, bem como a reestruturação das participações da AES Corporation e EDF na Light e em suas subsidiárias, inclusive na AES Eletropaulo, a AES Corporation passou a ser a única acionista controladora da AES Eletropaulo e a EDF passou a ser a única acionista controladora da Light.

2002

A AES Corporation e a EDF efetuaram uma troca de ações da Light e da AES Eletropaulo, resultando em aumento da participação da AES Corporation no capital social da AES Eletropaulo de 18,6% de suas ações ordinárias e 50,5% de seu capital social total para 68,6% de suas ações ordinárias e 70,4% de seu capital social total.

2003

Em decorrência de renegociação de dívidas detidas por empresas do grupo econômico da AES Corporation junto ao Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES e à BNDES Participações S.A. – BNDESPAR (em conjunto, o Sistema BNDES), foi implementada reestruturação societária envolvendo parte das empresas do Grupo AES no Brasil, que consistiu na criação de uma nova empresa, a Brasileira Energia S.A., para deter e exercer o controle acionário direto e indireto da AES Tietê, AES Eletropaulo e AES Uruguiana.

2004

A AES Eletropaulo passou a ter suas ações negociadas no Nível 2 de Governança Corporativa da BM&FBOVESPA.

DE 2004 A 2007

A AES Uruguiana sofre com o reiterado inadimplemento contratual da Yacimientos Petrolíferos y Fiscales S.A. (YPF), que promoveu diversos cortes no fornecimento do gás natural que deveria fornecer à usina. Por consequência, a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) e o ONS (Operador Nacional do Sistema Elétrico) reduzem a garantia física da companhia de 565 MW para 217 MW.

2008

Com os crescentes problemas de fornecimento, a AES Uruguiana assinou aditivos contratuais com a AES Eletropaulo, AES Sul e CEEE para reduzir o prazo e os volumes de energia fornecidos. O término do contrato com a AES Eletropaulo permaneceu inalterado, ou seja, para junho de 2009, e o da AES Sul foi antecipado para dezembro de 2009.

2009

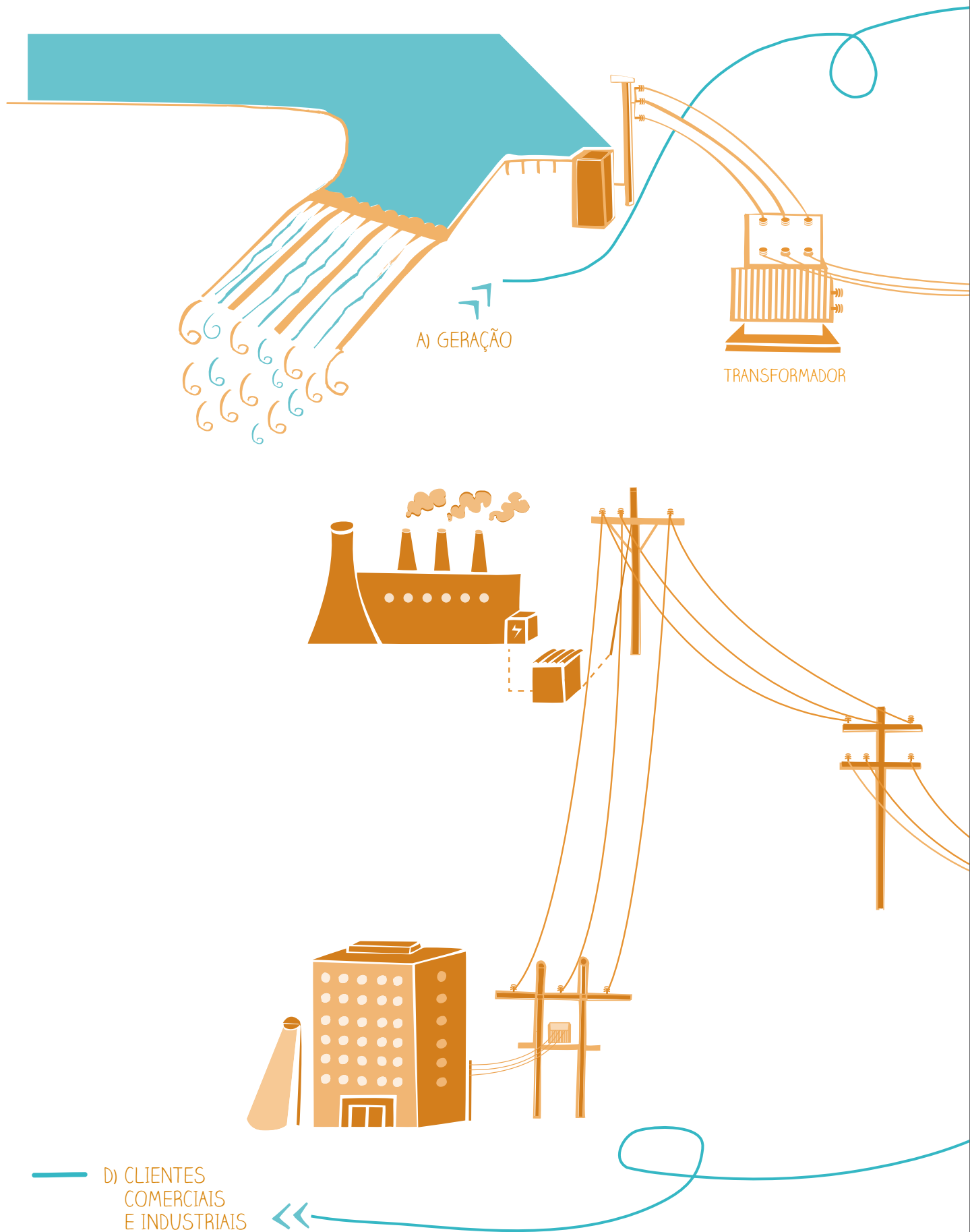
AES Uruguiana declara a hibernação da usina, que implica a paralisação de sua operação e realização de um programa de manutenção com o objetivo de conservar os equipamentos para um possível retorno da planta às atividades.

2010

AES Com Rio e AES Eletropaulo Telecom adotam uma mesma marca, a AES Atimus.

2011

Em junho de 2011, a AES Brasil anunciou a venda da AES Atimus – a empresa de telecomunicações do Grupo – por R\$ 1,6 bilhão (aproximadamente US\$ 1,0 bilhão) para a TIM Brasil.



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 não atua nessa etapa do sistema.

C) DISTRIBUIÇÃO

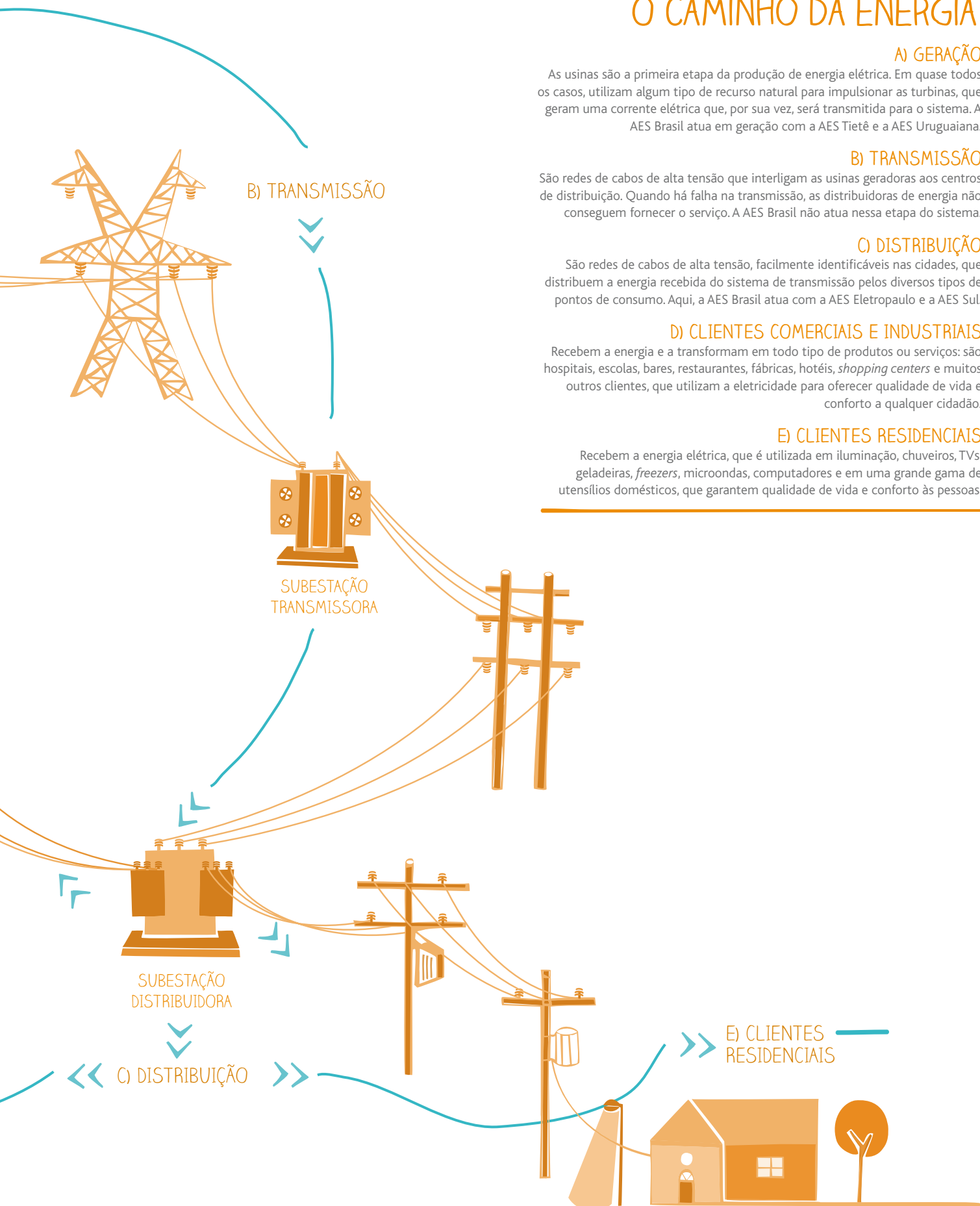
São redes de cabos de alta tensão, facilmente identificáveis nas cidades, que distribuem a energia recebida do sistema de transmissão pelos diversos tipos de pontos de consumo. Aqui, a AES Brasil atua com a AES Eletropaulo e a AES Sul.

D) CLIENTES COMERCIAIS E INDUSTRIAIS

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

E) CLIENTES RESIDENCIAIS

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







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

GOVERNANÇA CORPORATIVA

PRÁTICAS DE VALOR

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

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

ÉTICA RECONHECIDA

GRI: 2.10

Em 2011, as práticas de governança corporativa das empresas da AES Brasil obtiveram um importante reconhecimento acerca de seu compromisso com a ética nas relações. As empresas AES Eletropaulo, AES Sul e AES Tietê foram listadas na 2ª edição do [Cadastro Empresa Pró-Ética](#).

Iniciativa da Controladoria Geral da União (CGU) e do Instituto Ethos, o Cadastro avalia, julga – baseado em rigorosos critérios – e divulga as organizações que se engajam voluntariamente na construção de um ambiente de integridade e confiança nas relações comerciais, inclusive naquelas que envolvem o setor público. Dentre as mais de 60 companhias de todo o Brasil que apresentam evidências buscando integrar o Cadastro, apenas oito figuram na lista da CGU, três delas do Grupo AES Brasil.



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; e
- 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.

O reconhecimento comprova que a ética nos negócios sempre foi um dos principais valores da AES Brasil. É um compromisso formal, expresso e disseminado pelo nosso **Guia de Valores**, um conjunto de normas, preceitos e recomendações que garantem transparência e coerência nas ações do Grupo (leia mais na página ao lado). 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.

EM 2011, AS
BOAS PRÁTICAS
DE GOVERNANÇA
CORPORATIVA
LEVARAM AES
ELETROPAULO,
AES TIETÊ E
AES SUL A SEREM
LISTADAS NO
CADASTRO EMPRESA
PRÓ-ÉTICA

MISSÃO, VISÃO E VALORES

GRI: 4.8

Em 2011, o planejamento estratégico incorporou a Plataforma de Sustentabilidade da AES Brasil (veja mais na página 26). Todas as empresas são norteadas pela missão unificada do Grupo e pelos mesmos valores e princípios.

As atividades 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.

MISSÃO

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

VISÃO DAS DISTRIBUIDORAS

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

VISÃO DAS GERADORAS

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.

Valores da AES – Das Palavras às Ações

Os Valores compartilhados proporcionam um parâmetro comum para a condução dos negócios no mundo todo. Mais do que simplesmente sinalizar intenções, os Valores guiam as tomadas de decisão diárias na AES, para que se tenha o mais elevado padrão ético em cada uma das definições empresariais.

Os Valores da AES são:

SEGURANÇA EM PRIMEIRO LUGAR
Sempre colocaremos a segurança em primeiro lugar – para nosso pessoal, contratados e comunidades atendidas. Garantir a segurança das operações em nossas instalações no mundo inteiro é a pedra fundamental de nossas atividades e decisões diárias. Todos os dias lidamos com uma das mais potentes energias do mundo: a eletricidade. Sempre colocamos esse valor acima de tudo e medimos nosso sucesso em função do nível de segurança com o qual atingimos nossas metas.

AGIR COM INTEGRIDADE

Somos honestos, confiáveis e fidedignos. A integridade encontra-se no centro de tudo o que fazemos – na forma como nos comportamos e interagimos uns com os outros e com todos os públicos de relacionamento. Quando agimos com Integridade, conquistamos a confiança de nossos parceiros comerciais, clientes, acionistas e da população que vive nas comunidades onde operamos. A manutenção de nossa reputação requer um compromisso permanente de todos nós para agir de acordo com os mais altos padrões de integridade em todas as nossas decisões empresariais.

HONRAR COMPROMISSOS

Honramos nossos compromissos com nossos clientes, colegas, comunidades, acionistas, fornecedores e parceiros e queremos que nossa empresa, como um todo, contribua positivamente para a sociedade. Honrar compromissos significa que não faremos promessas que não possamos cumprir. Os relacionamentos que são fundamentais para nosso sucesso dependem inteiramente da confiança. Nossos públicos de relacionamento sabem que podem confiar em nós, porque cumprimos o que prometemos.

BUSCAR A EXCELÊNCIA

Buscamos ser os melhores em tudo o que fazemos e ter os mais altos níveis de desempenho. Excelência é tanto uma meta em si como a forma de alcançá-la. Buscar a excelência significa que nos esforçamos permanentemente pelo aperfeiçoamento, tanto nosso quanto dos indivíduos e de nossas operações.

REALIZAR-SE NO TRABALHO

Trabalhamos porque nos sentimos realizados, úteis e motivados. Gostamos do nosso trabalho e achamos importante integrar uma equipe que faz a diferença. Realizamos-nos no trabalho porque temos ciência de que nosso desempenho diário tem um impacto positivo. Acreditamos que um local de trabalho alegre é aquele que promove respeito mútuo, colaboração em equipe e diversidade de experiências e opiniões.

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

GRI: 4.13

COMPROMISSOS COM A TRANSPARÊNCIA

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

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

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

EVOLUÇÃO DA UTILIZAÇÃO DO AES HELPLINE – AES BRASIL

ANO	2009	2010	2011
Alegações	240	315	278
Pedidos de orientação	96	105	102

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 Corporation, localizada nos Estados Unidos, assegurando, assim, a lisura, a transparência e a idoneidade do processo de averiguação.

Todos os relatos são analisados e investigados pela Gerência de *Compliance*. Os casos mais sensíveis são levados ao

Comitê de Ética para decisão e deliberação junto à 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 pelo AES *Helpline*, sendo 102 relacionadas a esclarecimentos e 278, a alegações que poderiam ferir os valores do Grupo.

REVISÃO CONTRATUAL DE COMPLIANCE

A revisão contratual de *Compliance* tem como objetivo verificar a conduta legal e ética dos parceiros comerciais, antes de uma contratação ou renovação de contrato, e resguardar as empresas do Grupo AES Brasil de situações que possam caracterizar alguma violação ética ou legal, de modo a assegurar a integridade dos negócios (para mais informações, leia página 94).

TREINAMENTOS

Ao longo de 2011, mais de 7 mil colaboradores do Grupo AES Brasil participaram de treinamentos voltados para a divulgação e reforço dos valores da Empresa e de suas políticas internas, conforme apresenta a tabela abaixo:

PESSOAS TREINADAS, POR TIPO DE TREINAMENTO (2011)

TREINAMENTOS	AES BRASIL
Conflitos de Interesses	5.150
Integração de novos colaboradores	86
Certificação do Guia de Valores e AES <i>Helpline</i>	58
Programa de Desenvolvimento de Liderança	20
Workshop Contract Compliance	62
Reforço na comunicação da vedação ao 2º emprego e atividade externa	1.513
Ethics Champions	3.919
FCPA (<i>Foreign Corrupt Practices Act</i>) ¹	7.214
Dilema no Cinema ²	150
Dia Mundial da Ética	3.249
Treinamentos realizados	20.395
Pessoas treinadas	7.230

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 e, a partir de situações apresentadas em trechos dos filmes, relacionamos ao nosso dia-a-dia e discutimos qual a postura mais adequada naquela situação com base no nosso Guia de Valores.

ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

NOSSA GOVERNANÇA VISA CONTRIBUIR PARA A PROMOÇÃO DA EXCELÊNCIA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

GRI: 4.1, 4.2, 4.3

A AES Brasil apresenta uma estrutura de gestão descentralizada e se apoia nos Conselhos de Administração de suas empresas controladas (AES Eletropaulo, AES Tietê, AES Sul e AES Uruguaiana). Desse modo, a liderança do Grupo é exercida por Britaldo Soares, executivo que ocupa a Presidência das empresas e faz interface com os respectivos conselhos. Destaca-se nessa estrutura a participação de seis membros independentes que não exercem funções na gestão das empresas, no Conselho de Administração da AES Eletropaulo e AES Tietê, ambas empresas de capital aberto. As demais empresas do Grupo não possuem membros independentes em seus conselhos.



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

ESTRATÉGIA E GESTÃO

FOCO NA QUALIDADE

A gestão das empresas da AES Brasil é pautada pelo Modelo de Excelência da Gestão (MEG), da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ). O MEG é constituído de 11 fundamentos¹ de excelência que devem ser seguidos pela organização. Tais fundamentos são convertidos em critérios de excelência que, entre outras coisas, permite aferir o grau de maturidade da gestão da empresa. Essa avaliação é feita por meio de uma avaliação independente e dentro do ciclo do Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ), uma iniciativa da FNQ que reconhece as empresas de classe mundial com as melhores práticas de gestão.

RECONHECIMENTOS NA QUALIDADE DA GESTÃO

A AES Eletropaulo adota, desde 2006, o MEG (Modelo de Excelência da Gestão), da FNQ (Fundação Nacional da Qualidade), sendo reconhecida como finalista em 2008, vencedora do PNQ em 2009 e, em 2010, vencedora do Prêmio Iberoamericano da Qualidade, promovido pela Fundação Iberoamericana para a Gestão da Qualidade (FUNDIBEQ), reconhecimento internacional para as empresas premiadas nos seus respectivos países. Em 2011, a empresa não concorreu ao PNQ em função do período de quarentena, por ter sido vencedora em 2009, assim sendo a AES Eletropaulo realizou uma avaliação independente, com uma consultoria especializada, para verificar sua aderência aos fundamentos do MEG e voltará a participar do PNQ em 2012.

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





Já a AES Sul, em trajetória semelhante, conquistou o PNQ em 2010 e sagrou-se vencedora do Prêmio Iberoamericano da Qualidade em 2011. A empresa não participará do PNQ em 2012 e realizará uma avaliação externa de sua aderência ao MEG.

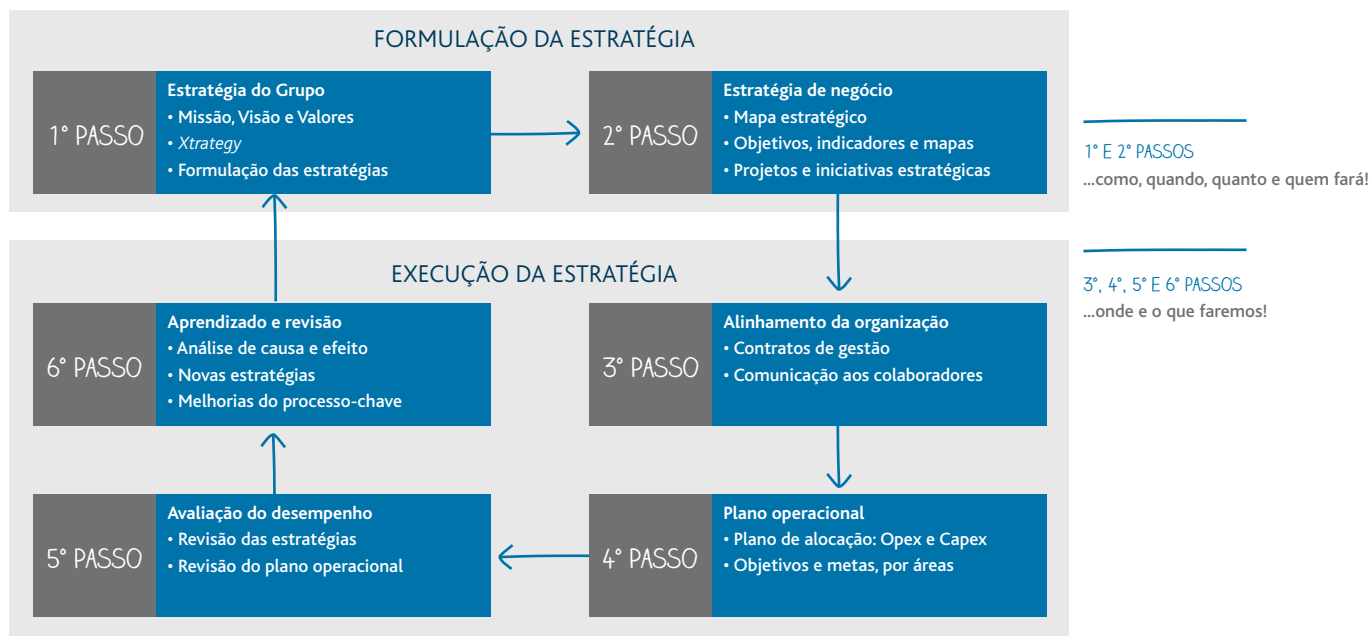
A AES Tietê, aproveitando-se da experiência do Grupo AES Brasil, conquistou, em 2009, o Troféu Prata em sua estréia no PPQG (Prêmio Paulista de Qualidade da Gestão), promovido pelo IPEG (Instituto Paulista de Excelência da Gestão). A evolução do processo se deu pela participação da empresa, em 2010 e em 2011 no PNQ, quando na avaliação efetuada pelos examinadores foi verificado o aumento no nível de maturidade da sua gestão, passando de nível 5 para nível 6. Em 2012 a empresa voltará a concorrer ao PNQ.

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

Como parte integrante do Modelo de Excelência da Gestão das empresas AES Brasil e um instrumento importante para direcionamento organizacional, o planejamento estratégico é revisado anualmente. Essa revisão conta com 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.

O Ciclo de Planejamento Estratégico 2012-2016 definiu 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, colaboradores, órgãos políticos e sociedade; e Eficiência e disciplina na execução, contemplando governança e modelo de gestão, melhoria de processos-chave dos negócios, modernização, automação e meio ambiente.

