

# Relatório de Sustentabilidade 2012



# **AES SUL**

## **Relatório de Sustentabilidade 2012**

## Sumário

Sumário	3
Sobre o relatório	4
Perfil	7
Governança Corporativa	10
Coerência	10
Transparência	12
Estrutura de governança	13
Estrutura societária	15
Planejamento Estratégico Sustentável	16
Plataforma de Sustentabilidade	18
Compromissos públicos	20
Gestão corporativa	21
Ciclo de planejamento estratégico	22
Segurança	25
Segurança da força de trabalho	26
Segurança para a população	28
Inovação e excelência para a satisfação do cliente	29
Satisfação do cliente	30
Excelência operacional	33
Eficiência no uso de recursos	38
Uso eficiente de recursos financeiros	38
Uso eficiente de recursos energéticos	44
Uso eficiente de recursos naturais	47
Desenvolvimento e valorização de colaboradores, fornecedores e comunidades	52
Desenvolvimento e valorização de colaboradores	52
Desenvolvimento e valorização de fornecedores	60
Desenvolvimento e valorização de comunidades	64
Balanço social (Ibase)	72
Relatório de asseguarção das informações socioambientais	73
Relatório de asseguarção do processo de engajamento de públicos de relacionamento	76
Declaração de exame GRI	78
Índice de indicadores GRI	79
Créditos	83

## Sobre o relatório

GRI: 2.1; 3.1; 3.3; 3.4; 3.5; 3.6; 3.8; 3.9; 3.10

A AES Sul apresenta, neste relatório de sustentabilidade, as iniciativas para garantir o desenvolvimento de seus negócios, expondo temas-chave relacionados à responsabilidade socioambiental e econômica da empresa.

Publicado pelo sétimo ano consecutivo sob as diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI), o documento atende ao nível B+ de aderência às diretrizes e foi objeto de verificação externa. Eventualmente, e sempre indicado em notas explicativas, foram adotadas premissas específicas para cálculo de indicadores com metodologias adicionais à GRI. De forma complementar, reformulações em informações anteriormente prestadas estão indicadas em notas explicativas.

Com periodicidade anual, o relatório abrange de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2012 e apresenta informações referentes às atividades da AES Sul dentro de suas unidades operacionais no Estado do Rio Grande do Sul.

O conteúdo foi definido em conjunto com todas as áreas da empresa e em discussões durante o 4º Ciclo de Diálogo com Públicos de Relacionamento, realizado entre setembro e novembro de 2012, que representou um processo de engajamento, contando com a participação de colaboradores, fornecedores e clientes.

Este relatório atende ao compromisso estabelecido com públicos de relacionamento sobre a divulgação dos resultados da Plataforma de Sustentabilidade, no âmbito do tema transversal “Comunicação, Conhecimento e Informação”.

Para encaminhar dúvidas e sugestões a respeito do conteúdo deste relatório, escreva à diretoria de Comunicação e Sustentabilidade, aos cuidados de Luiz Pires, no e-mail [comunicacao@aes.com](mailto:comunicacao@aes.com).

		C	C+	B	B+	A	A+
Conteúdo do Relatório	Perfil da G3	Responder aos itens: 1.1; 2.1 a 2.10; 3.1 a 3.8, 3.10 a 3.12 4.1 a 4.4, 4.14 a 4.15	Com verificação externa	Responder a todos os critérios elencados 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 nível exigido para o Nível B	Com verificação externa
	Forma de Gestão da G3	Não exigido		Informações sobre a Forma de Gestão para cada categoria de indicador		Forma de Gestão divulgada para cada categoria de indicador	
	Indicadores de Desempenho da G3 & 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 seguintes 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; EU10; EU19; EU28; EU29

Pela primeira vez, divulgamos nossos resultados econômico-financeiros em conjunto com os socioambientais das empresas AES Brasil. Isso consolida uma etapa importante do Planejamento Estratégico Sustentável, que lançamos no início de 2012, e proporciona mais clareza aos compromissos que assumimos para contribuir com o desenvolvimento sustentável da sociedade.

O ano de 2012 foi marcado por eventos relevantes, como a confirmação da terceira revisão tarifária da AES Eletropaulo, a introdução do programa de redução da tarifa de energia elétrica e a definição da proposta para renovação das concessões de distribuição, transmissão e geração de energia elétrica, com vencimento entre 2015 e 2017. A expectativa é de que a redução das tarifas de energia elétrica, implementada desde janeiro de 2013, contribua para a maior competitividade da indústria brasileira e promova o crescimento econômico do País.

A hidrologia decorrente de um regime de chuvas mais tímido no 4º trimestre de 2012 provocou o acionamento de maior nível de geração de energia termoelétrica para suprimento da demanda por eletricidade do País. Isso traz à reflexão sobre como o setor deve avançar de forma mais consistente na ampliação da flexibilidade de operação do sistema elétrico brasileiro, garantindo mais segurança de abastecimento frente a situações hidrológicas voláteis.

Nesse cenário, mantivemos investimentos e foco na satisfação dos clientes, na busca de oportunidades de crescimento de nossa capacidade de geração e no aperfeiçoamento de padrões de eficiência e disciplina na execução. Investimos, em 2012, R\$ 1,2 bilhão em nossas operações de distribuição de energia elétrica - AES Eletropaulo e AES Sul, aprimorando a qualidade dos serviços prestados, e na modernização da rede de energia.

A frequência (FEC) e a duração média das interrupções (DEC) foram reduzidas em 15% e 19%, respectivamente, na área de concessão da AES Eletropaulo, e em 8% e 9% na AES Sul.

Superamos a marca de 500 mil famílias com ligações elétricas regularizadas nos municípios atendidos pela AES Eletropaulo, que somadas às da AES Sul equivalem a 2 milhões de pessoas de comunidades de baixa renda beneficiadas pelos nossos serviços e pelo programa de educação para o uso eficiente e seguro da energia elétrica, entre 2004 e 2012.

No tema Segurança, nosso Valor número 1, não registramos acidentes fatais com nossos colaboradores próprios pelo segundo ano consecutivo e alcançamos 16,8% de redução nos acidentes com colaboradores próprios e contratados. Lamentamos dois acidentes fatais com colaboradores de empresas contratadas da AES Eletropaulo e AES Sul e ampliamos nossas ações e investimentos em treinamento, acompanhamento e consolidação de uma cultura de segurança consistente com nossos Valores, para todos aqueles que nos prestam serviços. Os acidentes fatais com a população foram reduzidos em 16% nas áreas em que atuamos.

Na geração, investimos cerca de R\$ 139 milhões no programa de modernização de usinas hidroelétricas. Na busca do objetivo de expandir a capacidade de geração da AES Tietê, em até 3 mil MW até 2016, seguimos com o processo de licenciamento ambiental para a instalação do projeto da Termo São Paulo, com 550 MW de capacidade. Adquirimos também opção de compra do projeto Termo Araraquara, com capacidade de 579 MW, em São Paulo. Expandimos ainda nossas atividades de comercialização de energia no mercado livre, alcançando carteira equivalente a 288 MW, como parte de nossa estratégia para a reconstrução da energia a ser disponibilizada pela AES Tietê a partir de 2016.

Após mais de quatro anos, retomamos as operações da termoelétrica a gás natural, no Rio Grande do Sul, a AES Uruguiana, inicialmente em uma operação de caráter emergencial, disponibilizando até 244 MW ao sistema a partir de fevereiro de 2013, mas certos de que poderemos contribuir para a flexibilidade na operação do sistema elétrico do País, viabilizando em conjunto com o governo brasileiro as condições para uma operação sustentável e de longo prazo.

Buscamos, ao longo de todo o ano passado, ser mais eficientes e ter disciplina na execução, principalmente na AES Eletropaulo, em função do terceiro ciclo de revisão tarifária. Investimos em tecnologia, inclusive em um novo e moderno Centro de Operações para a AES Eletropaulo, e fizemos mudanças importantes, integrando todas as áreas corporativas do Grupo e as áreas Comercial e de Operações da AES Eletropaulo em uma única sede, localizada no município de Barueri, no Estado de São Paulo.

A AES Brasil encerrou 2012 com Ebitda de R\$ 2,6 bilhões e lucro líquido de R\$ 1,1 bilhão, respectivamente 46% e 62% inferiores a 2011. Parte desse resultado deve-se à venda da AES Atimus, contabilizada no balanço financeiro relativo ao ano de 2011, e aos reflexos da terceira revisão tarifária da AES Eletropaulo.

Nossos investimentos para 2013 totalizarão R\$ 1,1 bilhão, sendo R\$ 918 milhões destinados à distribuição de energia (R\$ 647 milhões na AES Eletropaulo e R\$ 271 milhões na AES Sul) e R\$ 213 milhões na continuidade do programa de modernização das usinas hidroelétricas na AES Tietê.

Obtivemos diversos reconhecimentos ao longo de 2012, que dedicamos como agradecimento à confiança e ao apoio de nossos colaboradores, clientes, investidores, fornecedores, acionistas, comunidades, órgãos reguladores e poder público:

- AES Eletropaulo e AES Tietê conquistaram o Prêmio Nacional da Qualidade, da Fundação Nacional da Qualidade;
- AES Brasil foi reconhecida, pela segunda vez, como uma das 20 empresas modelo em Sustentabilidade, de acordo com o Guia Exame de Sustentabilidade;
- AES Eletropaulo e AES Tietê integram, mais uma vez, o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da BM&FBovespa;
- AES Sul foi eleita uma das 150 melhores empresas para se trabalhar, segundo o Guia Você S.A 2012;
- AES Eletropaulo foi eleita a empresa mais admirada do Brasil em 2012, pelo quarto ano consecutivo, na categoria “Fornecimento de Energia Elétrica”, em prêmio promovido pela revista Carta Capital;
- AES Eletropaulo conquistou o Prêmio Criança, da Fundação Abrinq/Save the Children, como uma empresa referência no País no atendimento a crianças de 0 a 6 anos por meio da atuação do Centro Educacional Infantil Luz e Lápis.

**Britaldo Soares**

Presidente do Grupo AES Brasil



# Perfil

## AES Sul

*Empresa garante uma operação mais eficiente e melhorias na qualidade da energia*

GRI 2.1; 2.2; 2.4; 2.5; 2.7; 2.8

Presente no Estado do Rio Grande do Sul há 15 anos, a AES Sul Distribuidora de Energia S.A. é uma concessionária do serviço público de energia elétrica que atende a 1,24 milhão de clientes em uma área de concessão que abrange 99.512 km², contemplando 118 municípios das regiões metropolitanas e centro-oeste do Estado do Rio Grande do Sul (*veja a relação de municípios na tabela da página seguinte*).

Em 2012, a empresa distribuiu 8.852 GWh de energia elétrica, registrando crescimento de 3,4% em comparação a 2011. Esse foi um ano atípico para as operações da empresa, uma vez que – devido ao aumento do poder aquisitivo dos clientes de sua área de concessão e ao verão mais intenso que nos anos anteriores – houve crescimento significativo na demanda por energia elétrica, o que impactou em um aumento na carga do sistema. A AES Sul conseguiu chegar a esses números de distribuição com um importante resultado em seus indicadores operacionais: a empresa atingiu, pela primeira vez, a meta estabelecida pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) para o indicador DEC (Duração Equivalente por Consumidor), que mede a duração média das interrupções no fornecimento de energia.

Esse resultado é reflexo dos grandes investimentos que a empresa vem realizando nos últimos anos. Só em 2012 foram investidos R\$ 342,1 milhões em obras de manutenção, melhorias e expansão do sistema, ante os R\$ 271,4 milhões investidos em 2011. Desse total, cerca de R\$ 183,4 milhões foram destinados à construção de seis novas subestações e 137 km de linhas de distribuição.

Para concretizar seus investimentos e garantir a qualidade na prestação de seus serviços, a AES Sul conta com uma força de trabalho de 1.380 colaboradores próprios, distribuídos em 20 unidades operacionais, três centros de operação (sistema elétrico, treinamento e desenvolvimento e manutenção de equipamentos especiais) e uma sede administrativa.

GRI 2.3; 2.6; EU1, EU3; EU4

### AES Sul em números

1.380 colaboradores próprios e 2.009 terceirizados

1,24 milhão de unidades consumidoras

118 municípios atendidos

59 subestações

1.790,6 MVA de capacidade instalada

63.889,2 km de rede de distribuição aérea

2.039,8 km de linhas de subtransmissão aérea

R\$ 2,3 bilhões de receita operacional líquida

R\$ 183,4 milhões investidos na modernização e expansão da rede e no atendimento ao cliente

R\$ 254,7 milhões de lucro líquido

R\$ 13,96 milhões em investimentos nas comunidades de nossa área de concessão

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

R\$ 433,2 milhões de capital social

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

## Municípios da área de concessão da AES Sul

GRI 2.7

Agudo	Doutor Ricardo	Lindolfo Collor	Relvado	São Vicente do Sul
Alegrete	Encantado	Maçambará	Rio Pardo	Sapiranga
Araricá	Estância Velha	Manoel Viana	Roca Sales	Sapucaia do Sul
Arroio do Meio	Esteio	Maratá	Rosário do Sul	Segredo
Arroio do Tigre	Estrela	Marques de Souza	Salvador do Sul	Silveira Martins
Barra do Quaraí	Estrela Velha	Mata	Santa Cruz do Sul	Sinimbu
Bom Princípio	Fazenda Vila Nova	Mato Leitão	Santa Maria (exceto o Distrito de Arroio do Só)	Sobradinho
Bom Retiro do Sul	Formigueiro	Montenegro	Santa Maria do Herval	Tabaí
Boqueirão do Leão	Garruchos	Morro Reuter	Santana da Boa Vista	Taquari
Bossoroca	General Câmara	Muçum	Santana do Livramento	Toropi
Brochier do Maratá	Gramado Xavier	Nova Brescia	Santiago	Travesseiro
Caçapava do Sul	Harmonia	Nova Esperança do Sul	Santo Antônio das Missões	Triunfo
Cacequi	Herveiras	Nova Santa Rita	São Borja	Tunas
Cachoeira do Sul	Ibarama	Novo Hamburgo	São Francisco de Assis	Tupandi
Campo Bom	Imigrante	Novos Cabrais	São Gabriel	Uninstalda
Candelária	Itaara	Paraíso do Sul	São João do Polesine	Uruguaiana
Canoas	Itacurubi	Pareci Novo	São José do Hortêncio	Vale do Sol
Capão do Cipó	Itaqui	Passa Sete	São Leopoldo	Vale Verde
Capela de Santana	Ivorá	Passo da Sobrado	São Martinho da Serra	Venâncio Aires
Cerro Branco	Ivoti	Paverama	São Miguel das Missões	Vera Cruz
Colinas	Jaguari	Portão	São Pedro do Sul	Vespasiano Corrêa
Cruzeiro do Sul	Lagoa Bonita do Sul	Presidente Lucena	São Sebastião do Caí	Vila Nova do Sul
Dilermando de Aguiar	Lagoão	Quaraí	São Sepé	
Dois Irmãos	Lajeado	Quevedos	São Vendelino	

GRI EU3

Nº Consumidores por Classe	2010	2011	2012
Residencial	973.489	997.819	1.027.167
Comercial	84.910	85.752	85.748
Industrial	8.162	8.266	8.175
Outros	114.818	116.620	118.999
<b>Total</b>	<b>1.181.379</b>	<b>1.208.457</b>	<b>1.240.089*</b>

\* A taxa histórica de crescimento de consumidores é de 2,3% (27 mil ao ano). Em 2012, houve crescimento de 2,6%, um acréscimo anual acima da média de cerca de 32 mil. Para o final de 2013 é previsto um crescimento um pouco menor, de 2,1% ao ano.

GRI 2.3; 2.4; 2.5

### AES Corp. e AES Brasil

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

No Brasil desde 1997, a AES atua com negócios de geração, distribuição e comercialização de energia elétrica e está presente nos Estados de São Paulo e Rio Grande do Sul. Atualmente compreende uma força de trabalho de 7,6 mil colaboradores no Brasil.

Fazem parte do Grupo AES Brasil duas distribuidoras, AES Eletropaulo e AES Sul, e duas geradoras, AES Uruguaiana e AES Tietê. Juntas, as empresas respondem por 12,5% da energia distribuída e 2,2% da capacidade instalada no País. Para conhecer a história da AES Sul, acesse [www.aessul.com.br](http://www.aessul.com.br).



## Cenário regulatório

O ano de 2012 foi de muitas movimentações para o setor elétrico brasileiro. Além dos reflexos das revisões tarifárias no setor de Distribuição, processo periódico realizado pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), o Governo Federal anunciou um pacote de redução nas tarifas de energia elétrica, com o objetivo de estimular a economia do País, por meio da Medida Provisória 579.

A revisão tem como principal objetivo garantir um valor justo para a tarifa praticada aos consumidores, com base nos ganhos de eficiência e produtividade da distribuidora em determinado período, previsto em contrato – a cada cinco anos para a AES Sul. O processo será realizado em 2013 e, se mantido o padrão apresentado para outras companhias em 2012, poderá ter desdobramentos significativos para a AES Sul no decorrer do ano.

Ainda no cenário regulatório, em setembro de 2012 foi anunciado um pacote de medidas para incentivar o crescimento da economia. Esse pacote busca reduzir as contas de energia para todos os consumidores com a MP 579.

A iniciativa busca uma redução média de 20,2% nas tarifas de energia elétrica, sendo, em média, de 16,2% para clientes residenciais e de 19,7% a 28% para os consumidores industriais, com base em dois pontos principais: redução de encargos setoriais (até 7%) e redefinição das condições para a renovação dos contratos de concessão de geração, transmissão e distribuição com datas de vencimento entre 2015 e 2017 (até 13,2%).

Os efeitos decorrentes da MP 579 e da legislação correlata serão considerados no cálculo das tarifas das concessionárias de distribuição na revisão tarifária extraordinária, a ser realizada pela Aneel em fevereiro de 2013, e serão percebidos pelo consumidor ao longo do ano.

## Prêmios e reconhecimentos

GRI 2.10

O ano de 2012 foi de intensas atividades e a consolidação de importantes ações estratégicas da AES Sul, voltadas para a construção de rotinas mais eficientes, a melhoria nos serviços prestados e a satisfação dos clientes.

Além disso, essa movimentação e o empenho da empresa foram reconhecidos pelos seus públicos de relacionamento, sendo traduzidos em importantes premiações. Alguns dos reconhecimentos mais importantes foram:

- **Guia Você S.A. As melhores empresas para você trabalhar – 2012:** promovido pelas revistas *Você S.A.* e *Exame*, o *ranking* reconhece as melhores empresas para se trabalhar levando em consideração aspectos como ambiente de trabalho, remuneração e segurança;
- **500 Maiores Empresas do Sul:** promovido em parceria pela revista *Amanhã* e a consultoria PwC, reconhece as principais organizações da região Sul do Brasil. Em 2012, a AES Sul ficou em 30º lugar na classificação geral e em 11º no Rio Grande do Sul.

### Referência em Sustentabilidade

Em 2012 o Grupo AES Brasil foi reconhecido como uma das 20 empresas modelo em sustentabilidade pela revista *Exame*. Esse prêmio, apresentado por uma das mais respeitáveis e renomadas publicações de negócios do Brasil, é um reconhecimento do compromisso das empresas do Grupo com o desenvolvimento sustentável, traduzido em estratégia, metas de médio e longo prazo e ações práticas.

# Governança Corporativa

## Atuação estratégica e responsável

*Adoção de boas práticas é essencial para a gestão eficiente do negócio e, portanto, importante base para a criação de valor*

Para construir uma estrutura de governança corporativa que seja estratégica e responsável, as empresas do Grupo AES Brasil atuam de forma a garantir a equidade e a transparência nas relações com os acionistas e a proteção dos direitos dos demais públicos de relacionamento. Para tanto, baseiam-se nos Princípios de **Coerência** e **Transparência** da AES Corp..

No que diz respeito à coerência, as empresas adotam e cumprem o compromisso de desenvolver, com todas as partes relacionadas, transações e atividades coerentes com seus Valores e diretrizes. Já com relação à transparência, trabalham continuamente para estabelecer uma comunicação aberta e transparente com todos os seus públicos de relacionamento.

## Visão, Missão e Valores

GRI 4.8

Com o objetivo de consolidar a cultura de alto desempenho disseminada em todas as empresas do Grupo AES Brasil, as iniciativas da AES Sul estão alinhadas às diretrizes organizacionais, aos objetivos e às metas de longo prazo, estabelecidos pelo Planejamento Estratégico Sustentável do Grupo. Todas as empresas da AES Brasil são norteadas pela mesma Missão e pelos mesmos Valores.

### Visão

Ser a melhor concessionária de distribuição de energia elétrica do Brasil até 2016.

### Missão

Promover o bem-estar e o desenvolvimento com o fornecimento seguro, sustentável e confiável de soluções de energia.

### Valores

- Segurança em primeiro lugar;
- Agir com Integridade;
- Honrar Compromissos;
- Buscar a Excelência;
- Realizar-se no Trabalho.

## Coerência

Demonstrando coerência com seus Valores, em especial o que diz respeito a agir com integridade, desde 2011 a AES Sul integra o **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. Quatorze empresas integram o cadastro, sendo três delas do Grupo AES Brasil (AES Eletropaulo, AES Tietê e AES Sul). Saiba mais sobre a iniciativa do CGU e do Instituto Ethos na internet, em [www.cgu.gov.br/empresaproetica](http://www.cgu.gov.br/empresaproetica).

#### Requisitos avaliados pelo Cadastro Empresa Pró-Ética

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

O reconhecimento comprova que a ética nos negócios sempre foi um dos principais valores da AES Sul. 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 AES Brasil (*leia mais no quadro a seguir*). 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 e garantir o mais elevado padrão ético em todas as relações com nossas partes interessadas, minimizando assim os riscos relacionados à reputação.

#### Guia de Valores

As atividades das empresas da AES Brasil são permeadas pelo nosso código de ética e conduta nos negócios, chamado “Os Valores da AES – das palavras às ações”. O documento é baseado nas diretrizes da AES Corp., que sustenta as práticas de governança corporativa. O Guia de Valores está disponível a todos os interessados no [www.aesbrasil.com.br/Documents/GuiadeValores.pdf](http://www.aesbrasil.com.br/Documents/GuiadeValores.pdf)

## Revisão contratual de *Compliance*

A revisão contratual de *Compliance* visa a verificar a conduta legal, ética e de reputação dos parceiros de negócios, previamente a uma celebração ou alteração de contrato, e resguardar a AES Sul de situações que possam caracterizar alguma violação ética ou legal, para assegurar a integridade dos negócios (*leia mais na página 63*).

GRI 4.12

#### Compromissos com integridade

O Grupo AES Brasil é considerado referência por adotar iniciativas que superam as práticas mais comuns do mercado. As empresas do Grupo são, por exemplo, signatárias do Pacto Empresarial pela Integridade e contra a Corrupção, iniciativa conjunta do Instituto Ethos, do Uniethos, do Patri, do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (Pnud), do Escritório das Nações Unidas contra Drogas e Crime (Unodoc) e do Comitê Brasileiro do Pacto Global. Também 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 iniciativas transparentes e idôneas.

## Disseminação dos Valores

GRI SO2; SO3; SO4

Ao longo de 2012 mais de 1.103 colaboradores da AES Sul participaram de treinamentos voltados para a divulgação e o reforço dos Valores da empresa e de suas políticas internas, conforme apresenta a tabela a seguir:

Pessoas treinadas por tipo de treinamento (2012)	
Tema	Colaboradores Treinados
Programa de Desenvolvimento de Liderança (PDL)	8
<i>Workshop Contract Compliance</i>	6
<i>Ethics Champions</i> *	1.322
Certificação no Guia de Valores	611
FCPA ( <i>Foreign Corrupt Practices Act</i> )	1
Dia Mundial da Ética	212
Total de Público Treinado por <i>Compliance</i>	1.103
Total de Colaboradores que receberam treinamento de <i>Compliance</i>	

\*Treinamento voltado para a discussão dos Valores AES Brasil. A partir de situações apresentadas em trechos de filmes, relacionamos ao dia a dia da empresa e discutimos qual a postura mais adequada naquela situação com base no Guia de Valores.

Mesmo com o empenho da AES Sul em disseminar seus Valores e adotar medidas que busquem inibir ações inidôneas, em 2012 foram registrados 2 casos de corrupção. Todas as unidades operacionais da AES Sul, bem como os escritórios corporativos, são submetidas à avaliação de riscos relacionados à corrupção.

GRI HR6; HR7

### Trabalho decente

A AES Brasil atua para erradicar o trabalho infantil e impedir o trabalho degradante e forçado em sua cadeia de suprimentos por meio de diversas ferramentas.

Ainda na etapa de cadastramento, as empresas do Grupo disponibilizam informações relativas ao Código de Ética. Nos contratos, há cláusula específica sobre o tema. Além disso, são realizadas auditorias in loco nos fornecedores. O tema também faz parte do *check list* de verificação das Inspeções de Segurança.

