



**Relatório de  
Sustentabilidade  
2009**



## Índice

|   |     |
|---|-----|
| 1. Mensagem do Presidente.....          | 3   |
| 2. Perfil.....                          | 6   |
| 3. Reconhecimentos.....                 | 12  |
| 4. Governança Corporativa.....          | 13  |
| 5. Estratégia e Gestão.....             | 23  |
| 6. Segurança.....                       | 30  |
| 7. Desempenho Econômico-Financeiro..... | 36  |
| 8. Desempenho Operacional.....          | 44  |
| 9. Desempenho Comercial.....            | 54  |
| 10. Nossos Clientes.....                | 57  |
| 11. Nossos Colaboradores.....           | 69  |
| 12. Nossos Fornecedores.....            | 82  |
| 13. Sociedade.....                      | 86  |
| 14. Meio Ambiente.....                  | 102 |

## 1. Mensagem do Presidente

É com satisfação que compartilhamos nossos resultados de 2009. Em um cenário marcado por uma crise econômica mundial – iniciada em setembro de 2008, nossas empresas ampliaram seus investimentos visando à melhor qualidade na prestação de serviços e ao crescimento de seus negócios.

Ao longo de 2009, o Grupo AES Brasil investiu R\$ 774 milhões na manutenção e expansão do sistema elétrico da AES Eletropaulo e da AES Sul, na inovação tecnológica, na recuperação de perdas de energia na distribuição, na excelência operacional das usinas da AES Tietê e no desenvolvimento de novas tecnologias no segmento de telecomunicações por meio da AES Eletropaulo Telecom e da AES Com Rio. A AES Eletropaulo – a maior distribuidora de energia da América Latina – investiu R\$ 516 milhões, 13% acima do realizado em 2008.

Para 2010, renovamos nosso compromisso com a qualidade dos serviços prestados a nossos mais de 7 milhões de clientes em São Paulo, Rio de Janeiro e Rio Grande do Sul e programamos investimentos de R\$ 1,1 bilhão, valor 42% superior a 2009.

Desse total, R\$ 957 milhões se destinam às nossas atividades de distribuição de energia elétrica, com destaque à AES Eletropaulo, que investirá R\$ 691 milhões (34% superior a 2009), e à AES Sul, que ampliará seus investimentos para R\$ 266 milhões.

De forma a minimizar os impactos de condições climáticas mais severas em São Paulo, que afetaram em 2009 os indicadores de qualidade de nossos serviços, somados a nossos investimentos em automação na rede elétrica, a AES Eletropaulo está ampliando suas ações de manutenção, destacando-se o aumento em cerca de 50% das podas preventivas de árvores em sua área de concessão.

Visando à um melhor atendimento e à comunicação com nossos clientes, a AES Eletropaulo lançou em 2009 uma nova conta de energia, remodelou sua Agência Virtual e implementou o serviço via SMS Torpedo Fácil. A AES Sul realizou 2.300 ligações de clientes dentro do Programa Luz para Todos, que desde 2004 já beneficiou 25.000 clientes em sua área de concessão, e neste início de 2010 também lançou uma nova conta de energia.

A AES Tietê (controladora) gerou no ano de 2009 1.662 MW médios de energia (1.510 MW médios, em 2008) e investiu R\$ 54,5 milhões na manutenção e confiabilidade de suas usinas e na construção de pequenas centrais hidroelétricas no Estado de São Paulo. Recentemente, demos entrada em processo de licenciamento ambiental para projeto termoelétrico de 500 MW, no Estado de São Paulo. Concluímos a estabilização financeira da AES Uruguiana e a redução dos contratos com as distribuidoras de energia elétrica, em vista da ausência de suprimento do gás contratado da Argentina.

Em telecomunicações, ampliamos a carteira de clientes da AES Eletropaulo Telecom e da AES Com Rio em 45% e 22%, respectivamente. Investimos R\$ 58 milhões em expansões, melhorias

de rede e sistemas que contribuiram para melhorar o nível de atendimento a nossos clientes. Para atender à crescente demanda de tráfego, nossa capacidade de transmissão de dados foi expandida em 20%, atingindo 446 Gbps.

Em segurança – nosso valor número 1 – investimos R\$ 13,6 milhões em treinamento, melhoria de processos e compra de equipamentos de proteção individual e coletiva – voltados a nossos colaboradores próprios e terceiros – e em campanhas direcionadas à segurança da população sobre os riscos que envolvem a rede elétrica. Para 2010, estão planejados investimentos de R\$ 18,8 milhões, reforçando ainda mais as campanhas de segurança com a rede elétrica para a população.

Para a sustentabilidade dos negócios, investimos cerca de R\$ 10 milhões na formação de líderes, no desenvolvimento de sucessores e na capacitação de nossos profissionais, valor 10% superior ao investido em 2008. Encerramos o ano com 5.900 profissionais e aumentamos as oportunidades de crescimento para nossos colaboradores. Foram 325 vagas oferecidas internamente, 38% a mais do que em 2008. Conseguimos também atrair novos talentos do mercado, sendo que mais de 14.000 pessoas se inscreveram para 20 vagas no nosso programa de trainees.

Nossa atuação social ganhou mais abrangência com a inauguração, em Osasco, da sexta unidade da Casa de Cultura e Cidadania que, juntamente com as unidades já existentes em Caconde, Barra Bonita, Lins, São José do Rio Pardo e São Paulo, atendem cerca de 5.200 crianças e adolescentes em atividades culturais e esportivas e 1.500 jovens e adultos em oficinas de geração de renda e cursos profissionalizantes.

Na área ambiental, a AES Tietê já reflorestou 2.700 hectares (1.100 hectares em 2009) das Áreas de Preservação Permanente situadas no entorno dos reservatórios de suas dez usinas hidroelétricas. Em 2009, a AES Tietê produziu também 2,5 milhões de alevinos de sete espécies nativas do Rio Tietê, destinando-os aos seus reservatórios.

Em 2009, as empresas do Grupo AES Brasil apresentaram lucro líquido de R\$ 1,9 bilhão, 9,6% maior do que o do ano anterior (R\$ 1,7 bilhão). As distribuidoras de energia registraram lucro líquido de R\$ 1,2 bilhão (R\$ 1,1 bilhão da AES Eletropaulo e R\$ 157 milhões da AES Sul); as geradoras, R\$ 805 milhões (R\$ 780,2 milhões da AES Tietê e R\$ 25 milhões da AES Uruguaiana) e as empresas de telecomunicações, R\$ 74 milhões (R\$ 37,6 milhões da AES Eletropaulo Telecom e R\$ 36 milhões da AES Com Rio). A AES Brasil obteve um EBITDA (lucro antes dos juros, impostos, depreciações e amortizações) de R\$ 3,2 bilhões, valor similar ao de 2008.

O trabalho de todos os nossos colaboradores e parceiros, que tanto contribuíram para a performance de nossas empresas, foi reconhecido de várias formas, destacando-se:

- AES Brasil foi eleita uma das 20 empresas-modelo em Sustentabilidade, pelo Guia de Sustentabilidade da Revista Exame;

- AES Eletropaulo conquistou o Prêmio Nacional da Qualidade, concedido pela Fundação Nacional da Qualidade; foi eleita a Melhor Distribuidora de Energia Elétrica na Satisfação do Cliente da Região Sudeste, conforme pesquisa realizada pela Agência Nacional de Energia Elétrica na apuração do Índice ANEEL de Satisfação do Cliente (IASC); e também foi reconhecida como a Empresa Mais Admirada do Setor de Fornecimento de Energia, pela Revista Carta Capital;
- AES Tietê e AES Eletropaulo Telecom receberam a Medalha de Prata no Prêmio Paulista de Qualidade;
- AES Sul conquistou o Troféu de Prata no Prêmio Gaúcho da Qualidade da Gestão.