CICLO DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO



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

O processo de planejamento estratégico das empresas da AES Brasil compreende duas etapas:

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

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

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

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

- (i) Missão;

- (ii) Visão de longo prazo;
- (iii) Direcionadores estratégicos; e
- (iv) Mapa estratégico.

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

- (i) Foco no cliente (satisfação dos clientes);
- (ii) Crescimento (com foco em desenvolvimento de negócios para a AES Tietê);
- (iii) Fortalecimento da gestão de públicos de relacionamento, incluindo desenvolvimento e relacionamento com fornecedores, colaboradores, órgãos políticos e sociedade; e
- (iv) 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:

- (i) orçamento de receita;
- (ii) orçamento de despesa (Opex);
- (iii) orçamento de investimentos (Capex);

- (iv) alocações de recursos e custos operacionais; e

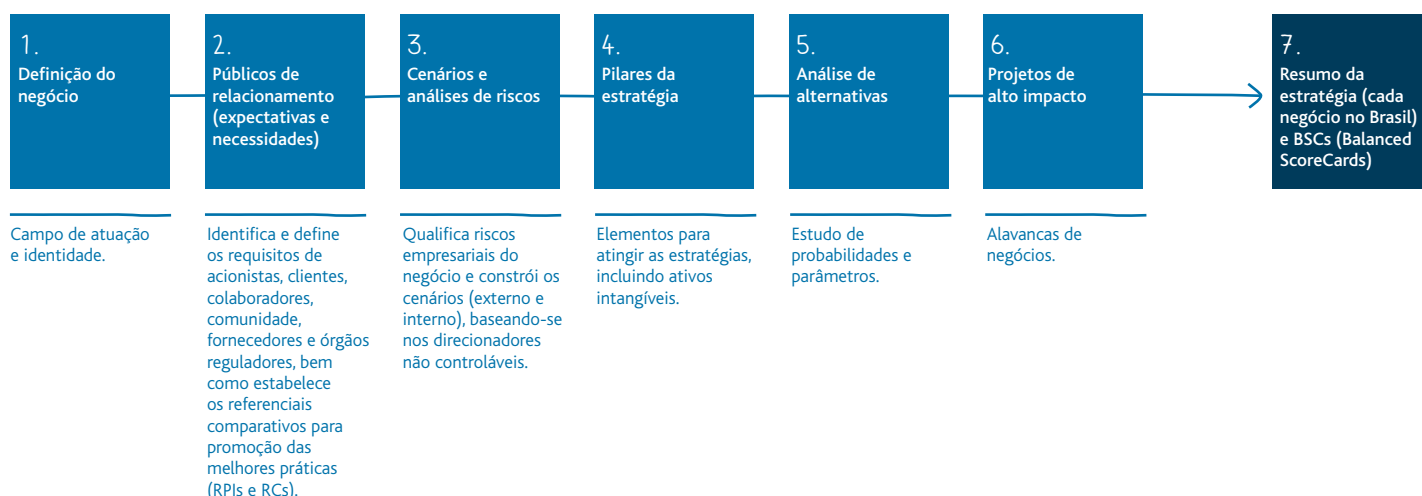
- (v) seleção das principais iniciativas/projetos para alcance dos direcionadores estratégicos e das metas de longo prazo.

Entre setembro e outubro, as premissas orçamentárias e as projeções de demonstrativos financeiros são discutidas e aprovadas pela AES Corporation, e pelo BNDES quando aplicável. De acordo com a alocação de recursos aprovada, são definidos e aprovados em diretoria os respectivos planos de ação detalhados 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 na página 24).

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

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



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

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

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

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 final de 2012 todos os colaboradores possam participar do Painel de Contribuição.

FÓRUNS DE PERFORMANCE

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

As reuniões estão estruturadas em três estágios:

Nível 1 – reuniões AES Brasil;

Nível 2 – reuniões por empresa; e

Nível 3 – reuniões preparatórias.

1. Reuniões AES Brasil

Comitê de Sustentabilidade

2. Reuniões por empresa

3. Reuniões preparatórias

Ciclo Operacional
Ciclo Comercial
Finanças e Mercado
Jurídico
Gestão de Pessoas
Gestão de Investimentos
Suprimentos
Imagem e Reputação
TI
Inovação e P&D

ATIVOS INTANGÍVEIS

Para manter os ativos intangíveis não contábeis alinhados à estratégia empresarial, a AES Brasil 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 Brasil tem planos e programas que visam proporcionar aos colaboradores ferramentas para seu desenvolvimento profissional.
- **Mercado:** marca, clientes e relacionamento. A imagem da companhia e sua percepção pelos clientes foram o cerne de um trabalho desenvolvido em 2009 que envolveu um reposicionamento da marca AES Brasil.

- **Infraestrutura:** sistemas diversos e cadastro de clientes. Anualmente, são feitos investimentos em equipamentos e sistemas que visam melhorar o desempenho operacional da companhia.
- **Tecnológico:** pesquisa e desenvolvimento, processos e produtos. Anualmente, são feitos investimentos em projetos e na modernização das redes de distribuição e dos produtos oferecidos.

GESTÃO DE RISCOS

As empresas da AES Brasil contam com um processo de Gestão Integrada de Riscos. Esse processo permite que os riscos empresariais mais significativos que possam afetar a imagem das empresas e a capacidade de alcançar os objetivos e metas estratégicas são 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 rápida e antecipada quanto à exposição ou 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

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

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

PLATAFORMA DE SUSTENTABILIDADE



VOZ DOS PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO

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

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

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 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; estudos da sociedade civil e *benchmarks* nacionais e internacionais.

DIÁLOGO CONSTANTE

GRI: 4.16

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

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

A PLATAFORMA DE SUSTENTABILIDADE REÚNE UM CONJUNTO DE DIRETRIZES QUE NORTEIAM TODOS OS PROCESSOS DA AES BRASIL

MATRIZ DE MATERIALIDADE



MATERIALIDADE

GRI: 1.2, 3.5, 4.14; 4.17

Após as entrevistas e as análises, foram apontados 30 temas potencialmente estratégicos para o Grupo. Depois, durante um *workshop*, os principais executivos apontaram os temas que deveriam ser considerados estratégicos. Para garantir o sucesso da Plataforma de Sustentabilidade, o Grupo ainda realizou três Ciclos de Diálogos com Públicos de Relacionamento, um processo de engajamento que contou com a participação de colaboradores, fornecedores, clientes (corporativos e residenciais) e representantes de diferentes setores da sociedade (como poder público, ONGs e outras instituições), em um total de 250 pessoas.

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

- Segurança;
- Inovação e excelência para a satisfação do cliente;
- Geração de energia sustentável;
- Eficiência no uso de recursos (naturais, energéticos e financeiros);

- Desenvolvimento e valorização de colaboradores, fornecedores e comunidades.

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

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

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

COMPROMISSOS DOS TEMAS TRANSVERSAIS

GRI: 1.2

EDUCAÇÃO PARA SUSTENTABILIDADE

1. Ser referência em educação para o consumo responsável dos recursos naturais, principalmente energia e água, até 2016.

2. Ter 100% dos colaboradores treinados em sustentabilidade até 2013.

ENGAJAMENTO DOS PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO

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

COMUNICAÇÃO, CONHECIMENTO E INFORMAÇÃO

1. Divulgar os resultados da Plataforma de Sustentabilidade.

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

GRI: 1.2





INOVAÇÃO E EXCELÊNCIA PARA
A SATISFAÇÃO DO CLIENTE



EFICIÊNCIA NO
USO DE RECURSOS

DESENVOLVIMENTO E
VALORIZAÇÃO DE COLABORADORES,
FORNECEDORES E COMUNIDADES

DIÁLOGO COM PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO

GRI: 4.16

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

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 na gestão desses temas.

GOVERNANÇA DA SUSTENTABILIDADE

GRI: 1.2; 4.9

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

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

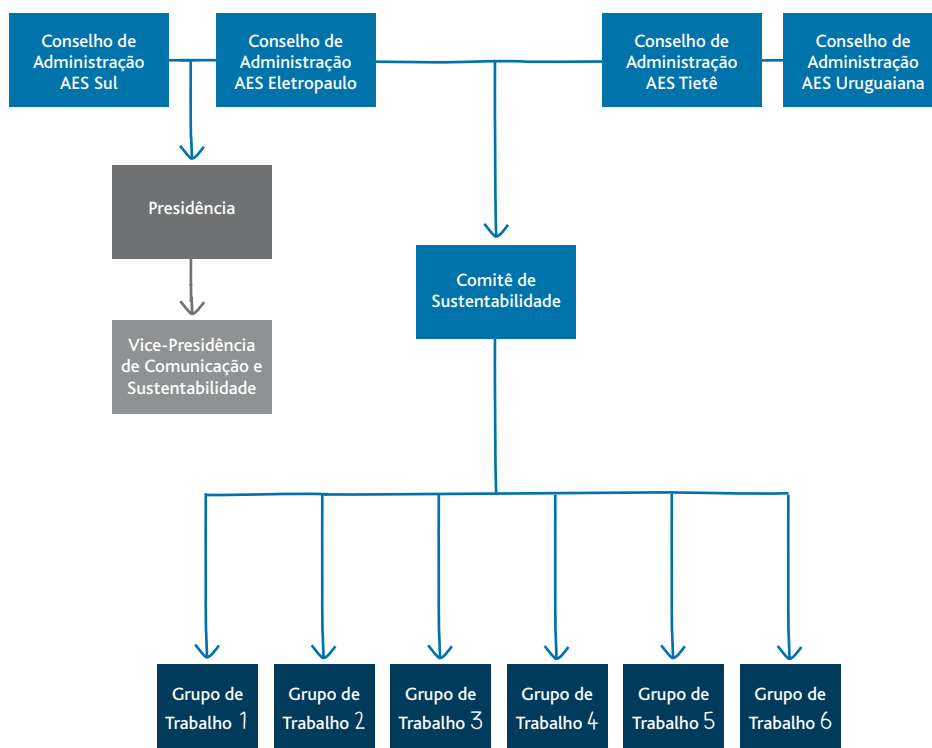
Esses planos de ação são de responsabilidade de seis grupos de trabalho: um para cada tema estratégico e um para os temas transversais.

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

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

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

GOVERNANÇA DA SUSTENTABILIDADE NA AES BRASIL



VOZ DOS PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO

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

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

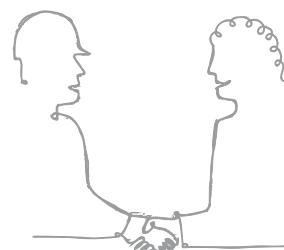


OS CINCO
TEMAS-CHAVE DA
PLATAFORMA DE
SUSTENTABILIDADE
ESTÃO ALINHADOS
AOS DIRECIONADORES
DO PLANEJAMENTO
ESTRATÉGICO
E POSSUEM METAS,
COMPROMISSOS
E PLANOS DE AÇÃO
ESPECÍFICOS

EDUCAÇÃO PARA SUSTENTABILIDADE

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

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



**113
PESSOAS,**

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

POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE

GRI: 1.2, 3.5

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

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

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

SEGURANÇA

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

INOVAÇÃO E EXCELÊNCIA PARA A SATISFAÇÃO DO CLIENTE

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

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

GERAÇÃO DE ENERGIA SUSTENTÁVEL²

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

² O compromisso de geração de energia sustentável não se aplica às empresas AES Eletropaulo e AES Sul.

EFICIÊNCIA NO USO DE RECURSOS

Recursos naturais

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

Recursos financeiros

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

Recursos energéticos

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

DESENVOLVIMENTO E VALORIZAÇÃO DE COLABORADORES, FORNECEDORES E COMUNIDADES

- Conhecer, engajar de forma transparente e influenciar positivamente colaboradores, fornecedores e comunidades onde o Grupo AES Brasil está inserido 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 Brasil.

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

COMPROMISSOS PÚBLICOS

GRI: 4.13

As empresas do Grupo AES Brasil são signatárias do Pacto Global e promovem os oito Objetivos do Milênio, ambas iniciativas da Organização das Nações Unidas (ONU). A primeira instiga a comunidade empresarial a adotar, apoiar e promover dez princípios básicos universais de direitos humanos, de práticas laborais, de meio ambiente e de combate à corrupção e ao suborno. As signatárias são convidadas a implementar os dez princípios na condução de seus negócios e atividades e a relatar seu progresso à ONU e à sociedade anualmente. Conhecidos no Brasil como Oito Jeitos de Mudar o Mundo, os Objetivos do Milênio, por sua vez, determinaram oito ações voltadas a educação, igualdade, redução da mortalidade infantil, saúde das gestantes, combate à Aids e outras doenças, erradicação da fome, respeito ao meio ambiente e desenvolvimento.

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

A AES Brasil 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. As empresas mantêm relacionamento, principalmente, com as seguintes entidades:

- **Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee):** contribui para a excelência operacional e econômico-financeira das concessionárias, com foco no atendimento ao cliente;

- **Associação Brasileira das Empresas Geradoras de Energia Elétrica (Abrage):** seu objetivo é facilitar a troca de informações entre as empresas associadas e firmar convênios e acordos de cooperação técnica com entidades públicas e privadas, nacionais e internacionais;

- **Associação Brasileira dos Produtores Independentes de Energia (Apine):** representa as empresas na produção independente de energia elétrica e atua como órgão consultivo para resolver problemas referentes às atividades de seus associados;

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

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

- **Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social:** auxilia as empresas a incorporar o conceito de responsabilidade social empresarial em sua gestão, empregando um processo contínuo de avaliação e aperfeiçoamento;

- **Fundação Abrinq:** tem como objetivo mobilizar a sociedade para questões ligadas aos direitos da criança e do adolescente. As empresas da AES Brasil participam do Programa Empresa Amiga da Criança, que incentiva o investimento social privado em ações em prol da infância e da adolescência;

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

Os próximos capítulos do [Relatório de Sustentabilidade 2011](#) estão estruturados de acordo com os temas estratégicos da Plataforma de Sustentabilidade. Neles apresentamos nossos principais resultados e iniciativas que adotamos para atender às necessidades dos nossos públicos de relacionamento.



NÓS APOIAMOS
O PACTO GLOBAL

10

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

THE GLOBAL COMPACT

GRI: 4.12

Desde 2005, a AES Brasil apoia o Pacto Global e divulga, anualmente, o desempenho de suas atividades, bem como os impactos socioambientais por meio de comunicações específicas.

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 NOSSOS COLABORADORES, DOS FORNECEDORES E DA POPULAÇÃO

Os esforços da AES Brasil 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 mais de 20 milhões de pessoas nos municípios da nossa área de concessão. Para tanto, precisamos fazer isso com as melhores condições de segurança, pois nada é mais importante para nós do que garantir a integridade física de colaboradores, fornecedores e da população. Conheça neste capítulo as principais iniciativas de segurança da AES Brasil em 2011.

As empresas do Grupo mantêm ações diárias para assegurar que o trabalho dos seus colaboradores seja feito de modo seguro. São elas:

Tolerância Zero: visa eliminar condições inseguras que possam levar a acidentes graves ou fatais, com base no cumprimento obrigatório de nove regras de segurança fundamentais.

COMPROMISSOS DE SUSTENTABILIDADE AES BRASIL (2012-2016)

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

Líder em Ação: oferece treinamentos baseados em três pilares (segurança, qualidade e produtividade) a líderes que atuam diretamente no campo. O objetivo é que essas lideranças estejam capacitadas a orientar e supervisionar as equipes para a realização do trabalho seguro e, assim, garantir a eficiência de nossas iniciativas.

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

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



FOI O TOTAL DE ACIDENTES QUE RESULTARAM EM FATALIDADES COM COLABORADORES E/OU DE PRESTADORES DE SERVIÇO.



GESTÃO DA SEGURANÇA

Os Programas de Segurança das empresas AES Brasil são baseados nas diretrizes globais da AES Corporation e no Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional (SGSSO). Os requisitos do SGSSO são baseados nas especificações da norma OHSAS 18001 (*Occupation Health Safety Assessment Series*).

No final de 2011, a AES Tietê obteve a certificação do Sistema de Gestão Integrado (SGI) contemplando as normas ISO 14001:2004 (Meio Ambiente) e BS OHSAS 18001:2007 (Saúde e Segurança do Trabalho). A qualificação foi recomendada pelos auditores do órgão certificador externo - ABS Quality Evaluations, que visitaram a empresa no final de novembro. A certificação ocorreu de forma integrada e multisites, ou seja, para as 10 usinas da AES Tietê, localizadas no Estado de São Paulo. A ISO 14001 é a norma internacional que atesta a excelência dos programas ambientais das organizações, por meio da identificação e controle dos aspectos e impactos de suas atividades no meio ambiente. A OHSAS 18001 é uma norma internacional com foco na saúde e segurança do trabalho, voltada à preservação da integridade física e saúde dos colaboradores e parceiros, por meio de práticas de mitigação de riscos em atividades e instalações.

AS INICIATIVAS DE SEGURANÇA DA AES BRASIL LEVARAM À REDUÇÕES NOS ÍNDICES DE ACIDENTES COM COLABORADORES E COM A POPULAÇÃO

NÚMERO TOTAL DE ACIDENTES DE TRABALHO	2009	2010	2011
AES Eletropaulo			
Com colaboradores	56	63	64
Com terceirizados/contratados	117	87	70
AES Sul			
Com colaboradores	3	5	7
Com terceirizados/contratados	25	18	11
AES Tietê			
Com colaboradores	3	2	2
Com terceirizados/contratados	6	6	10
AES Uruguaiana*			
Com colaboradores	0	0	0
Com terceirizados/contratados	0	0	0

*A usina está em hibernação

% DE ACIDENTES COM AFASTAMENTO TEMPORÁRIO (COLABORADORES PRÓPRIOS E TERCEIROS)	2009	2010	2011
AES Eletropaulo	26,58	38,93	44,03
AES Sul	27,58	26,09	0,45
AES Tietê	0	12,50	8,30
AES Uruguaiana	0	0	0

% DE ACIDENTES FATAIS (COLABORADORES PRÓPRIOS E TERCEIROS)	2009	2010	2011
AES Eletropaulo	1,73	0,67	0
AES Sul	0	0	0
AES Tietê	22,22	0	0
AES Uruguaiana	0	0	0



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

GERAÇÃO E COMERCIALIZAÇÃO

A **AES Tietê**, empresa do Grupo AES Brasil que atua na geração e comercialização de energia elétrica, é considerada a empresa com as melhores práticas em segurança da AES Corporation no mundo todo. Esse resultado foi construído ao longo dos dois últimos anos. Em 2009, a Companhia começou a desenvolver um plano de ação, com estratégia desenhada pela Diretoria de Segurança e Saúde Ocupacional e Meio Ambiente (SSO), visando melhoria da infraestrutura de equipamentos e de instalação nas nossas usinas de geração de energia elétrica.

Foram criadas dez forças tarefas (*task forces*), equipes formadas pelos colaboradores da AES Tietê, que visitaram cada uma das unidades para mapear os principais riscos ligados à saúde e segurança no dia a dia da operação. Para cada uma das deficiências encontradas, a área de Segurança do Trabalho e Meio Ambiente definiu um procedimento técnico específico para melhoria do processo.

Com o trabalho das equipes, a AES Tietê conseguiu atender às exigências da AES Corporation, que define os procedimentos de segurança a serem seguidos por todas as empresas do Grupo. Internamente, esses processos são conhecidos como *standards* (padrões). Com eles, é possível antecipar situações de riscos, padronizar ações e envolver todos os colaboradores na construção de uma nova cultura de prevenção.

Outro destaque da AES Tietê em 2011 fica por conta da superação de metas no programa **Caminhada de Segurança**, que leva a campo lideranças (presidente, vice-presidentes, diretores, gerentes e coordenadores) de diferentes áreas para observar atividades de trabalho com o objetivo de identificar e eliminar condições e comportamentos não seguros.

Mesmo com as atividades paralisadas³, a **AES Uruguiana** mantém a preocupação constante com a segurança de seus

colaboradores. Só em 2011 foram elaborados e sanados 120 relatos de perigo, que nada mais são do que oportunidades de melhoria nas condições de trabalho. A empresa realizou também 627 análises de riscos e 118 integrações de segurança. Todas essas ações somadas à conscientização dos colaboradores fizeram com que não registrássemos nenhum acidente na AES Uruguiana em 2011.

Outro destaque da empresa é a manutenção da Cipa (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes). Em virtude do número de colaboradores da AES Uruguiana (atualmente 11), não há a obrigatoriedade de formalizar a Cipa, porém, como medida proativa, a empresa mantém as reuniões mensais com a participação de todos os colaboradores próprios e contratados, incluindo os gestores das contratadas. Em maio de 2011 realizamos a Sipat (Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho) integrada com a AES Sul. Mais de 25 colaboradores próprios e contratados, além de pessoas da comunidade, participaram de palestras sobre qualidade de vida, saúde, alimentação e outros temas.

SEGURANÇA DA POPULAÇÃO

O principal risco à população relacionado ao negócio da AES Tietê é a permanência na proximidade das barragens e das bordas das represas, especialmente em atividades de lazer. Por isso, a AES Tietê realiza um trabalho constante de conscientização e de alerta sobre os riscos de possíveis afogamentos, transbordamentos e cheias, especialmente nos meses de outubro a março, quando ocorrem volumes mais intensos de chuva.

Nesse período, a empresa intensifica as campanhas de segurança voltadas à população, estimulando o comportamento seguro nessas áreas por meio de anúncios em jornais e rádios, além de *folders* explicativos que são distribuídos nos pontos de maior circulação das cidades onde nossas usinas estão localizadas.

EM 2011, FORAM REALIZADAS 2.176 CAMINHADAS DE SEGURANÇA NAS EMPRESAS DE GERAÇÃO, RESULTADO QUE SUPEROU EM 100% A META

Além disso, a AES Tietê abre as portas das suas usinas para as escolas locais, a fim de apresentar aos estudantes temas relacionados à segurança com a população. As unidades de Promissão e Barra Bonita recebem 80% dessas visitas. Há situações em que a nossa comunicação com a comunidade precisa ser rápida e eficiente, como no caso de cheias nos reservatórios. Por isso, a empresa conta com o **Sistema Operacional em Situação de Emergência (Sosem)**, que consiste em sinais sonoros para alertar pessoas sobre o perigo de alagamentos no entorno das usinas. A cada três meses, são realizados testes de audição para garantir a efetividade da ação.

³ Saiba mais sobre a paralisação das atividades da AES Uruguiana no Relatório de Sustentabilidade da empresa.

DISTRIBUIÇÃO

As empresas distribuidoras do Grupo AES Brasil (AES Eletropaulo e AES Sul) compartilham as boas práticas de segurança e seguem as mesmas diretrizes globais, mantendo suas particularidades para atender de maneira mais eficiente e eficaz as especificidades das suas áreas de atuação.

Em 2011, mais uma vez o compromisso da AES Sul com a segurança foi reconhecido com 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.

A distribuidora gaúcha, valorizando a inovação e na constante busca pela excelência, concluiu em 2011 dois projetos que visam proporcionar condições de trabalho mais seguras para os profissionais leituristas⁴ e entregadores. Desde maio, as motocicletas utilizadas para atividades de leitura de medidores e entrega de conta, 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 ao profissional, reduzindo o risco de quedas a níveis mínimos. Desde o início do programa de substituição, 25 veículos do tipo entraram em operação.

A AES Sul é a primeira distribuidora de energia elétrica do país que utiliza triciclos para essas atividades. Esse projeto inovador foi criado em Novo Hamburgo, município da área de concessão da empresa, o que também reforça o compromisso com o desenvolvimento de fornecedores locais (*saiba mais na página 92*). O investimento na substituição foi, até agora, de R\$ 325 mil. Outra inovação direcionada à segurança desses profissionais 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.