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

## Transparência

GRI 4.4; HR4; SO7; PR9

Alinhada à diretriz de transparência, a AES Sul trabalha diariamente para estabelecer vínculos de comunicação com todos os seus públicos de relacionamento. A empresa conta com o AES *Helpline*, um canal de comunicação interno, disponível 24 horas por dia e 365 dias ao ano para receber e tratar alegações de desvio ético ou dúvidas relacionadas aos Valores da empresa, relatadas pelos diversos públicos de relacionamento das empresas do Grupo AES Brasil.

Por telefone (0800 891 4167) ou pela internet ([www.aeshelpline.com](http://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.

Os relatos podem ser feitos anonimamente e são sempre tratados 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 e podendo reabrir o processo caso entenda ser necessário.

AES Helpline	AES Brasil			AES Sul		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Alegações	314	278	250	53	42	49
Pedidos de Orientação	105	102	53	12	17	5
<b>Total</b>	<b>419</b>	<b>380</b>	<b>303</b>	<b>65</b>	<b>59</b>	<b>54</b>

Em 2012, o Grupo AES Brasil recebeu 303 chamadas, sendo 53 relacionadas a esclarecimentos e 249 a alegações que poderiam ferir os Valores do Grupo. Na AES Sul, das 54 chamadas recebidas, 49 foram alegações e cinco foram sobre pedidos de orientação.

## Estrutura de governança

GRI: 4.1; 4.3; 4.9; 4.5; 4.6; 4.7; 4.10; 4.11

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

### Assembleia Geral

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

### Conselho de Administração

O Conselho de Administração é o órgão responsável pela fixação da orientação geral dos negócios da companhia, pela deliberação dos assuntos relevantes e de sua competência exclusiva e pela aprovação do planejamento estratégico e do plano de negócios, conforme disposto no Estatuto Social. É composto de sete membros efetivos e cinco suplentes, sendo um membro efetivo representante dos colaboradores e os demais indicados pela acionista controladora. O mandato dos atuais conselheiros de administração finda na Assembleia Geral que apreciar as demonstrações financeiras relativas ao exercício social de 2012. O Conselho de Administração reuniu-se 13 vezes durante o ano de 2012 para conduzir e acompanhar, de forma efetiva, o desempenho econômico, social e ambiental da companhia.

### Diretoria Executiva

A Diretoria é o órgão executivo responsável pela administração e gestão da companhia, além de executar as resoluções das Assembleias Gerais e do Conselho de Administração. Ela é composta de um diretor-presidente, um diretor geral, um diretor Financeiro e de Relações com Investidores, um diretor de Relações Institucionais e Comunicação, um diretor de

Assuntos Legais, uma diretora de Assuntos Regulatórios e um diretor de *Performance* e Serviços, com mandato de dois anos, sendo permitida a reeleição. O mandato dos atuais membros da Diretoria terminará no dia 6 de dezembro de 2013.

### Comitê de Sustentabilidade

O Comitê de Sustentabilidade não é um órgão estatutário da Companhia, sendo responsável por assegurar a gestão e a prestação de contas relacionadas à sustentabilidade, incluindo a validação da estratégia e a supervisão da evolução por meio do monitoramento dos planos de ação, do desenvolvimento de indicadores e da mensuração de metas.

### Acionista controlador

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

### Fóruns de *Performance* (Sistema Gerencial)

Buscam assegurar o cumprimento do desempenho operacional planejado e o alcance dos objetivos estratégicos. Contam com a participação de executivos e lideranças da companhia.

GRI 4.1

Áreas e grupos focados	
Compliance	Subordinada à Vice-Presidência de Assuntos Legais da AES Brasil, a área é responsável pelo Código de Ética e Conduta e sua disseminação. Treinamentos relacionados à ética e ao <i>compliance</i> , investigações de denúncias feitas pelo Canal AES <i>Helpline</i> e pela avaliação reputacional e ética de fornecedores, agentes, prestadores de serviços e atuais ou futuros parceiros de negócios.
Segurança da Informação	Assegura a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações do negócio aderentes aos requisitos de governança corporativa e à legislação.
Auditoria Interna	Elabora, em conjunto com a AES Corp., um plano de auditoria anual que inclui os riscos de negócio, de regulamentos e de controles.
Controles Internos	Propõe, aperfeiçoa e acompanha a implementação das melhores práticas de governança corporativa.

GRI 4.2; LA13

## Membros do Conselho de Administração

### Presidente

Andrew Martin Vesey

### Conselheiros efetivos

Francisco Jose Morandi López

Britaldo Pedrosa Soares

Delamar César Pinheiro Ribeiro (representante dos colaboradores)

Scarlett Maria Alvarez Uzcategui

Pedro de Freitas Almeida Bueno Vieira

Kenneth Joseph Kagzebski



## Membros do Conselho de Administração (continuação)

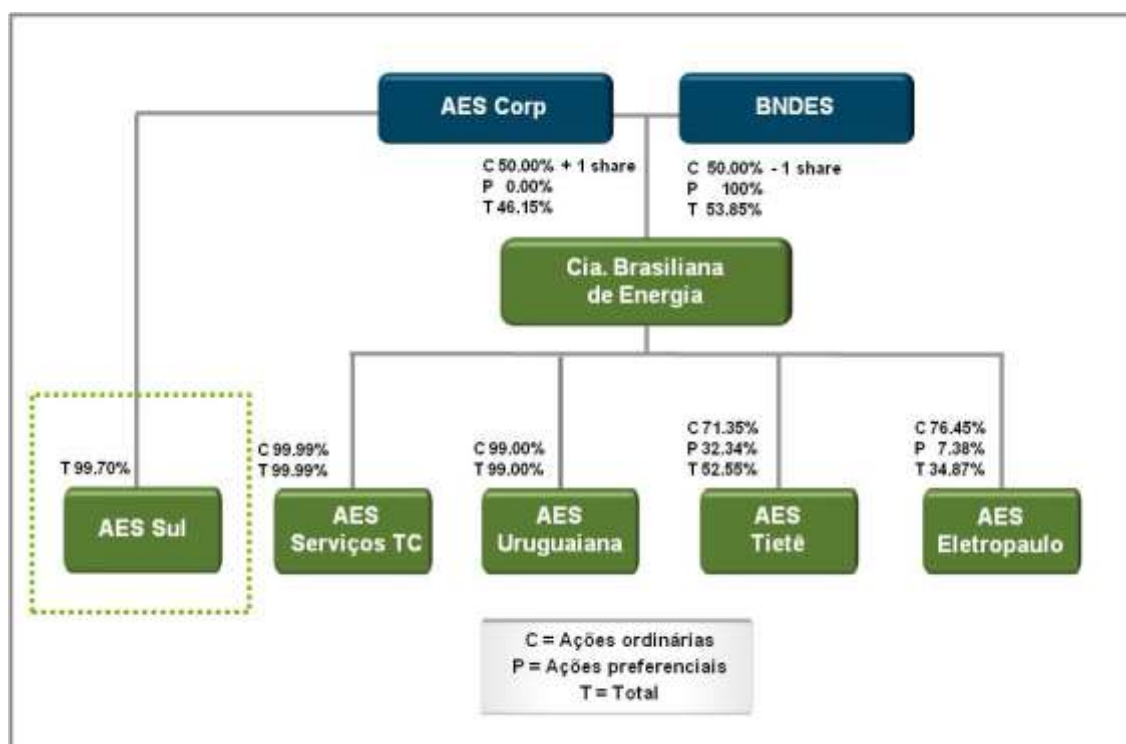
### Conselheiros suplentes

Airton Ribeiro de Matos  
 Marcos Ponce de Leon Arruda  
 Gustavo Duarte Pimenta  
 Ricardo de Abreu Sampaio Cyrino  
 Sidney Simonaggio

## Membros da Diretoria Executiva

Antonio Carlos de Oliveira (Diretor geral)  
 Britaldo Pedrosa Soares (Diretor-presidente)  
 Pedro de Freitas Almeida Bueno Vieira (Diretor de Assuntos Legais)  
 Paulo Camillo Vargas Penna (Diretor de Relações Institucionais e Comunicação)  
 Sheilly Caden Contente (Diretora de Assuntos Regulatórios)  
 Gustavo Duarte Pimenta (Diretor de *Performance* e Serviços)  
 Rinaldo Pecchio Junior (Diretor Financeiro e de Relações com Investidores)

## Estrutura societária



# Planejamento Estratégico Sustentável

GRI: 1.2

A AES Brasil tem o compromisso com o desenvolvimento sustentável atuando como um agente transformador entendendo, atendendo e antecipando as necessidades de energia elétrica de seus clientes, com soluções seguras e inovadoras para o desenvolvimento econômico, ambiental e social das comunidades nas quais está presente.

Esse compromisso é o principal alicerce do Planejamento Estratégico Sustentável da empresa, que foi lançado em 2012 e será completamente implementado até 2016. O planejamento da AES Brasil possui quatro direcionadores estratégicos que indicam os caminhos que a empresa seguirá para cumprir seu compromisso. Os direcionadores estratégicos são:

- Foco no Cliente
- Crescimento
- Gestão dos Públicos de Relacionamento
- Eficiência e disciplina na execução

O planejamento estratégico da AES Brasil foi construído de forma a garantir o sincronismo com a Plataforma de Sustentabilidade, que começou a ser desenvolvida em 2010 e foi lançada com o planejamento estratégico no início de 2012. A Plataforma reúne um conjunto de diretrizes alinhadas que influenciam todos os processos da organização. Os direcionadores estratégicos e os temas principais e transversais da Plataforma de Sustentabilidade compartilham os mesmos objetivos e prioridades, garantindo que as ações ocorram de maneira sinérgica e continuada, o que proporciona à empresa resultados efetivos e de longo prazo.

São cinco os temas principais e três os temas transversais da Plataforma de Sustentabilidade da AES Brasil.

## Temas principais:

- Segurança;
- Inovação e Excelência para a Satisfação do Cliente;
- Geração de Energia Sustentável;
- Eficiência no Uso de Recursos;
- Desenvolvimento e Valorização de Colaboradores, Fornecedores e Comunidades.

## Temas transversais:

- Educação para a Sustentabilidade;
- Engajamento de Públicos de Relacionamento;
- Comunicação, Informação e Conhecimento.

### Disseminação da estratégia: o mapa de aprendizagem

A AES Brasil considera que a disseminação da estratégia de cada negócio aos seus colaboradores é importante para o sucesso do Planejamento Estratégico Sustentável.

O objetivo do treinamento é disseminar, de forma mais detalhada por meio de um **mapa de aprendizagem**, a estratégia para o ciclo de 2012-2016 da AES Brasil, estimulando o diálogo e o entendimento de todos e como, individualmente, cada colaborador pode contribuir para o alcance dos objetivos estratégicos.

E, para isso, a AES Brasil desenvolveu um treinamento, que dura cerca de quatro horas, e é realizado em um formato lúdico e dinâmico: o Mapa retrata o modelo de negócio e o Planejamento Estratégico da organização, reforçando a sustentabilidade como um mecanismo fundamental na estratégia da AES Brasil e a Cultura Nós Somos AES.

Dessa forma, após entendimento de seu papel para o cumprimento da estratégia do Grupo, 100% do quadro funcional da AES Brasil contribui para que os objetivos traçados no ciclo de Planejamento Estratégico Sustentável sejam atingidos.

### AES Brasil na Rio +20

Durante a Rio+20<sup>2</sup>, o presidente da AES Brasil, Britaldo Soares, falou sobre a elaboração e implementação da Plataforma de Sustentabilidade e a necessidade do Grupo de ter foco e compromissos assumidos para contribuir para o desenvolvimento sustentável de toda a sociedade, demonstrando como a sustentabilidade está, efetivamente, inserida no negócio.

A AES Brasil teve uma participação ativa na Rio+20. A equipe que esteve presente no evento contribuiu com a construção de importantes debates e discutiu sobre as mudanças fundamentais em estruturas de governança, na gestão empresarial e no comportamento humano que são necessárias para uma atuação comprometida com o desenvolvimento sustentável.

A empresa participou ainda de discussões técnicas que visavam a identificar soluções energéticas capazes de gerar menores impactos ambientais e sociais sem, no entanto, acarretar em perda de eficiência. A presença da companhia ratificou a posição de protagonismo que a AES Brasil vem assumindo nas questões relacionadas à sustentabilidade no setor elétrico. Participou também da elaboração do documento “Visão Brasil 2050 – uma nova agenda de negócios para o País”. Produzido pelo Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS), o documento tem o propósito de apresentar uma visão de futuro sustentável e o caminho possível para alcançá-lo. Outro destaque que reforça o compromisso da empresa com a sustentabilidade foi a nomeação de Britaldo Soares para o Conselho de Administração do CEBDS e como membro do Comitê de Sustentabilidade da Amcham.

<sup>2</sup> Conferência das Nações Unidas sobre desenvolvimento sustentável que reuniu, em junho de 2012, líderes políticos, empresariais e da sociedade civil de diferentes nações para firmar propostas e acordos em prol do desenvolvimento sustentável.

# Plataforma de Sustentabilidade

No decorrer de 2012, a Plataforma de Sustentabilidade da AES Brasil passou por um importante processo de consolidação e disseminação nas empresas do Grupo. O alinhamento com o Planejamento Estratégico Sustentável é um importante reflexo dessa consolidação e já garante resultados efetivos para o dia a dia da organização.

No tema principal, Segurança – o valor número 1 da empresa –, foram desenvolvidas diversas ações na área de concessão da AES Sul para a redução de 38% dos acidentes com a população (*leia mais na página 25*).

Evidenciando a sinergia entre o planejamento estratégico e a Plataforma de Sustentabilidade, em 2012 foram concluídos importantes projetos com foco na inovação e excelência para a satisfação do cliente (*leia mais na página 29*).

No que se refere à gestão dos públicos de relacionamento, a Plataforma de Sustentabilidade abrange o tema desenvolvimento e valorização de colaboradores, fornecedores e comunidades, que foi amplamente trabalhado em 2012. No que tange ao relacionamento com fornecedores, teve sequência o programa de desenvolvimento e reconhecimento das melhores práticas, por meio do Índice de Desempenho do Fornecedor (IDF) (*leia mais na página 60*).

Com relação a Desenvolvimento e Valorização das Comunidades, o planejamento estratégico e a Plataforma de Sustentabilidade permitiram a consolidação do Sistema de Gestão da Responsabilidade Social Corporativa (SGRSC), que estabelece as diretrizes norteadoras do investimento social privado, permitindo, assim, que a empresa aperfeiçoe sua atuação junto às comunidades e alinhe seus investimentos sociais à estratégia do negócio (*leia mais sobre o SGRSC na página 64*).

Do ponto de vista de gestão e governança da Plataforma, o Comitê de Sustentabilidade reuniu-se quatro vezes em 2012, para o acompanhamento do atendimento aos 38 compromissos, e atualizou as informações aos Conselhos de Administração e ao Conselho Fiscal duas vezes.

Uma das principais tomadas de decisão do Comitê de Sustentabilidade foi a aprovação dos principais indicadores de sustentabilidade da companhia, que deverão ser reportados trimestralmente a partir de 2013.

## Política de sustentabilidade

GRI 1.2; 4.14; 4.17

O compromisso da AES Brasil com o desenvolvimento sustentável está definido nos documentos que expressam a nossa identidade (Visão, Valores, Código de Ética) e na Política de Sustentabilidade que pode ser conferida em nosso site ([www.aesbrasil sustentabilidade.com.br](http://www.aesbrasil sustentabilidade.com.br)).

INDICADOR	2011	2012	
<b>SEGURANÇA</b>	<b>Realizado</b>	<b>Meta</b>	<b>Realizado Status</b>
Nº de acidentes fatais com colaboradores	0	0	0 ✓
Nº de acidentes fatais com contratadas	0	0	1 ✗
Nº total de acidentes fatais	0	0	1 ✗
Nº de acidentes com e sem afastamento com colaborador	6	5	7 ✗
Nº de acidentes com e sem afastamento com contratadas	3	2	10 ✗
Nº total de acidentes com e sem afastamento (inclui acidentes fatais)	9	7	18 ✗
Nº total de acidentes com população	13	10	8 ✓
<b>INOVAÇÃO E EXCELÊNCIA PARA A SATISFAÇÃO DO CLIENTE</b>	<b>Realizado</b>	<b>Meta</b>	<b>Realizado Status</b>
DEC (Duração Equivalente de Interrupção por unidade consumidora)	15,37	14,34	14,11 ✓
FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por unidade consumidora)	9,28	12,39	8,42 ✓
INS (Índice de Nível de Serviço) do Call Center (% de clientes que atendemos em até 30 segundos) – Média anual	84,53	84,53	90,40 ✓
<b>EFICIÊNCIA NO USO DE RECURSOS NATURAIS</b>	<b>Realizado</b>	<b>Meta</b>	<b>Realizado Status</b>
Resíduos reciclados e/ou reaproveitados / Quantidade de resíduos gerados (%)	10,0%	12,0%	15,4% ✓
Quantidade de resíduo enviado para aterros/quantidade de resíduos gerados (%)	90,0%	88,0%	84,6% ✓
Emissões de CO2 diretas e indiretas - Perdas e Combustíveis - (tCO2e)	45.032	44.131	65.046 ✗
<b>EFICIÊNCIA NO USO DE RECURSOS ENERGÉTICOS</b>	<b>Realizado</b>	<b>Meta</b>	<b>Realizado Status</b>
Perdas globais (%)	8,78%	8,25%	8,24% ✓
Consumo próprio de energia elétrica (MWh)	3.226	3.161	3.037 ✓
Energia economizada nos projetos de Eficiência Energética e Transformação de Consumidores em Clientes (MWh)	4.416	11.000	5.717 ✗
<b>DESENVOLVIMENTO E VALORIZAÇÃO DE COLABORADORES</b>	<b>Realizado</b>	<b>Meta</b>	<b>Realizado Status</b>
Taxa de rotatividade voluntária – colaboradores próprios (%)	15,90%	6%	3,16% ✓
<b>DESENVOLVIMENTO E VALORIZAÇÃO DE COMUNIDADES</b>	<b>Realizado</b>	<b>Meta</b>	<b>Realizado Status</b>
Nº de beneficiados pelos projetos sociais da empresa	33.190	33.190	282 mil ✓
Nº de famílias beneficiadas pelo projeto de baixa renda	2.857	1.300	1.303 ✓

## Conhecimento da Plataforma pelos colaboradores

Para a disseminação e a aderência da Plataforma de Sustentabilidade na AES Brasil, foi realizada uma pesquisa amostral de comunicação interna com foco nesse tema, aplicada a 600 colaboradores, de todos os níveis hierárquicos.

Os resultados indicam que, embora a maioria dos entrevistados afirme conhecer a Plataforma de Sustentabilidade, o percentual dos que a “conhecem bem” é de apenas 17%. Esse dado mostra que, apesar do esforço para disseminação da estratégia, ainda é preciso realizar um intenso trabalho de disseminação com foco, principalmente, no papel dos líderes como facilitadores dessa divulgação. Para isso, em 2013, será colocado em prática o Programa de Educação para a Sustentabilidade (compromisso do tema transversal Educação para a Sustentabilidade), não só para aumentar o conhecimento sobre a Plataforma, mas com o intuito de que cada colaborador entenda como pode praticar a sustentabilidade em seu dia a dia pessoal e profissional.

## Ciclo de Diálogos

GRI 4.16

Entre setembro e novembro de 2012, o Grupo AES Brasil realizou a quarta edição do **Ciclo de Diálogos**, um processo de engajamento que reúne grupos dos públicos de relacionamento para avaliar como a organização está atendendo às suas expectativas e demandas. Os pontos levantados nesses encontros servem de subsídio e *feedback* para ações corporativas.

A edição de 2012 contou com a presença de 61 pessoas, entre colaboradores, fornecedores e clientes residenciais da AES Sul.

## Compromissos públicos

GRI 4.12; 4.13

As empresas do Grupo AES Brasil são signatárias do **Pacto Global** e promovem os **Objetivos do Milênio**, iniciativas da Organização das Nações Unidas (ONU).

O Pacto Global 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 introduzir os dez princípios na condução de seus negócios e atividades e a relatar seu progresso à ONU e à sociedade, anualmente. A AES Sul é signatária do Pacto Global e divulga, anualmente, o desempenho de suas atividades, bem como os impactos socioambientais, por meio do relatório de sustentabilidade.

Os **Objetivos do Milênio**, por sua vez, são constituídos por oito conjuntos de diretrizes que promovem educação, igualdade, redução da mortalidade infantil, saúde das gestantes, combate à Aids e a outras doenças, erradicação da fome, respeito ao meio ambiente e ao desenvolvimento mundial.

A AES Sul aderiu, em 2008, ao **Pacto Empresarial pela Integridade e contra a Corrupção**, participa de discussões com a sociedade civil sobre sua atuação e estimula a cidadania empresarial. A distribuidora mantém relacionamento principalmente com:

- **Associação Brasileira das Empresas Geradoras de Energia Elétrica (Abrage):** contribui para a excelência operacional e econômico-financeira das concessionárias, com foco no atendimento ao cliente;
- **Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social:** auxilia as companhias a incorporar o conceito de responsabilidade social empresarial em sua gestão, empregando um processo contínuo de avaliação e aperfeiçoamento;
- **Fundação Abrinq:** tem como objetivo mobilizar a sociedade para questões ligadas aos direitos da criança e do adolescente. A AES Sul participa do Programa Empresa Amiga da Criança, que incentiva o investimento social privado em ações em prol da infância e da adolescência;
- **Grupo + Unidos:** parceria da missão diplomática dos Estados Unidos no País com empresas 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;

- **Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS):** integra os princípios e as práticas do desenvolvimento sustentável no contexto de negócio, conciliando as dimensões econômica, social e ambiental;
- **Empresas pelo Clima (EPC):** plataforma empresarial permanente, organizada pela Fundação Getulio Vargas, que tem como objetivo mobilizar, sensibilizar e articular lideranças empresariais para a gestão e redução das emissões de gases causadores do efeito estufa, a gestão de riscos climáticos e a proposição de políticas públicas e incentivos positivos no contexto das mudanças climáticas;
- **Global Reporting Initiative (GRI):** em 2012, a AES Sul, por meio da AES Brasil, se associou como *Organizational Stakeholder* (OS), o que significa que a empresa é um dos membros-chave que contribuem com conhecimentos, desempenhando papel importante na governança da entidade;
- **International Integrated Reporting Council (IIRC):** coalizão internacional entre órgãos reguladores, investidores, empresas, ONGs e outras entidades da sociedade civil que tem como objetivo a evolução dos relatos corporativos de desempenho, integrando resultados econômicos, financeiros, sociais e ambientais.

A AES Brasil entende que a adesão a compromissos voluntários é importante para a discussão de temas relevantes à sociedade, bem como para que tenhamos soluções conjuntas para os desafios atuais. Frente a isso, a companhia se comprometeu a “recontratar ou identificar e aderir a Compromissos Voluntários relacionados ao desenvolvimento sustentável até 2013”, no âmbito de nosso tema transversal Engajamento de Públicos de Relacionamento.

## Gestão corporativa

*Vencedora do Prêmio Nacional da Qualidade, AES Sul busca a melhoria contínua das melhores práticas de gestão.*

A gestão das empresas do Grupo AES Brasil é orientada pelo Planejamento Estratégico Sustentável e segue o Modelo de Excelência da Gestão (MEG), da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), constituído de 11 fundamentos de excelência<sup>1</sup>. Tais fundamentos são convertidos em critérios de excelência que, entre outras coisas, permitem aferir o grau de maturidade na gestão da empresa.

Essa mensuração é feita por meio de uma avaliação independente e dentro do ciclo do PNQ, uma iniciativa da FNQ que reconhece as empresas de classe mundial consideradas detentoras das melhores práticas de gestão.

A AES Sul conquistou o PNQ em 2010, ano em que obteve o reconhecimento da instituição pela excelência das suas práticas de gestão. Em 2011, além do Troféu Diamante do PGQP, a empresa conquistou o Prêmio Ibero-americano de Qualidade. Como parte integrante do Modelo de Excelência da Gestão das empresas AES Brasil e importante instrumento para o direcionamento organizacional, o planejamento estratégico é revisado anualmente. Essa revisão conta com o envolvimento e a participação das lideranças e contempla todas as áreas de companhia. O processo é desenvolvido durante o primeiro semestre do ano, como uma forma de direcionar e fortalecer a cultura de *performance* organizacional

<sup>1</sup> 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.

e a posição competitiva, no curto (período de um ano) e no longo (período de cinco anos) prazos, de acordo com o Ciclo de planejamento estratégico.

As organizações que participam do PNQ são avaliadas com base MEG e de acordo com uma escala de pontuação que vai de 0 a 1.000, dividida em faixas.

A AES Sul participará novamente do PNQ em 2013, devido ao período de afastamento obrigatório de dois anos após a conquista do prêmio, que ocorreu em 2010.

## Ciclo de planejamento estratégico

GRI 4.5

O Planejamento Estratégico Sustentável da AES Brasil é construído de maneira cíclica, permitindo assim eventuais correções e ajustes no decorrer do processo. O ciclo do planejamento estratégico é constituído de duas etapas: formulação e estabelecimento da estratégia.