A dedicação e o comprometimento de nossos colaboradores e o apoio de nossos clientes, fornecedores, instituições financeiras, órgãos reguladores, poder público e acionistas foram fundamentais em 2009 e serão imprescindíveis para vencermos os novos desafios de 2010 e para seguirmos contribuindo para o crescimento econômico e social brasileiro.

**Britaldo Soares**

Presidente da AES Brasil

## **2. Perfil**

Maior distribuidora de energia elétrica em consumo e faturamento da América Latina, a AES Eletropaulo atingiu, em 2009, a marca de 5.999.506 clientes atendidos, ou 16,3 milhões de pessoas, na região socioeconômica mais importante do país. A área de concessão tem 4.526 km<sup>2</sup> e abrange 24 municípios da região metropolitana de São Paulo, inclusive a capital, onde se localiza a sede administrativa. Sua principal atividade é a distribuição de energia elétrica, por meio de sistemas de distribuição e subtransmissão, para clientes residenciais, comerciais, industriais e o poder público. Em 2009, comercializou 34.436 GWh de energia, 1,8% acima de 2008, e registrou lucro líquido de R\$ 1,1 bilhão.

A AES Eletropaulo passou por um importante processo de alinhamento de sua marca à da controladora e lançou, em 2009, outra logomarca.

Em 2009, a companhia investiu R\$ 516 milhões em obras de manutenção, melhoria e expansão do sistema elétrico, para atender ao crescimento de seu mercado e elevar o nível de qualidade dos serviços. Destacam-se o acréscimo de 191 MVA (megavolts-ampères) na capacidade instalada do sistema e a finalização das obras das novas subestações Tiradentes e Tenente Marques.

A AES Eletropaulo é uma empresa de capital aberto que faz parte do Nível 2 de Governança Corporativa da BM&FBovespa (Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros de São Paulo) e, desde 2005, integra a carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), também da Bovespa, que reúne empresas com os melhores desempenhos relacionados à sustentabilidade.

Seus acionistas controladores, por meio das empresas AES Elpa S.A. e Companhia Brasileira de Energia, são a AES Corporation e o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES). A AES Corporation é um dos maiores grupos mundiais na área de Geração e Distribuição de Energia Elétrica.

### **2.1 Visão, Missão e Valores**

#### **Visão**

Ser a melhor concessionária de distribuição de energia elétrica do Brasil até 2011.

#### **Missão**

Satisfazer a sociedade por meio da prestação de serviços e soluções em energia, atuando de maneira segura e socialmente responsável.

#### **Valores**

- Segurança em primeiro lugar;
- Agir com integridade;
- Honrar compromissos;

- Buscar a excelência;
- Realizar-se no trabalho.

## 2.2 AES Eletropaulo em Números

- 4.526 km<sup>2</sup> de área de atuação
- 24 cidades atendidas
- 6 milhões de clientes
- 4.360 colaboradores próprios (em 31/12/2009)
- 149 subestações
- 40.368 km de rede de distribuição aérea
- 2.883 km de rede de distribuição subterrânea
- 34.436 GWh de energia vendida em 2009 (mercado cativo)
- R\$ 516 milhões de investimentos em 2009, sendo R\$ 37,4 milhões financiados por clientes
- R\$ 1,1 bilhão de lucro líquido

## 2.3 Área de Concessão



## **2.4 Histórico**

A AES Eletropaulo resultou da cisão, em 1997, e da privatização, em 1998, da Eletropaulo – Eletricidade de São Paulo pelo Governo do Estado de São Paulo. Em 31 de dezembro de 1997, a companhia foi reestruturada, o que originou a criação da Eletropaulo e de quatro outras companhias. A Eletropaulo foi privatizada em 15 de abril de 1998 por meio de um leilão público.

Em 1999, a AES Corp. adquiriu ações preferenciais da companhia por meio de subsidiárias e, a partir de novas aquisições e reestruturações, tornou-se a principal acionista em 2001. A atual composição acionária é fruto da reorganização societária implementada pela Companhia Brasileira de Energia, pela AES Corporation e pelo BNDES em 2003.

### **2.4.1 Linha do Tempo**

**1899** – origem da AES Eletropaulo, com a fundação da The São Paulo Railway Light Power Company Limited.

**1923** – o controle da The São Paulo Railway Light Power Company Limited passa para a holding Brazilian Traction Light and Power Co. Ltd.

**1956** – reestruturação da holding, que passa a ser denominada Brascan Limited.

**1979** – o Governo Federal adquire da Brascan o controle acionário da Light – Serviços de Eletricidade S.A.

**1981** – a Light passa a ser controlada pelo governo paulista, que altera o nome da empresa para Eletropaulo – Eletricidade de São Paulo S.A.

**1997** – a reestruturação decorrente do programa de privatização desmembra a Eletropaulo em quatro empresas: duas distribuidoras de energia (Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo S.A. e Bandeirante Energia S.A.), uma transmissora de energia (EPTE – Empresa Paulista de Transmissão de Energia Elétrica, atual CTEEP) e uma geradora de energia (Emae – Empresa Metropolitana de Águas e Energia S.A.).

**1998** – a Eletropaulo é adquirida, em leilão, pela Lightgás, consórcio formado pela AES Corp., pela Companhia Siderúrgica Nacional, pela Électricité de France e pela Reliant Energy.

**2001** – após nova reestruturação, todo o controle da distribuidora fica somente com a AES Corp. A razão social da Eletropaulo continua a mesma, mas a empresa passa a se denominar AES Eletropaulo.

**2003** – criação da holding Companhia Brasileira de Energia, em que o BNDES é sócio da AES Corp. A AES Corp. detém 50% mais uma ação do capital votante da Companhia Brasileira de

Energia, e o BNDES, 50% menos uma ação. Além da AES Eletropaulo, fazem parte da holding, atualmente, AES Tietê, AES Uruguaiana, AES Infoenergy, AES Eletropaulo Telecom e AES Com Rio.

## **2.5 AES Corporation**

A AES Corporation é uma das empresas globais de energia da Fortune 500, com negócios de geração e distribuição. Com diversificada carteira de fontes térmicas e renováveis, a companhia fornece energia sustentável e segura em 31 países. A força de trabalho de 27.000 pessoas tem compromisso com a excelência operacional e com o atendimento às necessidades de energia em constante modificação do mundo. Em 2009, as receitas da AES Corp., que detém e administra um total de US\$ 40 bilhões em ativos, totalizaram US\$ 14 bilhões.

Fundada em 1981, a companhia construiu sua primeira usina em 1985 no Texas (EUA) e, em 1990, já contava com outras três usinas em três estados norte-americanos. Na década de 1990, a AES começou a gerar eletricidade no Reino Unido, passando a atender a Argentina, o Paquistão, a China, a Hungria, a Índia e países da África Ocidental, da América Central e do Oriente Médio.

A AES desenvolve também projetos de geração sustentável, como energia eólica e outras áreas de energia alternativa. Atualmente, a companhia dispõe de mais de 6.000 MW em projetos de geração eólica em desenvolvimento em todo o mundo.

O Grupo chegou ao Brasil em 1997, e atualmente é controlador de oito empresas operacionais, que atuam nos setores de energia elétrica e telecomunicações – AES Eletropaulo, AES Sul, AES Tietê, AES Minas PCH (controlada pela AES Tietê), AES Uruguaiana, AES Infoenergy, AES Com Rio e AES Eletropaulo Telecom.

## **2.6 Setor de Distribuição de Energia**

O mercado de distribuição de energia elétrica no Brasil é regulado pelo regime de concessão. Hoje, atuam no país 64 concessionárias, estatais e privadas, conforme dados da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel). São atendidos cerca de 47 milhões de unidades consumidoras, das quais 85% são consumidores residenciais, em mais de 99% dos municípios brasileiros. Os consumidores residenciais representam 25% do consumo no País.