Já na AES Eletropaulo, o conjunto de iniciativas realizadas em 2011 possibilitou

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

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

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

Nossa *performance* de segurança também merece destaque no que diz respeito à população. Nos últimos cinco anos, a AES Eletropaulo registrou uma redução significativa nos acidentes envolvendo a rede elétrica nos 24 municípios atendidos pela concessionária. Em 2011, houve redução de 30% no número de acidentes com mortes, de 23 para 16.

CAMINHADAS DE SEGURANÇA

AES ELETROPAULO

Meta*



Realizadas

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

AES SUL

Meta*



Realizadas

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

AES TIETÊ

Meta



Realizadas

AES URUGUAIANA

Meta



Realizadas

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

CAMINHADAS DE SEGURANÇA

Ir a campo para observar atividades de trabalho com o objetivo de identificar e eliminar condições e comportamentos não seguros. Esse é o objetivo da Caminhada de Segurança, programa que envolve colaboradores e lideranças de diferentes áreas.

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

Os resultados foram muito importantes para as empresas do Grupo em 2011. Em 2011 foram realizadas 17.935 Caminhadas de Segurança e 38.098 Inspeções de Campo, superando as metas estabelecidas.

INSPEÇÕES DE CAMPO

AES ELETROPAULO



Realizadas

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

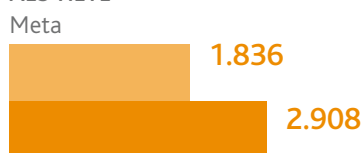
AES SUL



Realizadas

*Com base na meta mensal de 520, considerada a partir de janeiro de 2011.

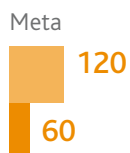
AES TIETÊ



Realizadas

*Com base na meta mensal de 153, considerada a partir de janeiro de 2011.

AES URUGUAIANA



Realizadas

*Com base na meta mensal de 10, considerada a partir de janeiro de 2011.

SEGURANÇA DA POPULAÇÃO

Cerca de 80% dos acidentes com energia elétrica envolvendo a população acontecem em áreas de baixa renda e em atividades de profissionais que atuam na construção civil⁵.

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

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

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

Além do trabalho voltado para os profissionais da construção civil, a AES Eletropaulo conta com 150 colaboradores que oferecem treinamentos e palestras em escolas, empresas, associações e outros locais. Essas atividades buscam orientar a população quanto ao risco relacionado ao manuseio incorreto da rede elétrica. Em 2011 atendemos mais de 180 mil pessoas em 4.188 palestras nas cidades da área de concessão da Empresa.

Com foco na prevenção de acidentes, investimos, em 2011, R\$ 15,3 milhões em campanhas de segurança e projetos sociais para orientar à população sobre os riscos da rede elétrica (leia mais na página 98), além de dicas de como evitar acidentes. Ao todo,

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

Além de compartilhar da prática das *blitzes* de segurança, a AES Sul mantém a iniciativa **Parceiros de Segurança**, realizada em conjunto com órgãos públicos – como Corpo de Bombeiros, Polícia e a Defesa Civil –, que tem objetivo não só 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.

As distribuidoras de energia realizam campanhas de conscientização quanto aos riscos da rede elétrica em mídias de grande abrangência (como TV, rádio, internet e transporte coletivo) e por meio de outras ações específicas que envolvem diretamente a população.

ACIDENTES COM A POPULAÇÃO

EMPRESA	2009		2010		2011	
	TOTAL	FATAIS	TOTAL	FATAIS	TOTAL	FATAIS
AES ELETROPAULO	134	26	85	23	87	16
AES SUL	11	4	13	2	11	1
AES TIETÊ	1	1	0	0	0	0
AES URUGUAIANA	0	0	0	0	0	0
AES BRASIL	146	31	98	25	98	17

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

SEGURANÇA NO CINEMA

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

⁵ Uma pesquisa encomendada pela empresa identificou que esse público costuma trabalhar em obras de construtoras e empreiteiras durante a semana e, nos fins de semana, realiza obras de melhorias de sua própria residência, aumentando assim o risco de acidentes com a rede elétrica.





INOVAÇÃO E EXCELÊNCIA PARA A SATISFAÇÃO DO CLIENTE

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

As distribuidoras da AES Brasil trabalham diariamente para prestar serviços que atendam as necessidades de seus clientes. O principal objetivo do nosso trabalho é a satisfação dos nossos mais de 7,5 milhões de clientes. Para isso, desenvolvemos diariamente uma série de iniciativas e realizamos investimentos que visam proporcionar uma distribuição de energia elétrica mais eficiente e com baixo índice de interrupções no fornecimento.

Em 2011, as distribuidoras modernizaram toda sua infraestrutura de atendimento, buscando oferecer facilidades, interação, atendimento às necessidades e expectativas, bem como satisfação e confiança no serviço prestado.

AES Eletropaulo

A empresa renovou e ampliou o atendimento eletrônico de 330 para 2 mil

portas de **Unidades de Resposta Audível (URAs)**. No *call center*, ampliamos 150 posições de atendimento durante o período de verão (de 400 para 550), um aumento de 38%. Além disso, foi contratada uma capacidade de atendimento variável para situações de emergência (300 posições de atendimento).

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

COMPROMISSOS DE SUSTENTABILIDADE AES BRASIL (2012-2016)

- ☐ Atingir índice acima de 85% de satisfação do cliente da AES Eletropaulo, na pesquisa da ABRADÉE, até 2015
- ☐ Atingir índice acima de 91% de satisfação do cliente da AES Sul, na pesquisa da ABRADÉE, até 2015
- ☐ Implementar uma estrutura interna que garanta a promoção e a gestão de práticas e projetos inovadores até 2012
- ☐ Promover uma cultura organizacional de incentivo à inovação até 2014
- ☐ Implementar cinco soluções inovadoras e tecnologias limpas na AES Brasil, que gerem valor aos nossos públicos de relacionamento, com aumento da qualidade e maximização dos impactos socioambientais positivos e redução dos custos e impactos socioambientais negativos 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

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

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

O lançamento da **Web Móvel**, plataforma de atendimento dirigida aos **smartphones**, e as reformulações de nosso site consolidaram a Internet como o canal de maior número de atendimentos da AES Eletropaulo.

Conforme previsto, o atendimento **online** via **chat** foi retomado em 2011 e contabilizou mais de 180 mil atendimentos. Além disso, foi ampliada em 100% a capacidade de recebimento de **SMS** (torpedo), de 50 mil para 100 mil por dia.

O **atendimento presencial nas lojas** também foi otimizado, com o objetivo de reunir conforto e praticidade para os clientes.

O espaço busca melhorar a qualidade do atendimento e é adaptado para atender diferentes perfis de clientes. Aqueles que preferem agilidade e rapidez, por exemplo, podem utilizar os totens eletrônicos e telefones no espaço de autoatendimento. Já os que precisam de solução personalizada passam por uma triagem e, conforme o tipo de serviço, são encaminhados às mesas de atendimento.

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

AES Sul

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

O uso do **Torpedo Fácil AES Sul** (SMS via celular) para informação de falta de energia foi destaque, sendo responsável por 36% do volume de atendimentos em 2011. Com a implementação dessas melhorias a empresa

diminuiu tempo médio para o atendimento de 0,53 segundos para 0,41 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 100 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 também 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 nas funcionalidades do site, 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 é responsável por 21,85% dos atendimentos realizados em 2011.

NÍVEL DE



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

O TEMPO MÉDIO
DE ESPERA PARA
ATENDIMENTO
TELEFÔNICO AO
CLIENTE DA
AES ELETROPAULO,
LIVRE DE EXPURGO,
CHEGOU A DOIS
SEGUNDOS NO
FIM DE 2011



SATISFAÇÃO

GRI: PR5

As empresas AES Eletropaulo e AES Sul acompanham o nível de satisfação dos seus clientes anualmente por meio de pesquisas específicas. De acordo com a pesquisa da Abradee (Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica), o Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida (ISQP) chegou a 71,5% em 2011 na AES Eletropaulo e a 82,4% na AES Sul. No Prêmio Abradee 2011, a AES Sul ficou em 5º lugar na Satisfação do Cliente, entre 29 distribuidoras com mais de 500 mil clientes. Também são utilizados o Índice Aneel de Satisfação de Clientes (IASC) e uma pesquisa feita pela própria empresa com clientes que entram em contato por meio do *call center*.

Em 2011, a AES Eletropaulo conquistou Prêmio Padrão de Qualidade em Relacionamento Multicanal, na categoria Energia Elétrica, e o XI Prêmio ABT pelos serviços eletrônicos Ativos (SMS e *E-mail*) na categoria Bronze, ambos promovidos por consultorias especializadas.

OUVIDORIA/PROCON

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

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

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

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

CANAIS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

AES ELETROPAULO

Portal Clientes Residenciais

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

Agência Virtual

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

Torpedo Fácil

27373

Telefones de Atendimento 24 horas

Atendimento de Emergências: 0800 72 72 196

Atendimento Comercial: 0800 72 72 120

Atendimento Especial para Deficientes Auditivos:
0800 77 28 626

Lojas de Atendimento Presencial

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

AES SUL

Portal Clientes Residenciais

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

E-mail

atendimento.aessul@aes.com

AES Sul Torpedo

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>



100 MIL

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

CENTRAL DE CONCILIAÇÃO

GRI: EU21

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

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

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

AMPLIAMOS OS INVESTIMENTOS NA MELHORIA E MANUTENÇÃO DAS REDES DE DISTRIBUIÇÃO PARA GARANTIR A EXCELÊNCIA NA OPERAÇÃO

EXCELÊNCIA NA OPERAÇÃO

GRI: EC8

Para atender com excelência seus clientes, a AES Brasil investe continuamente na expansão e melhoria das redes de distribuição de energia, além de buscar soluções inovadoras para suas operações, como o Sistema de Gestão Integrado.

Em 2011 a AES Sul investiu R\$ 271 milhões, sendo R\$ 263 milhões em obras de novas subestações, ampliação da rede e melhoria na qualidade do serviço.

Visando a manutenção da confiabilidade do sistema de distribuição e a qualidade do fornecimento de energia elétrica, em 2011 a empresa deu 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, um investimento de R\$ 56 milhões.

A AES Eletropaulo investiu R\$ 738,7 milhões em projetos que visam adequação da rede para um padrão mais moderno. Os destaques ficam por conta da substituição das redes convencionais por redes compactas, da instalação de religadores automáticos e da digitalização das subestações.

A rede compacta (também conhecida como *spacer cable*) é mais robusta e resistente às interferências externas, como quedas de galhos de árvores ou de outros objetos, e sua área de projeção mais compacta permite uma convivência mais harmoniosa com a vegetação, reduzindo as necessidades de podas em árvores. Desde 2006, todos os projetos de expansão da rede são feitos com a nova tecnologia, proporcionando mais confiabilidade ao sistema de distribuição de energia.

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

PLANO VERÃO

GRI: EU21

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

Para agilizar o deslocamento das equipes em situações críticas (como alagamentos), a AES Eletropaulo adicionou quatro bases de atendimento à sua estrutura, passando a contar com um total de 21 bases localizadas estrategicamente na área de concessão. Essa

distribuição foi realizada levando em conta o histórico de ocorrências, o mapeamento de áreas alagáveis e a definição de rotas de fuga.

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

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

Na AES Sul, a influência dos fenômenos meteorológicos de verão elevam consideravelmente o número de ocorrências diárias, que alcançam uma média de 570.

Com o Plano verão, a empresa passa a operar com um contingente maior de equipes de eletricitistas de distribuição e de subtransmissão, principalmente no atendimento a emergências, e mais atendentes no *call center*.

Um dos principais problemas é a queda de galhos de árvore sobre a rede de energia, que em sua maioria é aérea. Para minimizar esse problema, a AES Sul manteve o seu programa de poda de árvores e, em 2011, realizamos 412 mil podas, ante 404 mil no ano anterior.

ATENDIMENTO ESPECIALIZADO - PLANO SAFRA

GRI EU21

Para atender com mais agilidade e eficiência seus clientes, a AES Sul desenvolveu um programa especial para atendimento no caso 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 da energia elétrica, oito equipes estão lotadas nos municípios de Alegrete (2); Uruguaiana (3); São Borja (2); Itaqui (1). Essa ação diminuiu o tempo total de atendimento, pois não é necessário deslocar equipes das áreas urbanas de atendimento. O valor investido pela AES Sul para a 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 de energia elétrica e aumentar a produtividade dos equipamentos (veja mais na página 69).

DESPACHO AUTOMÁTICO (PDA)

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

A nova tecnologia possibilita que o despacho de equipes para inspeções de combate à fraude, atendimentos de emergência e corte e religa sejam feitos digitalmente, garantindo mais agilidade ao sistema. Além disso, torna as informações transmitidas mais precisas e assertivas, já que a automação permite um controle efetivo e atualizado do andamento dos serviços, gerando um consequente ganho

de produtividade nas atividades dos despachadores e das equipes por meio da localização por um sistema GPS (*Global Position System*).

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

RECUPERAÇÃO DOS INDICADORES

GRI: EU21, EU28, EU29

Em 2011, os índices DEC ⁶ e FEC ⁷ registrados pela AES Eletropaulo foram de 10,42 horas e 5,45 vezes, respectivamente, representando uma queda de 12,8% no índice de DEC e aumento de 0,4% no índice de FEC em comparação ao mesmo período do ano passado.

O FEC da Companhia foi negativamente afetado por interrupções no sistema de transmissão – etapa do sistema elétrico situada entre a geração e a distribuição na qual a AES não possui operações –, cujas ocorrências foram 40,5% superiores em 2011 em relação a 2010. A AES Eletropaulo tem responsabilidade apenas sobre a distribuição da energia elétrica, sendo a transmissão responsabilidade das empresas especializadas. Além disso, em 2011, houve um número 31% maior de obras de expansão e manutenção preventiva, ações fundamentais para a melhoria do sistema elétrico, que acabaram, porém, impactando o indicador. Expurgando ambos os efeitos, o FEC da AES Eletropaulo teria fechado o ano de 2011 em 5,26 vezes, apresentando queda de 3% em relação ao ano anterior.

A AES Sul também apresentou quedas nos índices DEC e FEC. A empresa registrou queda de 15% no DEC e 8% no FEC na comparação com o ano anterior.

Ao longo de 2011, a AES Sul investiu em ações voltadas à melhoria da qualidade do serviço prestado ao cliente. 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 um 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 contribuiu nesse sentido a atuação de 24 turmas de podas que realizaram 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 de 0,83 vezes 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 do DEC foi de 5,2 horas e do FEC de 2,2 vezes.

⁶ DEC – Duração Equivalente de Interrupção por unidade consumidora

⁷ FEC – Frequência Equivalente de Interrupção por unidade consumidora



R\$ 1 BILHÃO

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

INDICADORES DE QUALIDADE (POR UNIDADE CONSUMIDORA) GRI: EU28, EU29	AES ELETROPAULO			AES SUL		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
DEC geral da empresa – valor apurado	11,86	10,60	10,42	20,78	18,05	15,37
DEC geral da empresa – limite	10,09	9,32	8,68	15,36	15,10	14,68
FEC geral da empresa – valor apurado	6,17	5,42	5,45	11,89	10,11	9,28
FEC geral da empresa – limite	7,87	7,39	6,93	13,54	13,16	12,80

RECLAMAÇÕES – PRINCIPAIS MOTIVOS (%)	AES ELETROPAULO			AES SUL		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Referentes a prazos na execução de serviços	3,2	7,0	7,8	1,56	3,58	2,11
Referentes ao fornecimento inadequado de energia	0,9	0,8	1,0	0,42	0,55	0,50
Referentes a interrupções	1,9	2,6	4,7	72,19	84,40	86,28
Referentes a emergência	1,0	0,7	0,9	5,66	5,23	5,24
Referentes ao consumo/leitura	22,2	16,6	17,4	1,32	0,60	0,42
Referentes ao corte indevido	ND	0,1	ND	0,02	0,04	0,06
Referentes a conta não entregue	8,6	6,5	5,3	4,63	2,71	2,27
Referentes a serviço mal executado	0,3	0,5	0,5	0,03	0,02	0,02
Referentes a danos elétricos	7,3	10,5	10,3	0,47	0,84	1,01
Referentes a irregularidades na medição (fraude, desvio de energia)	4,3	3,3	2,7	0,55	0,51	0,44
Outros	50,3	51,5	49,5	13,14	1,52	1,67

EVOLUÇÃO DO ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR GRI: PR5	AES ELETROPAULO			AES SUL		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Total de ligações atendidas (<i>call center</i>)	8.661.057	9.975.540	9.231.302	2.955.129	2.655.700	2.630.498
Número de atendimentos nos escritórios regionais	1.742.409	1.858.917	2.056.632	310.722	318.997	299.784
Número de atendimentos por meio da Internet	3.738.775	4.724.343	8.182.120	571.270	643.732	1.272.617
Tempo médio de espera até o início do atendimento (segundos)	33	50	46	79	53	41

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

PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

Além de trabalhar com segurança e reduzir os riscos da rede elétrica aos quais a população está exposta, as empresas AES Brasil preocupam-se com a excelência de suas ações, para que nossos clientes sintam-se satisfeitos com o serviço que prestamos. Para isso, buscamos constantemente soluções inovadoras, criativas e eficazes.

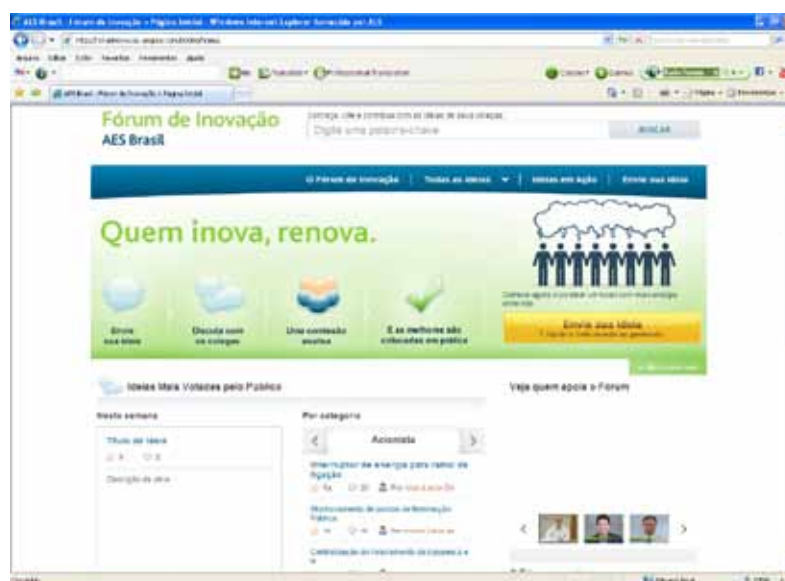
A AES Brasil acredita que ideias inovadoras não necessariamente precisam envolver tecnologia. Atitudes simples podem contribuir para melhorar o dia a dia das pessoas no desenvolvimento de suas atividades dentro e fora do ambiente de trabalho. Para disseminar esse conceito entre seus colaboradores, a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

O plano começou a ser desenhado em 2011, pela equipe da Gerência de P&D (Pesquisa e Desenvolvimento) e Eficiência Energética da AES Brasil, que tinha como foco principal o investimento compulsório⁸ 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. Esse é um dos desafios da Plataforma de Sustentabilidade.

Porém, o grande desafio é fazer com que essa prática se torne recorrente entre os

colaboradores. Para que isso aconteça, a AES Brasil conta com o **Fórum de Inovação**, um espaço no qual os colaboradores têm a chance de expressar sua visão sobre diferentes jeitos de fazer a mesma coisa. A ferramenta está disponível na intranet de todas as empresas do Grupo e funciona como um banco de ideias, onde todos têm acesso e podem contribuir para a construção de uma nova iniciativa.

Para 2012 estão previstas melhorias para o Fórum de Inovação, entre elas, a divulgação de estatísticas das ideias cadastradas, agrupamento de ideias e resultados de projetos implementados, bem como uma nova funcionalidade denominada "Desafios", que tem por objetivo trazer temas relevantes para as empresas nas quais se busca capturar soluções que contribuam para a melhoria dos resultados.



⁸ Por determinação da ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica), as empresas do setor devem destinar 0,20% de sua receita operacional líquida a programas de pesquisa e desenvolvimento (P&D)

NOVO OLHAR

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

Participam do concurso alunos de diversas instituições, como da Universidade de São Paulo (USP), Universidade Presbiteriana Mackenzie e Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), entre 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 com base em 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 1º colocado, R\$ 4,25 mil para o 2º, R\$ 2,5 mil para o 3º e R\$ 250 do 4º ao 10º lugares. Os resultados também serão avaliados para servir de propostas para o Programa de P&D da AES.

APEX

GRI EU8

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

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

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

Este 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. O evento contou com quatro finalistas para representar a AES Brasil no Evento Apex Regional para América Latina e África.

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 fizeram a melhor implementação e desenvolvimento do programa APEX e suas práticas.

PESQUISA E DESENVOLVIMENTO

O programa de P&D (Pesquisa e Desenvolvimento) desenvolve ferramentas para garantir a segurança e a confiabilidade dos serviços. O programa também promove oportunidades para o crescimento sustentável, gerando benefícios a nossos clientes, acionistas, colaboradores, parceiros e fornecedores e à sociedade. Além dos resultados práticos, os resultados intangíveis (mestrados, doutorados, especializações de colaboradores) proporcionam expectativas e oportunidades futuras e que podem ser valoradas economicamente.

As empresas de geração de energia destinam 0,40% de sua receita operacional líquida (ROL) ao programa de P&D e as de distribuição 0,20%, atendendo à legislação do setor elétrico. Os projetos contemplam processos técnicos, comerciais e operacionais e segurança de colaboradores e empregados terceirizados, além da promoção de iniciativas sustentáveis para as comunidades, entre outros temas correlacionados.

Geração e Comercialização

Na AES Tietê, a cultura de inovação permeia todas as áreas da empresa. Nesse sentido, em 2011 investimos no desenvolvimento de uma tecnologia capaz de antecipar acidentes com barragens, que podem se romper em caso de desastres naturais – como terremotos ou grandes tempestades – ou mesmo por falhas operacionais. O projeto *Dam Break* faz simulações e traça um plano de ação emergencial para a retirada das pessoas que vivem nas áreas de riscos mapeadas em caso de desastre eminente.

O *Dam Break*, desenvolvido em parceria com a Universidade Estadual de Campinas (Unicamp), tem entre seus objetivos identificar todas as áreas que possam ser inundadas em casos de rompimentos de barragens. O sistema tem implementação prevista para o primeiro semestre de 2012.

Em 2011, a **AES Tietê** investiu R\$ 19,5 milhões em P&D, sendo 39% do total em melhorias do planejamento e da operação, além de 18% em fontes de energia renováveis ou alternativas.

Mesmo hibernada, a **AES Uruguiana** continua ativa em busca de soluções inovadoras para as questões que envolvem a possível retomada de operação. Um exemplo disso foi a conclusão, em 2011, de um projeto de P&D cujo objetivo é buscar novas soluções tecnológicas para tornar a geração de energia elétrica a gás natural mais sustentável (saiba mais sobre o projeto no quadro ao lado).