Na etapa de formulação, que acontece entre os meses de janeiro e junho, ocorre o *Xstrategy*, um método de formulação de estratégia desenvolvido pela AES Corp. e adaptado pela AES Brasil. O *Xstrategy* permite as análises de riscos e oportunidades com base em: perspectivas macroeconômicas; ambientes regulatório e político; projeções de crescimento de mercado; matriz de riscos empresariais; matriz *Swot*; desafios específicos de cada negócio.

A partir do mês de junho ocorre a etapa de implementação da estratégia, na qual são realizadas discussões para a elaboração do orçamento da companhia e a definição das principais iniciativas/projetos para o alcance dos direcionadores estratégicos e dos compromissos assumidos na Plataforma de Sustentabilidade.

Entre setembro e outubro, as premissas orçamentárias e as projeções de demonstrativos financeiros são discutidas e aprovadas pela AES Corp.

De acordo com a alocação de recursos aprovados pelas diretorias, os respectivos planos de ação são detalhados e relacionados aos direcionadores estratégicos, contendo prazos, metas e responsáveis.

Em novembro e dezembro são definidos metas e objetivos individuais dos principais executivos das empresas do Grupo, de acordo com o Planejamento Estratégico Sustentável e o orçamento aprovado. Por fim, todos os compromissos são formalizados por meio de contratos de gestão (*leia mais abaixo*).

O último passo dentro da etapa de implementação da estratégia refere-se a aprendizado e adaptação, sendo que o aprendizado do processo anterior se torna ponto de partida para o novo ciclo.

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

## Fóruns de performance

Mensalmente, são realizados os Fóruns de *Performance*, reuniões que têm como objetivos fazer a gestão e a análise do desempenho, incluindo os resultados dos indicadores estratégicos e táticos, bem como a revisão dos planos de ação.

São três tipos de reunião:

- **Reunião de Resultados:** fatos relevantes, pontos de atenção e deliberações;
- **Reunião do Negócio:** plano estratégico e desempenho do negócio e dos principais processos;
- **Reunião Preparatória:** plano tático/operacional e desempenho das áreas e dos contratos de gestão.

## Ativos intangíveis

Os ativos intangíveis não contábeis formam uma parte importante do Planejamento Estratégico Sustentável e, para mantê-los alinhados à estratégia de negócio, as empresas do Grupo AES Brasil dispõem de um conjunto de mecanismos que permite a atualização do conhecimento, a atração e retenção de pessoas e o desenvolvimento das comunidades, além da inovações de produtos e processos.

Os ativos intangíveis não contábeis são identificados e avaliados segundo as tendências de mercado, tecnológicas e administrativas. A partir dessa análise são classificados em:

- **Humano:** capacidade, experiência e conhecimento;
- **Mercado:** marca, clientes e relacionamento;
- **Infraestrutura:** sistemas diversos e cadastro de clientes;
- **Tecnológico:** pesquisa e desenvolvimento, processos e produtos.

Um dos compromissos da Plataforma de Sustentabilidade da AES Brasil no tema principal Uso Eficiente dos Recursos é reestruturar a gestão desses ativos até 2014, refinando o processo de definição, acompanhamento e mensuração.

## Gestão de riscos

O processo de Gestão Integrada de Riscos da AES Brasil permite que os riscos empresariais mais significativos (que podem afetar a imagem e a capacidade de alcançar os objetivos e as metas estratégicas) sejam identificados e controlados com base na metodologia *The Committee of Sponsoring Organizations – Enterprise Risk Management* (Coso-ERM). Essa metodologia permite que os riscos identificados sejam classificados em função das variáveis de probabilidade e impacto em uma matriz denominada *heatmap*.

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 riscos-chave. Os demais riscos são monitorados em intervalos de quatro a 12 meses.

Adicionalmente, alguns riscos são monitorados utilizando o *Key Risk Indicator* (KRI), que verifica o seu comportamento, servindo como uma medida de alerta rápida e antecipada quanto à exposição ou ao seu potencial de perda futura.

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 <i>stakeholders</i>	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			REGULATÓRIOS		
Atuarial	Crédito	Liquidez	Setor elétrico		
Plano de previdência	Arrecadação e inadimplência	Commodities	Revisão tarifária		
	Concentração de recebíveis	Câmbio	Renovação das concessões		
		Acesso ao capital			
		Aceleração da dívida			
		Fluxo de caixa			
OPERACIONAIS					
Processos	Infraestrutura do setor	Pessoais	Informação e tecnologia	Comunidade	Gerais
Suprimento de materiais e serviços	Gestão do patrimônio	Capacitação	Acesso à informação	Segurança com o público	Trabalhista
Obrigação contratual	Qualidade na prestação de serviços	Saúde e segurança	Disponibilidade de sistemas	Meio ambiente	Cível
Perdas comerciais	Perdas técnicas e eficiência energética	Relacionamento com sindicatos	Integridade de sistemas e do ambiente de TI		Tributário/fiscal
Acompanhamento de projetos	Capacidade operacional	Terceirização			Práticas contábeis
	Eficiência operacional	Benefícios			

## Públicos de relacionamento

GRI 4.15

Buscando dar mais efetividade às suas ações e ao atendimento das demandas específicas, a AES Brasil aprovou, em 2012, uma revisão do mapa de públicos de relacionamento. Com o envolvimento da liderança, o projeto, iniciado em 2011, teve como resultado a reclassificação de seis para dez conjuntos de públicos de relacionamento da companhia. De acordo com seu grau de relacionamento e influência, os públicos foram agrupados como os que:

- **Influenciam:** Imprensa, Agentes do Setor Elétrico, Sociedade Civil Organizada e Comunidades;
- **Sustentam:** Colaboradores e Acionistas e Financiadores;
- **Dependem/Sustentam:** Fornecedores e Clientes; e
- **Regulam/Fiscalizam:** Poder Público e Órgãos Regulatórios.

## Engajamento dos públicos de relacionamento

GRI 4.14

Para que a gestão empresarial atenda às expectativas dos públicos de relacionamento e gere contribuições para o ciclo de planejamento estratégico, a AES Brasil estruturou e sistematizou seu processo de engajamento com base na norma internacional AA 1000. Com isso, a companhia busca capturar expectativas e demandas, bem como os aspectos da sustentabilidade que possam ser controlados e sobre os quais se presumem que o Grupo AES Brasil tenha influência.

Esse engajamento é importante para garantir que as expectativas desses públicos sejam consideradas no ciclo do Planejamento Estratégico Sustentável de forma clara e transparente.

A aplicação do procedimento, em 2012 com o público de clientes, atende ao compromisso apresentado em sua Plataforma de Sustentabilidade, assim como inicia a sistematização de um procedimento a ser aplicado para todos os públicos de relacionamento do Grupo nos próximos anos. Em 2013, por exemplo, a companhia ampliará o escopo ao incluir os investidores com foco na publicação de seu primeiro relatório integrado no próximo ano.

# Segurança

*Atitude protegendo a vida dos nossos colaboradores, dos fornecedores e da população*

GRI: LA6; LA8; LA7; LA9; PR1; EU16; EU18; EU20; EU21; EU25

Compromissos	Status	Próximos passos
Zero acidente fatal (próprio e contratado) ao ano	<b>Não atingido.</b> Foi registrada uma fatalidade com colaborador de uma empresa contratada	Treinamento dos líderes e colaboradores próprios e contratados. Implementação do Sistema de Gestão de Segurança em todas as empresas contratadas. Manutenção da rotina de inspeções de segurança, caminhadas de segurança, auditorias internas e externas, diálogos de segurança, avaliações de risco antes de iniciar os serviços e comunicados de eventos
Reduzir em 20% os acidentes com e sem afastamento (próprios e contratados)	<b>Não atingido.</b> Foi registrada uma redução de 5% no total de acidentes com colaboradores próprios e contratados.	Treinamento dos líderes e colaboradores próprios e contratados. Implementação do Sistema de Gestão de Segurança em todas as contratadas. Manutenção da rotina de inspeções de segurança, caminhadas de segurança, auditorias internas e externas, diálogos de segurança, avaliações de risco antes de iniciar os serviços e comunicados de eventos
Reduzir em 20% ao ano os acidentes totais com a população	<b>Atingido.</b> Foi registrada uma redução de 38% no total dos acidentes com a população, embora tenha sido registrado um aumento de uma para três fatalidades no período	Reforço na campanha de segurança com a população

Segurança é o valor número 1 da AES Brasil. Isso significa que nada é mais importante do que garantir a integridade física dos colaboradores, fornecedores e das mais de 3,4 milhões de pessoas que diariamente desfrutam do bem-estar proporcionado pela energia elétrica na área de concessão da AES Sul.

O desafio diário é reduzir a ocorrência de acidentes. Por isso, os esforços de segurança do Grupo AES Brasil têm como objetivo antecipar riscos e buscar ações preventivas que proporcionem as melhores condições de segurança para todos.

Os Programas de Segurança das empresas AES Brasil são baseados nas diretrizes globais da AES Corp. e no **Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional (SGSSO)**. Os requisitos do SGSSO estão de acordo com as especificações da OHSAS 18.001 (*Occupation Health Safety Assessment Series*), uma norma internacional com foco em saúde e segurança do trabalho, voltada à preservação da integridade física e da saúde dos colaboradores e parceiros, por meio de práticas de mitigação de riscos em atividades e instalações. Como resultado da aderência de seu Sistema de Gestão da Segurança, a companhia recebeu, em 2012, a Certificação OHSAS 18.001.

O SGSSO foi eficiente na prevenção de riscos e acidentes com colaboradores próprios. No ano, não foi registrada nenhuma fatalidade com colaboradores da AES Sul e uma redução de 80% na taxa de gravidade com colaboradores próprios. Destacou-se também a marca de zero acidentes fatais com colaboradores próprios, pelo terceiro ano consecutivo. Já com a população, houve redução de 38% no total de acidentes.

Em relação aos parceiros, 2012 foi um ano de muito aprendizado. Foram registrados 11 acidentes, frente a 3 em 2011. Foi registrada também uma fatalidade que atingiu um colaborador no desempenho de suas atividades, fato que impulsionou o aumento na fiscalização, nas *blitze* de segurança e nos treinamentos realizados.

Pelo Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional da AES Brasil, o Grupo foi premiado em 2012 pela Fundação Coge, na categoria Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho.

## Segurança da força de trabalho

O Programa de Segurança da AES Sul reúne todas as práticas da empresa e foi elaborado para contribuir com a consolidação de um ambiente seguro, por meio do comprometimento de todos com a busca pela melhoria contínua. Esse programa é baseado nos **Standards da AES Corp.**, 25 padrões de segurança focados na melhoria de procedimentos e práticas e também baseado no atendimento aos requisitos da norma OHSAS 18.001.

Para garantir a efetividade das ações de segurança realizadas, a empresa as acompanha por meio de uma ferramenta da AES Corp. – **Safety Management System**, cujo processo se baseia em um ciclo contínuo de quatro passos:

- **Planejar:** identificar os riscos de segurança e estabelecer metas;
- **Executar:** incluir treinamentos, capacitações e controles operacionais;
- **Verificar:** monitorar o andamento das metas e realizar ações corretivas;
- **Revisar:** incluir análises de progresso e de ações para desenvolver mudanças, se necessárias.

GRI LA7

Saúde e segurança no trabalho	2010	2011	2012
Investimentos em programas de Segurança (R\$ mil)	3.285	5.288	5.405
TF (taxa de frequência) <sup>1</sup> – colaboradores	1,92	2,80	2,33
TF (taxa de frequência) <sup>1</sup> – terceirizados/contratados	4,20 <sup>3</sup>	2,27	1,91
TG (taxa de gravidade) <sup>2</sup> para colaboradores	5,38	181,96	27,94
TG (taxa de gravidade) <sup>2</sup> – terceirizados/contratados	90,08	45,03	1.138
Acidentes fatais – colaboradores	0	0	0
Acidentes fatais – terceirizados/contratados	0	0	1
Acidentes de trabalho com e sem afastamento – colaboradores	1	6 <sup>3</sup>	7
Acidentes de trabalho com e sem afastamento – terceirizados/contratados	5	3	11
Dias perdidos/debitados – colaboradores	14 <sup>3</sup>	520 <sup>3</sup>	84
Dias perdidos/debitados – terceirizados/contratados	386 <sup>3</sup>	238 <sup>3</sup>	6547

1. Taxa frequência/2. taxa de gravidade: acidentes/dias perdidos com afastamento por milhão de homens-hora de exposição ao risco no período de um ano, reportada de acordo com a NBR14280.

3. Informação retificada em relação ao publicado anteriormente.



## Programa de Segurança

GRI LA8

O Programa de Segurança da AES Sul é composto por diversas ações. As principais estão descritas a seguir:

### Caminhada de Segurança

A Caminhada de Segurança é uma iniciativa do Grupo AES Brasil e envolve lideranças (presidente, vice-presidentes, diretores, gerentes e coordenadores) de diferentes áreas em atividades de campo, com o objetivo de observar as atividades de trabalho de colaboradores e terceirizados, identificando e eliminando condições e comportamentos não seguros.

Em 2012, os líderes da AES Sul realizaram 1.817 caminhadas de segurança, superando a meta, de 1.966. Como resultado das caminhadas, os líderes registraram 875 condições inseguras, e planos de ação para controle foram efetivados.

### Gestão e auditoria de segurança nas empresas contratadas

A auditoria de segurança é uma prática adotada pela AES Sul desde 2006 que consiste em realizar visitas a fornecedores para uma inspeção de segurança. O objetivo é auxiliar na eliminação de condições inseguras em toda a cadeia de valor.

Além das auditorias, a AES Sul começou a implementação de um programa de segurança chamado *SafeStart* ("início seguro") em uma das empresas contratadas da sua área de concessão. Tal programa comportamental tem como objetivo melhorar o comportamento seguro e as atitudes para a segurança dos colaboradores, sendo que, nesse caso, a implementação de forma inovadora ocorre em uma das empresas contratadas.

### Relato de Evento

É um canal de comunicação do Sistema de Gestão Integrado com colaboradores que incentiva a comunicação de quase-acidentes e comportamentos ou condições inseguras nos ambientes de trabalho, além de ocorrências ambientais. Dessa forma, a empresa garante que todos os eventos com potencial de provocar acidentes e impactos ambientais sejam relatados e investigados, de modo a viabilizar ações que eliminem os riscos. Os colaboradores também podem registrar sugestões em relação às práticas de segurança e às práticas ambientais da empresa. Os relatos recebidos são analisados, caracterizados e tratados de acordo com o potencial do evento. Em 2012, a AES Sul recebeu 11.169 relatos.

### Preleção de Segurança

Consiste em reuniões semanais, com duração de uma hora, que visam à conscientização de todos sobre assuntos como: segurança ambiental, resultado das investigações relacionadas a acidentes e relatos de eventos significativos, análise de desempenho, saúde ocupacional, resultados das inspeções de campo, campanhas de segurança, procedimentos técnicos e operacionais de alto impacto em segurança ou meio ambiente, entre outros.

### Tolerância Zero

Propõe a tomada de ações imediatas, efetivas e eficazes, baseadas em inspeções de segurança orientadas para identificar e eliminar condições inseguras que possam levar a acidentes graves ou fatais. No foco das ações preventivas estão o reforço do papel das lideranças imediatas em manter e desenvolver um ambiente seguro e o uso de meios de controle para garantir que as condições de segurança em campo estejam sendo atendidas.

### Megainspeção de Segurança

O objetivo é avaliar a existência e as condições de ferramentas, materiais, veículos e equipamentos de proteção. São coordenadas por gerentes técnicos, coordenadores operacionais e coordenadores e técnicos de segurança.

## Comitês de Segurança

GRI LA6

Quatro comitês representam os colaboradores da AES Sul em relação às questões de saúde e segurança. Esses comitês abrangem 100% dos colaboradores da empresa.

COMITÊ	PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS
Segurança do Trabalho AES Brasil	Aprova objetivos e metas de segurança das empresas do Grupo AES Brasil; acompanha os principais indicadores de desempenho; aprova investimentos e alocação de recursos emergenciais para prevenção ou correção dos quesitos de segurança.
Segurança do Trabalho AES Tietê	Acompanha os indicadores em detalhe por usina e por principais empresas contratadas; avalia as principais questões de desempenho e a determinação de ações preventivas ou corretivas; alinha as atividades, comunicando uniformemente os membros; reconhece mensalmente os colaboradores que foram destaque nas questões de saúde e segurança.
Regional de Segurança do Trabalho AES Tietê	Analisa os principais indicadores de segurança em cada usina; e discute, com a equipe de segurança local e ações a serem tomadas.
Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa)	Atua na conscientização e na busca de recursos para prevenção e melhorias. São divididas em subcomissões, que discutem temas diferenciados e encaminham as discussões ao presidente da Cipa.

## Segurança para a população

GRI PR1; EU25

Em 2012, a AES Sul intensificou suas ações direcionadas para a conscientização da população sobre os riscos da rede elétrica. O total de acidentes com a população foi reduzido em 38%. Tal resultado, infelizmente, inclui três fatalidades em 2012.

Todas essas iniciativas foram reforçadas pelo Momento AES Sul, no qual a empresa veicula, diariamente, textos em 26 rádios que cobrem toda a área de concessão alertando sobre o uso seguro da energia elétrica.

GRI EU25

Acidentes com a população	2009	2010	2011	2012
Leves	10	9	4	4
Graves	2	3	1	1
Fatais	2	1	3	3
Total de acidentes	14 <sup>1</sup>	13 <sup>1</sup>	8	8

1. Informação retificada em relação ao publicado anteriormente.

# Inovação e excelência para a satisfação do cliente

*Propiciar um ambiente e uma cultura que inspirem soluções para melhorar a vida das pessoas e garantir qualidade e excelência nos serviços prestados ao cliente*

Compromissos	Status	Próximos passos
Atingir índice acima de 91% de satisfação do cliente da AES Sul na pesquisa da Abradee, até 2015	<b>Em andamento.</b> Índice em 2012 foi de 78,4%, ante 82,4 em 2011. Esse resultado pode ser atribuído principalmente aos impactos na continuidade do fornecimento de energia sofridos pelos fortes temporais consecutivos que atingiram cidades da área de concessão da AES Sul	Continuidade dos investimentos na rede de distribuição e na modernização dos canais de atendimento.
Implementar uma estrutura interna que garanta a promoção e a gestão de práticas e projetos inovadores até 2012	<b>Atingido.</b> 100% do plano de ação foi implementado, com a remodelação da estrutura interna da equipe, assim como a gestão dos projetos de inovação. Uma vez cumprido, esse compromisso deixa de existir a partir de 2013	Manutenção e aprimoramento da estrutura interna
Promover uma cultura organizacional de incentivo à inovação até 2014	<b>Em andamento.</b> Atingiu 100% do planejado para 2012, com a realização de campanhas internas como a “Semana da Inovação” e a participação em prêmios e eventos do setor, sobre o tema Inovação	Definir foco e conceito de inovação para a AES Brasil que servirão de pilares para as próximas campanhas internas, que deverão incluir ações de mobilização e reconhecimento
Implementar cinco soluções inovadoras e tecnologias limpas na AES Brasil, que gerem valor às nossas partes interessadas, com aumento da qualidade e redução dos custos e impactos ambientais e sociais das nossas operações até 2016	<b>Em andamento.</b> Atingiu a meta de mapear e iniciar cinco projetos inovadores	Acompanhar a realização dos cinco projetos já definidos e prospectar projetos estratégicos e sustentáveis para manutenção do portfólio
Disseminar o conceito e a estratégia de inovação na cadeia de valor e estabelecer parcerias que ampliem os resultados até 2016	<b>Não iniciado.</b> Esse compromisso foi priorizado para iniciar seu planejamento a partir de 2013, após a definição dos novos conceito e do foco de inovação da empresa	Definir o novo foco e conceito de inovação da AES que permitirá a disseminação na cadeia de valor e estreitar o relacionamento com os fornecedores na busca de soluções e interesses em comum

A AES Sul é uma empresa que busca renovar-se diariamente e procura maneiras mais ágeis e eficientes para suas práticas. A companhia acredita que atitudes simples podem contribuir para melhorar a rotina das pessoas no desenvolvimento de suas atividades, dentro e fora do ambiente de trabalho. Para disseminar esse conceito entre seus colaboradores, foi criada, em 2011, uma área de incentivo à inovação que tem por objetivo estabelecer essa cultura na companhia até 2014.

De forma complementar, a AES Sul tem apostado na inovação da rede elétrica. Nos últimos anos, houve investimentos na promoção de uma rede mais inteligente, que resulte em uma energia de maior qualidade e confiabilidade para os 1,2 milhão clientes da companhia. O resultado desse investimento já começa a aparecer: em 2012 registraram-se os melhores índices de desempenho operacional da história da companhia.

## Satisfação do cliente

GRI PR5

A AES Sul tem como compromisso atingir índice acima de 90% de satisfação do cliente na pesquisa da Abradee, até 2015. Para isso, além dos investimentos na excelência e na qualidade do atendimento, a empresa implantou o programa Por Você Cliente, com o objetivo de disseminar a cultura do cliente dentro da organização. Uma das medidas do programa foi a implementação de Comitês de Atendimento, que analisam reclamações dos clientes, avaliando as principais queixas recebidas, seus motivos e reincidências. Também monitoram a evolução dos pedidos e promovem ações que permitem a melhoria de processos e a redução do volume de reclamações.

Contudo, em 2012, o Índice de Satisfação com Qualidade Percebida (ISQP) recuou para 78,4%, ante os 82,4% de 2011. Já na Pesquisa de Satisfação *On-line*, o índice médio foi de 76,37%, ante 91,1% em 2011. Isso ocorreu porque, nos meses que antecederam a pesquisa de satisfação, a área de concessão foi assolada por temporais fortes e consecutivos, o que influenciou diretamente a percepção e a satisfação dos clientes.

Entretanto, a expectativa para os próximos anos é positiva, devido aos esforços contínuos, ao aprimoramento dos serviços e ao grande volume de investimentos, focados na melhoria de rede.

GRI: PR5

Satisfação do cliente	2010	2011	2012
Índices de satisfação obtidos pela pesquisa IASC-Aneel (%)	68,56	ND	ND
Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida pelos clientes residenciais (ISQP) – pesquisa Abradee (%)	86,5	82,4	78,4

## Excelência no atendimento

GRI EU24

A excelência no atendimento ao cliente e a melhoria contínua na prestação de serviços são premissas do trabalho da AES Sul.

Os investimentos visam a aumentar a confiabilidade, a qualidade e acessibilidade aos diferentes canais de atendimento e proporcionar mais facilidade no autoatendimento, com a automatização de serviços.

Entre os investimentos está a ampliação da capacidade do *Call Center*, possibilitando dobrar de 100 para 200 as posições de atendimento em situações de emergência. Também foi implantado o sistema de gestão comercial (SGC) na rede conveniada de atendimento, possibilitando mais agilidade na prestação de informações ao cliente.

A Loja Virtual (*internet*) passou a oferecer facilidades, como alteração do dia de vencimento das contas, atualização cadastral, envio de conta por *e-mail*, emissão do contrato de adesão, cadastramento de débito em conta-corrente, alteração do endereço de entrega, comunicação de falta de energia, pedidos de indenização por danos e informação de leitura de consumo. Outro destaque é o envio proativo de SMS referente a ordens de serviços de novas ligações, informando ao cliente o *status* da solicitação.

Sobre o atendimento presencial, em 2012 foi consolidada sua reestruturação. Hoje, a AES Sul conta com 113 pontos de atendimento físico distribuídos nos 118 municípios de sua área de concessão. São 20 lojas próprias e 93 parceiros da Rede Conveniada de Atendimento. Existe também a Agência Móvel, que possibilita realizar alteração do dia de vencimento da conta, envio de conta por *e-mail*, consulta de débito, desligamento programado, histórico de consumo e informação de leitura de consumo.

No ano, 20 atendentes foram contratados para as lojas próprias. Houve, ainda, o fechamento de 12 parceiros em municípios onde já existiam lojas próprias, não alterando, assim, a quantidade de municípios atendidos presencialmente. Todas as lojas de atendimento da AES Sul são adaptadas para oferecer acesso facilitado às pessoas com deficiência. Além disso, clientes com deficiência visual podem optar por receber a conta de energia em braile e clientes com problemas auditivos contam com um canal de atendimento exclusivo por telefone, pelo número 0800 707 7281.

## Canais de Atendimento ao Cliente

### Agência Virtual

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

### Torpedo Fácil

28410

### Telefones de Atendimento 24 horas

Atendimento de Emergências: 0800 707 72 72

### Lojas de Atendimento Presencial

<http://www.aessul.com.br/site/relacionamento/LojasAtendimento.aspx>

## Migração do *Call Center*

Em 2012, o *Call Center* da AES Sul migrou para o município de Palhoça (SC) e juntou-se ao da AES Eletropaulo. A migração teve como objetivo viabilizar a modernização e o aumento da capacidade de atendimento aos clientes, proporcionando assim a acessibilidade adequada.