### **2.6.1 Os impactos socioambientais das distribuidoras de energia**

Embora os efeitos da distribuição de energia elétrica no meio ambiente não estejam tão claros quanto o da geração de energia, distribuidoras têm se mobilizado em escala mundial para discutir o impacto de suas atividades no meio ambiente e para buscar soluções. O setor é especialmente vulnerável às mudanças climáticas, uma vez que condições adversas do clima, como chuvas intensas ou inundações, afetam diretamente suas operações.

Diante desse cenário, as distribuidoras passaram a monitorar o impacto que suas operações podem ter sobre o meio ambiente e a desenvolver programas, como o de Eficiência Energética, com o objetivo de reduzir o consumo de energia elétrica e, conseqüentemente, poupar recursos naturais. Os resíduos produzidos pelas distribuidoras, como o óleo usado em transformadores, são possíveis fontes de acidentes ambientais. Por esse motivo, concessionárias como a AES Eletropaulo mantêm programas de gestão de resíduos, que preveem sua destinação correta ou sua reutilização.

A constante modernização das instalações e das redes de distribuição e o emprego de novas tecnologias são também fundamentais para mitigar os impactos das atividades de distribuição, uma vez que preconizam o uso de materiais que causam menor dano ao meio ambiente e de equipamentos que evitam perdas de eletricidade.

### **2.6.2 Energia Comprada pela AES Eletropaulo**

No novo modelo regulatório brasileiro, vigente desde 2004, as distribuidoras não compram energia elétrica diretamente dos produtores. A energia é disponibilizada por meio de leilões e vem de diversas fontes, sendo a geração hidráulica (considerada energia limpa, que não produz gases de efeito estufa) a predominante. No caso da AES Eletropaulo, a distribuidora também adquire toda a energia assegurada produzida pelas usinas hidrelétricas da AES Tietê (11,1 mil GWh em 2009). Com o fim desse contrato, previsto para 2015, a empresa passará a adquirir energia apenas nos leilões e de Itaipu. A energia adquirida pela AES Eletropaulo em 2009 (41.254 GWh) veio de fontes a geração hidráulica (95%), fontes alimentadas por combustíveis fósseis (2%) e fontes alternativas (3%).

### **2.6.3 Regulação do Setor e Concessão**

As concessões de distribuição dão o direito de distribuir energia em uma área definida em contrato durante determinado período, que normalmente é de 30 anos para distribuição. Os segmentos de geração e transmissão de energia também são regulados por meio de concessões, sendo que, para a geração, os contratos são normalmente de 35 anos.

A Lei de Concessões estabelece, entre outras coisas, as condições que a concessionária deve cumprir na prestação dos serviços de energia, os direitos dos consumidores e as obrigações da concessionária.

As diretrizes vigentes para o setor elétrico são aquelas advindas das leis 10.847 e 10.848/04 e pelo Decreto nº 5.163/04. Das distribuidoras, o novo modelo exige, por exemplo, a contratação da totalidade de sua demanda e a compra de energia elétrica no ambiente regulado por leilões, que leva em conta a contratação pela menor tarifa, com o objetivo de reduzir o custo da energia elétrica a ser repassada aos consumidores.

| Dimensão Geral   |           |           |           |
|--|-----------|-----------|-----------|
| Indicadores Operacionais e de Produtividade                        |           |           |           |
| Dados técnicos (insumos, capacidade de produção, vendas, perdas)   | 2007      | 2008      | 2009      |
| Número de consumidores atendidos - cativos                         | 5.651.697 | 5.832.093 | 5.999.506 |
| Número de consumidores atendidos - livres                          | 215       | 214       | 213       |
| Número de localidades atendidas (municípios)                       | 24        | 24        | 24        |
| Número de empregados próprios                                      | 4.241     | 4.141     | 4.360     |
| Número de empregados terceirizados                                 | 4.507     | 6.368     | 7.191     |
| Número de escritórios comerciais                                   | 43        | 60        | 75        |
| Energia gerada (GWh)   | NA        | NA        | NA        |
| Energia comprada (GWh)   | 38.967    | 38.917    | 41.254    |
| Itaipu   | 12.344    | 10.614    | 10.436    |
| Contratos iniciais   | 0         | 0         | 0         |
| Contratos bilaterais   |           |           |           |
| - com terceiros  | 211       | 220       | 204       |
| - com parte relacionada  | 11.625    | 11.542    | 11.135    |
| Leilão   | 0         | 0         | 0         |
| Proinfa  | 380       | 598       | 873       |
| CCEAR  | 14.407    | 15.912    | 18.482    |
| Mecanismo de Comercialização de Sobras e Déficits (MCSD)           | 0         | 31        | 123       |
| Perdas Elétricas Globais (GWh)                                     | 5.319     | 5.433     | 5.548     |
| Perdas elétricas - total (%) sobre o requisito de energia          | 11,48     | 11,58     | 11,81     |
| Perdas técnicas - (%) sobre o requisito de energia                 | 6,49      | 6,49      | 6,49      |
| Perdas não técnicas - (%) sobre o requisito de energia             | 4,99      | 5,09      | 5,32      |
| Energia vendida (GWh) - mercado cativo                             | 32.617    | 33.906    | 34.483    |
| Residencial  | 12.878    | 13.843    | 14.433    |
| Residencial Baixa Renda  | 622       | 583       | 581       |
| Comercial  | 10.072    | 10.301    | 10.752    |
| Industrial   | 6.475     | 6.559     | 6.032     |
| Rural  | 27        | 27        | 26        |
| Poder público  | 1.088     | 1.100     | 1.148     |
| Iluminação pública   | 878       | 878       | 899       |
| Serviço público  | 537       | 568       | 565       |
| Consumo próprio  | 40        | 46        | 47        |
| Subestações (em unidades)  | 149       | 148       | 149       |
| Capacidade instalada (MVA)   | 12.983    | 12.952    | 13.118    |
| Linhas de transmissão - em km                                      | NA        | NA        | NA        |
| Linhas de subtransmissão - em km                                   | 1.736     | 1.743     | 1.737     |
| Rede de distribuição - em km                                       | 42.398    | 42.794    | 43.251    |
| Transformadores de distribuição (em unidades)                      | 193.387   | 195.580   | 196.453   |
| Venda de energia por capacidade instalada (GWh/MVA*n de horas/ano) | 0,00029   | 0,00030   | 0,00030   |
| Energia vendida por empregado (GWh)                                | 7,7       | 8,2       | 7,9       |
| Número de consumidores por empregado                               | 1.333     | 1.408     | 1.376     |
| Valor Adicionado/GWh vendido (R\$ mil)                             | 178       | 179       | 193       |
| DEC  | 8,90      | 9,20      | 11,86     |
| FEC  | 5,64      | 5,20      | 6,17      |

### 3. Reconhecimentos

| <b>Reconhecimento</b>  | <b>Promotora do Reconhecimento</b> |
|--|------------------------------------|
| <b>AES Brasil</b>  |                                    |
| Uma das 20 empresas-modelo em Sustentabilidade   | Guia Exame de Sustentabilidade     |
| <b>AES Eletropaulo</b>   |                                    |
| Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ), na categoria grandes empresas  | Fundação Nacional da Qualidade     |
| Primeiro lugar no Índice Aneel de Satisfação do Cliente (IASC), na Região Sudeste, e terceiro lugar no IASC Brasil | Aneel                              |
| Empresa do setor de fornecimento de energia elétrica mais admirada do Brasil                                       | Carta Capital                      |
| Prêmio Fundação Coge, na categoria Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho   | Fundação Coge                      |

#### **4. Governança Corporativa**

Listada pela Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros de São Paulo (BM&FBovespa), a AES Eletropaulo trabalha continuamente para aprimorar suas práticas de governança e, assim, criar valor para todos os seus públicos de relacionamento. Seus princípios e práticas são os estabelecidos pelo estatuto social e pelo manual de governança corporativa, disponibilizados para acesso público no site da companhia ([www.aeseletropaulo.com.br/ri](http://www.aeseletropaulo.com.br/ri)). Eles indicam os regulamentos e as normas que servem de base para sua governança e os órgãos responsáveis pela sua manutenção: o Conselho de Administração, a Diretoria Executiva, o Conselho Fiscal e a Assembleia de Acionistas.