Distribuição

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

A pesquisa é estratégica, pois permite a elaboração de propostas sobre os mecanismos de contratação e de mercado para a energia solar, matriz energética alternativa considerada limpa, que não emite nenhum carbono ou dejetos com durabilidade comprovada de três décadas. Além disso, a

PRINCIPAIS PROJETOS

GRI EU8

AES TIETÊ

PROJETO GISHELE: Gestão Integrada de Sistemas Hidro-Eleto-Energéticos.

DESCRIÇÃO Ferramenta da análise e gestão de risco para a geração de energia da AES Tietê, com capacidade de traçar estratégias preventivas de gestão dos múltiplos fatores de risco à produção e comercialização da energia.

PROJETO Energia Geotérmica - Alternativas tecnológicas para a implementação de geração de energia elétrica geotermal híbrida no Brasil a partir de fontes de baixa temperatura.

DESCRIÇÃO O projeto visa identificar o potencial de geração de energia a partir de fontes termais e sua contribuição para a matriz energética brasileira.

AES URUGUAIANA

PROJETO Desenvolvimento de um Sistema de Geração de Energia por meio do desenvolvimento de um Pirolisador Multi-Combustível.

DESCRIÇÃO Desenvolvimento de um Pirolisador (converte material sólido em gás) multi-combustível capaz de operar com os diversos tipos de combustíveis disponíveis na região Sul do Brasil, como alternativa tecnológica ao uso de gás natural em Usina Termoeletrica.

PROJETO Desenvolvimento de alternativas tecnológicas para o aumento da sustentabilidade ambiental na geração de energia elétrica por combustão de gás natural.

DESCRIÇÃO Elaborar um programa para a adequada gestão de resíduos, efluentes e emissões para a usina termelétrica a gás natural, de acordo com as exigências legais e que sejam ambientalmente eficientes e economicamente atraentes. Desenvolver e implementar uma ferramenta para o Gerenciamento de Resíduos, de Efluentes e de Emissões provenientes dos processos de operação e manutenção da usina.

PROJETO Sistema de Geração de Energia por meio do desenvolvimento de um Pirolisador Multi-Combustível.

DESCRIÇÃO Desenvolvimento de um Pirolisador (converte material sólido em gás) multi-combustível capaz de operar com os diversos tipos de combustíveis disponíveis na região Sul do Brasil como alternativa tecnológica ao uso de gás natural em usina termoeletrica.

PROJETO Digestão anaeróbia de biomassa para produção de metano e aproveitamento energético.

DESCRIÇÃO Desenvolvimento de um modelo de digestão anaeróbia de matéria orgânica (resíduos sólidos e líquidos) para aproveitamento do gás metano na geração de energia elétrica.

questão da escala competitiva já está sendo superada. Em 2010, já se chegou a mais de 13 GW instalados no mundo. O projeto permitirá a avaliação e certificação dos resultados obtidos em laboratórios em escala industrial, observando o comportamento real da planta em um ambiente urbano e conectado à rede.

Além da AES Eletropaulo, esse projeto conta com a participação da AES Tietê, outras empresas do setor elétrico e recursos da iniciativa privada. O investimento contará com contrapartidas das demais empresas envolvidas e R\$ 9 milhões do Grupo AES Brasil.

Essa iniciativa reafirma o compromisso da AES Eletropaulo com a sustentabilidade por meio da geração de energia sustentável e de baixo impacto ambiental. E os principais beneficiários serão as comunidades do entorno do estádio, privilegiadas com um reforço no sistema de distribuição, visto que serão instaladas duas subestações para aproveitar a energia do estádio e redistribuí-la em momentos de necessidade de consumo, além de contar com uma energia limpa, renovável e de qualidade.

A **AES Sul** também desenvolve iniciativas para a utilização da energia solar. Em outubro de 2011 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 de energia, bem como a conta mensal. Além de Canoas, outras quatro cidades serão contempladas com a instalação de coletores solares: 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.

PRINCIPAIS PROJETOS

GRI EU8

AES ELETROPAULO

PROJETO Desenvolvimento de Conector Perfurante para Condutores do Tipo Protegido em Redes de Distribuição de Alta Tensão de 15 kV, 25 kV e 34,5 kV

DURAÇÃO 36 meses

DESCRIÇÃO Desenvolvimento de um dispositivo (conector perfurante) que permita a conexão em linha viva e sem a retirada da isolamento de um condutor coberto. Esse dispositivo deverá operar em sistemas de distribuição da AES Eletropaulo e objetiva o aumento da segurança e a redução, em até 70%, do tempo de reparo.

PROJETO Desenvolvimento de Linhas de Transmissão Aéreas Isoladas e Compactas em 138 kV

DURAÇÃO 36 meses

DESCRIÇÃO Desenvolvimento de Linha de Transmissão Aérea Isolada e Compacta, considerando construção em metrópoles e instalação em ruas e avenidas similares às redes de distribuição, com segurança, como alternativa econômica às instalações subterrâneas. O projeto visa reduzir o impacto visual das instalações da companhia no ambiente urbano, melhorando a capacidade de atendimento em regiões de elevada densidade.

AES SUL

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 que pode ser supervisionado e operado a distância.

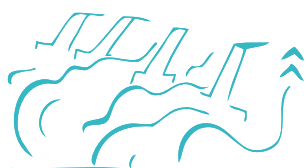
PROJETO Simulador de comportamento para atividades operacionais voltado à área de segurança

DURAÇÃO 18 meses

DESCRIÇÃO Simulador de procedimentos operacionais em quatro dimensões para treinamento na área de segurança, conforme matriz de competências a ser desenvolvida com os conceitos de "Segurança Baseada em Comportamento" e com equipamentos de última geração como capacete e luva virtuais e registro de posicionamento

RECURSOS APLICADOS EM PESQUISA E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E CIENTÍFICO (R\$ MIL)

POR TEMAS DE PESQUISA (MANUAL DE P&D – ANEEL)	AES ELETROPAULO	AES TIETÊ	AES SUL	AES URUGUAIANA	AES BRASIL
Eficiência energética (A)	2.733	3.480	3.480	2.733	2.496
Fonte renovável ou alternativa (B)	0	3.529	0	2.172,71	5.701,71
Meio ambiente (C)	2.176	684	612,18	268,68	3.741
Qualidade e confiabilidade (D)	2.280	2.250	765,61	0,50	5.296
Planejamento e operação (E)	21.116	7.565	3.335,04	385,10	32.401
Supervisão, controle e proteção (F)	2.625	3.795	0	50,79	6.471
Medição (G)	3.212	517	0	0	3.729
Transmissão de dados pela rede elétrica (H)	2.297	932	0	0	3.229
Novos materiais e componentes (I)	1.935	209	726,58	0	2.871
Desenvolvimento de tecnologia de combate a fraude e furto (J)	1.334	0	0	0	1.334
Total de investimentos em P&D (K)	39.708	19.481	5.610,61	2.877,78	67.677



GERAÇÃO DE ENERGIA SUSTENTÁVEL

É A UTILIZAÇÃO DE
RECURSOS ECONÔMICOS,
SOCIAIS E AMBIENTAIS
DE FORMA EQUILIBRADA,
PRESERVANDO O PRESENTE
E GARANTINDO O FUTURO

COMPROMISSOS DE SUSTENTABILIDADE AES BRASIL (2012-2016)

- ☐ Adicionar 3.000 MW de capacidade instalada ou em construção em projetos de geração de energia sustentável até 2016.
- ☐ Investir ao menos 20% da verba de P&D no desenvolvimento de tecnologias para geração de energia sustentável até 2016.
- ☐ Promover o uso adequado das Áreas de Preservação Permanente no entorno das usinas e dos reservatórios até 2016.





MATRIZES ALTERNATIVAS

GRI: 1.2

As empresas do Grupo AES Brasil – geradoras e distribuidoras – se empenham na busca, pesquisa e desenvolvimento de matrizes alternativas para a geração de energia elétrica, contribuindo assim para a geração de energia limpa e sustentável.

A AES Tietê tem grandes desafios para os próximos cinco anos. Entre eles está o compromisso assumido com o governo do Estado de São Paulo de expandir em 15% (400 MW) a capacidade do parque gerador. Além disso, com o lançamento da Plataforma de Sustentabilidade do Grupo AES Brasil, no início de 2012, a Companhia assumiu a meta de adicionar 3.000 MW à sua capacidade de geração até 2016.

Nesse cenário, ganhou força o projeto de construção da Termo São Paulo, usina termelétrica que vai gerar energia a partir de gás natural, no município paulista de Canas, com investimento estimado em R\$ 1,1 bilhão.

A nova usina vai operar em um sistema de ciclo combinado⁹ e será capaz de gerar, sob plena capacidade, 550 MW de energia elétrica, aumentando a capacidade instalada da AES Tietê em, aproximadamente, 21%.

Ao optar pela construção de uma termelétrica em São Paulo, a AES Tietê levou em consideração alguns aspectos importantes que reafirmaram a viabilidade do projeto na região. O estado oferece uma favorável estrutura de gasoduto, além da recente descoberta de petróleo no litoral paulista. A captação de água será feita no Rio Paraíba, que tem disponibilidade assegurada para abastecimento da usina.

⁹ Uma usina de ciclo combinado utiliza gás e vapor para movimentar turbinas em uma única unidade industrial, gerando energia elétrica a partir da queima do mesmo combustível uma única vez. Isso ocorre porque o calor dos gases de exaustão das turbinas a gás é recuperado, produzindo o combustível necessário para acionar a turbina a vapor.

Desafios da geração

Em 2012, um dos focos de atenção da AES Tietê será estabelecer as condições comerciais necessárias para viabilização do projeto Termo São Paulo. Para isso, é necessário definir, principalmente, os fornecedores de máquinas, equipamentos e serviços e garantir a fonte de fornecimento de gás natural e as condições de financiamento do projeto.

Atender a todas as condicionantes ambientais para obtenção da licença de instalação da nova termelétrica também está entre os desafios.

Diálogo aberto

GRI: SO1

A instalação de uma usina termelétrica em Canas, que possui uma população de aproximadamente 5 mil habitantes, influenciará o modo de vida das pessoas. Para gerenciar esses efeitos, maximizando os benefícios e mitigando impactos negativos, a AES Tietê desenvolverá, junto com a população, um plano para o desenvolvimento sustentável da região.

Para isso, foi criado um plano de comunicação para responder aos questionamentos feitos pelos moradores da cidade e da região, que inclui os municípios de Lorena e Cachoeira Paulista. A ideia é identificar as principais necessidades em termos de infraestrutura da região, bem como vocações que gerem renda nos municípios e auxiliar as prefeituras no desenvolvimento de plano de trabalho e direcionamento de recursos.

Ao longo do ano de 2011, foram realizadas 32 reuniões com as comunidades envolvidas e se procurou esclarecer as dúvidas sobre o funcionamento de uma termelétrica de ciclo combinado e explicar quais os impactos que ela pode causar ao meio ambiente, principalmente às águas do Rio Paraíba, motivo de grande preocupação dos moradores do local. O planejamento também incluiu palestras em escolas e associações locais e conversas com os agricultores regionais.

A AES Tietê já assumiu o compromisso de oferecer qualificação profissional e priorizar a contratação de mão de obra local para a construção da usina.

TERMO SÃO PAULO: VIABILIDADE AMBIENTAL

GRI: SO1

Para minimizar os efeitos dos possíveis impactos que um empreendimento desse porte poderia causar ao meio ambiente, o projeto de construção da Termo São Paulo foi iniciado com estudos socioambientais que preveem programas de monitoramento e controle das emissões atmosféricas, do consumo de água e da geração de resíduos sólidos e efluente líquidos, bem como de prevenção a acidentes.

Em 2011, foram realizadas audiências públicas em que houve a apresentação do Estudo de Impacto Ambiental (EIA) e do Relatório de Impacto Ambiental (RIMA) para as comunidades de Canas, Cachoeira Paulista e Lorena. Com base nos resultados desses documentos e do que foi tratado nas reuniões com a população, a Companhia Ambiental do Estado de São Paulo (Cetesb) concedeu a licença prévia que atesta a viabilidade ambiental do empreendimento e o cumprimento de todas as exigências legais realizadas até o momento. Com essa licença em mãos e após conclusão de todas as negociações para garantir o fornecimento de gás, a AES Tietê poderá participar dos leilões de venda de energia, assinar um contrato de venda de energia e captar recursos para a construção da usina.



VOZ DOS PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO

“Fico entusiasmado com a possibilidade de adicionar 3 mil MW à capacidade de geração e poder produzir energia sustentável.”

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

O FOCO DE NOSSOS INVESTIMENTOS
ESTÁ DIRECIONADO À PESQUISA E
AO DESENVOLVIMENTO DE NOVAS
OPORTUNIDADES DE GERAÇÃO E DE
NOVAS MATRIZES ENERGÉTICAS
DE BAIXO IMPACTO AMBIENTAL



3.000 MW

É A META DE EXPANSÃO DA
CAPACIDADE DE GERAÇÃO ASSUMIDA
PELA AES TIETÊ ATÉ 2016

PROJETO BORDAS

Em 2011, a AES Tietê intensificou o trabalho de fiscalização e controle das ocupações irregulares das bordas dos seus dez reservatórios, consideradas Áreas de Proteção Permanente (APPs). Agora, o monitoramento via imagens de satélite é feito a cada três meses, associado a um processo de detecção de mudanças, inédito entre as empresas do setor. Antes, a periodicidade era de uma vez ao ano. Com isso, é possível perceber com mais agilidade mudanças na vegetação, principalmente em função de ocupações irregulares, uma vez que a tecnologia permite cruzar informações de diferentes datas e identificar mudanças no uso do solo na área de propriedade da empresa. Com os resultados desse mapeamento, será possível saber a localização exata das regiões com intervenções e conseguir informações precisas sobre os ocupantes, o que ajudará nas ações de mitigação de impactos e recuperação de áreas. Depois da identificação das irregularidades, a empresa inicia uma fase de notificação, solicitando os documentos que comprovem a regularidade da ocupação. Na falta dessa licença, o ocupante é chamado a se regularizar e, caso não o faça, é iniciado um processo de reintegração de posse.

Existem situações¹⁰ em que a ocupação das bordas é permitida pela Resolução CONAMA 369/2006. Nesses casos, o ocupante entra na nossa página na internet e solicita uma promessa de contrato de uso. Esse documento permite que o interessado busque, no órgão ambiental, o licenciamento da ocupação. Com o licenciamento ambiental, a AES Tietê assina um contrato de cessão de uso, com vigência de cinco anos.

¹⁰ No site da AES Tietê há informações sobre a concessão do uso das bordas e os procedimentos a serem adotados. Acesse www.aestiete.com.br/responsabilidade/bordas_de_reservatorio.



Reflorestamento

GRI: EN11, EU5

A AES Tietê conta com uma área de 480.300 hectares nos quais estão instaladas as unidades geradoras de energia. Desse total, 193.626 hectares estão desapropriados para proteção ambiental, e toda a área da empresa é considerada pela legislação nacional como Área de Proteção Permanente (APP).

O projeto MDL (Mecanismo de Desenvolvimento Limpo) de reflorestamento com espécies nativas sem fins industriais no entorno das usinas da AES Tietê é considerado pioneiro no mundo, sendo registrado, em 2011, pelo Comitê Executivo das Nações Unidas (ONU) – Convenção-Quadro das Nações Unidas sobre a Mudança do Clima (CQNUMC). No final de 2010, a empresa assinou um contrato com o Banco Internacional para Reconstrução e Desenvolvimento (BIRD) negociando os primeiros 400 mil toneladas em créditos de carbono.

A AES Tietê realiza trabalhos de reflorestamento desde 2001. As mudas são produzidas em viveiro próprio, e as sementes coletadas são oriundas de matrizes selecionadas em remanescentes florestais da região. De modo que garanta a

biodiversidade, são produzidas, em média, 120 espécies nativas da Mata Atlântica, que são plantadas com técnicas específicas de manejo da flora.

Entre 2001 e 2008, foram reflorestados 1.542 hectares das APPs. Em 2009, foram plantados outros 1.100 hectares.

Em 2010, o projeto entrou em uma nova fase de aprimoramento dos processos. Foram realizadas melhorias no viveiro de Promissão, com ampliação da área de produção, na base de dados dos reflorestamentos, no controle de fornecedores e na identificação e no mapeamento de novas áreas a serem reflorestadas, entre outras. A área total reflorestada foi de 30 hectares nas bordas do reservatório da usina de Bariri, e ainda foram executadas atividades de manutenção nos 1.100 hectares reflorestados em 2009 nas bordas dos reservatórios das usinas de Barra Bonita, Água Vermelha e Promissão.

No ano de 2011 não foram executados projetos de reflorestamento. Contudo, a expectativa para os próximos anos é aprimorar técnicas de plantio e manutenção e promover parcerias com proprietários do entorno, de forma que aumente o índice de sucesso nas áreas reflorestadas e na área de plantio, reduzindo as pressões sobre essas áreas.

ALTERNATIVAS ENERGÉTICAS

Desenvolvimento de um Sistema de Geração de Energia por meio do desenvolvimento de um Pirolisador Multicombustível.

A pirólise é uma reação de análise ou decomposição que ocorre pela ação de altas temperaturas que resulta na alteração da estrutura molecular pela ação do calor em um ambiente com pouco ou nenhum oxigênio. Esse processo, ainda pouco empregado na geração de energia elétrica, é semelhante ao utilizado pela indústria petroquímica e na fabricação de fibra de carbono.

Embora conhecido há mais de 20 anos, o processo carece de entendimento sobre sua aplicação para a geração de energia elétrica, bem como da avaliação de potenciais de aplicação.

O projeto prevê a análise detalhada de todas as etapas do processo e a proposição de alternativas para a utilização de combustíveis como, por exemplo, casca de arroz, um resíduo bastante abundante na região.

AES URUGUAIANA

Primeira usina termelétrica a operar com gás natural no Brasil, a AES Uruguiana tem o compromisso de gerir os impactos de suas atividades no meio ambiente.

Entretanto, em razão da hibernação, os projetos de pesquisa e desenvolvimento foram direcionados à busca por combustíveis alternativos que possibilitem a reativação da usina. Para tal, vem direcionando seus investimentos em pesquisa e desenvolvimento (leia mais no quadro ao lado).

A ENERGIA QUE VEM DO LIXO

A AES Uruguiana desenvolve alternativas tecnológicas para o aumento da sustentabilidade ambiental na geração de energia elétrica por combustíveis alternativos.

A digestão anaeróbia de biomassa para produção de metano e aproveitamento energético é uma alternativa atualmente estudada pela companhia. O projeto em questão pretende:

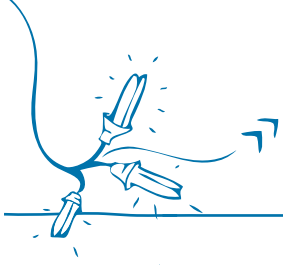
- *Elaborar um programa para a adequada gestão de resíduos, efluentes e emissões para a usina termelétrica a gás natural, de acordo com as exigências legais e que sejam ambientalmente eficientes e economicamente atraentes;

- *Identificar os tipos de resíduos, efluentes e emissões que, potencialmente, podem oferecer riscos do ponto de vista ambiental e/ou de segurança em ambientes de usina;

- *Desenvolver e implementar uma ferramenta para o Gerenciamento de Resíduos, de Efluentes e de Emissões provenientes dos processos de operação e manutenção da usina;

- *Implementar procedimentos de monitoramento, controle e separação para quantificar todos os resíduos, efluentes e emissões segundo seu grau de toxicidade e/ou de risco para o meio ambiente;

- *Desenvolver e implementar um Plano de Gerenciamento de Contingências Ambientais para a usina, contemplando os itens avaliados (resíduos, efluentes e emissões).



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 BRASIL (2012-2016)



Operar com custos operacionais que nos posicione no primeiro quartil do *ranking* da Aneel de eficiência operacional (entre 25% das empresas mais eficientes)



Reestruturar a gestão dos ativos intangíveis até 2014

GRI: 2.8

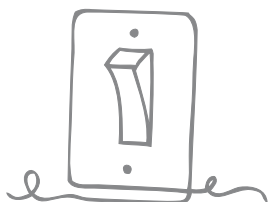
Em 2011, O Grupo AES Brasil registrou receita líquida de R\$ 14 bilhões, alta de 2,9% se comprado com o ano anterior. O Ebitda foi de R\$ 4,9 bilhões, alta de 17,1%. O lucro líquido superou o de 2010 em 35,2% e chegou a R\$ 3 bilhões. Tais variações devem-se, principalmente, ao pagamento compensatório da alienação das quotas da AES Atimus pela Cia Brasileira para a TIM, com efeito positivo de R\$ 466,8 milhões no último trimestre.

No ano, as empresas do Grupo investiram R\$ 1,3 bilhão, total 14% maior do que o investido em 2010. Deste total, R\$ 1,1 bilhão foi destinado à expansão das redes elétricas para atender 234 mil novos clientes, além do aumento do consumo.

Em Segurança, nosso valor número 1, o investimento foi de R\$ 43,5 milhões, que foram direcionados a treinamentos, campanhas e palestras junto a comunidades e escolas, equipamentos de proteção e aperfeiçoamento constante de procedimentos operacionais.

Para o período de 2012 a 2016, o planejamento estratégico, suportado por nossa Plataforma de Sustentabilidade, prevê o investimento de mais de R\$ 5,5 bilhões até 2016.

INVESTIMENTOS (R\$ BILHÃO)



430 MIL GWH

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

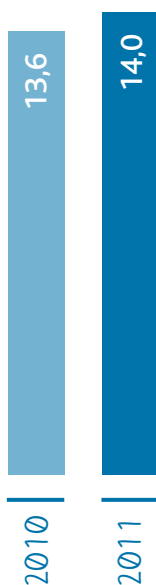
COMERCIALIZAÇÃO

Em 2011, a AES Tietê ampliou a participação no mercado de compra e venda de energia elétrica, aumentando a carteira de clientes como parte da estratégia de buscar novas oportunidades no cenário energético nacional.

O contrato de concessão da AES Tietê é válido até 2029, podendo ser renovado por mais 30 anos. Até o fim de 2015, parte substancial da energia gerada pela AES Tietê está contratada pela AES Eletropaulo, distribuidora do Grupo AES Brasil.

A AES Tietê tem o desafio de expandir a atuação no mercado livre por meio de novos contratos bilaterais de energia. Para isso, foi criado um projeto que, por meio de pesquisas, identifica as melhores oportunidades no mercado nacional, seguindo as orientações do AES *Performance Excellence*, um conjunto estruturado de metodologias e ferramentas da qualidade que podem ser usadas para aperfeiçoar processos de negócio e identificar soluções para seus desafios diários.

RECEITA LÍQUIDA (R\$ BILHÕES)



LUCRO LÍQUIDO (R\$ BILHÕES)



EBITDA (R\$ BILHÕES)



A AES BRASIL INVESTIRÁ MAIS DE R\$ 5,5 BILHÕES NO PAÍS ATÉ 2016

AES TIETÊ

INVESTIMENTOS
(R\$ MILHÕES)



RECEITA LÍQUIDA
(R\$ BILHÃO)



LUCRO LÍQUIDO
(R\$ MILHÕES)



EBITDA
(R\$ BILHÃO)



DESEMPENHO DOS NEGÓCIOS

Geração e Comercialização

Em 2011, a **AES Tietê** registrou receita líquida de R\$ 1,9 bilhão, alta de 7,5%. O Ebitda foi de R\$ 1,5 bilhão, um incremento de 11,1%. O lucro líquido do ano foi de R\$ 844,9 milhões, 14,6% superior.