O principal desafio desse processo foi a transferência do conhecimento. Para isso, a empresa contou com o envolvimento de um grupo de especialistas em temas comerciais e situações de emergência, focado na capacitação dos 400 profissionais que atuam no atendimento.

Os principais ganhos da migração foram a viabilização de maior força de trabalho para atendimento aos clientes, uma infraestrutura dedicada à gestão em tempo real do tráfego de chamadas e dimensionamentos, bem como a consolidação dos indicadores regulados e o incremento da acessibilidade dos clientes.

## Respeito ao consumidor

A AES Sul recebeu o prêmio Top Consumidor 2012, concedido pela Revista Consumidor Teste. O Top Consumidor tem como objetivo reconhecer e dar visibilidade às organizações que apresentam boas práticas nas relações de consumo e em sustentabilidade.

## Conta por email

Pensando na preservação dos recursos naturais e em trazer facilidade para o cliente, a AES Sul oferece aos clientes, desde 2008, a opção de receber sua conta de energia por *e-mail*. Desde a implementação dessa comodidade, foram economizados mais de 300 quilos de papel, e mais de 22 mil clientes já foram cadastrados. O formato virtual é também uma forma de adaptação à rotina dos usuários, trazendo mais eficiência no menor tempo possível.

## Números do atendimento aos clientes

GRI: PR5

Canal	2010	2011	2012
Call Center	2.554.411	2.616.006	3.040.268
Web Móvel (internet)	821.182	1.177.388	1.530.887
SMS	390.546	503.376	851.606
Atendimento presencial (postos de atendimento)	453.282	485.326	592.004
Total	4.219.421	4.782.096	6.014.765

## Atendimento a reclamações

GRI PR5; PR9

A AES Sul deixa à disposição de seus clientes a Ouvidoria, para o registro de reclamações referentes aos serviços prestados pela concessionária. Em 2012, as principais manifestações relacionaram-se a questionamentos sobre serviços não executados (aumento de carga, ligação nova e serviços técnicos), pedidos de indenização por danos elétricos (PID) e falta de energia. Juntas, elas corresponderam a 52% do total de reclamações efetuadas durante o ano. Já as principais manifestações recebidas pelo Procon são relativas a questionamentos sobre consumo (valores cobrados nas faturas), seguidos por contestações de débito (cobrança de valores pendentes e taxas).

Após a análise e a apuração de todas as manifestações – respeitando-se o regulamento setorial –, 37% foram classificadas como improcedentes, sendo prestados os devidos esclarecimentos para o cliente.

Na Ouvidoria, são acolhidas as manifestações registradas pelo 0800 específico e também as recebidas por intermédio da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), pela Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do RS (Agergs) e pelo Procon.

Reclamações recebidas						
Origem	2010		2011		2012	
	Quantidade	% por origem	Quantidade	% por origem	Quantidade	% por origem
0800	5.805	85,0%	3.664	86,1%	4.637	64,4%
Agergs /Aneel	920	13,5%	540	12,7%	2.504	34,8%
Procon	107	1,6%	52	1,2%	54	0,8%
Total	6.832	100%	4.256	100%	7.195	100%



GRI PR9

Total de multas significativas a não conformidades do serviço (em R\$ milhões) <sup>1</sup>		
2010	2011	2012
10,1	9,2	15,2

<sup>1</sup> DIC, FIC, DEMIC e DICRI.

Reclamações solucionadas (%)	2010	2011	2012
Durante o atendimento	0	0	0
Até 30 dias	98,01	95,45	97,37
Entre 30 e 60 dias	0,96	0,71	1,05
Mais que 60 dias	1,03	3,31	1,58
Reclamações julgadas procedentes em relação ao total de reclamações recebidas	87,59	89,00	83,04
Reclamações solucionadas em relação ao número de reclamações procedentes	111,74	113,87	102,26
Quantidade de inovações implantadas em razão da interferência do ouvitor e/ou do serviço de atendimento ao consumidor	18	7	3

## Excelência Operacional

O ano de 2012 é um marco no desempenho operacional da AES Sul, principalmente pelo fato de a empresa ter atingido a meta do índice DEC, que representa o tempo equivalente de interrupção do fornecimento de energia elétrica. Tínhamos como meta ficar abaixo de 14,34 (ante 15,37 em 2011) e fechamos o ano com 14,11 um desempenho 8,2% melhor do que o ano anterior. O FEC, equivalente a frequência com que ocorrem interrupções, foi de 8,42 (ante 9,28 de 2011).

Esses resultados são consequência dos investimentos de R\$ 342,1 milhões em diversas ações com foco em melhorias, como a expansão da rede e a modernização do sistema, no fornecimento do serviço e na qualidade do atendimento ao cliente.

GRI EU28: EU29

Evolução dos índices			
	2010	2011	2012
DEC geral da empresa – valor apurado	18,05	15,37	14,11
DEC geral da empresa – limite	15,10	14,68	14,34
FEC geral da empresa – valor apurado	10,11	9,28	8,4
FEC geral da empresa – limite	13,16	12,77	12,39

## Plano Verão

GRI EU20; EU21

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

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

Em 2012, as equipes contaram com o reforço de 60 pessoas espalhadas em diferentes pontos da região metropolitana. No ano, também foram realizadas 370 mil podas de árvores, ante 412 mil do ano anterior, com o objetivo de mitigar problemas relacionados à queda de galhos sobre a rede de energia.

## Plano Safra

GRI EC2; EU20; EU21

Com o objetivo de evitar a falta de energia durante colheita de arroz no Rio Grande do Sul, o Plano Safra é uma operação especial que consiste em aproximar as bases de atendimento das lavouras localizadas na zona rural.

Instaladas em pontos estratégicos, nos municípios de Alegrete, São Borja e Uruguaiana, essas bases, conhecidas como Coordenações Operacionais, atendem não só as localidades onde estão instaladas mas também os municípios de Barra do Quaraí, Garruchos, Itaqui, Maçambará e Santo Antônio das Missões.

Com as Coordenações Operacionais mais próximas das áreas de lavoura, o tempo de atendimento, em caso de interrupção do fornecimento, é reduzido, já que as equipes de manutenção deslocam-se em distância mais curtas. Isso é importante porque, durante o plantio e a colheita de arroz, há um aumento no consumo de energia. O desafio é o fato de esse processo ocorrer em uma época em que as condições climáticas são desfavoráveis, com risco de temporais.

As equipes atuam na localização e correção de defeitos, na eventual substituição de postes e em atendimentos emergenciais, além de realizar manutenção preventiva, corrigindo pequenos problemas na rede.

O programa não traz nenhum custo adicional para os clientes. A empresa, por sua vez, reduz custos com multas pagas a clientes que ficam sem energia por muito tempo. Entre 2011 e 2012, o total de multas pagas pela caiu de R\$ 3,37 milhões para R\$ 1,85 milhão.

Existente desde 2005, o plano é aperfeiçoado anualmente. Na última safra, entre novembro de 2011 e março de 2012, mais de 200 colaboradores se envolveram no programa em atividades de planejamento e atuação direta em campo, com envolvimento das áreas técnica, comercial e administrativa.

## Expansão e modernização da rede elétrica

GRI: EU6

Com o objetivo de melhorar a qualidade de energia elétrica aos seus clientes, a AES Sul investe continuamente na melhoria e na modernização de suas operações, proporcionando mais eficiência, segurança e confiabilidade.

Um dos principais resultados percebido pelo cliente é a redução de aproximadamente 30% no tempo de espera pelo retorno da energia, nos casos de interrupção (traduzido pelo indicador DEC), e na frequência das interrupções.

Essa redução se deve à modernização da rede elétrica, com a construção, ampliação e reforma de subestações, a instalação de religadores telecomandados (equipamentos que permitem a reativação do sistema de forma remota, sem a necessidade de deslocamento de equipes) e a substituição de 40 mil postes de madeira por postes de concreto, que irão melhorar a confiabilidade do sistema.

Outra novidade é a instalação do **neutro ressonante**, dispositivo que reduz interrupções ocasionadas por curto-circuito na rede em subestações. Essa iniciativa da AES Sul é pioneira.

São investimentos de R\$ 310 milhões orientados por estudos e planejamentos prévios que visam ao atendimento de regiões em desenvolvimento ou que apresentam demanda por mais energia e confiabilidade do sistema. As obras, que serão alimentadas pelos mais de 132 km de novas linhas de transmissão, que estão sendo erguidas, trazem benefícios a mais de 750 mil clientes dentro da área de concessão.

### Investimentos em 2012

6 novas subestações

7 ampliações ou reformas de subestações

132,5 km de novas linhas de transmissão

230 km de redes de média e baixa tensão

100 km de redes para a ligação de 1.900 novos clientes

40 mil postes de madeira substituídos por postes de concreto

460 novos religadores nas redes de média tensão

R\$ 342,1 milhões investidos

750 mil clientes beneficiados (correspondentes a 22% da população da área de concessão da companhia)

### Postes de fibra

Em maio de 2012, a AES Sul deu início à instalação de 800 postes produzidos em fibra (poliéster reforçado com fibra de vidro) na região dos municípios de Alegrete, Itaqui, Maçambará e Manoel Viana. As novas redes, que totalizam 94 km para duas linhas de subtransmissão, visam a melhoria da qualidade de fornecimento de energia para, principalmente, clientes com sistemas de irrigação, como os plantadores de arroz da região.

A AES Sul é a primeira distribuidora do Brasil a usar postes de fibra para linhas de subtransmissão. Com isso, obteve ganhos de instalação, como menor custo e redução do tempo de execução do projeto.

Para instalar um poste de fibra, o tempo é 37,5% menor em relação às tradicionais torres de aço. O processo para colocação exige apenas duas visitas (uma para a escavação e outra para a instalação), contra cinco dos modelos anteriores (incluindo obras para a fundação e a instalação das bases). Sem a necessidade de construir as fundações, foram economizados 1.420 m<sup>3</sup> de concreto, 36 toneladas de aço e 900 toneladas de ferragens as fundações dos postes.

Com os postes de aço, a expansão custaria R\$ 25,4 milhões. Com os de fibra, o custo do projeto caiu para R\$ 19,2 milhões. Os custos de manutenção também são reduzidos, pois não há necessidade de pintura e inspeções tão frequentes, já que os novos modelos não são afetados por corrosão.

GRI: EU6

### Programa Inova

O Programa Inova tem como objetivo proporcionar mais agilidade e eficiência na execução de atividades e reduzir os custos com a manutenção de sistemas, além de facilitar a tomada de decisões. Para isso, revê processos da empresa e prevê mudanças na área de TI, tornando possível a integração e a modernização dos sistemas responsáveis pela operação da companhia.

As revisões implicarão também no melhor atendimento ao cliente e na implementação de sistemas adaptados aos processos da AES Brasil, o que trará melhores resultados para as empresas do Grupo.

GRI: EU6

### Ampliações para 2013

- Ampliação da subestação Cachoeira do Sul (12,5 MVA)
- Ampliação da subestação Lajeado 1 (10 MVA)
- Ampliação da subestação Santiago (5 MVA)
- Construção da subestação Santa Cruz 3 (69/23kV 2 x 25 MVA)

## Inovação: a caminho das redes inteligentes

Para a AES Sul, a prestação eficiente, segura e com qualidade de seus serviços depende, diretamente, da sua cultura de inovação e do constante investimento em novas alternativas e tecnologias de distribuição de energia elétrica. Essa é uma busca diária da empresa, com vistas ao seu objetivo de elevar a satisfação dos clientes e ser a melhor concessionária de distribuição de energia elétrica do Brasil até 2016.

Uma das ferramentas para alcançar esse objetivo é o esforço que a empresa tem feito para introduzir tecnologias capazes de viabilizar as redes inteligentes

(*smart grids*) em sua área de concessão. As redes inteligentes são formadas por diversos equipamentos capazes de digitalizar a rede elétrica tradicional: sensores, dispositivos de automação e medidores inteligentes. Com esse conjunto de tecnologias, a empresa tem conhecimento – a distância e em tempo real – da quantidade e da qualidade de energia elétrica que está sendo utilizada em cada unidade consumidora. Dessa forma, a concessionária poderá fazer, remotamente, desde manutenção e monitoramento de ligações irregulares até cortes e religações.

Além das melhorias tecnológicas estabelecidas ao longo dos últimos anos (leia na *página 35*), em 2012 a AES Sul elaborou o *roadmap* para implementação do Programa *Smart Grid* para o período 2013-2015. Esse plano estabelece um projeto estruturante em toda sua área de concessão para testar os principais conceitos das aplicações e funcionalidades das redes inteligentes, abrangendo a rede elétrica com 1.000 equipamentos de distribuição telecomandados, 6.600 clientes de média e alta tensão e a infraestrutura para a expansão do sistema para clientes de baixa tensão. Durante esse período, o investimento poderá ser superior a R\$ 12 milhões.

## Investimentos, modernização e qualidade

GRI: PR9; EC8; EU6

Um dos passos para que seja possível contar com uma rede inteligente é o investimento em tecnologias capazes de garantir o monitoramento e o controle remoto das redes de distribuição. Entre os anos de 2009 e 2012, a AES Sul concluiu a instalação de 1.100 equipamentos telecomandados, com um investimento de aproximadamente R\$ 40 milhões, permitindo que o fornecimento de energia fosse reestabelecido remotamente, em caso de interrupção causada por alguma interferência externa, sem a necessidade de deslocar uma equipe de manutenção para o local. Essa iniciativa de melhoria, associada a outras, resultou nos melhores índices operacionais (DEC e FEC) da história da companhia.

Outro aspecto importante em 2012 foi a continuidade do projeto de digitalização de subestações. Entre 2011 e 2012 foram digitalizadas 19 subestações, com a substituição dos relés de proteção eletromecânicos e eletrônicos por relés de proteção digitais, equipamentos mais eficientes e de baixa manutenção. Essas novas tecnologias permitem ainda significativas reduções de perdas, que recuaram de 8,6% para 8,2% entre 2011 e 2012.

Os investimentos em modernização da rede permitem que os clientes tenham acesso à energia elétrica com mais confiabilidade e qualidade, aspectos que já estão sendo percebidos e que se refletem nos índices de satisfação do cliente (*saiba mais na página 30*). Assim, de maneira integrada, a AES Sul está sempre em busca de soluções inovadoras para cumprir os compromissos e as metas de sua Plataforma de Sustentabilidade e do Planejamento Estratégico Sustentável.

GRI EU28; EU29

### DEC e FEC

Em 2012, a AES Sul alcançou os melhores índices DEC e FEC da sua história. Foram registradas 14,20 horas e 8,44 vezes, respectivamente, representando queda de 7,6% no índice de DEC e de 9,0% no índice de FEC, em comparação com o mesmo período do ano anterior.

## Geração distribuída

GRI EU8

Em 2012 a companhia direcionou recursos do Programa de Pesquisa e Desenvolvimento para os projetos que visam a possibilitar o conceito da **geração distribuída**, permitindo a geração de energia no local de consumo (ou em um ponto próximo da carga) sem necessidade de redes de transmissão para conexão ao sistema elétrico. A geração distribuída pode ser dividida em dois segmentos, de acordo com sua potência: microgeração, com até 100 kW de potência, e minigeração, de 100 kW a 1 MW.

Em abril de 2012, a Aneel publicou uma instrução normativa com o objetivo de estabelecer as condições gerais para o acesso à geração distribuída. A norma cria o Sistema de Compensação de Energia, que permite ao cliente instalar pequenos geradores em sua unidade consumidora e trocar energia com a distribuidora local. A regra é válida para geradores que utilizem fontes incentivadas de energia (hídrica, solar, biomassa, eólica e cogeração qualificada).

A energia gerada em uma residência e não consumida é injetada no sistema da AES Sul, que utilizará o crédito para abater o consumo dos meses subsequentes. Os créditos poderão ser utilizados em um prazo de 36 meses e as informações estarão na fatura do cliente, para que ele saiba o saldo de energia e tenha o controle sobre a sua fatura. Mais informações sobre a conexão à rede podem ser obtidas no site [www.aessul.com.br](http://www.aessul.com.br).

# Eficiência no uso de recursos

*Alocá-los de forma a assegurar resultados equilibrados e perenes para todos os públicos de relacionamento, respeitando os Valores praticados pela empresa*

Na Plataforma de Sustentabilidade, o tema principal Eficiência no Uso de Recursos é dividido em três tipos de recursos: Financeiros, Energéticos e Naturais. Veja a seguir os resultados em cada frente.

## Uso eficiente de recursos financeiros

Compromissos	Status	Próximos passos
Operar com custos que nos posicione no primeiro quartil do ranking da Aneel de eficiência operacional (entre 25% das empresas mais eficientes)	<b>Em andamento.</b> Foram mapeadas as frentes de atuação que a AES Sul precisará adotar para manter a posição no ranking da Aneel, incluindo o novo cenário da revisão tarifária. Atualmente a empresa ocupa o primeiro quartil do ranking	Estabelecer o plano de ação e as metas anuais para atingir o objetivo em 2016
Reestruturar a gestão dos ativos intangíveis até 2014	<b>Em andamento.</b> Em 2012, foram mapeados os processos já existentes para a gestão de ativos intangíveis	Estabelecer o plano de ação e as metas anuais para atingir o objetivo em 2014

## Desempenho econômico-financeiro

Em 2012, a receita operacional bruta atingiu R\$ 3.457,0 milhões, montante 12% superior ao mesmo período de 2011 devido:

- I. ao crescimento de 10,5% da receita de fornecimento entre os períodos, atribuído ao aumento de consumo das classes residencial, comercial e rural, em razão do clima atípico, com temperaturas elevadas e estiagem, compensado pela redução no consumo da classe industrial devido ao fraco desempenho da economia regional e pela migração para clientes livres;
- II. a receitas de construção, gerando um aumento de R\$ 90,3 milhões no ano de 2012 quando comparado com o ano anterior;
- III. ao crescimento da receita de energia comercializada no mercado de curto prazo (CCEE), devido principalmente ao aumento do PLD ocorrido em 2012; e
- IV. ao reajuste tarifário aplicado anualmente no mês de abril que teve um impacto médio positivo percebido pelo consumidor de 5,63%. É importante destacar que a receita de construção está relacionada às obras executadas para atender aos consumidores e, de acordo com as regras do IFRS, tal receita tem como contrapartida uma despesa, não impactando portanto no resultado da companhia.

As deduções da receita operacional totalizaram R\$ 1.115,6 milhões em 2012, com um crescimento de 5,3% em relação ao ano de 2011, devido aos encargos tributários proporcionais ao crescimento da receita bruta, principalmente do ICMS, compensado pela redução do encargo setorial CCC – Conta de consumo de combustível, que teve reajuste homologado pela Aneel em abril de 2012, aproximadamente 45,6% inferior à quota aprovada em abril de 2011.



A receita operacional líquida da AES Sul totalizou R\$ 2.341,4 milhões em 2012, representando um crescimento de R\$ 313,4 milhões em relação a 2011.

Resultado 2012 – destaques (R\$ milhões)			
Consolidado IFRS (R\$ milhões)	2011	2012	Variação
Receita bruta	3.087,2	3.457,0	12,0%
Receita líquida	2.027,9	2.341,4	15,5%
Custos e despesas operacionais	(1.652,9)	(2.084,0)	26,1%
EBITDA	489,7	372,8	(23,9%)
Resultado financeiro	(70,4)	(10,1)	85,6%
Receitas financeiras	64,0	53,2	(16,8%)
Despesas financeiras	(134,4)	(63,4)	52,9%
Resultado antes da tributação	(58,3)	7,4	112,7%
Lucro líquido	246,3	254,7	(3,4%)

GRI EC1

Distribuição da riqueza - por partes interessadas	2011		2012	
	R\$ mil	%	R\$ mil	%
Colaboradores	86.983	5,8%	87.308	6,2%
Governo (impostos, taxas e contribuições e encargos setoriais)	1.038.866	68,9%	994.432	71,0%
Financiadores/terceiros	136.130	9,0%	64.957	4,6%
Acionistas/retidos	246.289	16,3%	254.662	18,2%
Valor adicionado distribuído	1.508.268	100%	1.401.359	100%

## Custos e Despesas Operacionais

Os custos e as despesas operacionais totalizaram R\$ 1.968,5 milhões em 2012, montante 28% (R\$ 430,3 milhões) superior ao registrado em 2011. Estão detalhados a seguir:

Despesas operacionais (R\$ milhões)	2011	2012	Variação (%) 2012/2011
Parcela A	977,5	1.328,0	35,9%
Energia elétrica comprada para revenda	732,8	1.002,5	36,8%
Transmissão	244,6	325,5	33,1%
PMSO	560,8	640,5	14,2%
Pessoal	103,5	102,7	-0,8%
Serviços de terceiros	133,5	139,9	4,9%
Materiais	9,6	10,0	4,3%
Outros	314,2	387,9	23,5%
<b>Total</b>	<b>1.538,3</b>	<b>1.968,5</b>	<b>28,0%</b>

A despesa com energia elétrica comprada aumentou 36,8%, devido principalmente:

- I. ao aumento do custo médio de Comercialização de Energia Elétrica no Ambiente Regulado (CCEAR), que em 2012 foi de R\$ 111,53 MWh, e em 2011 foi de R\$ 84,56 MWh, justificado por reajustes contratuais e aumento de despachos de usinas térmicas;
- II. ao aumento do volume da energia comercializada no mercado de curto prazo (CCEE), devido principalmente ao atraso na operação das usinas do 6º Leilão de Energia Nova, expondo a Companhia ao PLD, que em 2012 variou entre R\$ 23,14 MWh e R\$ 375,54 MWh, em que 2011 a variação ficou entre R\$ 12,20 MWh e R\$ 45,55 MWh.

A despesa com os encargos do uso da rede elétrica e de transmissão foi 33,1% superior à do ano de 2011, em consequência dos reajustes tarifários das transmissoras e do aumento do Encargo do Serviço do Sistema (ESS), ocorrido pelo maior despacho das usinas termelétricas, quando comparado com o mesmo período de 2011.

Por outro lado, os custos e as despesas de pessoal reduziram 0,8% no ano. Essa variação é explicada pelo efeito líquido:

- I. do acordo coletivo de 2011, que definiu o reajuste dos salários em 6,55%;
- II. da contratação de 59 novos colaboradores e dos custos com treinamento e equipamentos de segurança; compensado pela;
- III. da redução das despesas com previdência privada devido término da dívida com fundação Eletroceee em 2012.

As outras despesas operacionais apresentaram um aumento de R\$ 0,5 milhão em 2012. Essa variação é explicada:

- I. pelo aumento das provisões para crédito de liquidação duvidosa em R\$ 0,6 milhão devido à inadimplência atribuída ao poder privado;
- II. pelo aumento em R\$ 0,6 milhão das demais despesas operacionais, impactado principalmente pelo efeito líquido do aumento das baixas do ativo financeiro e pela redução de despesas não dedutíveis (baixa de impostos por prescrição, ocorrida em 2011); compensado pela
- III. redução em provisões para contingências de R\$ 0,7 milhão.

## Outras receitas e despesas

Em 2012, as outras receitas e despesas totalizaram uma despesa líquida de R\$ 364,2 milhões, o que representa um aumento de 25,1% (R\$ 73,1 milhões) em relação à despesa auferida em 2011. Essa variação é explicada principalmente pelo aumento nos custos de construção em 2012 no valor de R\$ 90,3 milhões, decorrente do maior investimento em infraestrutura, compensado pelo efeito positivo das desativações de ativo. As despesas com construção passaram a ser contabilizadas como “Outras Despesas” e são compensadas em “Outras Receitas” com valor correspondente. Esse procedimento passou a ser empregado após a adoção do IFRS e do ICPC 01, que detalha o tratamento contábil para este item em concessionárias de serviços públicos.

## Ebitda

O Ebitda da companhia totalizou R\$ 372,8 milhões, uma queda de 23,9% em relação ao ano de 2011. Esse desempenho pode ser explicado pelos seguintes fatores:

- I. aumento na tarifa média de compra de energia; compensado pelo
- II. crescimento de 10,5% no custo de energia; e
- III. reajuste tarifário com efeito médio percebido pelo consumidor de 5,63%.

## Resultado financeiro

Em 2012, o resultado financeiro líquido representou uma despesa de R\$ 10,1 milhões, superior à despesa de R\$ 70,4 milhões registrada no ano anterior. Essa redução na despesa financeira líquida decorre:

- I. da atualização monetária do ativo financeiro de concessão de R\$ 42,5 milhões que até o exercício de 2011 foi reconhecida como Ajuste de Avaliação Patrimonial, no Patrimônio Líquido;
- II. da queda da receita financeira relacionada a juros com aplicações devido ao menor saldo de aplicações financeiras;
- III. da redução do CDI em 2012, indexador da principal dívida da companhia; e
- IV. da redução das multas regulatórias de R\$ 9,5 milhões.