A AES Eletropaulo integra o nível 2 de governança corporativa da BM&FBovespa desde 2004 e foi a sétima empresa a se comprometer com o regulamento de práticas diferenciadas de governança corporativa – nível 2, que incluem: a divulgação em inglês da íntegra das demonstrações financeiras, relatório de administração, parecer dos auditores e notas explicativas - elaboradas de acordo com a legislação societária brasileira e acompanhadas de nota explicativa adicional com reconciliação do resultado do exercício e patrimônio líquido apurados, segundo o critério brasileiro e em USGAAP, evidenciando as principais diferenças entre os critérios contábeis; a extensão para todos os acionistas detentores de ações ordinárias e de ações preferenciais classe B das mesmas condições obtidas pelos controladores quando da venda do controle da companhia (tag along) e de, no mínimo, 80% desse valor para os detentores de ações preferenciais classe A; ações preferenciais com direito a voto em algumas matérias; a adesão à câmara de arbitragem para resolver conflitos societários; ter pelo menos 20% de membros independentes no Conselho de Administração, entre outras práticas.

Pelo quinto ano consecutivo, a companhia integra a carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), que reúne as empresas que apresentam os melhores desempenhos sob o aspecto da sustentabilidade. Por ser subsidiária da AES Corp., companhia de capital aberto com ações na Bolsa de Nova York, a AES Eletropaulo adequou seus controles à Lei Sarbanes-Oxley (SOx), cujo objetivo é assegurar a confiabilidade das demonstrações financeiras de empresas que negociam ações no mercado norte-americano.

Somente os detentores de ações ordinárias podem exercer seu direito a voto nas assembleias gerais ordinárias, realizadas anualmente, e nas extraordinárias, convocadas a qualquer tempo. Cada ação ordinária representa um voto nas assembleias, nas quais as decisões são tomadas com base na maioria dos votos. O total de ações da AES Eletropaulo é composto de 66.604.817 ações ordinárias e 100.739.070 ações preferenciais, sendo 2.369.349 classe A e 98.369.721 classe B.

##### **4.1 Estrutura de Governança Corporativa**

A companhia é administrada pelo Conselho de Administração e pela Diretoria. O Conselho de Administração é assessorado em suas funções por um Comitê de Gestão da Política de Investimentos e Operacional. A empresa conta ainda com um Conselho Fiscal de funcionamento não permanente, instalado por solicitação dos acionistas nas assembleias

gerais. A Política de Divulgação e o Guia de Valores da companhia ([www.aeseletpaulo.com.br/ri](http://www.aeseletpaulo.com.br/ri)) dispõem sobre os mecanismos adotados para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados.

| Dimensão Social e Setorial   |          |          |          |
|--|----------|----------|----------|
| Indicadores Sociais Internos   |          |          |          |
| Empregados/Empregabilidade/Administradores   |          |          |          |
| j) Administradores   | 2007     | 2008     | 2009     |
| Remuneração e/ou honorários totais (R\$ mil) (A)                                   | 6.618,00 | 9.983,00 | 7.341,00 |
| Número de Diretores (B)  | 7        | 8        | 6        |
| Remuneração e/ou honorários médios A/B (R\$ mil)                                   | 827,00   | 1.130,00 | 1.160,00 |
| Honorários de Conselheiros de Administração (R\$ mil) (C)                          | 335,00   | 361,00   | 346,00   |
| Número de Conselheiros de Administração (D)  | 11       | 11       | 11       |
| Honorários médios C/D (R\$ mil) (considerados somente os conselheiros remunerados) | 61,00    | 54,00    | 56,00    |

#### 4.1.1 Conselho de Administração

Composto de 11 membros efetivos e 7 suplentes, é responsável pela definição da estratégia da condução dos negócios da distribuidora e pela aprovação dos assuntos de maior relevância. Seu quadro inclui dois conselheiros independentes, como definido no regulamento de práticas diferenciadas de governança corporativa – nível 2: 1 membro efetivo eleito pelos acionistas minoritários e 1 membro efetivo eleito pelos acionistas preferencialistas e 1 membro efetivo e o seu respectivo suplente, eleitos pelos colaboradores da distribuidora. O mandato é unificado de 2 anos, sendo permitida a reeleição.

No exercício de 2009 o diretor-presidente da AES Eletropaulo também foi o presidente do Conselho de Administração. Os membros do Conselho de Administração da empresa apresentam competência e experiência profissional reconhecidas nos setores de energia, finanças, mercado de capitais e administração pública. A companhia não adota processo de autoavaliação do desempenho dos membros do conselho, nem de qualificação. A remuneração dos conselheiros, bem como benefícios de qualquer natureza e verbas de representação, é aprovada em Assembleia Geral.

O Conselho de Administração reuniu-se 11 vezes em 2009. Nessas reuniões, deliberou sobre o desempenho econômico, ambiental e social da companhia, inclusive os riscos e as oportunidades relevantes, mediante a análise de suas demonstrações financeiras, seus indicadores de desempenho operacional e comercial e das principais ações judiciais (inclusive as ambientais). Por meio dessas informações, os conselheiros identificam as questões relevantes e propõem recomendações à administração da distribuidora.

## **Composição do Conselho de Administração – em 31/12/2009**

### **Presidente**

Britaldo Pedrosa Soares

### **Conselheiros efetivos**

Andrew Martin Vesey

Luis Felipe Alfonso Céron Céron

Lucio da Silva Santos

Pedro Roberto Cauvilla

Peter Greiner

Eduardo de Vasconcelos Correia Annunciato

Helena Kerr do Amaral

Marcos Cintra Cavalcanti de Albuquerque

Andrés Ricardo Gluski Weilert

Francisco Jose Morandi Lopéz

### **4.1.2 Conselho Fiscal**

Órgão de caráter não permanente composto de cinco membros efetivos e quatro suplentes. É responsável pela fiscalização da companhia, especialmente no que concerne à prestação de contas e à regularidade e legalidade dos atos de gestão praticados pelos administradores. Os membros do Conselho Fiscal foram eleitos por indicação dos acionistas, para um mandato de um ano, na Assembleia Geral Ordinária da Companhia realizada em 27 de abril de 2009 (“Assembleia Geral Ordinária”). Dos nove membros do Conselho Fiscal, eleitos pela Assembleia Geral Ordinária, entre efetivos e suplentes, seis foram indicados pela AES Elpa S.A. por designação da BNDES Participações S.A. – BNDESPar, em cumprimento ao disposto no item 4.11 do Acordo de Acionistas da Companhia Brasileira de Energia, celebrado em 22 de dezembro de 2003, conforme alterado, dois pelos acionistas detentores de ações ordinárias e um pelos acionistas detentores de ações preferenciais.

## **Composição do Conselho Fiscal – em 31/12/2009**

### **Presidente**

Ricardo Berer

### **Conselheiros efetivos**

Sebastião Bergamini Júnior

Roberto Lamb

Márcio Luciano Mancini

Marcus Pereira Aucélio

### 5.1.3 Diretoria Executiva

Estão a cargo da Diretoria Executiva a gestão dos negócios e a execução das decisões estratégicas do Conselho de Administração. É composta de um diretor-presidente e seis diretores-vice-presidentes, que têm mandato de três anos e podem ser reeleitos.

A remuneração dos membros da Diretoria, bem como os benefícios de qualquer natureza e verbas de representação, é fixada em Assembleia Geral, que pode delegar ao Conselho de Administração a distribuição entre os membros da Diretoria.