Esse resultado é explicado pelo aumento de 2,7% da energia faturada em 2011 em relação a 2010. Também houve reajuste de 7,4% no preço médio da energia vendida por meio do contrato bilateral com a AES Eletropaulo, que passou de R\$ 155,79/MWh para R\$ 167,29/MWh. Esse aumento é reflexo dos reajustes ocorridos em julho de 2010 (5,2%) e em julho de 2011 (8,7%); e elevação de 83,9% do volume de energia vendida a outros contratos bilaterais (553,9 GWh em 2011 ante 301,2 GWh em 2010). No ano, as vendas para a AES Eletropaulo somaram 11.107,7 GWh, totalizando a quantidade prevista no contrato bilateral.

Distribuição

Em 2011, a **AES Eletropaulo** registrou receita líquida de R\$ 9,8 bilhões, alta de 1,4%. O Ebitda foi de R\$ 2,8 bilhões, um incremento de 18%. O lucro líquido do ano foi de R\$ 1,6 bilhão, 16,7% superior. Contribuiu para esses resultados a receita operacional bruta de R\$ 15,2 bilhões, montante 3,6% superior ao mesmo período de 2010.

Já a **AES Sul** registrou receita líquida de R\$ 2 bilhões, alta de 8,7%. O Ebitda foi de R\$ 490 milhões, um incremento de 74,1%. O lucro líquido do ano foi de R\$ 246 milhões, 23,5% superior.

Os principais fatores que influenciaram tais resultados 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 no resultado, principalmente, o aumento nos custos com pessoal e o aumento de despesas financeiras devido à variação da taxa de câmbio, embora tenham sido parcialmente compensados 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 mesmo período de 2010.

AES ELETROPAULO

INVESTIMENTOS (R\$ MILHÕES)



RECEITA LÍQUIDA
(R\$ BILHÕES)



LUCRO LÍQUIDO
(R\$ BILHÃO)



EBITDA
(R\$ BILHÕES)



AES SUL

INVESTIMENTOS (R\$ MILHÕES)



RECEITA LÍQUIDA
(R\$ BILHÕES)



LUCRO LÍQUIDO
(R\$ MILHÕES)



EBITDA
(R\$ MILHÕES)



USO EFICIENTE DE RECURSOS ENERGÉTICOS

COMPROMISSOS DE SUSTENTABILIDADE AES BRASIL (2012-2016)

- ☐ Reduzir as perdas globais na distribuição em 10% até 2016
- ☐ Reduzir o consumo próprio de energia elétrica em 20% até 2016
- ☐ Contribuir para a redução de 226.000 MWh do consumo de energia dos nossos clientes até 2016 (180 mil AES Eletropaulo e 46 mil MWh AES Sul)

GERAÇÃO

A AES Tietê está investindo R\$ 175,3 milhões, dos quais R\$ 141,2 milhões são no processo de modernização e manutenção de suas unidades operacionais.

A ideia é que, até 2013, todas as usinas passem a ser operadas remotamente, a partir de um novo sistema de supervisão e controle. A nova ferramenta será instalada no Centro de Operações da Geração e Eclusas (COGE), na cidade paulista de Bauru.

Com a implementação da nova tecnologia, é possível fazer diagnósticos mais rápidos e precisos, o que contribui para a redução do tempo necessário para reparos e para o aumento da disponibilidade das máquinas. Hoje, quatro usinas já são operadas remotamente pelo COGE, além das pequenas centrais hidrelétricas - São Joaquim e aquelas instaladas no Estado de Minas Gerais. Em 2012, as usinas Caconde, Ibitinga e Mogi

Guaçu, bem como as eclusas de Barra Bonita, Bariri, Ibitinga, Promissão e Nova Avanhadava, devem migrar para o novo sistema.

DISTRIBUIÇÃO

O papel das empresas de distribuição do Grupo AES Brasil frente 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 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\$ 89,1 milhões na AES Eletropaulo e na AES Sul.

Redução de perdas técnicas e comerciais

GRI: EU12

As perdas na distribuição¹¹ representam a diferença entre a energia requerida no ano e a energia efetivamente vendida aos clientes nesse mesmo período e são classificadas em dois tipos: técnicas e comerciais (não técnicas).

Em 2011, a AES Eletropaulo conseguiu reduzir suas perdas e acrescentar ao mercado faturado 572 GWh, um ganho de 2,5% em comparação aos 558 GWh de 2010

Dentre as principais ações do plano de redução de perdas, destacam-se as inspeções de fraude direcionadas para segmentos de elevado histórico de irregularidades e maior impacto no volume de energia agregada; a recuperação de instalações cortadas por inadimplência de clientes que, ao não efetuarem a quitação dos débitos pendentes, passam a consumir energia de forma irregular; a substituição de medidores obsoletos por equipamentos mais modernos, que permitem maior precisão de calibração e leitura, contribuindo para reduzir as perdas de faturamento por baixa eficiência de leitura; e a regularização de ligações informais (clandestinas).

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

Na AES Sul, a perda física apurada nos últimos 12 meses foi de 8,6%, sendo dividida em perdas técnicas (7,6%) e comerciais (1%). No comparativo com 2010, o último ano, no qual o índice totalizou 8,5%, foi observada uma ligeira piora no indicador de perdas técnicas.

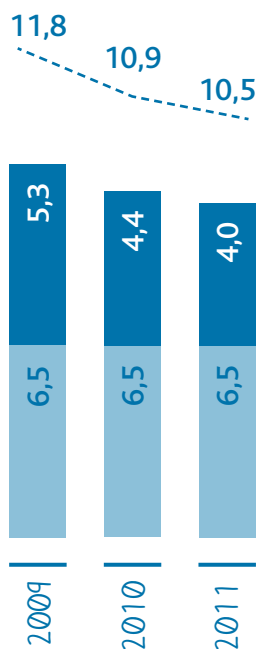
Esse aumento deve-se, principalmente, à elevação da carga rural irrigante nos últimos dois anos, uma vez que as regiões rurais são atendidas por redes mais extensas, cujas perdas técnicas, por consequência, são mais elevadas.

A estratégia da Companhia para redução das perdas comerciais concentrou-se, principalmente, em duas ações: (i) combate a fraudes e furtos; e (ii) regularização de ligações clandestinas.

Para as ações de combate a fraudes e furtos, 10 equipes terceirizadas entraram em operação e, somadas as 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 sete 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.

¹¹ Perdas técnicas são inerentes ao sistema de distribuição, e perdas comerciais são provocadas, principalmente, por ações indevidas dos consumidores na rede da distribuidora, além de falhas de equipamentos.

AES ELETROPAULO PERDAS TÉCNICAS E COMERCIAIS (%)



Transformação de Consumidores em Clientes

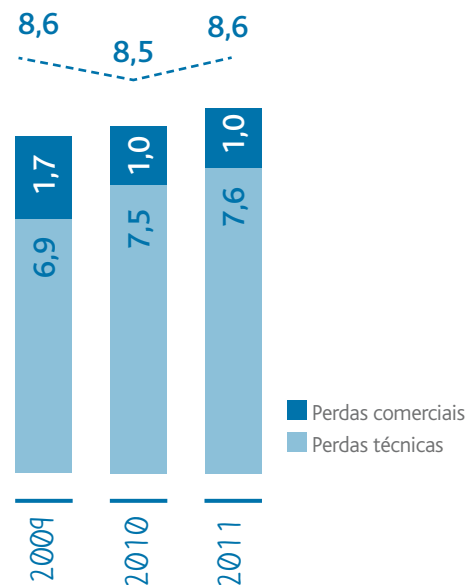
GRI: EU7, EU22, EC9, EN5, EN6

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

Já a AES Sul deu início a seu plano plurianual em outubro de 2009, com término em setembro de 2012, com o objetivo de regularizar o serviço de distribuição de energia elétrica para 4 mil famílias.

A regularização das ligações estimula o uso adequado e seguro da energia, e um dos principais benefícios é obtenção de um comprovante de endereço oficial, que dá outro sentido de cidadania para os moradores dessas comunidades, possibilitando empréstimos bancários e compra por meio de crediários, além de facilitar a entrada no mercado formal de trabalho.

AES SUL PERDAS TÉCNICAS E COMERCIAIS (%)



Na área de concessão da AES Eletropaulo, as famílias atendidas pelo programa também foram cadastradas, em parceria com as prefeituras, para serem beneficiadas pela Tarifa Social de Energia Elétrica (TSEE), criada para os clientes enquadrados na subclasse Residencial Baixa Renda. Ainda no processo de implementação desses projetos, os fornecedores são estimulados a contratar pessoas da comunidade, gerando renda para as comunidades e os capacitando para o mercado de trabalho. Além disso, a própria AES Eletropaulo contribui para a geração de empregos por contratações.

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

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

Desde o seu início, em 2004, mais de 457 mil famílias da área de concessão da AES Eletropaulo foram beneficiadas pelo projeto. Só em 2011, o total de ligações chegou a 46.203 famílias, beneficiando aproximadamente 185 mil pessoas, além de substituir 11.363 geladeiras e 104.718 lâmpadas, instalar 12.251 chuveiros inteligentes e reformar 1.035 residências que possuíam instalações elétricas precárias. O investimento no ano totalizou R\$ 51,1 milhões, sendo R\$ 13 milhões com recursos próprios e R\$ 38,12 milhões com recursos compulsórios.

Já 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 necessário – a substituição e instalação da fiação interna, dispositivos de proteção de circuitos (disjuntores), tomadas e lâmpadas fluorescentes compactas.

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

Na área de concessão da distribuidora gaúcha, os investimentos do Programa em 2011 chegaram a R\$ 5,9 milhões, tendo como resultado a economia de 1.626 MWh de energia elétrica.

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

Programa de Eficiência Energética

GRI: EN6, EC8, EU7

Além do projeto voltado à Transformação de Consumidores em Clientes, as distribuidoras da AES Brasil investem em projetos de eficiência energética.

O foco da AES Eletropaulo é em clientes do poder público e do grupo de serviços. Em 2011, foram investidos R\$ 38,2 milhões em mais de 300 unidades, propiciando uma economia de 24.213 MWh/ano, suficiente para abastecer mais de 8,9 mil residências.

Na AES Sul, o investimento é em 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.

Foram implementadas melhorias tecnológicas como a substituição de equipamentos nos sistemas de iluminação, climatização e ar-condicionado. Em São Paulo, o destaque foi para os projetos de iluminação de túneis com aplicação da tecnologia LED, muito mais moderna e eficiente, trazendo economia de energia e de manutenção e aumento da segurança dos usuários. No Rio Grande do Sul, além da instalação de coletores solar, também foram destaque os projetos de iluminação em escolas e hospitais.

PRINCIPAIS PROJETOS DESENVOLVIDOS EM 2011

AES ELETROPAULO

EDUCAÇÃO

Projeto: escolas do Estado de São Paulo

Cliente: Secretaria de Estado de Educação

Valor total investido no projeto: R\$ 2,5 milhões

Escopo do projeto: modernização do sistema de iluminação em 63 escolas

Energia economizada estimada: 1.763 MWh/ano

ESPORTE E LAZER

Projeto: centros esportivos do Estado de São Paulo

Cliente: Prefeitura do Município de São Paulo, por meio da Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação

Valor total investido no projeto: R\$ 1,2 milhão

Escopo do projeto: modernização do sistema de iluminação de 32 centros esportivos

Energia economizada estimada: 400 MWh/ano

PRÉDIOS PÚBLICOS

Projeto: diversas prefeituras, secretarias e órgãos públicos

Cliente: prefeituras de Ribeirão Pires, Jandira, Taboão da Serra, Pirapora do Bom Jesus e Diadema, Secretaria da Fazenda de SP, Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo, Parque da Água Branca e Tribunal de Contas do Município, entre outros

Valor total investido no projeto: R\$ 9,6 milhões

Escopo do projeto: modernização do sistema de iluminação de 147 prédios públicos, incluindo escolas, UBS (Unidade Básica de Saúde), hospitais e prédios administrativos

Energia economizada estimada: 5.729 MWh/ano

ILUMINAÇÃO PÚBLICA (TÚNEIS)

Projeto: Túnel Ayrton Senna e mais nove túneis da cidade de São Paulo

Cliente: Prefeitura do Município de São Paulo

Valor total investido no projeto: R\$ 19,7 milhões

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

Energia economizada estimada: 11.615 MWh/ano

SAÚDE

Projeto: diversos hospitais

Clientes: Hospital Beneficência Portuguesa, hospitais estaduais, Iamspe, Instituto do Coração (Incor) e Hospital da Polícia Militar

Valor total investido no projeto: R\$ 4,9 milhões

Escopo do projeto: modernização do sistema de ar-condicionado, iluminação e instalação de película térmica no vidro (Incor)

Energia economizada estimada: 4.033 MWh/ano

O PROGRAMA DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA PROMOVE MELHORIAS TECNOLÓGICAS COMO A SUBSTITUIÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE ILUMINAÇÃO E CLIMATIZAÇÃO

AES SUL

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

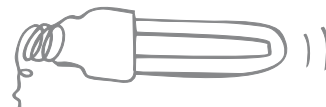
Projeto: efficientização das lavouras de arroz

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



28.628

MWH/ANO FORAM ECONOMIZADOS COM AS INICIATIVAS DO PROGRAMA DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA, SUFICIENTES PARA ABASTECER MAIS DE 10 MIL RESIDÊNCIAS.

TOTAL DOS RECURSOS EM PROJETOS DE EFICIENTIZAÇÃO ENERGÉTICA (R\$ MIL)	AES ELETROPAULO			AES SUL		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Sem ônus para o consumidor	55.800	62.409	79.907	5.215	6.147	7.982
Com ônus para o consumidor	1.426	144	0	6.679	5.491	1.143
Total dos recursos	57.226	62.553	41.612	11.894	11.638	9.125

	AES ELETROPAULO			AES SUL		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
RESIDENCIAL						
Energia economizada (em MWh) por ano	NA	NA	NA	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	NA	NA	NA	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada¹	NA	NA	NA	0	0	0
RESIDENCIAL DE BAIXA RENDA						
Energia economizada (em MWh) por ano	143.579,00	69.415,15	38.133,33	2.853	10.172	1.626
Redução na demanda de ponta (em MW)	83,15	32,77	16,88	694	10.650	373,00
Custo evitado com a energia economizada	0,23	0,43	1,0	746	9.005	534
COMERCIAL						
Energia economizada (em MWh) por ano	2.306	1.435	127	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	807,00	551,00	0,032	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada	1,89	2,48	2,00	0	0	0
INDUSTRIAL						
Energia economizada (em MWh) por ano	792,23	0	0	1.530	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	148,60	0	0	289	0	0
Custo evitado com a energia economizada	0,29	0	0	319	0	0
RURAL						
Energia economizada (em MWh) por ano	0	0	0	7.011	.264	1.631
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0	4	.885	0,39
Custo evitado com a energia economizada	0	0	0	959	.338	221
ILUMINAÇÃO PÚBLICA						
Energia economizada (em MWh) por ano	456,00	2.840,00	11.544,00	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	55,00	469,00	1,88	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada	0,79	1,51	1,71	0	0	0
SERVIÇO PÚBLICO						
Energia economizada (em MWh) por ano	0	0	0	635	50	1.086
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0	220	60	0,38
Custo evitado com a energia economizada	0	0	0	198	19	390
PODER PÚBLICO						
Energia economizada (em MWh) por ano	14.312,00	14.657,00	12.534,00	36	41	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	3.953,00	4.530,00	3,27	8	28	0
Custo evitado com a energia economizada	1,03	1,34	1,45	12	27	0
AQUECIMENTO SOLAR						
Energia economizada (em MWh) por ano	109,00	0	0	0	61	73
Redução na demanda de ponta (em MW)	71,00	0	0	0	1	0,172
Custo evitado com a energia economizada	1,95	0	0	0	2	64
EFICIENTIZAÇÃO INTERNA (NA EMPRESA)						
Energia economizada (em MWh) por ano	NA	0	0	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	NA	0	0	2	1	0
Custo evitado com a energia economizada	NA	0	0	0	0	0
Total	NA	0	0	0	0	0

USO EFICIENTE DE RECURSOS NATURAIS

COMPROMISSOS DE SUSTENTABILIDADE AES BRASIL (2012-2016)

- ☐ Aumentar em 40% a reciclagem de resíduos e reduzir em 25% o descarte para aterros até 2016
- ☐ Priorizar fornecedores de materiais com critérios socioambientais do processo produtivo e de eficiência energética do produto até 2016
- ☐ Priorizar parceiros receptores de resíduos considerando aspectos socioambientais da planta de tratamento/disposição dos resíduos 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 Sistema de Gestão de Riscos e Identificação de Oportunidades associados a Mudanças Climáticas

Em sua busca constante pela utilização cada vez mais eficiente e equilibrada de recursos naturais, as empresas da AES Brasil investem em recursos, iniciativas e tecnologias que permitem o uso equilibrado dos recursos naturais e a minimização dos danos ambientais causados por nossas operações.

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

Implementado em toda a empresa, o SGA tem como escopo certificado pela ISO 14001:2004, em parte das atividades da distribuição, contemplando os prédios administrativos, lojas próprias de atendimento ao público, a Central de Operações (COE), o segmento de subestações e o processo de linhas de subtransmissão aérea de energia elétrica. Na AES Tietê o SGA contempla todas as unidades e atividades da companhia. Adicionalmente, o Sistema segue normas específicas de meio ambiente da AES Corp.

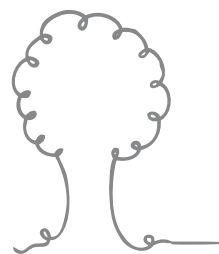
O objetivo do SGA é assegurar que as regras relacionadas ao meio ambiente sejam cumpridas e sistematiza as atividades da empresa, com atenção especial às que apresentam potencial para maiores impactos. Também abrange temas como a qualificação e gestão de fornecedores de serviços e materiais em relação ao atendimento da legislação ambiental, políticas da companhia e de prevenção de impactos e acidentes ambientais.



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



10%

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

ENERGIA

GRI: EN3

O consumo de energia indireta é significativo na AES Brasil, uma vez que as distribuidoras adquirem energia elétrica para prestarem o serviço de distribuição. Em 2011, foram comprados o equivalente a 167.193.267 GJ de energia. Mais de 90% dessa energia têm origem em fontes renováveis.

Em 2011, a AES Eletropaulo consumiu o equivalente a 164,15 milhões de GJ. Dessa energia, 92% tem origem em fontes renováveis, sendo que 88% vêm de hidrelétricas.

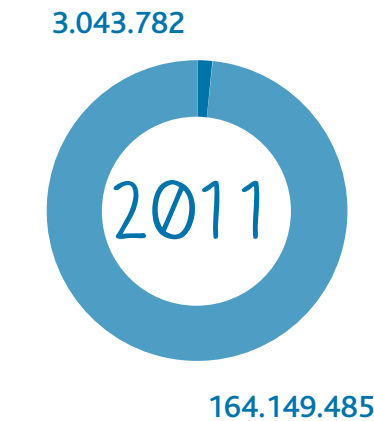
Na AES Sul, o consumo foi equivalente a 3,04 milhões de GJ. Desse montante, 73% têm como origem fontes renováveis de energia. Cabe destacar que houve um aumento

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.

A energia direta consumida se refere essencialmente ao consumo de combustíveis pela frota de veículos e por seus geradores de emergência. Toda a energia comercializada é produzida por outras organizações.

A AES Eletropaulo conta com o sistema de monitoramento preciso do consumo de combustíveis que monitora a eficiência dos veículos e identifica a necessidade de manutenção preventiva.

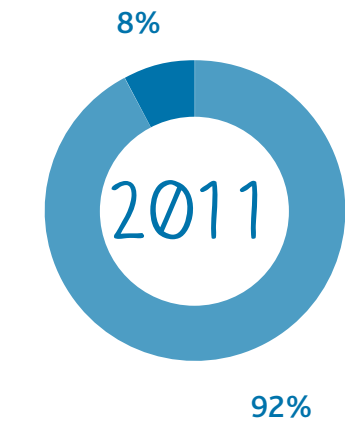
ENERGIA INDIRETA (GJ)



■ AES Sul
■ AES Eletropaulo

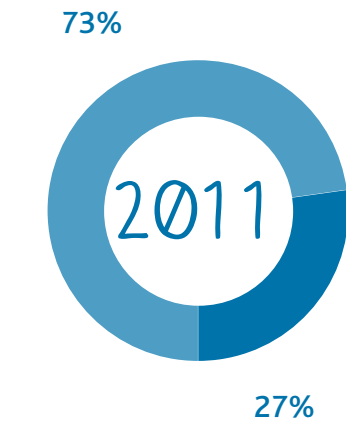
CONSUMO DE ENERGIA DIRETA POR FONTE

AES Eletropaulo



■ Não renováveis
■ Renováveis

AES Sul



■ Não renováveis
■ Renováveis

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

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

Na AES Uruguaiana, com o estado de hibernação, o gerenciamento dos recursos energéticos está restrito aos combustíveis usados em geradores a diesel e pela frota de veículos.

CONSUMO DE COMBUSTÍVEL		
TIPO	2010	2011
	TOTAL (GJ)	
Gasolina	50,48	0,08
Diesel	16,18	0,14
Álcool	0	NA

CONSUMO DE ENERGIA POR FONTE GRI: EN3, EN4				
	ELETROPAULO	TIETÊ	SUL	URUGUAIANA
Hidrelétrica (%)	88	71	100	NA
Combustíveis fósseis (%)	4	18	0	NA
Fontes alternativas (gás, energia eólica, energia solar etc.) (%)	8	11	NA	NA
Consumo total de energia (GWh)	45	3	38.269	9.925

ÁGUA

GRI: EN8

Praticamente todo volume de água consumido pelas distribuidoras é recebido por meio de companhias de abastecimento. Já as geradoras têm como fontes principais poços subterrâneos.

CONSUMO DE ÁGUA POR FONTE (M³) GRI: EN8				
TIPO	ELETROPAULO	TIETÊ	SUL	URUGUAIANA
Abastecimento (rede pública)	119.289	529	17.206	NA
Fonte subterrânea (poço)	1.591	129.217,80	ND	35.956
Captação superficial (cursos d'água)	NA	2.564,30	NA	NA
Consumo total de água (m³)	120.880	132.311,10	17.206	35.956
Consumo de água por funcionário (m³)	20,98	397,24	13	3.267
Redução de custos obtida pela redução do consumo de energia, água e material de consumo (R\$ mil)	ND	0	1,90	0

WORKSHOP DEBATE RELAÇÃO ENTRE FAUNA E SISTEMA ELÉTRICOS

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

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

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

AS EMPRESAS DA AES BRASIL CONTAM COM SISTEMAS DE MONITORAMENTO E PROGRAMAS DE REDUÇÃO NO CONSUMO DE RECURSOS NATURAIS

LOGÍSTICA REVERSA

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

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

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

EMISSIONES

GRI: EN16; EN18; EN19

As emissões das empresas do Grupo AES Brasil correspondem ao consumo de energia incluindo as perdas de energia elétrica no sistema de distribuição, o consumo de combustíveis da frota de veículos e emissões SF₆. No caso de substâncias prejudiciais à camada de ozônio, as emissões registradas referem-se ao gás R22 utilizado em equipamentos de ar-condicionado.

O mapeamento dos GEE foi feito segundo as diretrizes do Programa Brasileiro do GHG *Protocol*.

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

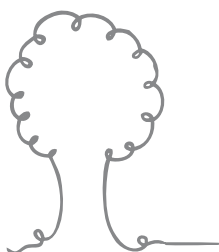
O inventário de emissões da AES Eletropaulo totalizou, em 2011, 160.096 tCO₂. Observa-se uma grande redução em relação ao ano anterior que se deve, principalmente, à alteração no fator de emissão relativa ao consumo de energia do Sistema Interligado Nacional (SIN).