## Lucro Líquido

A companhia registrou um lucro líquido de R\$ 254,7 milhões no ano, o que representa um acréscimo de R\$ 8,4 milhões ou 3,4% em relação a 2011. Esse desempenho é explicado, principalmente, pelo:

- I. crescimento de 15,5% da receita líquida;
- II. queda nas despesas com pessoal;
- III. resultado financeiro R\$ 60,3 milhões superior;
- IV. atualização monetária do ativo financeiro de concessão; parcialmente compensados pelo
- V. aumento em 35,5% na Parcela A, sobretudo em energia elétrica comprada para revenda.

## Remuneração aos acionistas

A Administração da AES Sul propôs a distribuição de 63% da base para pagamento de dividendos do ano de 2012, no valor de R\$ 140,4 milhões, que – somado aos R\$ 12 milhões já distribuídos como dividendos intermediários – resultam em R\$ 152,4 milhões em dividendos no exercício. A Administração propõe a destinação do saldo remanescente de R\$ 89,5 milhões para a Reserva de Lucros a Realizar, que se trata de lucro de operação cuja realização financeira ocorrerá após o término do exercício social seguinte, em consonância com o inciso II do § 1º do Art. 197 da Lei 6.404/76.

## Endividamento

Em 31 de dezembro de 2012, a dívida bruta da companhia era de R\$ 735,4 milhões, montante 10,2% superior à posição em 31 de dezembro de 2011. A dívida líquida, de R\$ 645,6 milhões, aumentou em 36,0% em relação ao ano anterior.

No decorrer do exercício, a AES Sul captou um total de R\$ 93,5 milhões em recursos de empréstimos e financiamentos referentes ao Programa Nacional de Universalização do Acesso e Uso da Energia Elétrica "Luz para Todos", financiamentos para investimentos com a Eletrobrás e Finep e capital de giro.

A Concessionária pagou R\$ 21,4 milhões referentes a principal durante 2012, sendo R\$ 17,9 milhões relativos aos empréstimos com a Eletrobrás, R\$ 1,8 milhão relacionados à dívida de Itaípu, R\$ 1,7 milhão ao BNDES – Finame com o Banco Safra e Banco Itaú. O custo médio da dívida total da AES Sul passou de CDI + 0,84 % a.a. em 31 de dezembro de 2011, para CDI + 1,06% a.a. em 2012.

O prazo médio da dívida passou de 4,5 anos em 31 de dezembro de 2011, para 3,3 anos em 31 de dezembro de 2012. Os *covenants* das debêntures determinam que a dívida líquida pelo Ebitda ajustado não pode ser igual ou superior a 3,0. Considerando o Ebitda ajustado dos 12 meses findos em dezembro de 2012, de acordo com os *covenants* da Companhia, a AES Sul apresentou indicador dívida líquida/Ebitda ajustado de 1,8x, ante 1,0x em 2011.

## Investimentos

Em 2012, as aquisições de bens vinculados à concessão e outros ativos somaram R\$ 342,1 milhões, dos quais R\$ 5,6 milhões correspondem a projetos financiados por consumidores e R\$ 336,5 milhões foram investidos com recursos próprios.

Os investimentos realizados focaram na melhoria da confiabilidade da rede, na ampliação da capacidade de atendimento à carga e no aumento da segurança das redes, melhorando os níveis de qualidade e eficiência do sistema elétrico.

Investimento (R\$ milhões)	2011	2012	Variação (%)
Serviço ao consumidor e expansão do sistema	131,7	183,4	39,3
Manutenção	112,6	140,4	24,7
Recuperação de perdas	0,1	0,1	(12,2)
Tecnologia da informação	5,1	4,3	(15,1)
Outros	13,1	8,2	(37,4)
Total com recursos próprios	262,2	336,5	28,1
Total financiado pelo cliente	8,8	5,6	(36,3)
Total	271,4	342,1	26,0

### Principais investimentos no ano

Na Expansão do Sistema e Serviços ao Consumidor foram investidos R\$ 183,4 milhões atendendo à adição de 45,6 mil clientes.

Na expansão do sistema, destacam-se os investimentos para as obras de construção da Linha de Transmissão (LT) 69kV Maçambará - Alegrete 5, da LT 69kV Alegrete 2 - Manoel Viana, da LT 69kV Uruguaiana 5 - Uruguaiana 7, da LT 69kV Ramal Roca Sales, da nova SE Uruguaiana 7, da nova SE Roca Sales, da nova SE Manoel Viana, da nova SE Alegrete 5, da nova SE Centro Serra, da nova SE São Borja 3, da ampliação da SE Encantado, da ampliação da SE Candelária, da ampliação da SE São Borja 1 e da ampliação da SE Livramento 1. Todos esses investimentos beneficiam cerca de 61 mil consumidores.

### Manutenção

O total investido em 2012 foi de R\$ 140,4 milhões, principalmente na substituição de postes, na melhoria de proteção, na modernização de linhas de transmissão e subestações e na aquisição/substituição de equipamentos de campo.

## Investimento Remunerável

Também denominado de base de remuneração, e a cota de depreciação regulatória fazem parte da Parcela “B” da Receita Requerida (RR) da Concessionária e foram homologados pela Resolução Homologatória Aneel nº 635, de 17/04/2008.

## Desempenho comercial

A companhia fornece energia elétrica a uma área de concessão que conta com aproximadamente 3,6 milhões de habitantes, abrangendo a região Centro-Oeste do Estado do Rio Grande do Sul, com um total de 118 municípios localizados entre a região metropolitana de Porto Alegre e a fronteira com a Argentina e o Uruguai, no oeste do Estado.

O mercado total da área de concessão da AES Sul atingiu 8.852 GWh no ano de 2012, um crescimento de 3,4% em comparação a 2011. Tal evolução foi decorrente do bom desempenho das classes mais influenciadas pelo clima: residencial (7,4%) e comercial (7,0%), além da classe rural (4,6%), favorecida pelo desempenho dos irrigantes no início de 2012 devido à estiagem na região. No mercado cativo, foram distribuídos 8.115 GWh, 1,3% a menos do que em 2011, apresentando bom crescimento da maioria das classes como já mencionado com exceção da industrial que apresentou migração para clientes livres e também foi impactada pela estagnação na produção da indústria regional. O consumo dos clientes livres apresentou 119,6% de crescimento, em função da migração de clientes do mercado cativo para o livre, em especial um grande cliente com consumo médio mensal de 30 GWh.

Comparação do consumo (GWh)			
Tipo de cliente	2011	2012	Variação %
Residencial	2.249	2.416	7,4
Industrial	2.777	2.346	-15,5
Comercial	1.167	1.249	7,0
Rural	1.338	1.339	4,6
Outros	692	705	1,8
Mercado cativo	8.223	8.115	-1,3
Clientes livres	335	737	+119,6
Mercado total	8.558	8.852	3,4

# Uso eficiente de recursos energéticos

Compromissos	Status	Próximos passos
Reduzir as perdas globais na AES Sul em 10,67% até 2016	<b>Em andamento.</b> Atingida a meta de reduzir as perdas globais de 8,78% em 2011 para 8,24% em 2012, com as ações para a recuperação de perdas comerciais como o combate à fraude e ao furto de energia e a gestão das perdas técnicas	Intensificar as ações para a recuperação de perdas comerciais e manter a gestão das perdas técnicas
Reduzir o consumo próprio de energia elétrica em 20% até 2016	<b>Em andamento.</b> Superada a meta de redução de 2% do consumo de energia, em 2012, com uma redução 5,85% em relação ao consumo de 2011, após a realização de inventário, identificação das principais oportunidades de redução e ações de conscientização dos colaboradores	Estabelecer uma Comissão Interna de Gestão do Consumo de Energia e outros Recursos Naturais, com foco em novos projetos de eficiência de energia, além de campanhas internas de conscientização
Contribuir para a redução de 46 mil MWh do consumo de energia dos nossos clientes até 2016	<b>Em andamento.</b> Houve redução de 5,7 mil MWh, abaixo da meta de 2012 de 11 mil MWh.	Intensificar as ações do projeto “Transformação de Consumidores em Clientes” e dos projetos de eficiência energética em clientes, como Poder Público

Quanto ao uso eficiente de recursos energéticos, os esforços da AES Sul permaneceram focados no combate às perdas técnicas e comerciais. Além das ações de engenharia, que incluem a construção de novas subestações e circuitos para redistribuição de carga (*leia mais na página 35*), a companhia atuou na efficientização de equipamentos de clientes, no âmbito do Programa de Eficiência Energética, e na regularização das ligações clandestinas, por meio do programa de Transformação de Consumidores em Clientes.

## Redução de perdas técnicas e comerciais

GRI EN5, EU12

As perdas na distribuição 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 2012, as iniciativas de combate a perdas acrescentaram ao mercado faturado 14 GWh, em comparação a 7,8 GWh, em 2011. O ganho, de 44%, em relação ao ano anterior é resultado das iniciativas que integram o plano de redução de perdas. Dentre as principais ações, destacam-se: regularização de ligações clandestinas; substituição de medidores obsoletos por equipamentos mais modernos, que permitem maior precisão de calibração e leitura e contribuem para reduzir as perdas de faturamento por baixa eficiência de leitura; recuperação de instalações cortadas e combate a fraudes e defeitos na medição de clientes; e o Plano Safra de Fiscalização, que visa a reduzir as perdas durante o período da safra do arroz na região rural do Rio Grande do Sul, a qual é atendida por redes mais extensas, cujas perdas técnicas, por consequência, são mais elevadas. Em complemento a essas ações está o aumento da eficácia dos controles de acuracidade e a geração de campanhas de fiscalização, com a consolidação do novo sistema de seleção de inspeções (SPSS Modeler), o qual lança mão de recursos de estatística preditiva para aumentar a assertividade, que cresceu 5% (de 13% para 18%) em 2012.



Em 2012, a AES Sul realizou 61,3 mil inspeções de combate a fraude e anomalias, nas quais foram encontradas 10,7 mil irregularidades na medição.

Perdas	2010	2011	2012
Perdas técnicas	7,54%	7,57%	7,28%
Perdas comerciais	0,99%	1,01%	0,95%
<b>Total</b>	<b>8,53%</b>	<b>8,78%</b>	<b>8,24%*</b>

\* O valor apresentado será consolidado próximo mês, devido a metodologia adotada para o cálculo do indicador.

## Consumo de energia

GRI EN5

O consumo de energia elétrica na AES Sul, em 2012, foi de 3.037 MWh (10.934,3 GJ), 5,85% inferior aos 3.226 MWh (11.613,6 GJ) de 2011. Esse resultado a aproxima do compromisso apresentado pelo Grupo AES Brasil, que prevê a redução de 20% no consumo próprio até 2016, tendo como ano-base 2011. Desse modo, a meta intermediária para o ano foi atingida.

Essa redução está relacionada, principalmente, às ações de substituição de equipamentos e modernização da rede, bem como à redução de perdas.

GRI EN4

Consumo total de energia por fonte	2010	2011	2012
hidrelétrica (%)	93	88	88
combustíveis fósseis (%)	5	4	10
fontes alternativas (gás, energia eólica, energia solar etc.) (%)	2	8	2
<b>Consumo total de energia (kWh)</b>	<b>3,13</b>	<b>3,23</b>	<b>3,04</b>

\* em virtude da falta de informações sobre o balanço energético nacional essa informação passou a considerar a proporcionalidade dos contratos de compra de energia da companhia.

## Redução do consumo de energia dos clientes e eficiência energética

GRI: EU6; EU7; EN5; EN6; EN7; EN26

Além do projeto voltado à Transformação de Consumidores em Clientes, a AES Sul investe em projetos de eficiência energética para clientes dos grupos industrial, poder público, rural e de serviços. Em 2012, foram investidos R\$ 11,4 milhões em projetos voltados à redução da demanda do sistema elétrico na área de concessão.

Nos projetos do Programa de Eficiência Energética foram introduzidas melhorias tecnológicas como a substituição de equipamentos nos sistemas de iluminação, climatização e ar-condicionado. Destaque para os projetos de melhoria na iluminação de escolas estaduais e para a substituição de lâmpadas incandescentes por lâmpadas de LED nos clientes residenciais.

## Principais projetos desenvolvidos em 2012

### Eficiência na iluminação

Projeto: Substituição de lâmpadas incandescentes por LED de 8W

Cliente: Clientes residenciais

Valor total investido nos projetos: R\$ 471.815,00

Escopo do projeto: Substituição de lâmpadas incandescentes por modelos mais eficientes (LED).

Energia economizada realizado: 936,75 MWh/ano

### Educação

Projeto: Escolas do Estado do Rio Grande do Sul

Cliente: Secretaria de Estado de Educação

Valor total investido nos projetos: R\$ 199.169,00

Escopo do projeto: Palestras em escolas sobre prevenção de acidentes com a rede elétrica para crianças de 8 a 13 anos.

Energia economizada estimada: 25,01 MWh/ano

### Indústria

Projeto: Conforto Artefatos de Couros S.A.

Cliente: Conforto Artefatos de Couros S.A.

Valor total investido nos projetos: R\$ 72.439,00

Escopo do projeto: Modernização e efficientização das instalações da empresa.

Energia economizada realizado: 98,023 MWh/ano

# Uso eficiente de recursos naturais

GRI EN26

Compromissos	Status	Próximos passos
Aumentar em 40% a reciclagem de resíduos e reduzir em 25% o descarte para aterros até 2016	<b>Em andamento.</b> Atingida a meta de reciclagem de resíduos, considerando o percentual de 12%. O volume de resíduos encaminhados para aterros sanitários somou 88% do total, abaixo da meta de 90%.	Aprimorar e monitorar processos, conscientizando as pessoas envolvidas, para garantir a gestão eficiente dos resíduos gerados e a sua correta destinação
Priorizar parceiros receptores de resíduos considerando aspectos socioambientais da planta de tratamento/disposição dos resíduos até 2016	<b>Em andamento.</b> Em 2012, foram mapeados e priorizados os fornecedores receptores de resíduos, foram definidos os critérios socioambientais e mapeados os atuais processos de gestão desses fornecedores para identificar possíveis melhorias	Rever o procedimento de contratação e gestão dos fornecedores receptores de resíduos e implementar novo processo incluindo fases de treinamento, adaptação e desenvolvimento desses fornecedores
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	<b>Em andamento.</b> Foi superado a meta para a redução de 2% no consumo de água, registrando uma redução 6% em relação ao consumo de 2011 devido, principalmente, às ações de conscientização e correção de vazamentos. Embora a meta de redução no consumo de energia tenha sido alcançada, a meta de redução de emissões de CO2 não foi atingida em consequência do aumento do fator de emissão do grid elétrico nacional e do elevado impacto do consumo de energia elétrica no inventário da companhia. Foi atingida também, a meta de 2% de redução do consumo de papel, em relação a 2011	Estabelecer uma Comissão Interna de Gestão do Consumo dos Recursos Naturais, com foco em novos projetos e além de campanhas internas de conscientização. Manter os esforços para a redução do consumo próprio de energia elétrica, assim como das perdas no sistema.
Incorporar ao menos 20% de materiais e/ou equipamentos reciclados e reutilizados na rede elétrica até 2016	<b>Em andamento.</b> Esse compromisso foi planejado para ter início em 2013.	Elaborar o programa, identificar resíduos para reaproveitamento e implementar projeto piloto
Estruturar até 2013 Sistema de Gestão de Riscos e Identificação de Oportunidades associados a Mudanças Climáticas	<b>Em andamento.</b> O plano de ação de 2012 foi concluído com o envolvimento dos públicos internos para mapeamento de riscos e oportunidades associados às Mudanças Climáticas	Definir as diretrizes de atuação da AES quanto às Mudanças Climáticas e estabelecer um Modelo de Gestão

A AES Sul conta com o Sistema de Gestão Ambiental (SGA), que tem como principal foco de ação prevenção, correção, mitigação e controle de impactos ambientais. O SGA oferece uma sistemática de melhoria contínua por meio do desenvolvimento de objetivos, metas e programas de gestão, padronizando, assim, os processos e as atividades da empresa, especialmente as que oferecem maiores riscos ao meio ambiente.

O sistema também trata de temas que envolvem gestão de fornecedores de serviços e materiais, levando em consideração questões relacionadas ao atendimento da legislação ambiental e das políticas da companhia, além de

prevenção de impactos e acidentes. Outro ponto de atenção do SGA são os impactos que as atividades da AES Sul causam nas áreas onde atua. Todas essas ações são direcionadas pela Política de Sustentabilidade do Grupo AES Brasil, que promove uma atuação em consonância com a legislação ambiental vigente e em respeito aos recursos naturais. Em 2012 a AES Sul conquistou a certificação ISO 14.001 em 100% dos processos e unidades da companhia, cobrindo todas as operação da empresa na área de concessão.

GRI EN30

Despesas com proteção e gestão ambiental (R\$ mil)	2010	2011	2012
Disposição e tratamento de resíduos	1.735	661	232
Custos de prevenção e gestão ambiental	17.484	22.287	22.605
<b>Total</b>	<b>19.219</b>	<b>22.948</b>	<b>22.837</b>

## Materiais e resíduos

GRI: EN1; EN2; EN22

O desenvolvimento de atividades na AES Sul depende de recursos como cabos, postes, ferragens metálicas, isoladores e transformadores, entre outros itens. Atualmente, há gerenciamento desses materiais com base nas especificações de compra, não existindo um controle do volume ou da massa de materiais comprados. Em 2012 foi iniciado o trabalho de alinhamento para que em 2013 a informação possa ser reportada.

Em consonância com o compromisso de incorporar ao menos 20% de materiais e equipamentos reciclados e/ou reutilizados na rede elétrica até 2016, a AES Sul manteve o reaproveitamento de medidores de energia elétrica e transformadores de potência, e aumentou o percentual de utilização de cruzetas poliméricas.

Também em 2012 a AES Sul foi pioneira na utilização de postes de fibra de vidro para linhas de transmissão em 69 kV e 138 kV no Brasil. Além dos benefícios técnicos da utilização desse tipo de poste, destaca-se o reduzido impacto ambiental, pois não há galvanização presente nas estruturas metálicas e ele dispensa o tratamento com produtos tóxicos utilizados nos postes de madeira. Pela característica de fixação, eliminou a utilização de concreto e aço para a construção das bases e reduziu significativamente a movimentação de solo.

GRI EN22

Resíduos Não perigosos (t)	2011	2012
Reutilização	1.336,7	162,9
Reciclagem	19.730,6	665,6
Aterro sanitário	37,5	5128,1
<b>Total</b>	<b>21.104,8</b>	<b>5.956,5</b>
Resíduos Perigosos	2011	2012
Reciclagem	0,8	2,9
Recuperação	274,8	134,9
Incineração (ou uso como combustível)	13,8	109,2
Aterro sanitário	0,1	6,6
Co-processamento	2,8	51,9
<b>Total</b>	<b>292,4</b>	<b>305,6</b>

Resíduos não perigosos: o valor informado em Outros refere-se aos resíduos não recicláveis recolhidos pela coleta municipal podendo ser dispostos em aterro sanitário ou lixão, de acordo com a condição municipal. Resíduos perigosos: o valor informado em Outros refere-se aos resíduos enviados para aterro industrial (classe I), e contempla resíduos diversos contaminados com óleo, resíduo de amianto, pilhas, resíduo impregnado com tinta.

GRI EN1

Consumo de materiais por tipo*	2010	2011	2012
Metros			
Condutores elétricos – cobre	390.378	342.597	117.625
Condutores elétricos – alumínio	5.866.698	6.692.430	3.018.313
Cordoalhas de aço	264.202	193.045	348.639
<b>Total</b>	<b>6.521.278</b>	<b>7.228.072</b>	<b>3.484.577</b>
Unidades			
Medidores de energia	65.465	108.544	73.544
Transformadores de distribuição aérea e subterrânea	4.459	1.817	4.082
Postes de concreto	30.906	31.512	44.618
Postes de madeira	17.553	2.335	3.150
Postes de ferro	2.242	270	44
Cruzetas de madeira	36.086	31.506	16.656
Cruzetas poliméricas		1.800	25.736
Para-raios	12.760	16.205	16.223
Transformadores de potência e corrente	3.971	3.126	3.089
<b>Total</b>	<b>173.442</b>	<b>197.115</b>	<b>187.142</b>
<b>Total de materiais (t)</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
De fontes Não-Renováveis			
Diretos (presentes no produto final)			

#### GRI EN2

Materiais usados provenientes de reciclagem (t)	2010		2011		2012	
	Total	%	Total	%	Total	%
Medidores de energia elétrica*	70.705	9,16	114.954	5,86	4.934	7%
Transformador de potência	8.875	49,37	3879	53,16	1.980	49%
Cruzetas poliméricas	36.086	0	33.306	5,4	25.736	61%

\*Em 2011 ocorreu a substituição da empresa recuperadora de medidores, o que implicou na redução do índice de recuperação. Em 2012, o fluxo contínuo de envio de medidores para recuperadora iniciou somente em novembro, após a triagem dos medidores danificados. A baixa recuperação se deve especialmente a ausência da triagem/classificação para envio à recuperadora.

#### GRI EN23

Derramamentos	
Natureza	Tombamento de equipamento instalado na rede de distribuição, com óleo extravasado na tentativa de furtar o cobre do interior do mesmo.
Total de derramamentos	1
Local	Itaqui-Campo
Volume (m³)	0,31
Material derramado	Óleo mineral isolante
Impacto	Empresa especializada, que coletou óleo e utilizou bioremediador

GRI EN24

Resíduos perigosos transportados (t)	2010	2011	2012
Transportados por fronteiras internacionais para os limites da organização	0	0	0
Transportados para fora das fronteiras nacionais	0	0	0
Receberam tratamento	2,4	10,4	66,17
<b>Total</b>	<b>2,4</b>	<b>10,4</b>	<b>66,17</b>

## Água e efluentes

GRI: EN8; EN9; EN10

Em 2012 o consumo de água nas unidades da AES Sul foi de 13.470 m<sup>3</sup>, volume 6% inferior à meta traçada para o período. Esse montante equivale a 9,67m<sup>3</sup>/colaborador, valor 25% menor que o do ano anterior.

A redução no consumo foi obtida por meio de três movimentos:

- Combate a vazamentos, dando agilidade ao conserto de ocorrências pontuais;
- Educação para uso racional de água, com destaque para uso racional e incentivo a indicação de vazamentos de água.
- Menor utilização de água no processo refrigeração de equipamentos de subtransmissão, com investimento em ampliação da capacidade de transformação das subestações.

GRI EN8

Consumo total de água por fonte (m <sup>3</sup> )	2010	2011	2012
Abastecimento (rede pública)	15.170	17.206	13.470
Fonte subterrânea (poço)	NA	NA	NA
Captação superficial (cursos d'água)	NA	NA	NA
Consumo total de água (m <sup>3</sup> )	15.170	17.576	13.470
Consumo de água por colaborador (m <sup>3</sup> )	12	13	9,7

GRI EN21

Descarte de efluentes						
	Descartes	Quantidade (m <sup>3</sup> )	Tratamento	Qualidade	Destinação	Será reutilizada por outra organização?
2011	Água do sistema separador de água e óleo das plataformas de contenção	4,49	Físico químico	ND	Empresa especializada em tratamento de efluentes industriais	Não
2012	Água do sistema separador de água e óleo das plataformas de contenção	31,83	Físico químico	ND	Empresa especializada em tratamento de efluentes industriais	Não

Obs.: Volume refere-se a quantidade de água com óleo retirada das plataformas de armazenamento de equipamentos com óleo mineral isolante. Foram realizadas duas coletas nas 16 plataformas instaladas ao longo do ano.



## Emissões de gases de efeito estufa e substâncias destruidoras da camada de ozônio

GRI: EN3; EN4; EN16; EN17; EN18; EN19; EN29

Em 2012 a AES Brasil deu início à implementação de um Sistema de Gestão de Riscos e Identificação de Oportunidades associados a Mudanças Climáticas, compromisso da Plataforma de Sustentabilidade que tem por objetivo avaliar pontos de vulnerabilidade da companhia para a proposição de medidas prévias de adaptação climática, entre outras finalidades.

As emissões diretamente controladas pela AES Sul totalizaram 2.912,34 tCO<sub>2</sub>e, o que corresponde, principalmente, ao consumo de combustíveis na frota. As emissões indiretas correspondentes ao consumo de energia para realização das atividades da organização, totalizaram o equivalente a 62.135 tCO<sub>2</sub>, considerando o fator de emissão médio de 0,0686 tCO<sub>2</sub>/MWh do sistema interligado nacional (SIN).

O aumento em relação ao ano anterior se deve à mudança no regime hidrológico, provocada por uma seca prolongada, o que levou ao aumento no acionamento das usinas termelétricas para a garantia do suprimento energético nacional.