#### Composição da Diretoria Executiva

##### Diretor-presidente

Britaldo Pedrosa Soares

**Vice-presidente de Assuntos Legais:** Pedro de Freitas Almeida Bueno Vieira

**Vice-presidente de Pessoas e Gestão:** Cibele Castro

**Vice-presidente de Distribuição:** Jorge Luiz Busato

**Vice-presidente de Assuntos Regulatórios:** Sheilly Caden Contente

**Vice-presidente Financeiro e de Relações com Investidores:** Rinaldo Pecchio Junior

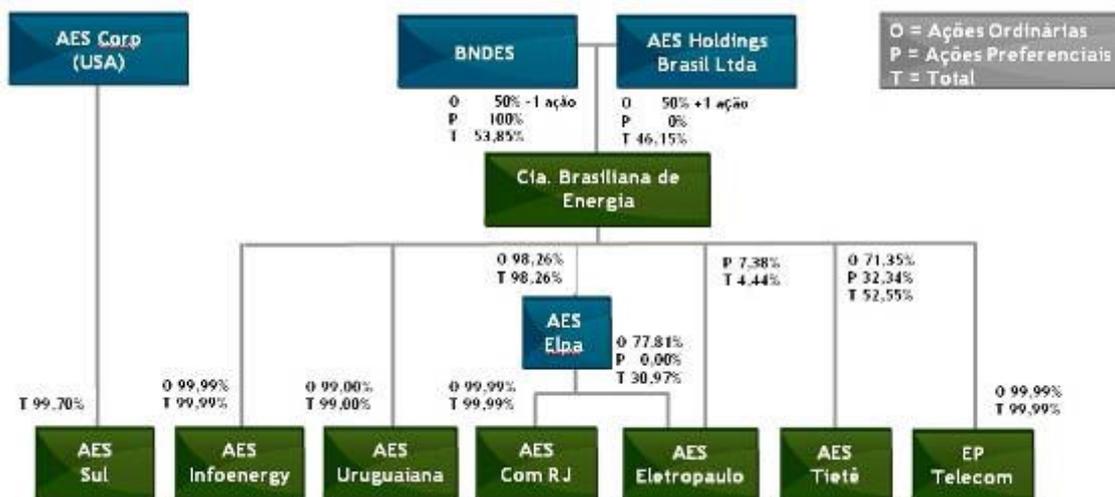
### 4.2 Estrutura Acionária

| Acionista                 | ON                | %             | PNA              | %             | PNB               | %             | Total              | %             |
|---------------------------|-------------------|---------------|------------------|---------------|-------------------|---------------|--------------------|---------------|
| AES ELPA                  | 51.825.798        | 77,8%         | 0                | 0,0%          | 0                 | 0,0%          | 51.825.798         | 31,0%         |
| União Federal             | 13.342.384        | 20,0%         | 258              | 0,0%          | 0                 | 0,0%          | 13.342.642         | 8,0%          |
| Cia Brasileira de Energia | 0                 | 0,0%          | 0                | 0,0%          | 7.434.390         | 7,6%          | 7.434.390          | 4,4%          |
| BNDES                     | 1                 | 0,0%          | 0                | 0,0%          | 734.576           | 0,7%          | 734.577            | 0,4%          |
| Outros (Free Float)       | 1.436.634         | 2,2%          | 2.369.091        | 100,0%        | 90.200.755        | 91,7%         | 94.006.480         | 56,2%         |
| <b>Total</b>              | <b>66.604.817</b> | <b>100,0%</b> | <b>2.369.349</b> | <b>100,0%</b> | <b>98.369.721</b> | <b>100,0%</b> | <b>167.343.887</b> | <b>100,0%</b> |

Em 31/03/2009

### 4.3 Estrutura Societária

O Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) é sócio da AES Corp. no capital da AES Eletropaulo, por meio da *holding* Companhia Brasileira de Energia, desde 2003.



### 4.4 Ética e Compliance (Ética e Conformidade)

Os princípios do Guia de Valores da AES Brasil permeiam as atividades de todas as empresas do Grupo e sustentam suas práticas de governança corporativa. Estruturado conforme as diretrizes da AES Corp., o programa de ética e *compliance* tem como objetivo estabelecer o mais elevado padrão ético nas decisões empresariais do Grupo e propagar uma cultura de boas práticas a todo o quadro de colaboradores e aos *stakeholders*.

Em 2009, a área de Ética e *Compliance* passou por um amplo processo de automação, visando dinamizar treinamentos e processos e amplificar meios para atingir seu público-alvo. A meta para 2010 é potencializar a automação e customizar os treinamentos, adaptando-os aos seus diversos públicos.

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

1. Guia de Valores – das palavras às ações
2. Helpline
3. Treinamentos e Educação
4. Revisão Contratual de *Compliance*

#### 4.4.1 Guia de Valores – das palavras às ações

O Guia de Valores do Grupo AES Brasil define os principais valores e códigos organizacionais, abrangendo temas como: conflitos de interesse; corrupção; relacionamento com clientes,

fornecedores e poder público; atividades políticas; divulgação de informações, entre outros. Aplica-se a todos os colaboradores e órgãos de governança, bem como aos fornecedores e demais públicos de relacionamento. Além de estar disponível na intranet e internet, é entregue diretamente aos colaboradores, que devem certificar o recebimento e ter conhecimento do código e dos valores da empresa. É disseminado também na forma de treinamento presencial e on-line aos colaboradores próprios e por meio de palestras aos contratados.

Para 2010, assim como ocorre a cada dois anos, a meta estabelecida pela AES Corp. é ter 100% dos colaboradores certificados em relação ao Guia de Valores. Todos já foram convidados a participar da campanha digital de certificação, que consiste no acesso ao Guia pela intranet e na afirmação de que conhecem seu conteúdo e estão cientes de seus preceitos.

#### **4.4.2 Helpline**

Canal de comunicação voltado aos colaboradores e aos demais públicos de relacionamento para solucionar dúvidas, conflitos e dilemas éticos, bem como para denunciar condutas antiéticas e práticas empresariais ilegais ou corruptas. O canal pode ser acessado por telefone – a ligação é gratuita e o atendimento está disponível 24 horas – ou pela intranet. As denúncias podem ser feitas anonimamente, e o sigilo, se solicitado, é garantido.

As dúvidas, sugestões e denúncias são recebidas por uma empresa terceirizada, localizada nos Estados Unidos, para garantir lisura, transparência e idoneidade ao processo de averiguação. Todas as denúncias são analisadas e investigadas pela área de Ética e Compliance da AES Brasil, e os principais casos são levados à discussão no Comitê de Ética; quando necessário, um plano de ação é estabelecido pela chefia dos envolvidos na questão e referenciado pelo comitê. A AES Corp. gerencia o resultado das investigações, podendo reabrir o processo caso entenda ser necessário.

Em 2009, o Grupo recebeu um total de 337 chamadas, sendo 97 relacionadas a esclarecimentos e 241 a alegações que ferem os valores da empresa. Comparados aos números de 2007, ano em que área foi estruturada, houve um aumento de aproximadamente 450% dos chamados, resultado do amplo trabalho de divulgação realizado.

Na AES Eletropaulo, das 215 chamadas recebidas, 89% foram alegações e 11% foram solicitações de dúvidas ou suporte para tomadas de decisão.

#### **4.4.3 Treinamento e Educação**

Treinamentos relativos aos valores, princípios e políticas da AES Brasil ocorrem na forma presencial e eletrônica. Em 2009, as empresas do Grupo treinaram 4.867 pessoas, sendo 4.279 na AES Eletropaulo. Os temas relacionados aos valores, à ética e ao AES Helpline fazem parte do programa de integração de novos colaboradores e dos treinamentos da área de Recursos Humanos e estão presentes também em iniciativas específicas de treinamento e educação que envolvem colaboradores de todos os níveis do Grupo e fornecedores.

- **Multiplicadores de ética** – Desenvolvido pela AES Corp. em conjunto com a *University of Virginia – Darden School of Business* –, o treinamento promove o debate sobre dilemas éticos entre equipes de todas as áreas da empresa, com o objetivo de exercitar a discussão aberta sobre o tema e dar suporte aos colaboradores na tomada de decisão, com base nos mais altos padrões de ética. Em 2009, 690 pessoas foram treinadas na AES Eletropaulo.