Na AES Sul, houve um aumento de 25.360 tCO₂ para 43.213 tCO₂ devido ao incremento de fontes inventariadas no período.

A AES Tietê registrou redução de 4% na emissão de GEE em relação ao ano anterior. Em 2011, uma auditoria externa verificou a efetividade desse processo dentro da empresa. Depois da avaliação, foram identificados tanto pontos fortes como oportunidades de melhoria.

Sem gerar energia em virtude do não fornecimento de gás natural, a AES Uruguiana não emite gases do efeito estufa proveniente do processo de geração desde 2008. Ainda assim, como iniciativa para reduzir as emissões de NOx (um dos gases causadores de efeito estufa) nas turbinas à combustão, foram instalados novos queimadores.

EMIÇÃO	ELETROPAULO	TIETÊ	SUL	URUGUAIANA
Volume anual de gases do efeito estufa (CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆) emitidos na atmosfera (em toneladas de CO ₂ equivalentes)	160.096	43.213	264	474
Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (em toneladas de CFC equivalentes)	23.97	5,825	0,30	33



30%

DA FROTA DE VEÍCULOS A DIESEL RECEBE INSPEÇÕES VISUAIS DE FUMAÇA.

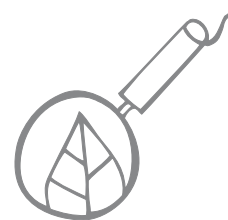
TODO RESÍDUO GERADO PELAS EMPRESAS DO GRUPO AES BRASIL, PERIGOSO OU NÃO, PASSA POR PROCESSO DE DESTINAÇÃO ADEQUADA, EM CONSONÂNCIA COM A LEGISLAÇÃO AMBIENTAL E COM AS MELHORES PRÁTICAS DE GESTÃO

GESTÃO DE RESÍDUOS

No que se refere à gestão dos resíduos, as distribuidoras da AES Brasil têm como foco a prevenção de contaminação do solo e da água e seguem as diretrizes do Sistema de Gestão Ambiental (SGA) e da AES Corporation. Todo resíduo (perigoso e não perigoso) gerado pelas operações da companhia passa por processo de segregação, identificação, acondicionamento e destinação final, em consonância com a legislação ambiental e melhores práticas de gestão.

RESÍDUOS POR DESTINAÇÃO (T)	ELETROPAULO	TIETÊ*	SUL	URUGUAIANA
Não perigosos	146.792	70,7	71,50	ND
Reutilização	439	ND	ND	ND
Reciclagem	13.168	33,2	57,1	ND
Incineração	53.211	ND	ND	ND
Aterro sanitário	79.974	37,5	14,40	ND
Perigosos	6.054	53,3	74.962,9	ND
Reciclagem	55	29,4	ND	ND
Recuperação	1.344	ND	ND	ND
Incineração	25	13,4	ND	ND
Aterro sanitário	4.080	10,5	ND	ND
Coprocessamento	550	ND	27,40	ND
Total	152.846,0	124,0	75.034,4	ND

* A disposição dos resíduos foi confirmada diretamente pela organização. Não há resíduos enviados para compostagem, incineração, injeção subterrânea ou estocados. Também não há geração de resíduos radioativos.



5.360

COLABORADORES DAS AES BRASIL FORAM TREINADOS NOS PROGRAMAS DE EDUCAÇÃO AMBIENTAL EM 2011.

AES URUGUAIANA

Devido ao estado de hibernação, a AES Uruguiana tem realizado somente os monitoramentos obrigatórios para a manutenção da licença ambiental da usina. E, nesse contexto, a AES Uruguiana vem mantendo as tratativas com o órgão licenciador, o IBAMA (Instituto Brasileiro de Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis), de forma a concretizar o processo de renovação da licença de operação contemplando a fase inoperante.

Em 2011 a AES Uruguiana concluiu o trabalho de esgotamento e limpeza das lagoas de resfriamento da usina. Foram tratados 25 mil m³ de efluentes, que posteriormente foram lançados no rio Uruguai, atendendo às exigências da legislação ambiental vigente.

A EDUCAÇÃO AMBIENTAL É UMA FERRAMENTA UTILIZADA PELA AES BRASIL PARA A CONSCIENTIZAÇÃO EM RELAÇÃO AO USO DE RECURSOS NATURAIS

EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO CONSCIENTE

Os programas de educação ambiental têm como objetivos disseminar conhecimento sobre os programas ambientais desenvolvidos e promover uma consciência crítica sobre os problemas ambientais e atitudes de conservação com relação aos recursos naturais.

Em 2011, a AES Sul implementou o programa Bom Dia Meio Ambiente, em que mensalmente é divulgada uma apresentação com temas de meio ambiente 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.

Na AES Tietê, para conscientizar a população local sobre a importância da preservação dos recursos naturais e do cuidado com o Rio Tietê, a empresa iniciou um processo, em 2011, para a publicação de uma cartilha de meio ambiente e a reedição de um dicionário ambiental. O trabalho foi feito em parceria com a ONG Mãe Natureza – Movimento de Amparo Ecológico, em Barra Bonita (SP), e faz parte do Programa de Educação Ambiental, criado para disseminar conhecimentos e atitudes relacionados a recursos naturais.

PROJETO SER ÁRVORE

Em 2011, um dos destaques da AES Sul foi o projeto de Educação Ambiental “Ser Árvore”, realizado em parceria com o Departamento Estadual de Florestas e Áreas Protegidas (DEFAP). O objetivo é despertar a importância das árvores e seu papel no ecossistema, por meio de um jogo lúdico e interativo que é levado às escolas e comunidades e apresenta uma proposta de aprendizado sensorial.

O projeto surgiu como uma alternativa mais eficaz para o cumprimento da obrigatoriedade legal de reposição florestal. Durante o ano de 2011, mais de 3,5 mil crianças de 60 escolas localizadas na área de concessão da empresa participaram do jogo.

SAIBA MAIS sobre os Projeto Ser Árvore na internet: www.serarvore.com.br

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

QUALIFICAÇÃO AMBIENTAL E GESTÃO DE FORNECEDORES

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

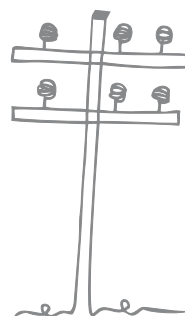
Em 2011, 59 empresas foram inspecionadas, sendo que 32 foram homologadas por estarem dentro dos critérios estabelecidos pelo Grupo. Essa prática está alinhada a outro pilar da Plataforma de Sustentabilidade, Desenvolvimento de Colaboradores, Fornecedores e Comunidade (saiba mais na página 80).

CERTIFICAÇÃO DIGITAL

Com a adoção do sistema de certificação digital para assinatura de contratos, em agosto de 2011, a AES Brasil inovou no relacionamento com sua cadeia de fornecedores e passou a contar com mais uma ferramenta na gestão dos recursos ambientais.

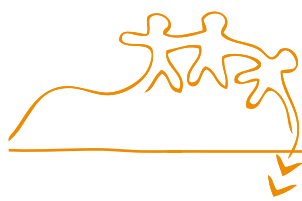
As principais vantagens da nova tecnologia estão relacionadas à economia de papel; ao aumento da produtividade dos colaboradores, uma vez que diminui os processos realizados com as cópias impressas e reduz o tempo do processo de contratação; e ao espaço dos arquivos. A certificação digital tem reconhecimento jurídico e serve como documento legal.

Para acessar a ferramenta e firmar novos acordos com a empresa, o fornecedor precisa adquirir o certificado digital, uma espécie de assinatura eletrônica que serve para identificar alguém ou uma entidade. Trata-se de um arquivo de computador no qual estão armazenadas todas as informações que garantem a autenticidade do documento.



32

ENTRE 59 FORNECEDORES INSPECIONADOS
FORAM HOMOLOGADOS POR SE
ENQUADRAREM EM CRITÉRIOS DE
QUALIFICAÇÃO AMBIENTAL DA EMPRESA.



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

A AES Brasil procura oferecer um ambiente de trabalho agradável e que proporcione oportunidades a nossos profissionais, bem como busca assumir uma postura de parceria com nossos fornecedores e em elaborar ações focadas no desenvolvimento das comunidades nas quais atuamos.





COLABORADORES

COMPROMISSO DE SUSTENTABILIDADE AES BRASIL (2012-2016)

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

Os colaboradores são fundamentais para o desenvolvimento de nossa política de melhoria contínua focada em garantir a qualidade do atendimento e a satisfação do cliente. Por isso, o Grupo busca fazê-los se sentirem parte do negócio, envolvendo-os e incentivando sua participação em questões importantes do dia a dia da Empresa. O foco é fazer o profissional se sentir realizado com o que faz e ter a consciência de que seu trabalho traz benefícios para a população.

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

Antes do evento, que em 2011 chegou à quarta edição, os colaboradores participam das mesas-redondas, nas quais apresentam propostas de melhoria que podem ser utilizadas no planejamento estratégico do Grupo.

PESQUISA DE CLIMA

Conhecer a opinião dos seus colaboradores a respeito do ambiente de trabalho também é prioridade para a AES Brasil. Por meio de uma consultoria especializada, a empresa realiza pesquisas anuais de clima organizacional considerando seis dimensões: competência, liderança, comunicação, afiliação à companhia, segurança e código de conduta. Em 2011, a AES Brasil alcançou 79% de satisfação.

NOVA SEDE

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

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

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

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

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



VOZ DOS PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO

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

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

DIVERSIDADE E INCLUSÃO

GRI: LA13

A AES Brasil possui uma política de diversidade que zela pela equidade étnica, etária, de gênero e social na sua força de trabalho, por meio da atuação da área de recursos humanos e de lideranças desde o processo seletivo. A porcentagem de profissionais mulheres na AES Brasil é de 19,13%. Nos cargos gerenciais a proporção é de 28,1%, e na vice-presidência, 33%.

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

CAPACITAÇÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Com os objetivos de promover a inclusão social por meio da conquista de uma vaga de trabalho, desenvolver capacitação profissional, oferecer preparação para o mercado e cumprir Termos de Ajustamento de Conduta (TAC), as distribuidoras da AES Brasil ofereceram, em 2011, cursos de preparação para pessoas com deficiência.

A AES Sul ofereceu o primeiro curso de Qualificação para Auxiliar de Administração, realizado em parceria com o Senai (Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial), formando 18 pessoas. Estas, com um diploma em mãos, aumentam suas oportunidades profissionais, como foi o caso de uma aluna do curso, contratada pela empresa. Em seis meses, os participantes tiveram aulas nas instalações do Senai e receberam bolsa auxílio de meio salário mínimo, vale-transporte e lanche. A iniciativa envolveu um grande trabalho de toda equipe de recursos humanos, desde a seleção dos alunos até a formatura, que contou com a presença de toda a liderança. Além das aulas, os participantes tiveram a oportunidade de visitar as instalações da AES Sul e de participar de conversas com diretores e gerentes da empresa. A empresa já se prepara para a nova edição do curso em 2012.

A AES Eletropaulo também capacita pessoas com deficiência em parceria com o Senai e com a consultoria HG Recursos Humanos. O curso oferece módulos como Informática Básica, Assistente Administrativo, Assistente de Contabilidade e Assistente de Recursos Humanos. Em 2011, participaram 23 pessoas com o subsídio de um salário mínimo, auxílio transporte e auxílio refeição. Com base nas ações, a distribuidora paulista conseguiu a renovação do TAC para capacitação e contratação de pessoas com deficiências até 2016.

INFORMAÇÕES GERAIS GRI: 2.8, LA13	ELETROPAULO	TIETÊ	SUL	URUGUAIANA
Número total de empregados	5.668	374	1.387	10
Empregados com idade até 30 anos de idade (%)	28,32	25,60	41,46	0
Empregados com idade entre 31 e 40 anos de idade (%)	40,81	33,20	37,92	50
Empregados com idade entre 41 e 50 anos de idade (%)	24,26	31,60	14,92	30
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	6,61	9,60	5,70	20
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	19,64	14,10	18,39	10
Mulheres em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	25,98	26,70	13,33	0
Empregadas negras (pretas e pardas) em relação ao total de empregados (%)	2,01	0,60	0,43	0
Empregados negros (pretos e pardos) em relação ao total de empregados (%)	17,33	6,20	4,33	0
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	1,57	0,00	1,67	0
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	0,3	2,30	3,53	0
Empregados do programa de contratação de aprendizes (%)	2,38	3,10	1,80	0
Empregados com deficiência	71	3	28	0



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

RECRUTAMENTO INTERNO

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

Só em 2011, por meio do **Programa de Recrutamento e Seleção Interna**, 48% das vagas divulgadas 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.

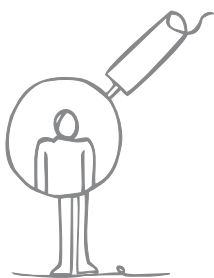
Para que as vagas possam chegar a todos de forma transparente, a empresa utiliza as ferramentas de comunicação interna, como intranet e mural para fazer a divulgação.

Quando a AES não consegue preencher as vagas com colaboradores, um processo de seleção externa é realizado a fim de realizar o processo de forma rápida e com pouco impacto ao negócio.

Todo o processo de Seleção Interna é coordenado pela área de recursos humanos, com participação ativa do gestor da área solicitante.

TRAINEES

Em dezembro de 2011, a AES Brasil formou sua primeira turma de *trainees*. Dos 20 profissionais que começaram em janeiro de 2010, 17 jovens contratados foram designados para cargos de analistas ou engenheiros seniores, plenos ou coordenadores. Em cada etapa do treinamento, que tem duração de dois anos (divididos em quatro semestres), os *trainees* conhecem uma área específica da empresa e entregam um projeto de alto impacto, que faz parte de sua avaliação de desempenho.



48%

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

Complementamos sua formação com grande exposição à alta liderança, cursos técnicos e comportamentais que lhe permitam desenvolver visão sistêmica e habilidades de gestão. Os líderes da AES também atuam como mentores desses profissionais, auxiliando-os em questionamentos diversos sobre como se desenvolver em sua carreira e lidar com as adversidades.

O Programa de *Trainees* tem como objetivo preparar sucessores para cargos estratégicos, além de contribuir para o desenvolvimento pessoal e profissional dos participantes. Focamos em trazer jovens altamente qualificados, questionadores, criativos, que tragam novos olhares para antigos processos, com foco em promover a mudança e melhorar a empresa, sempre.

Atualmente, temos 25 *trainees* ativos na AES Brasil, sendo sete recém-contratados em um processo seletivo que contou com quase 10 mil candidatos.

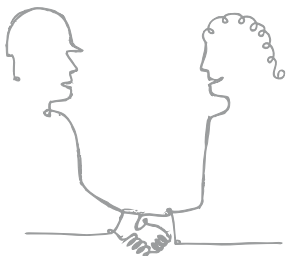
ESTÁGIO

O estagiário da AES encontra grande oportunidade de se desenvolver, tendo a possibilidade de vivenciar um ambiente estimulante, onde realizará atividades de alta responsabilidade. Ele recebe a capacitação técnica e comportamental necessária para complementar sua formação acadêmica, além de acompanhamento diário de um supervisor para ajudá-lo a desenvolver as competências-chave.

Além da programação de treinamentos, eles participam de encontros semestrais, que chamamos de "Convenção dos Estagiários AES Brasil". Essa convenção é para propiciar momentos de aprendizado e de integração entre os estagiários do Grupo daquela localidade. A participação e o envolvimento resultaram na reforma do piso de uma ONG onde as crianças brincavam em chão de cimento batido.

No ano de 2011, tivemos 25% de estagiários efetivados na AES Brasil.

Os colaboradores e estagiários podem acompanhar a evolução e os acontecimentos do Programa de Estágio pelo Painel de Carreira que traz atualizações das efetivações, treinamentos, trabalho voluntário e convenção.



25%

DE ESTAGIÁRIOS FORAM EFETIVADOS NA AES BRASIL PELO APROVEITAMENTO E PROCESSO DE SELEÇÃO INTERNOS.

PLANO DE SUCESSÃO E GESTÃO DE TALENTOS

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

Em 2011, a AES Brasil implementou um programa de desenvolvimento customizado às necessidades da nova geração, visando desenvolver habilidades de liderança. O processo de Gestão de Talentos prevê que colaboradores com histórico de desempenho diferenciado participem de uma avaliação de potencial, em que são identificadas as potencialidades e as necessidades de desenvolvimento, acompanhadas de um processo de *feedback*. Com esse mapeamento, é possível promover o desenvolvimento de carreira para esses profissionais de destaque, por meio de planos de desenvolvimento diferenciados (cursos, eventos de exposição à alta administração, entre outros).

As **Trilhas de Carreira**, nome dado aos requisitos para os cargos AES Brasil, alavancam o desenvolvimento de competências de Liderança para posições futuras e garantem a preparação de sucessores para cargos de Gerência, Diretoria e Vice-Presidência.

SIGA LIVRE

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

ROTATIVIDADE

GRI: LA2

Em 2011, tivemos 859 admissões ante 719 demissões, sendo 164 mulheres e 555 homens.

EMPRESA	ENQUADRAMENTOS	MÉRITOS	PROMOÇÕES
Eletropaulo	327	3.749	463
Sul	72	723	191
Tietê	20	193	55
Uruguiana	1	6	-

Obs.: Desde 2009

REMUNERAÇÃO

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

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

PERFIL DA REMUNERAÇÃO				
% DE COLABORADORES POR FAIXA DE SALÁRIO	ELETROPAULO	TIETÊ	SUL	URUGUAIANA
Até 5 salários mínimos	59,56	16,62	72,96	0,0
De 6 até 10 salários mínimos	26,59	42,54	18,17	80,0
De 11 até 15 salários mínimos	8,01	25,07	4,33	20,0
Acima de 15 salários mínimos	5,84	15,77	4,54	0,0
SALÁRIO MÉDIO POR CATEGORIAS (R\$)				
Cargos de diretoria	28.685,85	30.817,17	30.940,81	0,00
Cargos gerenciais	14.787,84	14.359,60	13.455,66	0,00
Cargos administrativos	4.159,86	4.919,43	3.362,11	4,30
Cargos de produção	1.786,97	1.291,97	1.332,89	0,00

CUSTO TOTAL COM REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIOS				
REMUNERAÇÃO	ELETROPAULO	TIETÊ	SUL	URUGUAIANA
Folha de pagamento bruta (R\$ mil)	400.703,61	54.289,52	103.532,36	2.491,03
Encargos sociais compulsórios (R\$ mil)	112.579,22	14.473,07	21.612,89	622,11
BENEFÍCIOS GRI: LA3	ELETROPAULO	TIETÊ	SUL	URUGUAIANA
Educação (R\$ mil)	6.402,19	1.079,47	448,23	37,40
Alimentação (R\$ mil)	44.317,86	2.609,53	10.355,57	85,46
Transporte (R\$ mil)	3.843,40	1.234,83	475,55	0
Saúde (R\$ mil)	34.879,62	2.057,28	5.509,28	79,29
Fundação (R\$ mil)	7.880,87	1.503,42	9.263,48	7,89
Outros (a especificar) (R\$ mil)	-	0	-	0
PARTICIPAÇÕES NOS RESULTADOS GRI: EC5	ELETROPAULO	TIETÊ	SUL	URUGUAIANA
Investimento total em programa de participação nos resultados da empresa (R\$ mil)	61.874,26	8.587,08	13.608,94	340,49
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	21,47	15,82	16,99	13,67
Ações da empresa em poder dos funcionários (%)	NA	ND	NA	0
Divisão da maior remuneração pela menor remuneração em espécie paga pela empresa (inclui participações nos resultados e bônus)	75,73	75,00	50,44	9,10
Divisão da menor remuneração da empresa pelo salário mínimo vigente (inclui participação nos resultados e programa de bônus)	2,74	1,10	2,20	5,88
COMPORTAMENTO PERANTE DEMISSÕES	ELETROPAULO	TIETÊ	SUL	URUGUAIANA
Número de funcionários ao final do período	5.668	355	1.387	10
Número de admissões durante o período	529	56	243	1
Reclamações trabalhistas iniciadas por total de demitidos no período (%)	15	10	6,80	0
RECLAMAÇÕES TRABALHISTAS GRI: SO8	ELETROPAULO	TIETÊ	SUL	URUGUAIANA
Montante reivindicado em processos judiciais (R\$ mil)	435.546	52.806	78,93	11.633
Valor provisionado no passivo (R\$ mil)	296.124	3.218	19,27	3.965
Número de processos existentes	4.155	78	614	19
Número de funcionários vinculados nos processos	4.926	135	614	19

BENEFÍCIOS

GRI: LA3

A AES Brasil acredita que as pessoas devem se sentir motivadas e satisfeitas para desenvolver qualquer tipo de atividade. Por isso, o Grupo oferece a todos os seus colaboradores vários benefícios, serviços e políticas que são continuamente melhorados pelas pesquisas de clima organizacional e de mercado, utilizando a metodologia Hay.

PRINCIPAIS BENEFÍCIOS				
Seguro de vida	Oferecido a todos os colaboradores, sem mensalidade. Morte por qualquer causa e invalidez. Capital de R\$ 1.300.000,00 – Generali	Todos		
Auxílio-funeral	Oferecido a todos os colaboradores e dependentes diretos pela Mapfre Seguros. Sem mensalidade. Valor de até R\$ 3 mil	Todos		
Programa de Apoio Pessoal/PAP	Canal existente para tratar de questões de ordem pessoal, conflitos, finanças, afastamentos, dependência química, psicológica, social etc. Sem custo e sigiloso	Todos		
Vale-refeição	Pago no valor de R\$ 510,00 a todo colaborador ativo. Descontos gradativos variando de R\$ 0,01 a R\$ 40,66, conforme o salário	Todos		
Vale-alimentação	Pago no valor de R\$ 110,00 a todos os colaboradores que recebem salário de até R\$ 5.900,00. Desconto de R\$ 5,00	Todos		
Vale-transporte	Pago ao colaborador que optar. Desconto de até 6% do salário	Todos		
Vale-refeição/alimentação de férias	Benefício oferecido a todos os colaboradores que recebem salário mensal de até R\$ 10.000,00 em gozo de férias. Valor de R\$ 1.200,00	Todos		
Vale-lanche	Pago ao colaborador que realizar hora extra, no valor de R\$ 6,82 (de 3 até 5 horas), no valor de R\$ 13,69 (entre 5 e 8 horas) e no valor de R\$ 23,15 (acima de 8 horas)	Todos		
Previdência privada	O colaborador pode optar pelos planos: benefício de plano misto oferecido pela Fundação Cesp e Itaú, contribuição e benefício definido e Plano PGDL ou VGDL	Todos		
Assistência médica	Benefício oferecido pela Bradesco Saúde com coparticipação e franquia. É extensivo a dependentes e agregados cadastrados até 2000	Todos		
Assistência odontológica	Benefício oferecido pela Odontoprev, sem mensalidade. Desconta coparticipação. É extensivo a dependentes e agregados cadastrados até 2000	Todos		
Complemento acidente do trabalho/ auxílio doença	O colaborador afastado recebe o complemento salarial a partir do 16º até o 24º mês de afastamento	Todos		
Auxílio pessoa física especial	Benefício pago ao colaborador que possui filho com deficiência comprovada em laudo médico. Valor de R\$ 410	Todos		
Auxílio colaborador deficiente físico	Benefício pago ao colaborador com deficiência comprovada em laudo médico. Valor de R\$ 195	Todos		
Auxílio-creche	Oferecido às colaboradoras com filhos de até 7 anos e que estejam em escola, creche, maternal ou berçário no horário do expediente ou para colaboradores com a guarda legal dos seus filhos. Valor de R\$ 385,00	Todos		
Auxílio-babá	Oferecido às colaboradoras com filhos de até 7 anos e que estejam em escola, creche, maternal ou berçário no horário do expediente ou para colaboradores com a guarda legal dos seus filhos. Valor de R\$ 385,00	Todos		
Check-up	Benefício anual oferecido ao corpo diretivo sem coparticipação	Diretoria e gerência		
Educação continuada	Subsídio concedido à liderança e a profissionais de nível superior da empresa	Diretoria, gerência e coordenação		
Idiomas	Subsídio de até R\$ 800,00 para diretores e R\$ 250,00 para liderança e analistas	Diretoria, gerência e coordenação		
Empréstimos	Convênio com a Fundação Cesp para os colaboradores que possuem Plano de Previdência Privada	Todos		
Seguro-viagem	Concedido à alta direção quando em viagem a trabalho	Diretoria		
PREPARAÇÃO PARA A APOSENTADORIA GRI: EU15				
Investimento em previdência complementar (R\$ mil)	7.880,87	1.713,94	4.834,27	7,89
Total de beneficiados	4.098	277	790	2
Número de beneficiados pelo programa de preparação para aposentadoria	40	2	2	0

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

AValiação DE DESEMPENHO

GRI: LA12

Para que os colaboradores e líderes tenham a oportunidade de conhecer melhor os desempenhos individuais e organizacionais, direcionar o desenvolvimento de carreira e reforçar comportamentos e resultados positivos nas diferentes empresas do Grupo AES Brasil, a companhia adota um modelo integrado de avaliação de desempenho que envolve 100% dos colaboradores elegíveis e é uma das principais referências da prática de gestão de pessoas dentro da organização, tangenciando o processo de feedback e as políticas de desenvolvimento e remuneração.