GRI EN16

Emissões diretas de gases de efeito estufa por fonte (tCO <sub>2</sub> equivalentes)	2010	2011	2012
Emissões diretas	ND	2.572	2.912,34
Combustão estacionária	0,0	0,0	0,0
Combustão móvel	ND	2.476	2.862,08
Emissões fugitivas	ND	96	48,14
Resíduos sólidos	ND	ND	2,11
Emissões indiretas relativas à compra de energia	ND	25.261	62.135
<b>Emissões totais</b>	<b>25.360</b>	<b>27.832,42</b>	<b>65.046</b>

GRI EN29

Consumo total de combustíveis fósseis pela frota de veículos da empresa por km rodado	2010	2011	2012
Gasolina (km/l)	13,1	11,66	11,56
Diesel (km/l)	9,3	7,82	7,74
Álcool (km/l)	NA	NA	NA
Gás natural (km/m <sup>3</sup> )	NA	NA	NA

GRI EN19

Tipo de gás	2010	2011	2012
Potencial de esgotamento de ozônio (ODP)	0,825	5,852	0,004
CFC11 (tonelada equivalente)	0,825	5,852	0,004
Consumo (t)	0,015	0,1064	0,0749

GRI EN28

Sanções administrativas			
Descrição	2010	2011	2012
Declarações, convenções, tratados internacionais e regulamentos nacionais, sub-nacionais, regionais e locais.	0	0	0
Acordos ambientais voluntários com agências reguladoras que são considerados obrigatórios e foram desenvolvidos em substituição à implementação de nova regulamentação. Termos de Ajustamento de Conduta (TAC).	8	2	0
Processos movidos contra a organização por mecanismos internacionais de arbitragem ou mecanismos nacionais de arbitragem.	0	0	0

## Desenvolvimento e valorização de colaboradores, fornecedores e comunidades

*É conhecer, envolver de forma transparente e influenciar positivamente os públicos de relacionamento para a construção de uma agenda coletiva que gere valor para todos*

A AES Sul está engajada em oferecer um ambiente profissional de trabalho agradável a seus colaboradores, desenvolvimento e reconhecimento a seus fornecedores e em elaborar ações focadas nas comunidades nas quais atua.

## Desenvolvimento e valorização de colaboradores

Compromissos	Status	Próximos passos
Atingir índice acima de 85% de satisfação no ambiente de trabalho da AES Brasil até 2016	<b>Em andamento.</b> Em 2012, a meta de 80% foi atingida na AES Sul, ficando em 88,7%	Avaliar possíveis melhorias nas ações já existentes com foco no desenvolvimento e reconhecimento dos colaboradores e líderes, aprimorando os programas e fortalecendo os processos de comunicação interna

Para cumprir seus compromissos estratégicos e de negócio, buscando a criação de valor para todos seus públicos de relacionamento, a AES Sul mantém atenção especial voltada para seus colaboradores. A empresa busca, diariamente, criar mecanismos de incentivo e valorização que proporcionem eficiência, satisfação profissional e qualidade de vida.

## Satisfação no ambiente de trabalho

Em 2012, a AES Sul alcançou o índice de 88,7% de satisfação no ambiente de trabalho, ante 88,1% em 2011. Esse resultado foi apresentado de forma segmentada a toda a liderança em reunião de negócios, pela diretoria, e a todos os colaboradores em encontros que possibilitaram o aprofundamento na compreensão dos resultados, direcionando, assim, ações focadas no aprimoramento do ambiente de trabalho.

Paralelamente, todos os diretores, gerentes e coordenadores tiveram como objetivo de seu contrato de gestão (*leia mais na página 22*) a melhoria no índice de pesquisa de clima. Tal comprometimento favoreceu a realização de ações e soluções regionais que alavancassem a satisfação dos colaboradores.

Atualmente, a AES Brasil possui práticas estruturadas e consideradas “em estado da arte” pelo grau de excelência e continuidade que atingiram. São exemplos o processo de Avaliação de Desempenho, a Pesquisa de Clima, o *Pool* de Eletricistas e a Seleção Interna, a partir das quais a empresa busca refinar e consolidar as demais práticas.

Como resultado e reconhecimento dos esforços para manter a alta qualidade do clima organizacional, a AES Sul voltou a integrar a lista das 150 Melhores Empresas para se Trabalhar da revista *Você S/A*.

## Desenvolvimento e valorização

GRI LA12

A integração e o desenvolvimento dos colaboradores da AES Brasil são alvos de esforços constantes. Por isso, 100% dos colaboradores receberam análise de desempenho e desenvolvimento de carreira.

A transparência do que se espera do colaborador em sua trajetória profissional acontece, entre outros momentos, durante a Avaliação de Desempenho com *Feedback 360°*, que envolve lideranças e os próprios colaboradores na análise do desempenho de subordinados, pares e gestores. Essa mesma transparência é colocada em prática durante o Pé na Estrada, uma oportunidade de diálogo direto entre a alta administração e os colaboradores, apresentando os resultados do ano anterior, a estratégia da companhia, o plano de investimento e as metas para o ano, além de responder às perguntas feitas pelos colaboradores em microfone aberto.

Além disso, os colaboradores participam de mesas-redondas nas quais apresentam propostas de melhoria que podem ser utilizadas no Planejamento Estratégico Sustentável do Grupo. Em 2012 foram realizados 18 encontros que contaram com 192 participantes de todas as empresas.

Na AES Sul, a prática de Divulgação dos Resultados é estruturada como ciclo trimestral de encontros da Diretoria Geral com os colaboradores. Nesses encontros, são apresentados os principais resultados do trimestre, e os colaboradores têm a possibilidade de esclarecer dúvidas em relação a processos organizacionais. Esse é um momento importante de transparência e disseminação de Valores e objetivos estratégicos.

Já para incentivar e premiar os colaboradores que se destacam no desenvolvimento de suas atividades diárias, há o Programa de Reconhecimento.

# GRI LA10

Horas de treinamento		2010			2011			2012		
Categoria Funcional	Gênero	Carga horária total	Total de Colabs da categoria	Horas por Colaborador	Carga horária total	Total de Colabs da categoria	Horas por Colaborador	Carga horária total	Total de Colabs da categoria	Horas por Colaborador
Liderança	Homens	1.026	94	11	857	79	11	295	78	4
	Mulheres	142	13	11	173	16	11	60	16	4
	Total	1.168	107	22	1.030	95	22	355	94	8
Administrativo	Homens	28.052	146	192	23.272	132	176	21.439	128	202
	Mulheres	37.658	196	192	34.021	193	176	34.001	203	202
	Total	68.046	556	428	59.353	515	396	55.440	331	404
Operacional	Homens	71.159	799	89	85.284	920	93	78.781	913	125
	Mulheres	3.745	42	89	4.887	46	106	3.969	46	125
	Total	210.996	1.953	1.034	208.877	1.996	991	82.750	959	250
Terceiros	Total	59.011	1.771	33	67.857	2.228	30	49.814	2009	30
Aprendizes	Homens	30.360	23	1.320	29.040	22	1.320	25.080	19	1.320
	Mulheres	2.640	2	1.320	3.960	3	1.320	2.640	2	1.320
	Total	33.000	25	2.640	33.000	25	2.640	27.720	21	2.640
Trainees	Homens	400	4	100	628	4	157	144	3	48
	Mulheres	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total	400	4	100	628	4	157	144	3	48
Estagiários	Homens	98	5	20	125	20	6	1.110	15	74
	Mulheres	118	6	20	180	29	6	2.886	39	74
	Total	216	11	40	305	49	12	3.996	54	148
TOTAL	Homens	190.106	2.842	1.765	207.063	3.405	1.794	126.849	1.156	1.773
	Mulheres	44.303	259	1.632	43.221	287	1.620	43.556	306	1.725
	Total	234.409	3.101	3.397	250.284	3.692	3.413	170.405	1.462	3.498

## 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: dinâmico, gerencial e por Valores AES. Na AES Sul, em 2012, 114 pessoas foram beneficiadas em todos os reconhecimentos, com destaque para 67 reconhecimentos dinâmicos a colaboradores ou equipes cujas ações tiveram impacto positivo na empresa e geraram resultados acima do esperado para as responsabilidades do cargo.

## Siga Livre: o caminho para o crescimento na AES Brasil

GRI LA11

Os profissionais do Grupo AES Brasil também têm a chance de traçar seus planos de carreira e estabelecer metas para o crescimento profissional por meio do Siga Livre, programa que consiste no mapa de carreira das posições não gerenciais da AES, com informações sobre níveis hierárquicos e conhecimentos, formação e experiência necessários para exercer cada função. O conteúdo do Siga Livre foi revisado e atualizado no final de 2012, ano em que houve 104 promoções e 383 aumentos salariais por mérito ou enquadramento, decorrentes do programa na AES Sul.

Em 2011, a AES Sul ofereceu a seus colaboradores cursos internos, apoio financeiro para capacitação ou formação externa, planejamento de pré-aposentadoria para quem pretende se aposentar, serviços de colocação no mercado de trabalho e assistência na transição para uma vida sem trabalho.

### Recrutamento interno

O desenvolvimento e a retenção de talentos são fundamentais para o bom desempenho dos negócios. Por esse motivo, a AES Brasil prioriza o recrutamento interno para o preenchimento de novas oportunidades.

Em 2012 57% das vagas foram ocupadas por colaboradores que já trabalhavam na empresa, em outras funções. O principal objetivo do programa de Recrutamento Interno é promover o fortalecimento do plano de sucessão, bem como incentivar os colaboradores a elaborar um plano de carreira para que, no futuro, possam ocupar novos cargos dentro da organização.

## Perfil dos colaboradores

GRI LA1

Informações gerais	2010	2011	2012
Número total de colaboradores	1.291	1.387	1.380
Colaboradores com idade até 30 anos de idade (%)	40,36	41,46	39,49
Colaboradores com idade entre 31 e 40 anos de idade (%)	37,46	37,92	40,43
Colaboradores com idade entre 41 e 50 anos de idade (%)	16,60	14,92	14,13
Colaboradores com idade superior a 50 anos (%)	5,58	5,70	5,94
Número de mulheres em relação ao total de colaboradores (%)	19,52	18,39	19,13
Mulheres em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	13,16	13,33	14,04
Colaboradoras negras (pretas e pardas) em relação ao total de colaboradores (%)	0,70	0,43	0,36
Colaboradores negros (pretos e pardos) em relação ao total de colaboradores (%)	7,36	4,33	3,55
Colaboradores negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	0,00	1,67	0,00
Estagiários em relação ao total de colaboradores (%)	4,26	3,53	3,91
Colaboradores do programa de contratação de aprendizes (%)	1,94	1,80	1,52
Colaboradores com deficiência	26	28	31

## GRI LA1

Número de colaboradores por tipo de emprego						
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Jornada integral	2.839	259	3.403	287	3.159	305
Meio-período	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>2.839</b>	<b>259</b>	<b>3.403</b>	<b>287</b>	<b>3.159</b>	<b>305</b>
Número de colaboradores por região						
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Região Sul	2.839	259	3.403	287	3.159	305
<b>Total</b>	<b>2.839</b>	<b>259</b>	<b>3.403</b>	<b>287</b>	<b>3.159</b>	<b>305</b>

Em 2010, a AES Sul internalizou a leitura e a entrega de contas de consumo; em 2011, foram internalizadas as equipes operacionais de manutenção de rede (tipo A) e a criadas as Equipes H (Construção de Redes). Concomitantemente, aumentou-se o número de equipes terceirizadas na manutenção de redes (Equipes A) e também na construção de redes (Equipes H). Essas contratações visam a melhoria dos Indicadores Aneel e do atendimento aos clientes. Em 2012, houve ajustes no *headcount* do final de 2011.

## GRI LA13

Gênero (%) por categoria	Mulheres	Homens
Conselho	8%	92%
Diretoria	0%	100%
Gerência	17%	83%
Administrativo	61%	39%
Operação	5%	95%
Aprendizes	10%	90%
<i>Trainees</i>	0%	100%
Estagiários	72%	28%

Negros (%) por categoria	Mulheres	Homens
Conselho	--	-
Diretoria	-	-
Gerência	-	-
Administrativo	1%	2%
Operação	-	4%
Aprendizes	-	5%
<i>Trainees</i>	-	-
Estagiários	-	-



Faixa etária (%) - por categoria	Menos de 30	Entre 30 e 50	Acima dos 50
Conselho	0,00%	42,85%	57,14%
Diretoria	0,00%	50,00%	50,00%
Gerência	6,90%	78,16%	14,94%
Administrativo	29,61%	64,65%	5,74%
Operação	35,04%	59,33%	5,63%
Aprendizes	100,00%	0,00%	0,00%
<i>Trainees</i>	100,00%	0,00%	0,00%
Estagiários	94,44%	5,56%	0,00%

Portadores de deficiência (%) - por categoria	
Conselho	-
Diretoria	-
Gerência	0,34%
Administrativo	1,31%
Operação	0,41%
Aprendizes	-
<i>Trainees</i>	-
Estagiários	-

Desenvolvimento profissional	2010	2011	2012
Perfil da escolaridade – discriminar em relação ao total dos funcionários	%	%	%
Ensino fundamental	18,90	16,80	14,28
Ensino médio	60,26	63,45	65,87
Ensino superior	16,27	14,92	15,29
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	4,57	4,83	4,57
Analfabetos na força de trabalho	0,00	0,00	0,00
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação em relação à folha de pagamento	2,76	3,15	3,00
Quantidade de horas de desenvolvimento profissional por funcionário/ano	118,00	114,47	101,1

## Rotatividade

GRI: LA2; 3.9

Em 2012, deixaram a organização 198 colaboradores, sendo 58 mulheres e 140 homens. No período, a taxa de rotatividade voluntária<sup>2</sup> ficou em 3,16%. A meta estabelecida por todas as empresas do Grupo AES Brasil é de até 6%.

2 A taxa de rotatividade voluntária não considera as demissões no período e reflete a capacidade da organização para retenção de talentos.

## Remuneração e benefícios

GRI: EC3, EC5, LA3, LA14

A AES Sul está preocupada em se manter atrativa e competitiva no mercado e adota uma política de remuneração que inclui uma série de benefícios a seus colaboradores.

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.

O salário-base da AES Sul praticado em 2012 foi de R\$ 785. A comparação com o salário-mínimo vigente no Brasil em 2012, de R\$ 622, mostra que o salário-base pago pela empresa era 26,21% superior a ele.

A companhia oferece ainda, a todos os colaboradores, a participação no plano de previdência privada ItaúPrev. São três opções de escolha diferentes - definido, suplementar e voluntário - e as contribuições são estipuladas de acordo com as características de cada um deles, com desembolsos feitos pelos colaboradores e pela empresa.

Perfil da remuneração			
% de colaboradores por faixa de salário	2010	2011	2012
Até 5 salários mínimos	70,41	72,96	73,90
De 6 até 10 salários mínimos	19,44	18,17	19,86
De 11 até 15 salários mínimos	6,60	5,04	4,49
Acima de 15 salários mínimos	7,80	5,11	4,86
Salário médio por categorias (R\$)	2010	2011	2012
Cargos de diretoria	28.776,33	30.940,81	35.371,26
Cargos gerenciais	10.722,63	13.455,66	15.090,08
Cargos administrativos	2.773,95	3.362,11	3.594,02
Cargos operacionais	1.781,55	1.332,89	1.514,80

GRI LA3

### Benefícios

Vale alimentação

Vale transporte

Seguro de vida

Plano de saúde

Cobertura para incapacidade/invalidez

Licença maternidade e paternidade

Fundo de aposentadoria

Obs.: os benefícios não se estendem a colaboradores que trabalham meio período

GRI LA14

Salário mulheres/homens	2012
Gerência	99,75%
Administrativo	69,71%
Produção	125,97%
Aprendizes	Não há diferença
Trainees	Não há diferença
Estagiários	Não há diferença

## Qualidade de Vida

GRI: LA8

A qualidade de vida no ambiente de trabalho é uma preocupação da AES Brasil. Por isso, a, a AES Sul investe em programas e ações para identificar perigos e fatores de risco ligados à saúde ocupacional. Por meio do Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional (SGSSO), baseado na OHSAS 18001 e no BBS (*Behavior Based on Safety*), a empresa adota medidas de controle que visam a assegurar a saúde, a segurança e a ergonomia das pessoas.

Uma das iniciativas de destaque é o programa Viva Bem Viva Mais, dividido em três vertentes, que tem como objetivo reduzir o estresse e promover qualidade de vida, contribuindo para o desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores: Viva o Corpo – com foco no cuidado com a saúde dos colaboradores; Viva a Mente – é focado para reduzir o estresse e o sedentarismo; Viva Mais – promove campanhas para a promoção do bem-estar físico e mental.

Outra ação que tem o objetivo de aproximar ainda mais a AES Sul do colaborador e auxiliá-lo nos momentos de dificuldades, contribuindo para uma vida profissional e pessoal mais tranquila, equilibrada e segura é o Programa Conte com a Gente. O programa, que preza pela confidencialidade e conta com um time de assistentes sociais, atendendo presencialmente ou via 0800, oferece apoio social integral em diversas situações e procedimentos, tais como atendimento aos colaboradores e dependentes diretos que buscam ajuda de âmbito social; visitas domiciliares e hospitalares aos colaboradores afastados; atendimento 24h em caso de acidentes; informações e apoio aos colaboradores afastados pela Previdência Social (INSS); entre outros. O Programa de Apoio Pessoal é mais um canal de atendimento que visa o restabelecimento do bem estar emocional do colaborador, por meio deste, os colaboradores e seus familiares podem buscar auxílio psicológico, jurídico, financeiro, fonoaudiólogo entre outros, os atendimentos são realizados por profissionais especializados por telefone ou presencialmente.

GRI LA15

Colaboradoras que retornaram ao trabalho após o término da licença-maternidade	2010	2011	2012
Mulheres	11	13	15
Taxa de retenção de colaboradores que retornaram ao trabalho após o término da licença (%)	2010	2011	2012
Mulheres	82%	100%	100%

## Comunicação com público interno

A AES Brasil busca o diálogo constante com seus colaboradores e para isso dedica uma série de canais de comunicação nos quais os colaboradores podem expressar sua opinião, tirar dúvidas e conhecer melhor a empresa. Nesse campo destaca-se a Rede Ligado, composta por cinco canais integrados de comunicação.

## Desenvolvimento e valorização de fornecedores

Compromissos	Status	Próximos passos
Implementar o Programa de Desenvolvimento e Melhoria da Gestão dos Fornecedores até 2014	<b>Em andamento.</b> Foram refinados os novos critérios sociais, ambientais, de segurança e operacionais para a contratação e avaliação de fornecedores	A partir dos novos critérios, avaliar gaps e elaborar Programa de Desenvolvimento dos Fornecedores
Ter 100% dos fornecedores de serviços estratégicos capacitados em sustentabilidade até 2016	<b>Em andamento.</b> Foram refinados os novos critérios sociais, ambientais, de segurança e operacionais para a contratação e avaliação de fornecedores	A partir dos novos critérios, desenhar modelo do Programa de Educação para a Sustentabilidade para os fornecedores selecionados
Implementar o Programa de Fomento de Pequenos e Novos Fornecedores até 2014	<b>Não iniciado.</b> Esse compromisso foi planejado para 2013.	Desenhar o Programa de Fomento a Pequenos e Novos Fornecedores
Implementar modelo de contratação de fornecedores por custo total até 2012	<b>Atingido.</b> Foi definido o modelo de contratação de fornecedores com base na metodologia de <i>Strategic Sourcing</i> que contempla a avaliação do custo total, além do refinamento dos critérios de contratação e avaliação de fornecedores que também irão compor o custo total. Uma vez cumprido, esse compromisso deixa de existir em 2013	Implementar novos critérios em fornecedores piloto para verificar as oportunidades e os pontos de melhoria a respeito do custo total
Adotar processo de priorização de fornecedores de materiais e serviços que possuam práticas socioambientais até 2016	<b>Em andamento.</b> Foram realizados estudos e atividades para definir os critérios socioambientais que serão inseridos no modelo de contratação e gestão de fornecedores	Desenhar e implementar projeto piloto que considere os critérios socioambientais já definidos e selecionar grupo de fornecedores para testarem o modelo, incluindo ações de desenvolvimento e reconhecimento

Para cumprir o compromisso de estabelecer uma relação clara e transparente com todos os seus públicos de relacionamento, o Grupo AES Brasil criou, em 2011, um sistema de avaliação da *performance* para fornecedores considerados críticos, que impactam diretamente nos negócios da empresa e que possuem contratos com, ao menos, seis meses de vigência. Dessa forma, todos os fornecedores de maior relevância para a AES Brasil são avaliados nesse processo, que teve como base os procedimentos para certificação da ISO 9.001 e os conceitos do MEG – Modelo de Excelência da Gestão da Fundação Nacional da Qualidade.

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

Em 2012, o IDF passou por uma grande ampliação de escopo, o que permitiu uma maior abrangência da ferramenta. Quando foi criado, o IDF contava com quatro modelos de questionários que permitiam a avaliação de cerca de 40 fornecedores. Hoje, já são 12 questionários que avaliam cerca de 200 fornecedores e mais de 300 contratos.

A flexibilidade da ferramenta possibilita a criação de questionários específicos para cada categoria de serviços e materiais, compatibilizando os pesos dos critérios de avaliação e as respectivas questões às características de cada objeto. Em 2012, por exemplo, foram desenvolvidos modelos de avaliação de fornecedores específicos para as empresas de geração de energia, o que permitiu incluir no processo de avaliação os fornecedores que prestam serviços e fornecem materiais e equipamentos para AES Tietê, AES Uruguaiana e AES Sul.

O ciclo de avaliação do IDF é mensal e acompanha a vigência do contrato. De acordo com a nota obtida, a ferramenta classifica os fornecedores em quatro faixas de *performance*: Excelente, Atende os Padrões, Necessita Melhorias e Distante dos Padrões. Quando a nota obtida na classificação fica nas duas últimas faixas, a ferramenta determina que o gestor avaliador elabore um plano de ação para que o fornecedor atinja os padrões mínimos esperados. A efetividade do plano de ação é acompanhada a partir da evolução na nota obtida, nos meses posteriores ao início do plano de ação.

O grande destaque em 2012 foi o envolvimento e o comprometimento dos gestores, que passaram a desenvolver planos de ação mesmo para os fornecedores que atingiam os padrões mínimos, contribuindo, assim, de maneira efetiva e proativa com o desenvolvimento desse público de relacionamento. Em 2012, 711 planos de ação foram implantados, ante 177 em 2011.

Além disso, e para dar maior transparência ao processo, o Grupo está desenvolvendo uma pesquisa de satisfação para ser aplicada em todos os seus fornecedores críticos. Inicialmente programada para 2012, a pesquisa foi reprogramada para o segundo semestre de 2013.

### **Melhorias no IDF**

Em 2012 a AES Brasil iniciou um processo de aprimoramento da avaliação de fornecedores. Os critérios de avaliação estão sendo revistos com o objetivo de complementar a avaliação sobre a gestão socioambiental de seus parceiros de negócio. Foi ampliado o escopo de análise considerando aspectos relacionados aos direitos trabalhistas, de meio ambiente, de saúde e de segurança, deixando o processo mais completo e amplo perante os novos desafios para a sustentabilidade dos negócios.

Essa revisão foi realizada em duas etapas, sendo avaliadas, individualmente, as percepções das lideranças da AES Brasil e dos fornecedores, por meio dos painéis de diálogo, sobre os novos critérios de avaliação.

Em 2013, o foco do trabalho será a revisão dos questionários de avaliação no IDF, considerando ambos os posicionamentos. Os resultados dessa avaliação serão convertidos em planos de ação para a melhoria do desempenho socioambiental dos fornecedores e contemplados no Prêmio de Melhor Fornecedor, realizado anualmente pela companhia.

## Incentivo e reconhecimento

Com a maior abrangência do IDF, foram ampliadas as categorias de reconhecimento dos fornecedores que mais se destacaram nas avaliações. Desde 2011 a AES Brasil realiza o 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 205 fornecedores participantes (responsáveis por 323 contratos de prestação de serviço e de fornecimento de materiais), 118 foram elegíveis ao processo de premiação, 34 foram selecionados como finalistas e sete foram os vencedores, nas categorias: Serviços de TI, Serviços no Sistema Elétrico de Potência (SEP), Serviços de Relacionamento com Cliente, Infraestrutura e Serviços de Suporte, Projetos de Geração e Materiais de Estoque. Confira os vencedores em [www.aesbrasil.com.br/fornecedores](http://www.aesbrasil.com.br/fornecedores).

## Perfil dos fornecedores

GRI EC6

Em 2012, a AES Sul manteve relacionamento comercial com 1.876 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 2012, 2.009 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, de 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 as necessidades e as expectativas dos fornecedores, que posteriormente são analisadas e utilizadas para a melhoria das práticas relativas ao relacionamento. Desse modo, busca meios de adequar as expectativas da empresa à capacidade de execução dos fornecedores de forma sustentável.



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

## Revisão contratual de *compliance*

GRI: HR2, HR6, HR7

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*<sup>3</sup> de *compliance*, nos 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 desse anexo. Em 2012, 100% dos fornecedores que se enquadravam<sup>4</sup> no processo de *compliance* foram avaliados com relação a esses aspectos, bem como sobre as condições de saúde e segurança.