- **Anticorrupção** – O conteúdo do treinamento atende à lei norte-americana contra práticas corruptas no exterior (*Foreign Corrupt Practises Act – FCPA*), adotada pela AES Corp. em todas as suas subsidiárias. Em 2009, todos os colaboradores foram treinados por meio de *e-learning* nas empresas do Grupo.

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

- **Comportamento positivo** – são apresentadas de forma lúdica situações em que há a possibilidade de ocorrer conflito de interesse e que possam ser contrárias aos valores da empresa. O objetivo é treinar todos colaboradores anualmente.

- **Insider trading** – visa expor maneiras de evitar a obtenção de vantagens indevidas por colaboradores que têm acesso a informações privilegiadas.

- **Fornecedores** – palestras para os proprietários e empregados das maiores empresas prestadoras de serviços da AES Eletropaulo sobre idoneidade e integridade dos parceiros comerciais, compromissos éticos assumidos no contrato de prestação de serviços e inserção dos fornecedores no contexto das práticas anticorrupção. Em 2009, foram treinados 201 empresas parceiras e 1.532 colaboradores contratados.

- **Semana mundial de ética** – todas as empresas do Grupo AES no mundo promovem anualmente a Semana Mundial de Ética, com o objetivo de reforçar as práticas dos valores do Grupo por meio de debates, palestras e vídeos educativos. Em 2009, 4.222 colaboradores foram treinados ao longo da semana em toda a AES Brasil.

#### **4.4.4 Revisão Contratual de *Compliance***

Todos os contratos e operações das empresas da AES Brasil que envolvam um limite de valor pré-estipulado, ou que possam trazer risco de danos à imagem ou à operação da companhia, são analisados sob o foco da ética e dos valores do Grupo. Trata-se de um mecanismo que visa assegurar a integridade dos negócios, acompanhar a conduta legal e ética dos parceiros comerciais e resguardar a companhia de situações de violação ética ou legal. Em 2009, foram analisadas 860 operações, que envolveram um valor total de R\$ 3,7 bilhões.

#### **4.4.5 Compromissos**

A AES Eletropaulo aderiu ao 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 Unodoc (Escritório das Nações Unidas contra Drogas e Crime) e do Comitê Brasileiro do Pacto Global.

A empresa, como as demais companhias do Grupo AES Brasil, integra também o Comitê de Ética da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), que tem por finalidade contribuir com outras organizações no desenvolvimento de melhores práticas conjuntas e na produção de material para auxiliar as empresas a tornar suas práticas transparentes e idôneas. O banco de boas práticas da FNQ inclui os quatro pilares de ética e compliance do Grupo AES Brasil, considerado um *benchmarking* por conter iniciativas que estão além das praticadas no mercado brasileiro.

#### **4.5 Política de Divulgação de Informações Relevantes e Negociação de Valores**

##### **Mobiliários**

A Política de Divulgação da AES Eletropaulo prevê a disseminação de informações de forma ampla e transparente, conforme as regras dos órgãos reguladores do mercado financeiro, como a Comissão de Valores Mobiliários (CVM), o Banco Central do Brasil (Bacen) e a BM&FBovespa. Seus fatos relevantes são divulgados para oferecer aos investidores o tempo necessário para a tomada de decisão, conforme estabelece a Instrução nº 358/02 da CVM.

A Política de Negociação, por sua vez, tem por finalidade evitar o uso de informações sigilosas e privilegiadas nas negociações dos valores mobiliários, prevenindo, assim, a ocorrência da prática de *insider trading*, também conforme a Instrução nº 358/02 da CVM.

As informações sobre os negócios da companhia podem ser acessadas pelos investidores em [www.aeseletropaulo.com.br/ri](http://www.aeseletropaulo.com.br/ri), que disponibiliza resultados trimestrais, relatórios anuais, comunicados ao mercado, fatos relevantes, *press releases*, teleconferências, bem como políticas corporativas e outras informações institucionais.

Anualmente, a AES Eletropaulo publica suas demonstrações financeiras em jornais de grande circulação, com análise de seu desempenho operacional, econômico, ambiental e social. Essas informações estão disponíveis também no relatório de sustentabilidade, disponibilizado no site da empresa.

#### **4.6 Auditoria**

##### **Auditoria Independente**

A Ernst & Young Auditores Independentes S.A. é responsável pela auditoria independente das demonstrações financeiras. Seguindo a regra estabelecida pela Instrução nº 381/03 da CVM, a firma não prestou outros serviços que não sejam de auditoria externa.

## **Auditoria interna**

A AES Eletropaulo tem uma área de auditoria interna que atua em dois segmentos: operacional (*Business Process*) e financeira. A primeira avalia todos os processos e procedimentos ligados à operação da companhia e a segunda avalia as demonstrações financeiras, ambas em conformidade com a Lei Sarbanes-Oxley, a legislação brasileira, as normas regulatórias do setor elétrico e as normas e procedimentos internos.

### **4.7 Gestão de Riscos**

Em 2009, o gerenciamento de riscos das empresas da AES Brasil passou por processo de padronização, visando a estabelecer uma visão consolidada e o monitoramento integrado dos riscos a que as empresas do Grupo estão expostas. O projeto AES Rumo à Gestão Integrada de Riscos identificou 210 riscos, que foram priorizados segundo o grau de exposição e a probabilidade de ocorrência e agrupados em 4 categorias (Estratégico, Financeiro, Operacional e Regulatório) e 59 sub-categorias. O objetivo é, após análise detalhada, buscar controles e planos de ação para mitigá-los. A previsão para o funcionamento do novo sistema é 2010.

No mesmo ano, foram definidos três modelos de monitoramento de riscos (*Key Risk Indicator – KRI*) para a implementação de projetos-piloto para riscos de Acompanhamento de Projeto (AP), Decisão de Investimento (DI) e Terceirização. Os dois primeiros têm início previsto para o primeiro semestre de 2010.

## Gestão de Riscos: principais ações

| <b>Categorias</b>  | <b>Risco assumido</b>         | <b>Ação estruturante</b>  |
|--------------------|-------------------------------|---|
| <b>Financeiro</b>  | <b>Econômico-financeiro</b>   | Monitoramento periódico das mudanças no ambiente macroeconômico, por meio do modelo financeiro adotado pela companhia, que permite a quantificação de algum possível impacto e o estabelecimento de ações para neutralizar ou minimizar o impacto. Monitoramento também do desempenho da companhia para, se necessário, realizar ajustes. |
| <b>Operacional</b> | <b>Operacional</b>            | Estabelecimento de plano de contingência (verão), expansão e manutenção do sistema, permitindo assegurar meios de prevenir possíveis problemas de descontinuidade de fornecimento de energia. Adicionalmente, o seguro patrimonial objetiva indenizar prejuízos causados por eventos ocorridos.   |
|                    | <b>Tecnológico</b>            | Identificação e priorização dos ativos do sistema elétrico que serão substituídos ou modernizados, assegurando continuidade do fornecimento de energia elétrica.  |
|                    | <b>Meio ambiente</b>          | Estabelecimento de estratégia para identificar e tratar riscos ambientais que possam afetar os negócios da companhia. Essa estratégia está baseada na norma ISO 14001, que certifica, desde 2000, o Sistema de Gestão Ambiental da AES Eletropaulo.   |
| <b>Regulatório</b> | <b>Suprimento de energia</b>  | Identificação, mensuração e gestão dos riscos relacionados ao volume e aos preços da energia elétrica, além do uso de ferramentas para dar suporte às decisões relacionadas à contratação de energia elétrica.  |
|                    | <b>Regulatório e político</b> | Monitoramento das mudanças nos ambientes regulatório e político que potencialmente venham a afetar os negócios, assim como o estabelecimento de plano de ação para neutralizar ou mitigar os impactos.  |
| <b>Estratégico</b> | <b>Legal (jurídico)</b>       | Monitoramento periódico das mudanças no ambiente legal. Possíveis impactos oriundos das relações com os clientes, fornecedores, setor público e colaboradores são tratados conforme a legislação, as doutrinas e as jurisprudências pertinentes.  |
|                    | <b>Sociocultural (imagem)</b> | Monitoramento periódico da imagem da AES Eletropaulo, considerando, principalmente, comentários de formadores de opinião. Planos de ação são elaborados para minimizar ou neutralizar os impactos.  |
|                    | <b>Ética e compliance</b>     | Realização de <i>due diligence</i> de <i>compliance</i> dos parceiros comerciais, com inclusão de linguagem de <i>compliance</i> nos contratos, assegurando a integridade dos negócios e a proteção da imagem da empresa.   |