Em um primeiro momento, todos são responsáveis por fazer uma autoavaliação. Logo depois, são avaliados por seus pares e subordinados (no caso de lideranças) e, finalmente, pelo seu gestor, que utiliza essas informações como base para a sua análise e avaliação.

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

Iniciativa. Já para o nível de supervisores e coordenadores, somam-se às competências: Gestão de Pessoas e Gestão de Mudanças.

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

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

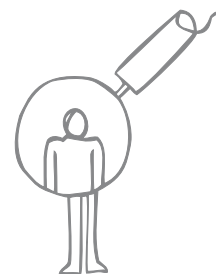
Ambos os ciclos possuem, em sua última etapa, um processo formalizado de feedback entre líder e colaborador. Essa etapa visa proporcionar encontros de desenvolvimento por meio do compartilhamento da avaliação com o colaborador, destacando pontos positivos e oportunidades de melhoria, direcionando também planos de desenvolvimento individuais.

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

Para apoiar a melhoria do desempenho do colaborador cuja avaliação indica que "necessita melhoria", foi criado o Projeto "Desenvolver", no qual o líder imediato e o colaborador estabelecem um plano de ação de curto prazo (3 a 6 meses) para suprir as carências identificadas na Avaliação de Desempenho.

O plano conta com ações que incluem treinamentos específicos e atividades na própria função que estimulem o colaborador a exercitar a competência que precisa desenvolver. Após esse período de aplicação do plano, o líder reavalia o progresso face ao contratado no plano. Anualmente, em média 50% dos colaboradores da AES Eletropaulo recuperam o seu desempenho com o apoio do plano Desenvolver.

DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL	ELETROPAULO	TIETÊ	SUL	URUGUAIANA
Perfil da escolaridade – discriminar em relação ao total dos funcionários	%	%	%	%
Ensino fundamental	0	2,54%	16,8	0,0
Ensino médio	70	43,1%	63,45	70
Ensino superior	20	43,38%	14,92	20
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	10	10,98%	4,83	10
Analfabetos na força de trabalho	0	0	0	0
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação em relação à folha de pagamento	1,5	1,99%	3,15	1,5
Quantidade de horas de desenvolvimento profissional por funcionário/ano	97	58	114,47	97



220

PESSOAS DA AES BRASIL
FORAM RECONHECIDAS POR
LIDERANÇAS NO PROGRAMA DE
RECONHECIMENTO.

RECONHECIMENTO PARA OS COLABORADORES

Para incentivar e premiar os colaboradores que se destacam no desenvolvimento de suas atividades diárias, desde 2009 a AES Brasil mantém o Programa de Reconhecimento, que contempla três tipos de reconhecimento.

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

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

Reconhecimento por Valores AES: nele são premiados os colaboradores que se destacam na vivência dos Valores da AES. Na AES Brasil, 125 pessoas foram reconhecidas em 2011. Este reconhecimento acontece no evento Pé na Estrada.

TREINAMENTOS

Todos os anos, os colaboradores da AES Brasil recebem treinamentos que envolvem assuntos diversos relacionados às competências essenciais ao negócio da empresa e ao desenvolvimento de liderança, como ética, *compliance* e segurança.

Os programas de treinamento e capacitação são divididos em cinco categorias:

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

Bolsas de estudo para programas de educação continuada e idiomas: os colaboradores têm direito a bolsas de estudos subsidiadas para cursos de pós-graduação, mestrado e doutorado, cujo tema esteja relacionado à estratégia da empresa, e para o aprendizado e aperfeiçoamento de idiomas, quando essa habilidade fizer parte de suas atribuições ou preparação para o futuro.

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

Como benefício, a empresa ainda oferece bolsas de estudos para quem deseja fazer um curso técnico ou mesmo uma graduação.

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

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

Treinamento técnico-ocupacional: voltado para os cargos operacionais, o programa é dividido em três grupos: atendimento à legislação específica do setor elétrico; capacitação básica, mínima e obrigatória para os profissionais das áreas operacional, administrativa, técnica e comercial (aproximadamente 515 cursos que representam 50% do volume da capacitação técnica); o último diz respeito à especialização para funções de gerenciamento e controle dos processos, noções básicas de gestão de pessoas e atividades de integração.

QUALIDADE DE VIDA

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

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

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

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

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

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

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

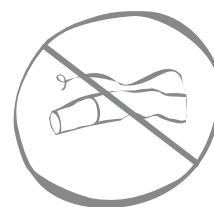
Outro destaque em 2011 foi a criação do **Blog Gestação Saudável**, que contém informações relacionadas ao programa e ao conteúdo abordado e registro (fotos) dos encontros e dos bebês que já nasceram, responde aos possíveis questionamentos e objetiva levar informações às esposas gestantes dos colaboradores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

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

Comunicação com o público interno

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

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



98%

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

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

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

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

AES Brasil. Os repórteres do canal podem ser colaboradores da equipe de comunicação interna ou demais colaboradores do Grupo interessados em participar.

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

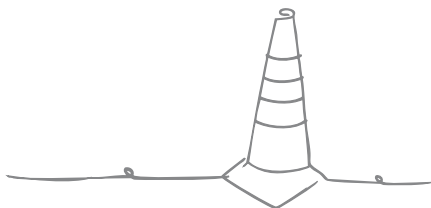
Gestor Ligado: informativo enviado por *e-mail* a todos os gestores do Grupo com informações sobre liderança e campanhas de comunicação.

FORNECEDORES

GRI: HR2

COMPROMISSOS DE SUSTENTABILIDADE AES BRASIL (2012-2016)

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



60

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

Entre os compromissos assumidos pela AES Brasil em sua Plataforma de Sustentabilidade, está a criação de uma relação clara e transparente com todos os seus públicos de relacionamento. No caso dos fornecedores, a empresa criou um sistema de avaliação da *performance* para aqueles que são considerados críticos, aqueles que impactam diretamente nos 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 à segurança, meio ambiente, responsabilidade social, qualidade, gestão, produtividade, relacionamento e cláusulas contratuais.

A nova ferramenta, desenvolvida pela Diretoria de Suprimentos e Logística 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 seus fornecedores críticos. A ideia é realizar a consulta no segundo semestre de 2012 e tornar essa prática recorrente.

INCENTIVO E RECONHECIMENTO

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

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

Confira os vencedores em www.aesbrasil.com.br/fornecedores.

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

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 mais de 150 fornecedores sejam avaliados.

PERFIL DOS FORNECEDORES

Em 2011, a AES Brasil manteve relacionamento comercial com 4.000 empresas, entre pequeno, médio e grande portes, nacionais e multinacionais, para o fornecimento de materiais, equipamentos e serviços destinados ao atendimento das necessidades técnicas, operacionais e administrativas da empresa.

Mais de 60% da base de contratados é composta de fornecedores e prestadores de serviços regionais. Em 2011, 14.798 profissionais atuaram na AES Brasil por meio das prestadoras de serviço.

POLÍTICA DE CONTRATAÇÃO

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

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

Para os processos mais complexos, a empresa pode requerer licenças ambientais específicas, evidências de atendimento às

condicionantes e a requisitos de segurança do trabalho, treinamentos em questões, como as normas regulamentadoras NR-10 e NR-33 e avaliação de protótipos.

Nos processos de contratação, a AES Brasil identifica 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.

TRABALHADORES TERCEIRIZADOS	ELETROPAULO	TIETÊ	SUL	URUGUAIANA
Número de trabalhadores terceirizados/contratados	11.563	963	2.228	44
Custo total (R\$ mil)	427.775	29.554	186.431,48	489,31
Trabalhadores terceirizados/contratados em relação ao total da força de trabalho (%)	67,11	73,07	62	81



14.798

PROFISSIONAIS ATUARAM NA
AES BRASIL POR MEIO DAS
PRESTADORAS DE SERVIÇO EM 2011

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

REVISÃO CONTRATUAL DE COMPLIANCE

GRI: HR2

Para garantir o padrão ético mais elevado nas relações comerciais e o combate à corrupção, a área de Ética e Compliance do Grupo AES Brasil analisa a reputação dos parceiros comerciais, garantindo a condução ética de seus negócios e mitigando eventuais riscos reputacionais para a empresa. Para isso, antes de concretizar uma transação, o Programa de Ética e Compliance prevê uma série de análises e investigações, chamadas *due diligences*¹⁴ de *compliance* dos parceiros envolvidos.

Além disso, é incluído, nos contratos, um apêndice denominado Anexo de Compliance, que discorre sobre as atitudes do parceiro de negócios em relação ao compromisso de não se envolver em atos corruptos, além de prever o encerramento do contrato em situações de não cumprimento dos termos do Anexo de Compliance.

Em 2011, 100% dos fornecedores que se enquadram¹⁵ no processo de *compliance* foram avaliados com relação a esses aspectos, bem como em relação a condições de saúde e segurança.

A) SELEÇÃO E AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES	ELETROPAULO	TIETÊ	SUL	URUGUAIANA
Quanto a trabalho infantil e trabalho forçado ¹	27,5	0	0	0
Quanto a condições de saúde e segurança ¹	100	100	0	0
Fornecedores não qualificados (%)	ND	0	0	0
Fornecedores com certificação SA 8000 ou equivalente/total de fornecedores ativos (%)	ND	ND	0	ND
B) APOIO AO DESENVOLVIMENTO DE FORNECEDORES ²	ELETROPAULO	TIETÊ	SUL	URUGUAIANA
Capacitações oferecidas aos fornecedores	ND	837	1.290	24
Horas de treinamento oferecidas aos fornecedores	422.092	3.009	63.362	729

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

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



100%

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

¹⁴Uma *due diligence* é um conjunto de atos investigativos a serem realizados antes de uma operação empresarial ser concretizada.

¹⁵Enquadram-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

GRI: SO1; EC9

COMPROMISSOS DE SUSTENTABILIDADE AES BRASIL (2012-2016)

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

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

Em 2011 o aporte financeiro foi de R\$ 104 milhões, dos quais R\$ 32 milhões de recursos próprios e R\$ 72 milhões incentivados.

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 à arte, cultura, cidadania, qualidade de vida e geração de renda. Voltada principalmente para as comunidades de baixa renda, o projeto atendeu diretamente em 2011 cerca de 5.600 pessoas em suas atividades e indiretamente 292 mil pessoas pelas apresentações e palestras efetuadas mediante investimento de R\$ 17 milhões.

Atuando nas duas vertentes da Responsabilidade Social (Educação, Cultura e Esporte e Negócios Inclusivos e Sociais), o projeto conta com sete unidades: São Paulo, Osasco, Barra Bonita, Lins, São José do Rio Pardo e Caconde, no Estado de São Paulo, e em Novo Hamburgo, no Rio Grande do Sul.

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

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

Centro Educacional Infantil Luz e Lápis

O Centro Educacional Infantil (CEI) Luz e Lápis é uma Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP) que atende 300 crianças de um a cinco anos e 11

meses, de famílias de baixa renda ou em situação de risco social. Estruturado sob o pilar de Educação, Cultura e Esporte da AES Brasil, o projeto conta com duas unidades – Santo Amaro e Guarapiranga, região Sul da cidade de São Paulo e cerca de 60 colaboradores próprios.

Mantidos há mais de 20 anos pela AES Eletropaulo com investimento de R\$ 1,7 milhão ao ano, os CEIs adotam um projeto pedagógico construtivista, que busca levar a criança a desenvolver sua capacidade de observar, descobrir, pensar e agir ao ter como princípios o respeito à dignidade e aos direitos das crianças; o direito a brincar; o acesso aos bens socioculturais disponíveis; a socialização das crianças e o atendimento aos cuidados essenciais.

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

A equipe do projeto é composta por uma diretora pedagógica, coordenadoras pedagógicas, educadores, auxiliares de enfermagem, agente de saúde, psicóloga, cozinheiras e auxiliares de limpeza, administrativos e zeladoria. Todos os educadores (professores e auxiliares) possuem curso superior completo em Pedagogia e recebem palestras com profissionais especializados e cursos de aperfeiçoamento das atividades.

Os integrantes, tanto da Diretoria Executiva, como do Conselho Fiscal, são colaboradores voluntários da AES Eletropaulo, nomeados em dezembro de 2011 em assembleia geral, para um mandato de dois anos.

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

CONHEÇA mais detalhes sobre o Centro Educacional Infantil Luz e Lápis em www.luzelapis.com.br.

Empreendedorismo Sociocultural

Em 2011, por meio de uma iniciativa inédita, a AES Sul criou o Prêmio de Empreendimento Sociocultural. O Prêmio surge como um refinamento do Projeto Lâmpada Mágica, que desde 2001 leva atrações teatrais para os 118 municípios da área de concessão da empresa. O Prêmio de Empreendedorismo Sociocultural tem o objetivo de fomentar a cadeia de produção cultural na área de concessão da empresa e surgiu da necessidade de encontrar meios para democratizar o acesso ao financiamento de projetos culturais desenvolvidos nas próprias comunidades. Foi concebido com a proposta de ser uma ponte tecnológica entre quem tem o recurso e quem precisa dele.

Para a destinação dos recursos, a AES Sul irá utilizar a política de incentivos fiscais do Sistema Pró-Cultura. O investimento anual será de R\$ 1 milhão para financiar projetos de Artes Cênicas (Teatro, Dança e ou Circo) e Música. A seleção dos projetos se dará por meio de editais públicos e as inscrições estarão abertas entre março e maio de 2012; os projetos serão divulgados no mês de outubro e o evento de premiação será aberto ao público. Além do financiamento dos projetos selecionados, a empresa oferecerá ainda oficinas de empreendedorismo cultural para os interessados em submeter seus projetos à seleção, garantindo que as propostas sejam ainda mais qualificadas.

Com essa iniciativa, a AES Sul reforça sua postura de incentivar a inovação social e fomentar o empreendedorismo local, promovendo assim uma via de desenvolvimento das comunidades nas quais atua.

PROGRAMA DE AÇÃO CULTURAL

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



Empreender com Energia

O Projeto Empreender com Energia impulsiona o desenvolvimento do empreendedorismo em comunidades de baixa renda. A iniciativa apoia a inclusão econômica de grupos produtivos e empreendedores individuais, atuando como um passaporte para o mundo dos negócios.

O Empreender com Energia contribui para redução da pobreza e da desigualdade social e econômica, promovendo transformações que refletem diretamente no autodesenvolvimento e na qualidade de vida de indivíduos e comunidades. Em 2011 o projeto contou com 19 empreendedores individuais e 2 grupos produtivos, totalizando 45 pessoas beneficiadas diretamente e 135 indiretamente.

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 2.216 colaboradores.

Vale ressaltar a doação da empresa de 4 horas para o trabalho voluntário.

NÚMERO DE VOLUNTÁRIOS	
ANO	VOLUNTÁRIOS
2009	2.274
2010	2.398
2011	2.216

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: a busca é pelo engajamento social e a atuação voluntária de colaboradores em instituições parceiras das empresas da AES Brasil. 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 Brasil – nas comunidades.

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

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

Campanhas de educação para o consumo consciente

Com iniciativas que resultam na melhoria da qualidade de vida da população, na redução dos impactos ambientais por meio da eficiência energética e em ganhos financeiros e de segurança, a AES Eletropaulo mantém desde 2010, em parceria com a Aneel, o *hot site* **Consumo Mais Inteligente**, que procura divulgar os trabalhos já realizados, visando criar uma onda de replicação. Também dá atenção especial à forma como a energia elétrica chega e é distribuída aos seus clientes, com foco em questões como segurança e consumo consciente.

O movimento possui duas frentes: ações junto aos Clientes Públicos e Privados e o programa Transformação de Consumidores em Clientes.

E-BICICLOTECA

Apaixonado por livros, o ex-morador de rua Robson Mendonça resolveu montar, em sua bicicleta, um tipo de biblioteca ambulante. Sobre três rodas (seu modelo é um triciclo, justamente para poder levar a caixa de livros), percorre diversas praças da cidade e empresta livros, gratuitamente, à população que não tem acesso regular à leitura.

Com apoio, Mendonça foi além: recebeu uma colaboração da AES Eletropaulo, instalou na "bicicloteca" um computador com roteador *wireless* alimentado por energia solar e, agora, leva conexão à internet, gratuitamente, ao seu público. Uma atitude que transforma boa vontade em cultura e lazer para muitas pessoas.

AES nas escolas

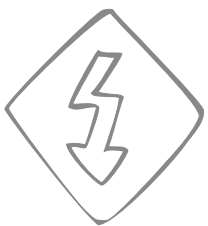
O projeto AES na Escola dissemina conhecimento e conscientização sobre energia elétrica para jovens dos Ensinos Fundamental e Médio da área de concessão da AES Eletropaulo e AES Sul.

Com foco na capacitação de 2.480 professores da rede pública de ensino em 2011, o projeto AES Eletropaulo nas Escolas trabalha diretamente na formação de multiplicadores para disseminar, em sala de aula, informações sobre o uso responsável e seguro de energia elétrica. O projeto, que também conta com um caminhão equipado com 15 computadores e um jogo educativo em que os alunos testam os conhecimentos sobre o tema, atendeu, em 2011, 450 escolas públicas de 24 municípios da área de concessão da AES Eletropaulo, atingindo cerca de 43,7 mil crianças e adolescentes no último ano.

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

O Projeto Escola da AES Sul tem disseminado conhecimento e conscientização sobre energia elétrica há dez anos. O projeto surgiu da percepção de colaboradores da AES Sul, que constataram que temas como o consumo adequado da energia não era abordado 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.



1.108

COLABORADORES DA AES ELETROPAULO
PARTICIPARAM DO PROGRAMA DE
VOLUNTARIADO ENERGIA DO BEM EM 2011.

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 na área de concessão da AES Sul, 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 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 substituindo-os por outra fonte energética.

Na área de concessão da AES Eletropaulo, o total de religações chegou a 46.203 famílias, beneficiando aproximadamente 185 mil pessoas, além de substituir 11.363 geladeiras e 104.718 lâmpadas, instalar 12.251 chuveiros inteligentes e reformar 1.035 residências que possuíam instalações elétricas precárias.

O investimento no ano totalizou R\$ 51,12 milhões, sendo R\$ 13 milhões com recursos próprios e R\$ 38,12 milhões com recursos compulsórios.



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

GERENCIAMENTO DO IMPACTO DA EMPRESA NA COMUNIDADE DE ENTORNO			
	ELETROPAULO	TIETÊ	SUL
Número de reclamações da comunidade – impactos causados pelas atividades da empresa	0	0	919.749
Número de melhorias implantadas nos processos da empresa em decorrência de reclamações da comunidade	0	0	5
ENVOLVIMENTO DA EMPRESA EM SINISTROS RELACIONADOS COM TERCEIROS			
	ELETROPAULO	TIETÊ	SUL
Montante reivindicado em processos judiciais (R\$ mil)	153.208	1.257	14.960
Valor provisionado no passivo (R\$ mil)	14.073	1.257	3.550
Número de processos judiciais existentes	280	1	100
Número de pessoas vinculadas nos processos	361	1	152
ENVOLVIMENTO DA EMPRESA COM AÇÕES SOCIAIS GRI: EC4			
	ELETROPAULO	TIETÊ	SUL
Recursos aplicados em educação (R\$ mil)	15.928	2.024	78.302
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ mil)	0	0	7,85
Recursos aplicados em cultura (R\$ mil)	11.994	8.045	39.771,60
Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ mil)	3.741	1.789	5,93
Valor destinado à ação social (não incluídos obrigações legais, nem tributos, nem benefícios vinculados à condição de colaboradores da empresa) (%)	23,7	11	16.643,00
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a doações em espécie	7	0	0
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a investimentos em projeto social próprio	73	49	7,85
Colaboradores que realizam trabalhos voluntários na comunidade externa à empresa/total de colaboradores (%)	12,01	42	18,89
Quantidade de horas mensais doadas (liberadas do horário normal do trabalho) pela empresa para trabalho voluntário de colaboradores	227	49	87,33
Consumidores cadastrados no Programa Bolsa Família/ número de consumidores do segmento baixa renda (%)	25,79	NA	100



EM 2011, O INVESTIMENTO DA
AES BRASIL NO PROGRAMA TRANSFORMAÇÃO
DE CONSUMIDORES EM CLIENTES
TOTALIZOU R\$ 51,12 MILHÕES, SENDO
R\$ 13 MILHÕES COM RECURSOS PRÓPRIOS



ENVOLVIMENTO DA EMPRESA EM PROJETOS CULTURAIS E ESPORTIVOS ¹ GRI: EC4			
	ELETROPAULO	TIETÊ	SUL
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ mil)	15.749	8.173	721
Número de projetos beneficiados pelo patrocínio	47	15	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)	9.332	4.784	691
Casa de Cultura e Cidadania. Proponente: H. Melilo. Descrição: o projeto atende 1,5 mil crianças e adolescentes de baixa renda e alta vulnerabilidade social, além de 400 adultos da própria comunidade, com projetos de incentivo à geração de renda.			
GOVERNO E SOCIEDADE			
GERENCIAMENTO DO IMPACTO DA EMPRESA NA COMUNIDADE DO ENTORNO GRI: SO1			
	ELETROPAULO	TIETÊ	SUL
Recursos alocados em programas governamentais (não obrigados por lei) federais, estaduais e municipais (R\$ mil)	0	0	0
TARIFA BAIXA RENDA			
	ELETROPAULO	TIETÊ	SUL
Número de clientes/consumidores com tarifa baixa renda	638.114	NA	78.302
Total de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda em relação ao total de clientes/consumidores residenciais (%)	11,11	NA	7,85
Receita de faturamento na subclasse residencial baixa renda (R\$ mil)	179.015	NA	39.771,60
Total da receita de faturamento na subclasse residencial baixa renda em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial (%)	3,76	NA	5,93
Subsídio recebido (Eletrobrás) relativo aos consumidores de baixa renda (R\$ mil)	28.697	NA	16.643,00

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

ÍNDICE DE CONTEÚDO

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

- formas de gestão solicitadas pela GRI;
- indicadores de desempenho da GRI;
- correlação entre indicadores GRI e princípios do Pacto Global;
- indicação de indicador respondido de modo completo ou parcial;
- indicação de indicador não respondido.