Em 2012, foram avaliadas 2 mil operações na AES Brasil, sendo 395 referentes a operações da AES Sul. O restante das operações dizem respeito às demais empresas do Grupo.

<sup>3</sup> *Due diligence* é um processo de análise a ser realizado antes que determinada operação empresarial seja celebrada.

<sup>4</sup> Enquadram-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.

# Desenvolvimento e valorização de comunidades

DESENVOLVIMENTO E VALORIZAÇÃO DE COMUNIDADES: Compromissos	Status	Próximos passos
Definir política, estratégia e fontes para o investimento social privado, buscando o estreitamento ao core business do Grupo AES Brasil, até 2013	<b>Atingido.</b> Definidos o Sistema de Gestão da Responsabilidade Social Corporativa e a Política de Investimento Social Privado, potencializando a atuação socioambiental do Grupo com projetos mais ligados ao <i>core business</i> . Uma vez atingido, esse compromisso deixa de existir em 2013	Aprimorar indicadores de mensuração de processos e resultados do investimento social privado
Definir mecanismo próprio para a geração de receita da Casa de Cultura e Cidadania até 2013	<b>Atingido.</b> Além da redução dos custos a partir de 2013, foi lançada a Cia. Cênica Aruanã, grupo que faz parte da Casa de Cultura e Cidadania e que tem como objetivo gerar renda por meio dos espetáculos realizados. Foi implementado também um processo de captação de novos patrocinadores. Uma vez cumprido, esse compromisso deixa de existir a partir de 2013	Realizar pelo menos dois espetáculos que gerem renda para a Casa de Cultura e Cidadania e ter pelo menos mais dois patrocinadores em 2013
Participar da elaboração e implementação de três políticas públicas voltadas à sustentabilidade até 2016	<b>Em andamento.</b> Processo de mapeamento e apoio ou parceria da AES a instituições que promovam discussões em torno de políticas públicas	Definir as instituições que receberão o apoio da AES em 2013 e quais os temas que serão priorizados
Identificar e reconhecer as melhores práticas em sustentabilidade da sociedade até 2014	<b>Não iniciado.</b> Esse compromisso foi planejado para 2013.	Definir critérios e modelo para o reconhecimento das melhores práticas
Ampliar o acesso à energia elétrica regularizada e ao consumo eficiente a 6 mil famílias de comunidades de baixa renda até 2016	<b>Em andamento.</b> Com a intensificação do projeto Transformação de Consumidores em Clientes, foi possível ampliar o acesso à energia elétrica regularizada de 2 mil famílias	Manter a intensificação de regularização de ligações elétricas do projeto Transformação de consumidores em Clientes

GRI: SO1

Em 2012, a AES Brasil consolidou o Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa (SGRSC). Seu objetivo é promover a melhoria contínua da atuação social e garantir o máximo alinhamento com a estratégia da empresa estabelecida pela Política de Sustentabilidade e com normas e padrões externos aplicáveis aos negócios do Grupo AES no Brasil, como ISO 26.000 e AA 1.000.

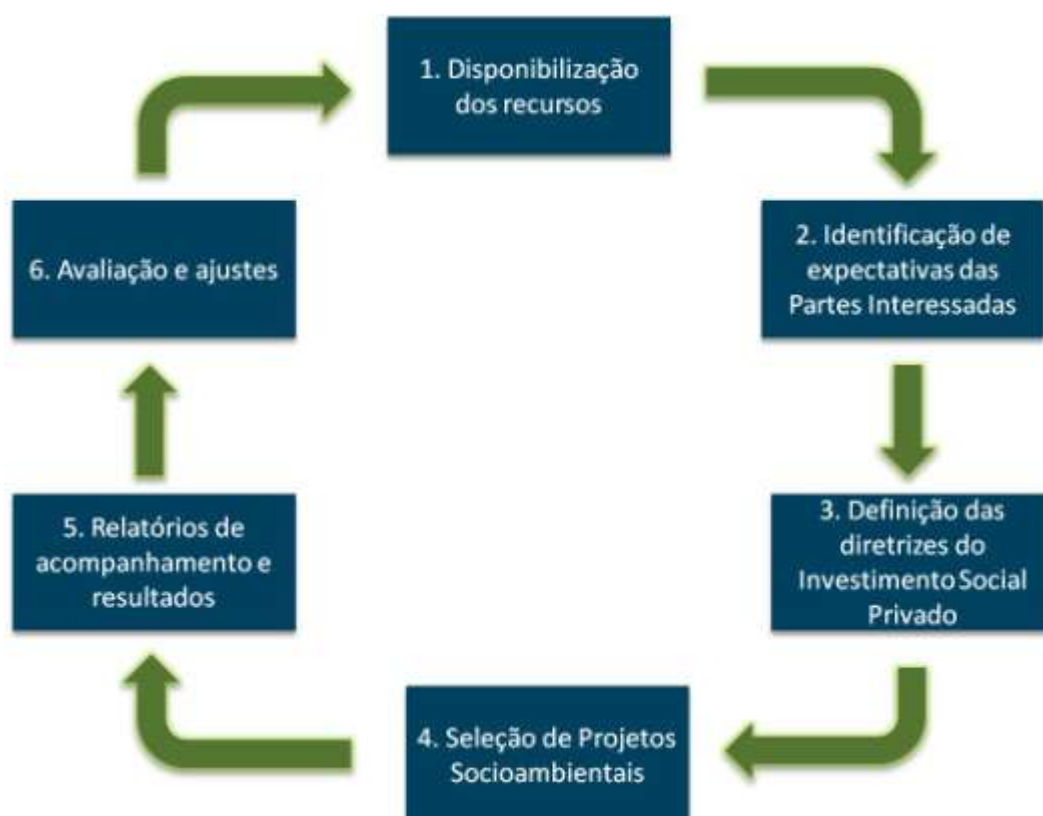
A importância do SGRSC é reforçada ainda pela definição das responsabilidades e dos fluxos de tomada de decisão, garantindo maior eficiência na identificação e priorização das expectativas dos públicos de relacionamento em relação aos negócios da empresa; o correto mapeamento dos impactos sociais ligados a atividades – que direcionarão os projetos e planos de ação, gerando informações que permitam o monitoramento; a prestação de contas interna e externamente.

Em 2012 foram investidos e destinados R\$ 13,48 milhões, dos quais R\$ 0,83 milhão em recursos próprios e R\$ 13,13 milhões em incentivos em projetos que buscavam a promoção do acesso à educação, à cultura e ao esporte; a capacitação profissional inclusiva; a eficiência energética e o acesso à energia elétrica regularizada; e a influência social para a promoção de temas sociais alinhados às diretrizes da Política de Sustentabilidade da AES Brasil.

Desenvolvimento e valorização das comunidades	2010	2011	2012
Investimento social (R\$ milhões)	44,90	9,39	13,48
Número estimado de pessoas beneficiadas	116 mil	33,2 mil	282 mil

## Investimento Social Privado (ISP)

Uma das ferramentas mais importantes do SGRSC é o Processo de Gestão do Investimento Social Privado, que estabelece – de maneira clara e objetiva – as diretrizes do investimento social privado na AES Brasil e os critérios para seleção de projetos. Veja, a seguir, como funciona o processo na AES Brasil.



## GRI EC8

### Casa de Cultura e Cidadania – AES Sul

Principal projeto social da AES Brasil, a Casa de Cultura e Cidadania tem como objetivo transformar a realidade de milhares de crianças, jovens e adultos por meio de atividades voltadas à arte, cultura, cidadania, qualidade de vida e geração de renda. Direcionado principalmente para comunidades de baixa renda, o projeto atendeu diretamente, em 2012, cerca de 4,7 mil pessoas em suas atividades e, indiretamente, 214,3 mil pessoas, com as apresentações e palestras efetuadas. Na unidade de Novo Hamburgo, mantida pela AES Sul, esses números foram de 280 pessoas atendidas pelas atividades e cerca de 18,4 mil pelas apresentações e palestras.

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

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

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

Conheça mais detalhes sobre a Casa de Cultura e Cidadania em [www.casadeculturaecidadania.com.br](http://www.casadeculturaecidadania.com.br)

### AES Sul na Comunidade

O principal programa de educação da AES Sul em 2012 foi o AES Sul na Comunidade.

O projeto é um conjunto de ações que visam a um processo educativo transformador, por meio do envolvimento das comunidades, buscando desenvolvimento de sociedades sustentáveis. O objetivo é promover ações que fomentem a consciência do uso seguro e eficiente da energia no âmbito individual e coletivo, focando também em três temas transversais: água, mobilidade urbana e lixo.

Em 2012 o projeto capacitou 7 mil professores, de 716 escolas públicas da área de concessão da AES Sul e teve a participação de 117 mil alunos de 834 escolas entre crianças e adolescentes. Para atingir os 39 municípios que receberam o projeto foram utilizados dois caminhões que transportaram a estrutura itinerante, o material do teatro multimídia e do “planeta do saber”, espaço com experimentos educativos onde os alunos aprendem de forma lúdica a respeito dos temas trabalhados. O projeto totalizou 164 ações.

Para mais informações acesse: [www.aessulnacomunidade.com.br](http://www.aessulnacomunidade.com.br)

### Prêmio Empreendedor Cultural

Com objetivo de organizar a forma de patrocínio aos projetos locais das comunidades da área de concessão da AES Sul e atender as inúmeras demandas recebidas, foi desenvolvido o Prêmio Empreendedor Cultural. O projeto, criado em parceria com o Governo do Estado do Rio Grande do Sul, propõe um modelo capaz de atender às necessidades de desenvolvimento governamental, empresarial e comunitário de forma sustentável, utilizando a Lei de Incentivo à Cultura.

Essa primeira edição teve 38 iniciativas inscritas, das quais foram selecionados 11 projetos, abrangendo 24 municípios. Nessa primeira edição do prêmio o montante aportado foi de R\$ 400.552,00.

Para mais informações, acesse: [www.empreendedorcultural.com.br](http://www.empreendedorcultural.com.br).

GRI: EC9; EN6; EN26; SO1, EU7; EU22; EU23; EU24

### **Transformação de Consumidores em Clientes**

Com o objetivo principal de regularizar as ligações informais (conhecidas popularmente como “gatos”) e, assim, fornecer energia elétrica segura e confiável para todos, contribuindo para o bem-estar nas comunidades menos favorecidas, a AES Sul mantém desde 2009 o programa Transformação de Consumidores em Clientes.

A regularização das ligações estimula o uso adequado, racional e seguro da energia. Além disso, muitos dos beneficiados passam a ter comprovante de endereço oficial, o que dá outro sentido de cidadania aos moradores dessas comunidades, possibilitando empréstimos bancários e compra por meio de crediários, facilitando a entrada no mercado formal de trabalho.

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

O programa realiza, por meio de gestores de campo, um intenso trabalho de educação para o uso seguro e adequado da energia elétrica, orientando moradores a 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 reforma das instalações elétricas internas, substituição de lâmpadas incandescentes por fluorescentes compactas, substituição de geladeiras em estado precário por modelos eficientes (com o selo Procel A) e instalação de chuveiros inteligentes.

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

Desde o início do terceiro ciclo, em 2009, mais de 4 mil famílias foram beneficiadas pelo projeto. Só em 2012, o total de ligações chegou a 1.303 famílias, beneficiando aproximadamente 6,5 mil pessoas, além de substituir 1,6 mil geladeiras e 67,9 mil lâmpadas fluorescentes compactas, substituir 2 mil chuveiros por modelos inteligentes e instalar 115 painéis solares.

O investimento no ano totalizou R\$ 6,1 milhões (incluindo o projeto das lâmpadas LED) com recursos de Eficiência Energética.

### **Principais resultados do Transformação de Consumidores em Clientes (2004 a 2012):**

- 480 mil lâmpadas substituídas
- 3 mil geladeiras substituídas
- 4 mil reformas internas em residências
- 4 mil chuveiros econômicos instalados
- 150 coletores solares instalados
- 10,2 mil clientes ligados (regularizados)
- 51,2 mil pessoas beneficiadas

## Principais investimentos sociais privados da AES Sul em 2012

GRI 2.10; EC4; EC7; EC8; EC9; SO1; SO5; EU14

Linha de atuação: educação, cultura e esporte					
Projeto	Descrição	Área de Influência	Número estimado de beneficiados	Recursos Investidos (R\$)	Origem dos recursos
AES Sul na Comunidade	Projeto de educação sobre o uso seguro e eficiente da energia elétrica, água, lixo e mobilidade urbana em ações que incluem atividades lúdicas oferecidas em oficinas e peças teatrais.	39 municípios	7 mil professores e 117 mil alunos	R\$ 4.618.660,00	eficiência energética
Energia do Bem	Programa de voluntariado da AES Brasil, que tem o objetivo de engajar e oferecer apoio a colaboradores próprios e contratados e a seus familiares que desejem, voluntariamente, contribuir para o desenvolvimento das comunidades onde o Grupo está inserido.	Aplicável a todas as unidades da AES Sul	197 voluntários	R\$ 40.416,00	Recursos próprios
Prêmio Empreendedor Cultural	Criado em parceria com o Governo do Estado, lançou para o mercado um edital de patrocínio cultural que privilegia projetos com foco no desenvolvimento das comunidades.	Área de concessão da AES Sul	147 pessoas nos workshops, 39 projetos inscritos, 11 projetos premiados com 51.542 beneficiados	R\$ 718.391,58	90% incentivo fiscal LIC 10 % recurso próprio
Conselhos Municipais dos Direitos da Criança e do Adolescente (CMDCA)	Apoio a projetos sociais inscritos nos CMDCA dos municípios da área de concessão e aptos a receberem recursos via Fundo Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (FUMCAD). Em 2012 selecionamos 4 projetos dentre os 50 recebidos	Sapuçaia do Sul, Santa Cruz do Sul e Santana do Livramento	33.210	R\$ 179.422,00	Incentivo fiscal IR

Linha de atuação: educação, cultura e esporte (continuação)

Projeto	Descrição	Área de Influência	Número estimado de beneficiados	Recursos Investidos (R\$)	Origem dos recursos
Momento AES Sul	Programetes veiculados em 26 rádios com informações sobre consumo consciente de energia elétrica, levando educação aos ouvintes	Área de concessão da AES Sul	não estimado	R\$ 312.319,00	Recursos próprios
Casa de Cultura e Cidadania	Principal projeto social da AES Brasil, a Casa de Cultura e Cidadania tem como objetivo transformar a realidade de milhares de crianças, jovens e adultos por meio de atividades voltadas à arte, cultura, cidadania, qualidade de vida e geração de renda, principalmente para as comunidades de baixa renda.	Novo Hamburgo	280 diretos nas atividades diárias e 18 mil indiretos por meio da participação em palestras e apresentações	R\$ 956.499,00	R\$ 200 mil Recursos próprios e R\$ 697687 Rouanet e R\$ 58812 Lei do Esporte
Sendi	Principal evento de disseminação de boas práticas do setor de distribuição de energia	Brasil	2500	R\$ 79.802,00	Recursos próprios
Projeto Bola pra Frente	Projeto de desenvolvimento social que utiliza o futebol para atrair crianças e adolescentes	Caçapava do Sul	1680	R\$ 48.000,00	Recurso Incentivado - Lei de Incentivo ao Esporte
Copa Santiago	Principal evento esportivo de Santiago	Santiago	50360	R\$ 47.609,00	Recurso Incentivado - Lei de Incentivo ao Esporte
Fundação Tenis	Projeto de desenvolvimento social que utiliza o tênis para atrair crianças e adolescentes	Sapiranga	2220	R\$ 25.000,00	Recurso Incentivado - Lei de Incentivo ao Esporte
PGQP	Patrocínio do principal evento no Rio Grande do Sul com foco na disseminação dos fundamentos da qualidade e gestão	Rio Grande do Sul	2000	R\$ 50.000,00	Recursos próprios



Linha de atuação: capacitação profissional Inclusiva

Projeto	Descrição	Área de Influência	Número estimado de beneficiados	Recursos Investidos (\$)	Origem dos recursos
Banco de eletricitistas (Parceria com Senai)	Visando ao atendimento da forte demanda por profissionais no setor, bem como garantir a qualidade da capacitação técnica, comportamento e satisfação de seus clientes, a AES Sul desenvolveu um o projeto Banco de Eletricitistas, no qual recruta, seleciona e capacita pessoas para seu quadro próprio de colaboradores e também para suas parceiras contratadas.	Toda a área de concessão da AES Sul	41 alunos	R\$ 75.000,00	Próprio

Linha de atuação: eficiência energética e acesso à energia elétrica regularizada

Projeto	Descrição	Área de Influência	Número estimado de beneficiados	Recursos Investidos (R\$)	Origem dos recursos
Projeto Eficientização nas Escolas	Modernização do sistema de iluminação de esols da rede Estadual de ensino	Campo Bom	não estimado	R\$ 199.169,00	Eficiência Energética
Projeto Eficientização nos Hospitais	Eficientização energética em hospitais filantrópicos	Uruguiana e São Borja	não estimado	R\$ 25.233,00	Eficiência Energética
Recicle Mais Pague Menos	Sistema que possibilita o cliente trocar os resíduos gerados na sua residência por descontos da fatura de energia	Canoas	não estimado	R\$ 324.339,00	Eficiência Energética
Transformação de Consumidores em Clientes ( <i>lela mais na página 67</i> )	O Programa Transformação de Consumidores em Clientes, que tem como objetivo principal promover o acesso regular à energia elétrica por meio do processo de regularização das ligações informais (conhecidas popularmente como "gatos") visando ao fornecimento de energia elétrica segura e confiável para todos, e contribuir para o bem estar das pessoas das comunidades menos favorecidas.	Toda a área de concessão da AES Sul	2 mil famílias em 2012 (6.500 pessoas)	R\$ 5.642.071,00	Eficiência Energética

Linha de atuação: Influência social					
Projeto	Descrição	Área de influência	Número estimado de beneficiados	Recursos Investidos (\$)	Origem dos recursos
Abradee	Participação em diversos grupos de trabalho para a discussão e proposição de soluções aplicáveis às empresas de Distribuição de energia elétrica.	Brasil	Número não estimado	Número não estimado	
Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS)	Por meio da participação em câmaras técnicas e grupos de discussão, o CEBDS integra os princípios e práticas do desenvolvimento sustentável no contexto de negócio, conciliando as dimensões econômica, social e ambiental. Em 2012 contribuímos ativamente para a elaboração de estudos e documentos como o Visão 2050.	Brasil	Número não estimado	R\$ 6.000,00	Recursos próprios
Plataforma Empresas pelo Clima, Fundação Getúlio Vargas	Plataforma empresarial permanente que tem como objetivo mobilizar, sensibilizar e articular lideranças empresariais para a gestão e redução das emissões de gases causadores do efeito estufa, a gestão de riscos climáticos e a proposição de políticas públicas e incentivos positivos no contexto das mudanças climáticas	Brasil	Número não estimado		Recursos próprios
Fundação Gerções	Composta por grandes empresas do Rio Grande do Sul, tem a missão de fomentar ações voltadas à qualificação das entidades do terceiro setor.	Rio Grande do Sul	Número não estimado	-	Recursos próprios
Projeto Pescar	Um dos principais projetos de responsabilidade social do Rio Grande do Sul voltado para a formação profissional de jovens em situação de vulnerabilidade social.	Rio Grande do Sul	Número não estimado	R\$ 20.000,00	Recursos próprios

## Balanco Social Anual / 2012

**AES Sul**

1 - Base de Cálculo	2012 Valor (Mil reais)			2011 Valor (Mil reais)		
Receita líquida (RL)	2.341.357			2.027.923		
Resultado operacional (RO)	257.397			374.985		
Folha de pagamento bruta (FPB)	86.710			103.532		
2 - Indicadores Sociais Internos	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação	11.859	13,68%	0,51%	10.356	10,00%	0,51%
Encargos sociais compulsórios	23.403	26,99%	1,00%	21.613	20,88%	1,07%
Previdência privada	6.403	7,38%	0,27%	9.263	8,95%	0,46%
Saúde	6.474	7,47%	0,28%	5.509	5,32%	0,27%
Segurança e saúde no trabalho	5.405	6,23%	0,23%	5.288	5,11%	0,26%
Educação	554	0,64%	0,02%	448	0,43%	0,02%
Cultura	-	0,00%	0,00%	-	0,00%	0,11%
Capacitação e desenvolvimento profissional	2.305	2,66%	0,10%	2.203	2,13%	0,11%
Creches ou auxílio-creche	275	0,32%	0,01%	245	0,24%	0,01%
Participação nos lucros ou resultados	11.275	13,00%	0,48%	13.609	13,14%	0,67%
Outros	-	0,00%	0,00%	-	0,00%	0,00%
<b>Total - Indicadores sociais internos</b>	<b>67.951</b>	<b>78,37%</b>	<b>2,90%</b>	<b>68.534</b>	<b>66,20%</b>	<b>3,38%</b>
3 - Indicadores Sociais Externos	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Educação	5.378	2,09%	0,23%	1.328	0,35%	0,07%
Cultura	1.742	0,68%	0,07%	1.034	0,28%	0,05%
Saúde e saneamento	25	0,01%	0,00%	883	0,24%	0,04%
Esporte	179	0,07%	0,01%	115	0,03%	0,01%
Creches	0	0,00%	0,00%	-	0,00%	0,00%
Combate à fome e segurança alimentar	0	0,00%	0,00%	-	0,00%	0,00%
Outros	6.157	2,39%	0,26%	6.112	1,63%	0,30%
<b>Total das contribuições para a sociedade</b>	<b>13.481</b>	<b>5,24%</b>	<b>0,58%</b>	<b>9.472</b>	<b>2,53%</b>	<b>0,47%</b>
Tributos (excluídos encargos sociais)	779	0,30%	0,03%	779.016	207,75%	38,41%
<b>Total - Indicadores sociais externos</b>	<b>14.260</b>	<b>5,54%</b>	<b>0,61%</b>	<b>788.488</b>	<b>210,27%</b>	<b>38,88%</b>
4 - Indicadores Ambientais	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa	22.837	8,87%	0,98%	21.315	5,68%	1,05%
Investimentos em programas e/ou projetos externos	-	0,00%	0,00%	1.632	0,44%	0,08%
<b>Total dos investimentos em meio ambiente</b>	<b>22.837</b>	<b>8,87%</b>	<b>0,98%</b>	<b>22.947</b>	<b>6,12%</b>	<b>1,13%</b>
Quanto ao estabelecimento de "metas anuais" para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/ operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa:	<input type="checkbox"/> não possui metas <input type="checkbox"/> cumpre de 51 a 75% <input type="checkbox"/> cumpre de 0 a 50% <input checked="" type="checkbox"/> cumpre de 76 a 100%			<input type="checkbox"/> não possui metas <input type="checkbox"/> cumpre de 51 a 75% <input type="checkbox"/> cumpre de 0 a 50% <input checked="" type="checkbox"/> cumpre de 76 a 100%		
5 - Indicadores do Corpo Funcional	2012			2011		
Nº de empregados(as) ao final do período	1.380			1.387		
Nº de admissões durante o período	194			243		
Nº de empregados(as) terceirizados(as)	2.009			2.228		
Nº de estagiários(as)	54			49		
Nº de empregados(as) acima de 45 anos	186			200		
Nº de mulheres que trabalham na empresa	306			255		
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	11,00%			13,33%		
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	46			60		
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	0%			1,67%		
Nº de pessoas com deficiência ou necessidades especiais	30			28		
6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial	2012			2011		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	53,72			50,44		
Número total de acidentes de trabalho	7			8		
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	<input type="checkbox"/> direção <input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências <input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)			<input type="checkbox"/> direção <input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências <input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)		
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	<input type="checkbox"/> direção e gerências <input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as) <input checked="" type="checkbox"/> todos(as) + Cipa			<input type="checkbox"/> direção e gerências <input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as) <input checked="" type="checkbox"/> todos(as) + Cipa		
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	<input type="checkbox"/> não se envolve <input type="checkbox"/> segue as normas da OIT <input checked="" type="checkbox"/> incentiva e segue a OIT			<input type="checkbox"/> não se envolve <input type="checkbox"/> segue as normas da OIT <input checked="" type="checkbox"/> incentiva e segue a OIT		
A previdência privada contempla:	<input type="checkbox"/> direção <input type="checkbox"/> direção e gerências <input checked="" type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)			<input type="checkbox"/> direção <input type="checkbox"/> direção e gerências <input checked="" type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)		
A participação dos lucros ou resultados contempla:	<input type="checkbox"/> direção <input type="checkbox"/> direção e gerências <input checked="" type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)			<input type="checkbox"/> direção <input type="checkbox"/> direção e gerências <input checked="" type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)		
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	<input type="checkbox"/> não são considerados <input type="checkbox"/> são sugeridos <input checked="" type="checkbox"/> são elegidos			<input type="checkbox"/> não são considerados <input type="checkbox"/> são sugeridos <input checked="" type="checkbox"/> são elegidos		
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	<input type="checkbox"/> não se envolve <input type="checkbox"/> apóia <input checked="" type="checkbox"/> organiza e incentiva			<input type="checkbox"/> não se envolve <input type="checkbox"/> apóia <input checked="" type="checkbox"/> organiza e incentiva		
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	na empresa: 4.637	no Procon: 54	na Justiça: 1.142	na empresa: 3.664	no Procon: 52	na Justiça: 2.025
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	na empresa: 100%	no Procon: 100%	na Justiça: 100%	na empresa: 100%	no Procon: 100%	na Justiça: 39%
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):	Em 2012: 1.401.358			Em 2011: 1.508.268		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	70,96 % governo, 6,23 % colaboradores(as), 18,17% acionistas, 4,64% terceiros			68,88 % governo, 5,77 % colaboradores(as), 16,33 % acionistas, 9,03 % terceiros		
7 - Outras Informações						



KPMG Risk Advisory Services Ltda.  
R. Dr. Renato Paes de Barros, 33  
04530-904 - São Paulo, SP - Brasil  
Caixa Postal 2467  
01060-970 - São Paulo, SP - Brasil

Central Tel 55 (11) 2183-3000  
Fax Nacional 55 (11) 2183-3001  
Internacional 55 (11) 2183-3034  
Internet www.kpmg.com.br

## Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes

Aos  
Acionistas e Demais Partes Interessadas da  
AES Brasil  
Barueri - SP

### Introdução

Fomos contratados com o objetivo de aplicar procedimentos de asseguração limitada sobre as informações de sustentabilidade divulgadas nos Relatórios de Sustentabilidade da AES Eletropaulo, AES Tietê e AES Sul, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2012.