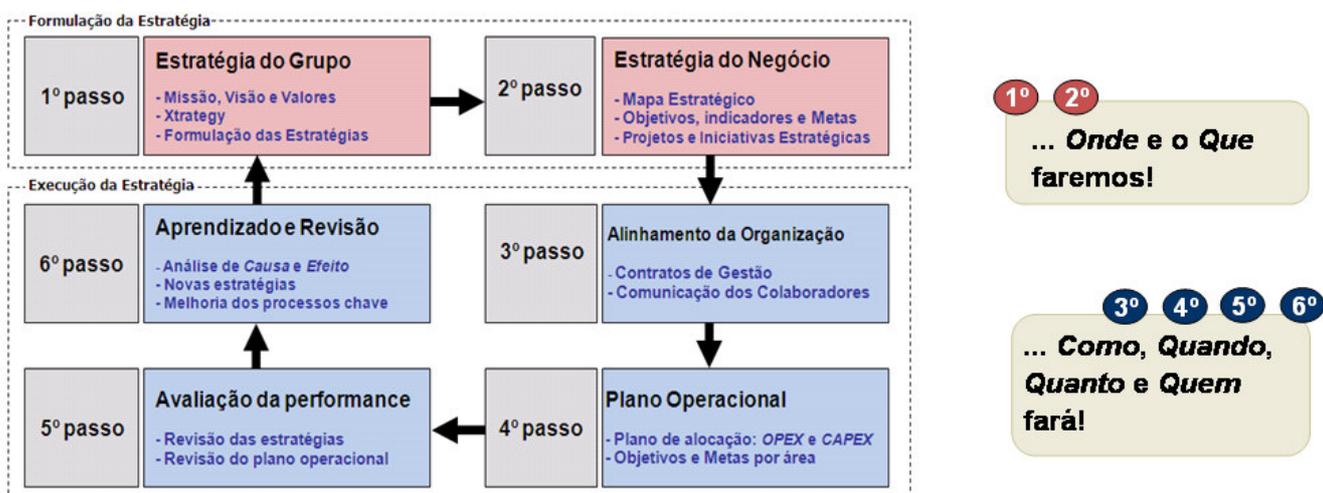
## 5. Estratégia e Gestão

Uma estratégia bem estruturada e uma gestão de qualidade são os alicerces do crescimento e da sustentabilidade do negócio. Com base nesses direcionadores, a AES Eletropaulo investe significativamente no refinamento do processo de planejamento estratégico e na excelência da gestão.

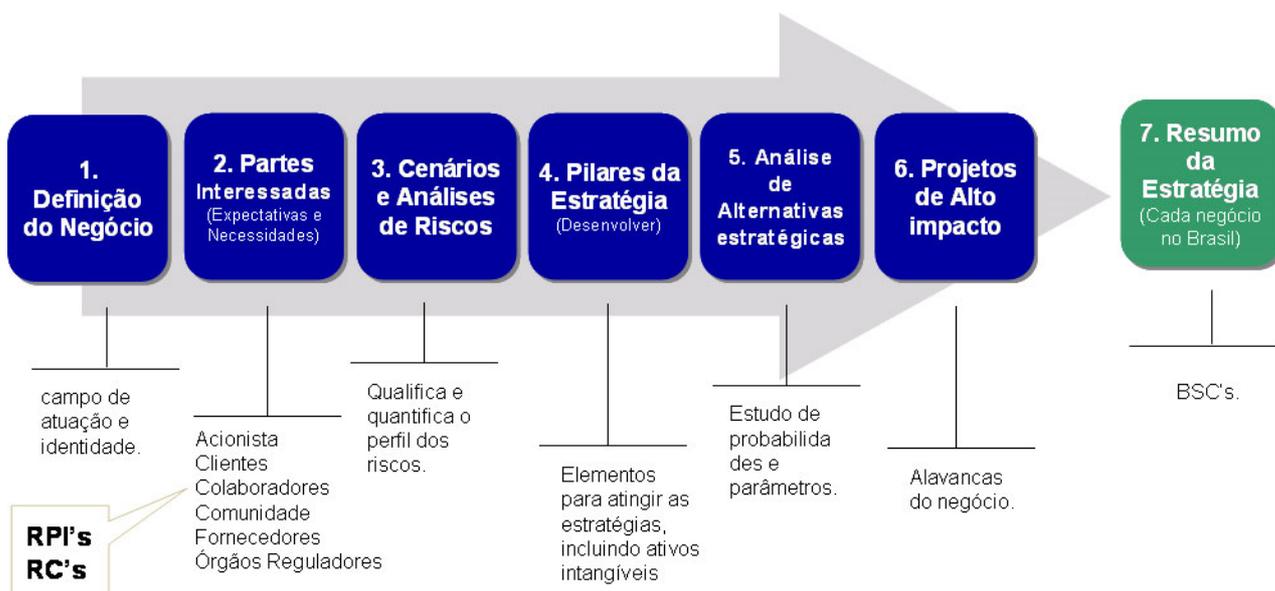
Em 2009, como resultado desse trabalho, a companhia alcançou o status de empresa de Classe Mundial, ao conquistar o Prêmio Nacional da Qualidade, promovido pela Fundação Nacional da Qualidade (FNQ).

### 5.1 Estratégia

O ciclo de planejamento estratégico e financeiro está estruturado em seis passos, ocorrendo anualmente e organizado em dois momentos distintos: formulação e execução.



A formulação das estratégias é realizada por meio do processo Xstrategy que inclui a definição do negócio, análise dos ambientes externo e interno, identificação dos referenciais comparativos (RCs) e requisitos das partes interessadas (RPIs), qualificação e quantificação dos riscos empresariais e respectivos cenários até a definição dos pilares da estratégia para um horizonte de longo prazo.



O desdobramento acontece na implementação das estratégias dentro de um horizonte de curto prazo, por meio do mapa estratégico (BSC), que é norteado pela missão, visão e valores organizacionais, e contém os objetivos, metas, planos de ação e respectivos orçamentos de operação (OPEX) e de investimento (CAPEX).

### Comprometimento

Envolver os colaboradores na estratégia da companhia é fundamental para garantir o comprometimento e a dedicação de todos. Nesse sentido, são compartilhadas as estratégias da AES Eletropaulo por meio de treinamentos, palestras e reuniões de equipe, utilizando como ferramenta o contrato de gestão, que formaliza os compromissos e associa as metas à remuneração variável para propiciar um ambiente de alto desempenho.

### 5.2 Gestão

A AES Eletropaulo, desde 2006, adota o Modelo de Excelência da Gestão (MEG), da Fundação Nacional da Qualidade, como instrumento de diagnóstico e refinamento do seu modelo de gestão.