INFORMAÇÕES DE PERFIL				
ESTRATÉGIA E ANÁLISE				
Indicador	Descrição	Reportado	Página	Razão para omissão
1.1	Mensagem do presidente	●	4,5	
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	●	4, 5, 26 a 28, 30, 32, 58	
As metas estão colocadas ao longo do relatório, junto com os indicadores de desempenho.				
PERFIL ORGANIZACIONAL				
Indicador	Descrição	Reportado	Página	Razão para omissão
2.1	Nome da organização	●	3; AES Brasil	
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	●	7; Geração, comercialização e distribuição de energia elétrica	
2.3	Estrutura operacional da organização	●	7	

2.4	Localização da sede da organização	●	São Paulo (SP), Brasil
2.5	Países em que a organização opera e em que suas principais operações estão localizadas	●	12
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade	●	Sociedade anônima de capital fechado
2.7	Mercados atendidos	●	7
2.8	Porte da organização	●	9, 10, 64, 83
2.9	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório	●	7
2.10	Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório	●	4, 5, 15

PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO

Indicador	Descrição	Reportado	Página	Razão para omissão
3.1	Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas	●	3; 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2011	
3.2	Data do relatório anterior mais recente	●	3; 2011, referente a 2010	
3.3	Ciclo de emissão de relatórios	●	3; Anual	
3.4	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo	●	3	
3.5	Processo para definição do conteúdo do relatório	●	3, 27, 32	
3.6	Limite do relatório	●	Todas as operações do Grupo AES Brasil	
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	●	3; Todas as operações da AES Brasil	
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 informa 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. Quando aparecem números corrigidos, notas de rodapé identificam a alteração.	
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	●	100 a 108	
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, contudo, não houve verificação dos indicadores por uma terceira parte. Os dados econômicos e financeiros e o Balanço Social Ibase foram auditados pela Ernst&Young Terco Auditores Independentes S.A.	

GOVERNANÇA, COMPROMISSOS E ENGAJAMENTO

Indicador	Descrição	Reportado	Página	Razão para omissão
4.1	Estrutura de governança da organização, incluindo comitês do mais alto órgão de governança	●	19	
4.2	Presidência do mais alto órgão de governança	●	19	
4.3	Membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança	●	19	
4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações	●	18	
4.5	Relação entre remuneração e desempenho da organização (incluindo social e ambiental)	●		
A remuneração dos conselheiros e membros da Diretoria, bem como os benefícios de qualquer natureza e verbas de representação, é fixada em assembleia geral.				

● Indicador integralmente respondido

○ Indicador parcialmente respondido

● Indicador não reportado

4.6	Processos para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados	●	
<p>É vedado aos administradores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 impedimento; - fazer consignar, em ata de reunião do Conselho de Administração ou da Diretoria, a natureza e a extensão do seu interesse. <p>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.</p>			
4.7	Qualificações dos membros do mais alto órgão de governança	●	
Os membros do Conselho de Administração da AES Brasil 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	●	17
4.9	Responsabilidades pela implementação das políticas econômicas, ambientais e sociais	●	30
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.	●	
O Grupo AES Brasil não considera o princípio da precaução nas estratégias, políticas e posicionamento da organização.			
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente	●	35
4.13	Participação em associações e/ou organismos nacionais/internacionais	●	18, 34
4.14	Relação de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização	●	27
Colaboradores, fornecedores, clientes (corporativos e residenciais) e representantes de diferentes setores da sociedade (como poder público, ONGs e outras instituições).			
4.15	Base para identificação e seleção de <i>stakeholders</i> com os quais se engajar	●	
Os <i>stakeholders</i> são determinados e escolhidos internamente, levando-se em conta a importância estratégica de cada um dos grupos selecionados para as atividades da empresa.			
4.16	Abordagens para o engajamento dos <i>stakeholders</i>	●	26, 30
4.17	Principais temas e preocupações levantados por meio do engajamento dos <i>stakeholders</i>	●	27

INFORMAÇÕES SOBRE ABORDAGEM DE GESTÃO		
ABORDAGEM DE GESTÃO	ASPECTOS	PÁGINA/PDF <i>ONLINE</i>
EC	Desempenho econômico	64 a 66
	Presença no mercado	49, 64 a 66
	Impactos econômicos indiretos	68 a 71, 95 a 98
EN	Materiais	77
	Energia	61, 68 a 71, 74
	Água	75
	Biodiversidade	60
	Emissões, efluentes e resíduos	76
	Produtos e serviços	65, 66
	Conformidade	79
	Transporte	75, 76
LA	Geral	73
	Emprego	82
	Rel. entre trab. e a governança	82
	Saúde e segurança no trabalho	37 a 42
	Treinamento e educação	89
	Divers. e igualdade de oportun.	83

HR	Processo de compra	92 a 94
	Não discriminação	
	Liberdade de associação	105
	Trabalho infantil	105
	Trabalho forçado/escravo	105
	Práticas de segurança	
	Direitos indígenas	105
SO	Comunidade	-
	Corrupção	18
	Políticas públicas	
	Comportamento anticompetitivo	
	Conformidade	
PR	Saúde e segurança do cliente	40, 43
	Rotulagem de produtos e serviços	45 a 50
	Comunicação e <i>marketing</i>	51
	Privacidade do cliente	69
	<i>Compliance</i>	

INDICADORES DE DESEMPENHO

DESEMPENHO ECONÔMICO

INDICADOR	DESCRIÇÃO	REPORTADO	PÁGINA	RAZÃO PARA OMISSÃO	PACTO GLOBAL
Desempenho econômico					
EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído	●			-
EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades em decorrência das mudanças climáticas	●			7
EC3	Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício	●			-
EC4	Ajuda financeira significativa recebida do governo	●	98, 99		-
Presença no mercado					
EC5	Variação da proporção do salário mais baixo comparado ao salário-mínimo local	●	86		1
EC6	Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais	●			-
EC7	Contratação local	●			6
Impactos econômicos indiretos					
EC8	Impacto de investimentos em infraestrutura oferecidos para benefício público	●	49, 70 e 71		-
EC9	Descrição de impactos econômicos indiretos significativos	●	69, 95 a 98		-

DESEMPENHO AMBIENTAL

INDICADOR	DESCRIÇÃO	REPORTADO	PÁGINA	RAZÃO PARA OMISSÃO	PACTO GLOBAL
Materiais					
EN1	Materiais usados, por peso ou volume	●			8
EN2	Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem	●			8 e 9
Energia					
EN3	Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária	●	74 e 75		8
EN4	Consumo de energia indireta discriminado por fonte de energia primária	●			8 e 9
EN5	Energia economizada por meio de melhorias em conservação e eficiência	○	69		8
EN6	Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia	●	69 e 70		-
EN7	Iniciativas para reduzir o consumo de energia indireta e as reduções obtidas	●			-
Água					
EN8	Total de água retirada por fonte	●	75		8 e 9
EN9	Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água	●	100% do abastecimento é proveniente da rede pública		8

● Indicador integralmente respondido

○ Indicador parcialmente respondido

● Indicador não reportado

EN10	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	●		8
Biodiversidade				
EN11	Localização e tamanho da área possuída	○	60	8
EN12	Impactos significativos na biodiversidade de atividades, produtos e serviços	●		8
EN13	Habitats protegidos ou restaurados	●		-
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	●	76	8

A AES Eletropaulo não dispõe, no momento, das seguintes informações: (1) emissões de CO₂ equivalente por MWh discriminadas por órgão regulatório para toda capacidade geradora na geração de rede e (2) emissões de CO₂ equivalente por MWh discriminadas por órgão regulatório por energia entregue na rede para consumidores finais (incluindo emissões da própria geração, assim como de energia comprada).

EN17	Outras emissões indiretas relevantes de gases de efeito estufa	●		8
EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa e as reduções obtidas	●	76	7, 8 e 9
EN19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio	●	76	8
EN20	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas	●		8
EN21	Descarte total de água, por qualidade e destinação	●		8
EN22	Peso total de resíduos, por tipo e métodos de disposição	●		8
EN23	Número e volume total de derramamentos significativos	●		8
EN24	Peso de resíduos transportados considerados perigosos	●		-
EN25	Descrição de proteção e índice de biodiversidade de corpos d'água e habitats	●		-
Produtos e serviços				
EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais	●		7, 8 e 9
EN27	Percentual de produtos e embalagens recuperados, por categoria de produto	●		8 e 9
Conformidade				
EN28	Valor de multas e número total de sanções resultantes de não conformidade com leis	●		8
Transporte				
EN29	Impactos ambientais referentes ao transporte de produtos e de trabalhadores	●		8
Geral				
EN30	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental	●		7, 8 e 9

DESEMPENHO SOCIAL – LABORAIS

INDICADOR	DESCRIÇÃO	REPORTADO	PÁGINA	RAZÃO PARA OMISSÃO	PACTO GLOBAL
Emprego					
LA1	Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região	●			-
LA2	Número total e taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, gênero e região	○	85		6
LA3	Comparação entre benefícios a empregados de tempo integral e temporários	●	86 e 87		-
Rel. entre trab. e a governança					
LA4	Percentual de empregados abrangidos por acordo de negociação coletiva	●			1, 2 e 3
Todos os colaboradores da AES Eletropaulo estão cobertos por acordos de negociação coletiva. Sobre os empregados diretos, a AES Eletropaulo tem controle sobre a abrangência; entretanto, sobre os empregados de terceiros, não há comprovação, mas os fornecedores e prestadores de serviços assinam em contrato a garantia de que seus empregados estão cobertos por acordos de negociação coletiva.					
LA5	Descrição de notificações (prazos e procedimentos)	●			-
Saúde e segurança no trabalho					
LA6	Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde	●			1, 2 e 3

LA7	Taxas de lesões, doenças ocupacionais e dias perdidos	●		1	
LA8	Programas de educação, prevenção e controle de risco	●		1	
Não há programas específicos para educação, treinamento, aconselhamento, prevenção, controle de risco e tratamento em relação a doenças graves. Todos os colaboradores são treinados para exercer as suas funções de modo a reduzir os riscos. As atividades que apresentam maior risco de ocorrência de doenças ocupacionais ou específicas são operações de instalação e manutenção realizadas próximas à rede de distribuição de energia elétrica.					
LA9	Temas relativos a segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos	●		1	
Os acordos formais estabelecidos com sindicatos cobrem temas ligados a saúde e segurança, incluindo adicional de periculosidade; auxílio-doença e complementação de auxílio-doença acidentário; assistência médico-hospitalar e odontológica; indenização especial (seguro de vida); e mandato de dois anos, com estabilidade de um ano após o fim do mandato, para integrantes da Cipa (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes). Também são mantidas práticas adicionais, como a Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (Sipat), Perfil Profissiográfico Previdenciário (PPP), Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), laudos ergonômicos, Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), brigada de emergência e, ainda, a implementação da norma OHSAS 18001:2007.					
Treinamento e educação					
LA10	Média de horas de treinamento, por ano	●		6	
LA11	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua	●		-	
LA12	Percentual de empregados que recebem análises de desempenho	●	88	-	
Divers. e igualdade de oportun.					
LA13	Composição da alta direção e dos conselhos, e proporção por grupos e gêneros	●	83	1 e 3	
LA14	Proporção de salário-base entre homens e mulheres, por categoria funcional	●		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	●	92 a 94		1, 2, 3 e 4
HR3	Horas de treinamento para empregados em políticas e procedimentos relativos a direitos humanos, incluindo percentual de empregados treinados	●			-
Não discriminação					
HR4	Total de casos de discriminação e as medidas tomadas	●			1, 2 e 3
Não houve casos de discriminação registrados em 2011.					
Liberdade de associação					
HR5	Política de liberdade de associação e o grau da sua aplicação	○			1, 2 e 3
Não foram identificadas operações nas quais há risco à liberdade de associação. Consta no Acordo Coletivo da AES Brasil uma cláusula de Política de Relações Sindicais, reconhecendo o sindicato como legítimo representante de seus empregados. Isso garante que o sindicato exerça sua representação por meio de liberações de dirigentes sindicais, realizações de reuniões, acesso de dirigentes sindicais às dependências da AES Eletropaulo, filiação sindical, distribuição de informativos, participação em reuniões corporativas e disponibilização das atas das Cipas.					
Trabalho infantil					
HR6	Medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil	●			1, 2, 3 e 5
As operações que correm risco de ocorrência de trabalho infantil são as pequenas empresas familiares que prestam serviço à indústria e podem utilizar esse tipo de mão de obra. Para evitar a ocorrência de trabalho infantil em sua cadeia, a AES Brasil disponibiliza aos fornecedores informações relativas ao código de ética e inclui cláusula contratual específica referente ao tema. O cadastramento de novos fornecedores depende da apresentação de documentos e certidões legais. Além disso, realiza auditorias nos fornecedores, nas quais um dos aspectos avaliados é o trabalho infantil. As Inspeções de Segurança realizadas também incluem a avaliação dessa questão.					
Trabalho forçado/escravo					
HR7	Medidas tomadas para contribuir para a erradicação do trabalho forçado	●			1, 2, 3 e 4
As operações que correm risco de ocorrência de trabalho escravo são as pequenas empresas familiares que prestam serviço à indústria e podem utilizar esse tipo de mão de obra. Para evitar a ocorrência de trabalho escravo em sua cadeia, a AES Brasil disponibiliza aos fornecedores informações relativas ao código de ética e inclui cláusula contratual específica referente ao tema. O cadastramento de novos fornecedores depende da apresentação de documentos e certidões legais, assim como é consultada a lista de empresas com trabalho escravo do Ministério do Trabalho. Além disso, realiza auditorias nos fornecedores, nas quais um dos aspectos avaliados é o trabalho escravo. As Inspeções de Segurança realizadas também incluem a avaliação dessa questão. Desde 2010, a AES Brasil, grupo do qual a AES Eletropaulo faz parte, é signatária do Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo.					
Práticas de segurança					
HR8	Percentual do pessoal de segurança treinado em direitos humanos	●			-

● Indicador integralmente respondido

○ Indicador parcialmente respondido

● Indicador não reportado

Direitos indígenas					
HR9	Número total de casos de violação de direitos dos povos indígenas e as medidas tomadas	●			-
A AES Brasil não possui registro de povos indígenas em sua área de atuação. Em 2011, não houve casos de violação a direitos indígenas.					
SOCIEDADE					
INDICADOR	DESCRIÇÃO	REPORTADO	PÁGINA	RAZÃO PARA OMISSÃO	PACTO GLOBAL
Comunidade					
SO1	Programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades	○	58, 95 a 99		-
Corrupção					
SO2	Unidades submetidas a avaliações de riscos relacionados a corrupção	●			10
Não submetemos as unidades de negócios a avaliação de riscos relacionados a corrupção.					
SO3	Percentual de empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção	●			10
SO4	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	●			10
Não houve casos de corrupção envolvendo empregados da AES Eletropaulo em 2011. Já em relação aos fornecedores, foram identificados dois casos, durante o ano, por meio de 488 avaliações de <i>compliance</i> realizadas. Não houve medidas legais tomadas nesses casos; as medidas administrativas adotadas envolveram o pagamento dos contratos anteriores, a suspensão dos contratos em roga e o bloqueio a futuras contratações.					
Políticas públicas					
SO5	Posições quanto a políticas públicas	●			10
SO6	Políticas de contribuições financeiras para partidos políticos, políticos ou instituições	●			10
SO7	Número de ações judiciais por concorrência desleal	●			-
Conformidade					
SO8	Descrição de multas significativas e número total de sanções não monetárias	○	86		-
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	●			-
<p>AES Eletropaulo: não sofreu nenhuma autuação ou penalidade referente a saúde e segurança do consumidor decorrente das vistorias do Ministério Público. Consideramos tal fato resultado do processo de melhoria que envolveu diversas ações para um maior controle dos documentos legais. Apesar disso, alguns protocolos internos geraram recomendações de melhorias. O processo de Validação do Scorecard SMS (protocolo interno baseado na metodologia DuPont, que avalia o nível de cultura de segurança na empresa) gerou 35 recomendações. A validação da implantação das Normas de Segurança da AES Corp. gerou 20 recomendações. Essas recomendações resultaram na condução de processos de melhorias. Para 2012, as metas estabelecidas são: zero multa governamental relacionada a segurança; 100% de resolução das recomendações das auditorias internas (Scorecard SMS e Normas de Segurança da AES Corp.); manter o nível de implantação das Normas de Segurança da AES Corp. acima de 90%; manter o Scorecard SMS acima de 80%; e aderir à OHSAS 18001:2007 até dezembro de 2012.</p> <p>AES Sul: 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 NC's 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.</p> <p>AES Tietê: não sofreu nenhuma autuação ou penalidade referente à saúde e segurança do consumidor decorrente das vistorias do Ministério Público. Consideramos tal fato resultado do processo de melhoria que envolveu diversas ações para um maior controle dos documentos legais. Apesar disso, alguns protocolos internos geraram recomendações de melhorias. O processo de Validação do Scorecard SMS (protocolo interno baseado na metodologia DuPont, que avalia o nível de cultura de segurança na empresa) gerou 35 recomendações. A validação da implantação das Normas de Segurança da AES Corp. gerou 20 recomendações. Essas recomendações resultaram na condução de processos de melhorias. Para 2012, as metas estabelecidas são: zero multas governamentais relacionadas à segurança; 100% de resolução das recomendações das auditorias internas (Scorecard SMS e Normas de Segurança da AES Corp.); manter o nível de implantação das Normas de Segurança da AES Corp. acima de 90%; manter o Scorecard SMS acima de 80%; e aderir à OHSAS 18.001:2007 até dezembro de 2012.</p>					
Rotulagem de produtos e serviços					
PR3	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos de rotulagem	●			8

PR4	Não conformidades relacionadas à rotulagem de produtos e serviços	●		-
PR5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas	●	47 a 51	-
Comunicação e marketing				
PR6	Programas de adesão a leis, normas e códigos voluntários	●		-
PR7	Casos de não conformidade relacionados à comunicação de produtos e serviços	●		-
PR8	Reclamações comprovadas relativas a violação da privacidade de clientes	●		-
Compliance				
PR9	Multas por não conformidade relativas ao fornecimento e uso de produtos e serviços	●		-

INDICADORES SETORIAIS					
INDICADOR	DESCRIÇÃO	REPORTADO	PÁGINA	RAZÃO PARA OMISSÃO	PACTO GLOBAL
EU1	Capacidade instalada (MW), discriminada por fonte de energia e por sistema regulatório	●	9		
EU2	Energia líquida de energia, discriminada por fonte de energia primária e por sistema regulatório	●		Não estão disponíveis os dados discriminados por fonte primária	
EU3	Número de unidades consumidoras residenciais, industriais, institucionais e comerciais	●		Não estão disponíveis os dados dos consumidores que são produtores.	
EU4	Comprimento de linhas de transmissão e distribuição aéreas e subterrâneas	●	9		
EU5	Alocação de permissões de emissão de equivalentes de CO ₂ , discriminadas por estrutura de mercado e créditos de carbono	●		Este indicador não se aplica ao Brasil, por se tratar da alocação de permissões de emissão, algo que não há no país.	
EU6	Forma de gestão para assegurar a disponibilidade e a confiabilidade do fornecimento de eletricidade em curto e longo prazos	●			
EU7	Programas de gerenciamento pelo lado da demanda, incluindo programas residencial, comercial, institucional e industrial	●	69, 70, 98		
EU8	Atividades e despesas referentes a pesquisa e desenvolvimento visando à confiabilidade do fornecimento de eletricidade e à promoção do desenvolvimento sustentável	●	53, 54, 55		
De acordo com a regulamentação do setor elétrico, 0,2% da receita operacional líquida de cada uma das empresas do grupo AES Brasil 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 (%)	●			
EU12	Percentual de perda de transmissão e distribuição em relação ao total de energia	●	68		
EU13	Biodiversidade de habitats de substituição em comparação à biodiversidade das áreas afetadas	●		A AES Brasil não tem programas de biodiversidade referentes a substituição de habitats das áreas afetadas por suas operações	
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	●	87		
EU16	Políticas e exigências referentes a saúde e segurança de empregados e de trabalhadores terceirizados e subcontratados	●			

● Indicador integralmente respondido

○ Indicador parcialmente respondido

● Indicador não reportado

EU17	Dias trabalhados por trabalhadores terceirizados e subcontratados envolvidos em atividades de construção, operação e manutenção	●	
EU18	Porcentagem de trabalhadores terceirizados e subcontratados submetidos a treinamento relevante de saúde e segurança	●	Do ponto de vista de segurança, 100% dos profissionais contratados são submetidos a algum tipo de instrução/treinamento. Todos passam pela integração padronizada da segurança do trabalho. Os profissionais contratados que atuam no SEP (Sistema Elétrico de Potência) possuem todos os treinamentos normativos para atuar na função, tal como NR-10 e CMRDA (Construção e Manutenção de Rede de Distribuição Aérea)
EU19	Participação de <i>stakeholders</i> em processos decisórios relacionados a planejamento energético de desenvolvimento de infraestrutura	●	
EU20	Medidas de planejamento de contingência, plano de gestão e programas de treinamento para desastres/emergências, além de planos de recuperação/restauração	●	
EU21	Medidas para planejamento de contingência, plano de gestão e programa de treinamento para desastres/emergências, além de planos de recuperação/restauração	○	49, 50
EU22	Programas, inclusive aqueles em parceria com o governo, visando melhorar ou manter o acesso a serviços de eletricidade	●	
EU23	Programas, inclusive aqueles em parceria com o governo, visando melhorar ou manter o acesso à eletricidade e ao serviço de assistência ao consumidor	●	
EU24	Práticas para lidar com barreiras relacionadas a idioma, cultura, baixa escolaridade e necessidades especiais que se interpõem ao acesso à eletricidade e ao serviço de assistência ao consumidor, assim como ao seu uso seguro	●	
EU25	Número de acidentes e óbitos de usuários do serviço envolvendo bens da empresa, entre os quais decisões e acordos judiciais, além de casos judiciais pendentes relativos a doenças	●	
EU26	Percentual de população não atendida em áreas com distribuição ou serviço regulamentados	●	
EU27	Número de desligamentos residenciais por falta de pagamento, discriminados por duração do desligamento e por sistema regulatório	●	
EU28	Frequência das interrupções no fornecimento de energia	●	50, 51
EU29	Duração média das interrupções no fornecimento de energia	●	50, 51
EU30	Fator de disponibilidade média da usina, discriminado por fonte de energia e por sistema regulatório	●	

● 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 Brasil
São Paulo - SP

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.

CRÉDITOS

Coordenação geral

Paulo Camillo Vargas Penna

Vice-presidência de Relações Institucionais, Comunicação e Sustentabilidade

Márcia Magno

Diretoria de Comunicação e Sustentabilidade

Orientação de conteúdo

Luciana Alvarez

Gerência de Sustentabilidade

Coordenação de conteúdo

Luiz Pires

Especialista em Sustentabilidade

Consultoria GRI, redação e edição

Report Comunicação

Revisão

Assertiva Produções Editoriais

Versão em inglês

Bretton Woods

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)