### Responsabilidades da Administração da Companhia

As Administrações da AES Eletropaulo, AES Tietê e AES Sul são responsáveis pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações de sustentabilidade divulgadas nos Relatórios de Sustentabilidade de acordo com as Diretrizes para Relatórios de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative – GRI (GRI-G3) e com os controles internos que elas determinaram como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorções relevantes.

### Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações de sustentabilidade divulgadas nos Relatórios de Sustentabilidade, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo a NBC TO 3000 (Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão), emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC), que é equivalente à norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores, aplicáveis às informações não financeiras históricas. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações divulgadas nos Relatórios de Sustentabilidade, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000, equivalente à ISAE 3000, consiste, principalmente, de indagações às Administrações da AES Eletropaulo, AES Tietê e AES Sul e outros profissionais da Companhia envolvidos na elaboração das informações divulgadas nos Relatórios de Sustentabilidade, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidência que nos possibilite concluir na forma de asseguração limitada sobre as informações de sustentabilidade divulgadas nos Relatórios de Sustentabilidade.





Os procedimentos aplicados compreenderam:

- (a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações de sustentabilidade divulgadas nos Relatórios de Sustentabilidade da AES Eletropaulo, AES Tietê e AES Sul;
- (b) o entendimento das metodologias de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores através de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- (c) aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com as informações divulgadas nos Relatórios de Sustentabilidade;
- (d) confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis;
- (e) verificação se os limites organizacionais e operacionais definidos pela AES Eletropaulo, AES Tietê e AES Sul para a elaboração dos Relatórios de Sustentabilidade estão alinhados aos critérios estabelecidos pela Global Reporting Initiative - GRI.

Acreditamos que os procedimentos aplicados e que as evidências obtidas em nosso trabalho são suficientes e apropriadas para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

#### **Alcance e limitações**

Nosso trabalho teve como objetivo a aplicação de procedimentos de asseguração limitada sobre as informações de sustentabilidade divulgadas nos Relatórios de Sustentabilidade da AES Eletropaulo, AES Tietê e AES Sul, 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 projeções) e informações descritivas que são sujeitas à avaliação subjetiva.

Em um trabalho de asseguração limitada os procedimentos aplicados são menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguração razoável, portanto o nível de asseguração obtido é menor que de um trabalho de asseguração razoável. Dessa forma, não expressamos uma opinião de asseguração razoável sobre as informações de sustentabilidade divulgadas nos Relatórios de Sustentabilidade da AES Eletropaulo, AES Tietê e AES Sul.



#### **Conclusão**

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações de sustentabilidade divulgadas nos Relatórios de Sustentabilidade da AES Eletropaulo, AES Tietê e AES Sul, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2012, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as Diretrizes de Relatórios de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative - GRI (GRI-G3) e com os registros e arquivos que serviram de base para a sua preparação.

São Paulo, 22 de fevereiro de 2013

KPMG Risk Advisory Services Ltda.  
CRC 2SP023233/O-4



Eduardo V. Cipullo  
Contador CRC 1SP135597/O-6



KPMG Risk Advisory Services Ltda.  
R. Dr. Renato Paes de Barros, 33  
04530-904 - São Paulo, SP - Brasil  
Caixa Postal 2467  
01060-970 - São Paulo, SP - Brasil

Central Tel 55 (11) 2183-3000  
Fax Nacional 55 (11) 2183-3001  
Internacional 55 (11) 2183-3034  
Internet www.kpmg.com.br

## Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes

Aos  
Acionistas e Demais Partes Interessadas da  
AES Brasil  
Barueri – SP

### Introdução

Fomos contratados com o objetivo de aplicar procedimentos de asseguração limitada sobre as informações divulgadas no relatório “IV Ciclo de Diálogos com Públicos de Relacionamento AES”, relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2012, 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 “IV 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 setembro e novembro de 2012; (c) confronto, com base em amostragem, das informações qualitativas com as informações divulgadas no relatório “IV Ciclo de Diálogos com Públicos de Relacionamento AES”.

### Crítérios de elaboração das informações

As informações de sustentabilidade divulgadas no relatório “IV 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 “IV 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 “IV Ciclo de Diálogos com Públicos de Relacionamento AES”, relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2012, para que este esteja preparado de acordo com os registros e arquivos que serviram de base para a sua preparação.

São Paulo, 22 de fevereiro de 2013

KPMG Risk Advisory Services Ltda.  
CRC 2SP0232033/O-4



Eduardo V. Cipullo  
Contador CRC 1SP135597/O-6

## **Declaração de exame GRI**

A declaração de exame da GRI relativa ao nível de aplicação das diretrizes está em andamento. Essa página será substituída quando da disponibilização do documento final.

# Índice

GRI 3.12

Este Relatório de Sustentabilidade da AES Sul atende aos requisitos para o nível B+ de aplicação de acordo com as diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI).

A tabela a seguir apresenta as informações e a referência dos capítulos nos quais se localizam as respostas aos Indicadores GRI consolidados neste relatório.

ITENS DE PERFIL	
Indicador	Página
1.1. Mensagem do Presidente	5, 6
1.2. Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	7, 9, 18, 21, 22, 23, 24
<b>Perfil Organizacional</b>	
2.1. Nome da organização	5, 7
2.2. Principais marcas, produtos e/ou serviços	7
2.3. Estrutura operacional da organização	7, 8
2.4. Localização da sede da organização	5, 7
2.5. Países em que a organização opera e em que suas principais operações estão localizadas	5, 8
2.6. Tipo e natureza jurídica da propriedade	7
2.7. Mercados atendidos	7, 8
2.8. Porte da organização	7
2.9. Principais mudanças no do relatório	79
2.10. Prêmios e reconhecimentos	9, 26
<b>Parâmetros para o Relatório</b>	
3.1. Período coberto	5
3.2. Data do relatório anterior mais recente	5
3.3. Ciclo de emissão de relatórios	5 (anual)
3.4. Contato para dúvidas	5
3.5. Processo para definição do conteúdo do relatório	5
3.6. Limite do relatório	5, 7
3.7. Limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite	
Resposta: Não há limitações específicas quanto ao escopo ou limite deste relatório	
3.8. Base para a elaboração do relatório	5
3.9. Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos	
Resposta: As medições seguem as orientações das diretrizes da GRI. Caso contrário, notas explicativas informa as técnicas utilizadas	
3.10. Reformulações de informações de relatórios anteriores	
Resposta: Houve retificação de dados relacionados a atendimento ao consumidor apresentados nos relatórios de 2009 e 2010, bem como alguns indicadores de segurança devido à alteração da metodologia de cálculo. Todas as correções estão identificadas por notas explicativas.	
3.11. Mudanças significativas de escopo, limite ou métodos de medição	
Resposta: O metodologia de conversão do volume em peso dos resíduos de poda sofreu alteração significativa em relação ao ano anterior devido ao aprimoramento do método de cálculo.	
3.12. Tabela que identifica a localização do índice GRI	79
3.13. Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório	73, 74, 75, 76, 77
A Global Reporting Initiative está verificando o nível de aderência deste relatório às suas diretrizes. Os dados econômicos e financeiros, dos indicadores GRI e o Balanço Social Ibase foram auditados pela KPMG Risk Advisory Services S.A. Essa mensagem será substituída após conclusão do GRI check.	
<b>Governança, Compromissos e Engajamento</b>	
4.1. Estrutura de governança	13, 14
4.2. Presidência do mais alto órgão de governança	13, 14
4.3. Membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança	14, 16
4.4. Mecanismos para acionistas e empregados façam recomendações	13, 14, 15
4.5. Relação entre remuneração e o desempenho da organização	16, 18, 19
4.6. Processos para evitar conflitos de interesses	11, 13
4.7. Qualificações dos membros do mais alto órgão de governança	14, 15
4.8. Missão e valores, códigos de conduta e princípios internos	10

relevantes	
4.9. Responsabilidades pela implementação das políticas econômicas, ambientais e sociais	13, 14
4.10. Auto avaliação do mais alto órgão de governança	13, 14
4.11. Princípio da precaução	13, 14
4.12. Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente	10, 11, 71
4.13. Participação em associações e organismos nacionais/internacionais	10, 11, 71
4.14. Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização	24, 76
4.15. Base para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar	24
Resposta: Os stakeholders 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 stakeholders	24
4.17. Principais temas e preocupações levantados por meio do engajamento dos stakeholders	28
Resposta: O processo de construção da Plataforma de Sustentabilidade contou com o envolvimento e participação de diversos públicos de relacionamento da companhia. O histórico, assim como a matriz de materialidade, podem ser verificados em: <a href="http://www.aesbrasil.sustentabilidade.com.br">www.aesbrasil.sustentabilidade.com.br</a>	
<b>INDICADORES DE DESEMPENHO</b>	
Indicador	Página/resposta
EC1. Valor econômico direto gerado e distribuído	39
EC2. Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades devido a mudanças climáticas	34
EC3. Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício	58
Resposta: A participação nos planos de previdência privada da AES Sul é voluntária e abrange todos os colaboradores da empresa. Os planos oferecidos por meio das operadoras Itaú Vida e Previdência e Metlife (somente diretoria) – Fundação CEEE não permite mais adesões – possuem três opções de escolha diferentes: definido (somente Fundação CEEE), suplementar e voluntário. As contribuições são estipuladas de acordo com as características de cada um deles, com desembolsos feitos pelos colaboradores e pela empresa.	
EC4. Ajuda financeira significativa recebida do governo	68, 69, 70
<b>Presença no Mercado</b>	
EC5. Variação da proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo local	58
EC6. Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais	62
EC7. Contratação local de funcionários	70
<b>Impactos Econômicos Indiretos</b>	
EC8. Impacto de investimentos em infraestrutura para benefício público	37, 66, 68, 69, 70
EC9. Impactos econômicos indiretos	67, 68, 69, 70
<b>AMBIENTAL</b>	
<b>Materiais</b>	
EN1. Materiais usados por peso ou volume	48, 49
EN2. Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem	48, 49
<b>Energia</b>	
EN3. Consumo de energia direta discriminados por fonte de energia primária	51
EN4. Consumo de energia indireta discriminados por fonte primária	51
EN5. Energia economizada por melhorias em conservação e eficiência	44, 45

EN6. Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia	45, 46, 67
EN7. Iniciativas para reduzir o consumo de energia indireta e as reduções obtidas	44, 45
<b>Água</b>	
EN8. Total de água retirada por fonte	50
EN9. Fontes hídricas afetadas por retirada de água	50
EN10. Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	50
<b>Biodiversidade</b>	
EN11. Localização e tamanho da área possuída	7
EN12. Impactos na biodiversidade	--
EN13. Habitats protegidos ou restaurados	--
EN14. Estratégias para gestão de impactos na biodiversidade	--
EN15. Espécies na Lista Vermelha da IUCN e outras listas de conservação	--
<b>Emissões, Efluentes e Resíduos</b>	
EN16. Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa	51
EN17. Outras emissões indiretas relevantes de gases de efeitos estufa	51
EN18. Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa e as reduções obtidas	51
EN19. Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio	51
EN20. NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> , e outras emissões atmosféricas significativas	
EN21. Descarte total de água, por qualidade e destinação	50
EN22. Peso total de resíduos, por tipo e métodos de disposição	48
EN23. Número e volume total de derramamentos significativos	49
EN24. Peso de resíduos transportados, considerados perigosos	49
EN25. Descrição de proteção e índice de biodiversidade de corpos d'água e habitats	
Resposta: Não foram feitos coletas / descartes de água / efluentes em corpos d'água considerados sensíveis e/ou de áreas protegidas.	
<b>Produtos e Serviços</b>	
EN26. Iniciativas para mitigar os impactos ambientais	67
EN27. Percentual de produtos e embalagens recuperados, por categoria de produto	Não aplicável
<b>Conformidade</b>	
EN28. Valor de multas e número total de sanções resultantes da não conformidade com leis ambientais	52
Resposta: Não houve multas ambientais ou sanções monetárias significativas em 2012 decorrentes de decisão final transitada em julgado.	
<b>Transporte</b>	
EN29. Impactos ambientais referentes a transporte de produtos e de trabalhadores	51
Resposta: A empresa não realiza transporte de produtos e de trabalhadores, sendo os impactos ambientais correlacionados às emissões de GEE apresentadas no indicador EN16.	
<b>Geral</b>	
EN30. Investimentos em proteção ambiental	48
<b>PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE</b>	
<b>Emprego</b>	
LA1. Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região	55, 56
LA2. Número total e taxa de rotatividade de empregos, por faixa etária, gênero e região	57
<b>Reações entre Trabalho e a Governança</b>	
LA3. Comparação entre benefícios a empregados de tempo integral e temporários	58
LA4. Percentual de empregados abrangidos por negociação coletiva	
Resposta: 100% dos colaboradores são abrangidos por acordos de negociação coletiva	
LA5. Descrição de notificações (prazos e procedimentos)	
Resposta: No acordo coletivo não se menciona período ou o prazo de antecedência em que os colaboradores são notificados. Comenta-se que caso ocorram mudanças operacionais significativas, que as mesmas sejam discutidas previamente com o Sindicato, e a empresa fornece à entidade todas as informações referente às mudanças operacionais e referido estudo sobre as mesmas. Isso ocorreu na mudança para a nova sede, em Barueri (SP).	

<b>Saúde e Segurança no Trabalho</b>	
LA6. Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde	28
LA7. Taxa de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos dos funcionários e terceirizados	26
LA8. Programas de educação, prevenção e controle de risco	25, 27, 59
LA9. Temas relativos à segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos	25
Resposta: Os acordos formais com sindicatos cobrem os seguintes temas relacionados a saúde e segurança no trabalho: fornecimento e uso de equipamentos de proteção individuais e (EPI); treinamentos e educação; direitos de recusar trabalho inseguro; e conformidade com a OIT - Organização Internacional do Trabalho.	
<b>Treinamento e Educação</b>	
LA10. Média de horas por treinamento por ano	54
LA11. Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua e aposentadoria	55
LA12. Percentual de empregados que recebem análises de desempenho	53
<b>Diversidade e Igualdade de Oportunidades</b>	
LA13. Composição da alta direção e dos conselhos, e proporção por grupos e gêneros	14, 15, 54
LA14. Proporção de salário-base entre homens e mulheres, por categoria funcional	58, 59
LA15. Retorno ao trabalho e taxas de retenção após licença maternidade/ paternidade, discriminados por gênero	59
<b>DIREITO HUMANOS</b>	
<b>Processo de compra</b>	
HR1. Descrição e percentual de políticas, diretrizes para manejar todos os aspectos de direitos humanos em investimentos	--
HR2. Empresas contratadas submetidas a avaliações referentes a direitos humanos	63
HR3. Políticas para avaliação e tratamento do desempenho nos direitos humanos	--
<b>Não discriminação</b>	
HR4. Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas	12, 13
<b>Liberdade de Associação</b>	
HR5. Política de liberdade de associação e o grau da sua aplicação	
Resposta: No Acordo Coletivo da AES Sul constam cláusulas de Políticas de Relações Sindicais: Cláusula 20ª Dirigentes Sindicais, Cláusula 21ª Delegados Sindicais, Cláusula 32ª Reuniões Periódicas e Cláusula 42ª Liberação e Remuneração de Dirigentes Sindicais. Ambas reconhecem o Sindicato como legítimo representante de seus empregados, mantendo um relacionamento profissional e respeitoso, proporcionando, assim, condições adequadas para o Sindicato exercer sua representação através de ações como: liberação de dirigentes sindicais sem prejuízo a sua remuneração, realizações de reuniões, acesso de dirigentes sindicais às dependências da AES Sul, filiação sindical, distribuição de informativos, participação em reuniões corporativas, disponibilização de informações gerenciais.	
<b>Trabalho Infantil</b>	
HR6. Medidas para contribuir para a abolição do trabalho infantil	12, 63
<b>Trabalho Forçado/Escravo</b>	
HR7. Medidas para contribuir para a erradicação do trabalho forçado	12, 63
<b>Práticas de Segurança</b>	
HR8. Políticas de treinamentos relativos a aspectos de direitos humanos para seguranças	Não aplicável
<b>Direitos Indígenas</b>	
HR9. Número total de casos de violação de direitos dos povos indígenas e medidas tomadas	Não aplicável
HR10. Percentual e número total de operações que tenham sido analisadas quanto aos riscos relacionados a direitos humanos e/ou os impactos desses riscos	63
<b>SOCIEDADE</b>	
<b>Comunidade</b>	
SO1. Gestão de impactos das operações nas comunidades	64, 67, 68, 69, 70, 71
<b>Corrupção</b>	
SO2. Unidades submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	11, 12
SO3. Percentual de empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção	11, 12

SO4. Resposta a casos de corrupção	12
<b>Políticas Públicas</b>	
SO5. Posições quanto a políticas públicas	71
SO6. Políticas de contribuições financeiras para partidos políticos, políticos ou instituições	
Resposta: A AES Brasil e empresas controladas não contribuem com partidos políticos no país.	
SO7. Ações judiciais por concorrência desleal	11, 12
<b>Conformidade</b>	
SO8. Multas e sanções não monetárias	--
<b>RESPONSABILIDADE SOBRE O PRODUTO</b>	
<b>Saúde e Segurança do Cliente</b>	
PR1. Política para preservar a saúde e segurança do consumidor durante o uso do produto	28
PR2. Não conformidades relacionadas aos impactos causados por produtos e serviços	
Resposta: Não foram registrados casos de não conformidade referentes a saúde e segurança do consumidor	
<b>Rotulagem de Produtos e Serviços</b>	
PR3. Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos de rotulagem	--
PR4. Não conformidades relacionadas à rotulagem de produtos e serviços	--
PR5. Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas	30
<b>Comunicação e Marketing</b>	
PR6. Programas de adesão a leis, normas e códigos voluntários	--
PR7. Casos de não conformidade relacionados à comunicação de produtos e serviços	
Resposta: Não houve casos de não-conformidade relacionados a regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicação de marketing.	
PR8. Reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade de clientes	
Resposta: Não houve casos de violação de privacidade ou perda de dados de clientes no período.	
<b>Compliance</b>	
PR9. Multas por não conformidade no fornecimento de produtos e serviços	33
<b>INDICADORES SETORIAIS</b>	
EU1. Capacidade instalada (MW), discriminada por fonte de energia e por sistema regulatório	7
EU2. Produção líquida de energia, discriminada por fonte de energia primária e por sistema regulatório	
Resposta: Indicador não aplicável para a AES Sul.	
EU3. Número de unidades consumidoras residenciais, industriais, institucionais e comerciais	7
EU4. Comprimento de linhas de transmissão e distribuição aéreas e subterrâneas	7
EU5. Alocação de permissões de emissão de equivalentes de CO <sub>2</sub> , discriminadas por estrutura de mercado e créditos de carbono	
Resposta: 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	35, 36, 45
EU7. Programas de gerenciamento pelo lado da demanda	45
EU8. Pesquisa e desenvolvimento em confiabilidade do fornecimento e promoção do desenvolvimento sustentável	37
Resposta: De acordo com a regulamentação do setor elétrico, 0,2% da receita operacional líquida da AES Sul é destinada ao programa de pesquisa e desenvolvimento, tendo sido investidos, em 2012, R\$ 5,6 milhões, contemplando 16 projetos (a previsão era de R\$ 6 milhões). Para 2013, a estimativa de investimento é de R\$ 6,8 milhões.	
EU9. Provisão para descomissionamento de usinas nucleares	
Resposta: Indicador não aplicável para a AES no Brasil.	
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 (%)	
Resposta: Indicador não aplicável para a AES Sul.	

EU12. Percentual de perda de transmissão e distribuição em relação ao total de energia	44
EU13. Biodiversidade de habitats de substituição em comparação à biodiversidade das áreas afetadas	--
EU14. Programas e processos que asseguram a disponibilização de mão de obra qualificada	70
EU15. Porcentagem de empregados com direito a aposentadoria nos próximos cinco e dez anos, discriminada por categoria funcional e região	--
EU16. Políticas e exigências referentes a saúde e segurança de empregados e de trabalhadores terceirizados e subcontratados	
Resposta: Todas as diretrizes de segurança da AES Sul são aplicáveis a seus fornecedores no exercício de suas atividades contratadas.	
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	
Resposta: 100% dos colaboradores são submetidos a treinamentos e avaliações de segurança.	
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	25, 34
EU21. Medidas para planejamento de contingência, plano de gestão e programa de treinamento para desastres/emergências, além de planos de recuperação/restauração	34
EU22. Programas, inclusive aqueles em parceria com o governo, visando melhorar ou manter o acesso a serviços de eletricidade	67
EU23. Programas, inclusive aqueles em parceria com o governo, visando melhorar ou manter o acesso à eletricidade e ao serviço de assistência ao consumidor	67
EU24. Práticas para lidar com barreiras relacionadas a idioma, cultura, baixa escolaridade e necessidades especiais que se interpoem ao acesso à eletricidade e ao serviço de assistência ao consumidor, assim como ao seu uso seguro	67
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	28
EU26. Percentual de população não atendida em áreas com distribuição ou serviço regulamentados	
Resposta: Não existem demandas de novos atendimentos reprimidos, visto que 100% dos municípios da área de concessão encontram-se universalizados. Os novos atendimentos decorrem do crescimento populacional e são atendidos nos prazos definidos pela legislação vigente, considerando ainda o programa de regularização de ligações clandestinas (Transformação de Consumidores em Clientes).	
EU27. Desligamentos residenciais por falta de pagamento, discriminados por duração do desligamento e por sistema regulatório	
Resposta: Menos de 24 horas – 259.012; Entre 24 horas a 1 semana – 10.184; Mais de 1 semana – 182.	
EU28. Frequência das interrupções no fornecimento de energia	33
EU29. Duração média das interrupções no fornecimento de energia	33
EU30. Fator de disponibilidade média da usina, discriminado por fonte de energia e por sistema regulatório	
Resposta: Indicador não aplicável para a AES Sul.	

INFORMAÇÕES SOBRE ABORDAGEM DE GESTÃO		
Abordagem	Aspectos	Página
EC	Desempenho econômico	38-42
	Presença no mercado	8
	Impactos econômicos indiretos	64, 67-71
EN	Materiais	47-52
	Energia	
	Água	
	Biodiversidade	
	Emissões, efluentes e resíduos	
	Produtos e serviços	
	Conformidade	
	Transporte	
LA	Geral	52-60
	Emprego	
	Rel. entre trab. e a governança	
	Saúde e segurança no trabalho	
	Treinamento e educação	
HR	Diversidade e igualdade de oportunidade	60-64
	Processo de compra	
	Não discriminação	
	Liberdade de associação	10-12
	Trabalho infantil	
	Trabalho forçado/escravo	25-29
SO	Práticas de segurança	
	Direitos indígenas	81
	Comunidade	64-72
	Corrupção	12
	Políticas públicas	71
PR	Comportamento anticompetitivo	12
	Conformidade	28
	Saúde e segurança do cliente	
	Rotulagem de produtos e serviços	81
	Comunicação e marketing	81
PR	Privacidade do cliente	
	Compliance	10-12



# Créditos

## Coordenação geral

Paulo Camillo Vargas Penna

*Vice-presidência de Relações Institucionais, Comunicação e Sustentabilidade*

## Orientação de conteúdo

Luciana Alvarez

*Gerência de Sustentabilidade*

## Coordenação de conteúdo

Luiz Pires

*Especialista em Sustentabilidade*

Carlos Carriconde

*Analista de Sustentabilidade*

## Redação e edição

Report Sustentabilidade

## Revisão

Assertiva Produções Editoriais

## Projeto gráfico, diagramação e produção gráfica

Ricca RI