A cultura da excelência é potencializada por meio das seguintes práticas de gestão:

#### 1. Disseminação dos Valores

- Segurança em primeiro lugar
- Agir com integridade
- Honrar compromissos
- Buscar a excelência
- Realizar-se no trabalho

## 2. Sistema gerencial

Conjunto de reuniões, com periodicidade mensal, cujo objetivo é avaliar o êxito das estratégias e planos, promovendo as mudanças culturais necessárias para alcançar o desempenho operacional planejado, cumprir a missão e alcançar a visão. O sistema inclui os comitês: pessoas, segurança, ética, clientes, investimento, P&D e eficiência energética.

## 3. Cultura Apex (AES Performance Excellence)

Programa de Excelência da AES – é um conjunto estruturado de metodologias e ferramentas da qualidade que podem ser usadas para aperfeiçoar processos de negócio e identificar soluções para diversos tipos de problemas por meio de projetos. As ferramentas Apex são aplicadas em diferentes contextos e situações relacionadas a operações, finanças, serviços para clientes, entre outros.

Na AES Eletropaulo, a aplicação do Apex resultou em projetos voltados a assuntos como redução de problemas de regularização de fraudes e qualidade de inspeções de fraudes, entre outros, desenvolvidos em 2009.

## 4. *Learning organization* (Organização que Aprende)

Para a AES Eletropaulo, o constante processo de aprendizado representa a base do conceito para criar, adquirir, transferir e reter conhecimento relevante e, ao mesmo tempo, proporcionar experiências de aprendizado às pessoas. Com destaques para os grupos de trabalho: Apex, *action forum* (fórum para ação), *round table* (mesa redonda), *work management* (gestão de trabalho), *asset management* (gestão de ativos), *revenue management* (gestão de renda), entre outros.

Com a solidificação dessa abordagem, a companhia direciona suas ações para os desafios representados pelos pilares crescimento, excelência financeira e operacional, marca e reputação, talento e cultura, de forma alinhada às perspectivas do mapa estratégico: financeiro, clientes e sociedade, processos internos, pessoas e cultura.

### 5.2.1 Ferramentas que dão suporte à gestão

- *Balanced Scorecard* (BSC): metodologia cujo modelo permite traduzir a estratégia em objetivos estratégicos e específicos, assim como acompanhar o desempenho da companhia.
- Modelo de Excelência em Gestão da FNQ: mecanismo de diagnóstico da gestão, sistêmico e estruturado, que permite verificar o nível de maturidade da gestão e a internalização dos fundamentos de excelência encontrados em empresas de classe mundial.
- Modelo de *benchmarking*: sistemática de comparação com as melhores empresas de dentro e de fora do setor, que dentre outros permite internalizar as melhores práticas aos processos de negócio e suporte.

- Apex (Excelência em Performance na AES): metodologia adotada pela AES Corp., é baseada em um conjunto de ferramentas de qualidade, comuns e consistentes, que podem ser usadas para melhorar processos e atividades, assim como tratar problemas.
- Certificações de padrões de trabalho: a AES Eletropaulo possui processos certificados pelas normas ISO 9001:2000 (qualidade) e 14001:2004 (ambiental) e está em processo de certificação da ISO 17025:2005 (gestão da qualidade em laboratórios de ensaio e calibração).
- Comitês internos: têm como objetivo definir padrões de trabalho, identificando oportunidades de melhoria contínua e redução de custos, privilegiando a qualidade e a troca de experiências na resolução de problemas. Os principais processos envolvidos referem-se à valorização e ao desenvolvimento das pessoas e à gestão do trabalho, de ativos e da receita.

### 5.3 Ativos Intangíveis

Para manter os ativos intangíveis alinhados à estratégia empresarial, a AES Eletropaulo dispõe de um conjunto de mecanismos que permite a atualização do conhecimento, atração e retenção das pessoas, melhoria da satisfação dos clientes e desenvolvimento das comunidades, além de inovações de produtos e processos.

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

- **Humano** – capacidade, experiência e conhecimento. O desenvolvimento e a retenção de talentos são fundamentais para o crescimento da companhia. A AES Eletropaulo possui planos e programas que visam a proporcionar aos colaboradores ferramentas para seu desenvolvimento profissional.
- **Mercado** – marca, clientes e relacionamento. A imagem da companhia e sua percepção pelos clientes foram o cerne de um trabalho desenvolvido em 2009, que envolveu um reposicionamento da marca AES Brasil.
- **Infraestrutura** – sistemas diversos e cadastro de clientes. Anualmente, são feitos investimentos em sistemas e ferramentas que visam a melhorar a prestação de serviços.
- **Tecnológico** – pesquisa e desenvolvimento, processos e produtos. Anualmente, são feitos investimentos em projetos de P&D e na modernização das redes de distribuição e dos produtos oferecidos.

### **5.3.1 Reformulação da Marca**

Entre 2008 e 2009, a AES Brasil realizou um amplo trabalho para identificar a essência, os pilares e os atributos da sua marca e de seus negócios. Foi instalado um comitê formado pela alta direção da AES Brasil, e o trabalho teve como base pesquisa de clima, pesquisas com clientes, entrevistas e workshops com executivos.

O resultado foi amplamente divulgado internamente em agosto de 2009 a todos os colaboradores, e as empresas da AES Brasil – incluindo a AES Eletropaulo – ganharam uma nova logomarca, alinhada à de sua controladora, a AES Corp. Foi um intenso trabalho de transformação, não somente da imagem, mas da atitude e do posicionamento, para multiplicar resultados, entender, atender e antecipar as demandas dos clientes, desenvolver-se com as pessoas e para fazer a diferença nas comunidades.

O impacto desse trabalho para o cliente foi grande, uma vez que dois principais canais de relacionamento foram inovados: a conta de energia e o site.

Além de receber as cores que compõem o novo padrão visual da AES Eletropaulo, a conta de energia foi reformulada para facilitar a leitura das informações relevantes sobre o consumo e entender melhor os dados técnicos. Os itens que compõem o valor final a pagar – fornecimento de energia, tributos, itens financeiros, outros produtos e serviços e abatimentos e devoluções – estão claramente discriminados. E dados considerados mais relevantes pelos clientes, como valor da fatura e data do vencimento, consumo de energia, número do cliente e instalação e notificação e reaviso de contas vencidas, receberam maior destaque.

A nova conta passou a trazer também informação sobre a responsabilidade pela iluminação pública na região do cliente e o 13º mês na série histórica do consumo, possibilitando ao cliente comparar o consumo atual com o do mesmo mês no ano anterior.

O site também foi totalmente reformulado e passou a oferecer, além de informações sobre AES Eletropaulo, uma ampla gama de serviços on-line pela nova Agência Virtual. É disponibilizada aos clientes cadastrados uma página personalizada contendo extrato, situação de pagamento e histórico de consumo. A Agência Virtual permite ainda solicitar serviços como segunda via, nova ligação, religação de energia elétrica, solicitação de nova data de vencimento e pedido de indenização por danos elétricos.

### **5.4 Compromissos Públicos**

A AES Eletropaulo é signatária do Pacto Global e promove os oito Objetivos do Milênio, ambas iniciativas da Organização das Nações Unidas (ONU). A primeira incentiva 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 suborno. As signatárias são convidadas a adotar os dez princípios na condução de seus negócios e atividades e a relatar seu progresso à ONU e à sociedade, anualmente.

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

Em outubro de 2009, interessada em ampliar ainda mais o relacionamento com seus públicos, a AES Eletropaulo passou a participar ativamente do projeto GRES – Grupo Referencial de Empresas em Sustentabilidade. Organizado pelo Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social, o GRES é um programa de cooperação entre empresas e os públicos de relacionamento, criado para fomentar a discussão sobre temas críticos da sustentabilidade por meio da inovação, colaboração e desenvolvimento de lideranças. A AES Eletropaulo convidou para participação, nessa primeira etapa do projeto, um representante dos fornecedores e um integrante da comunidade.

A AES Eletropaulo participa ainda de associações empresariais importantes, como:

- **Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee):** contribui para a excelência operacional e econômico-financeira das concessionárias, com foco no atendimento ao cliente.
- **Sindicato da Indústria de Energia no Estado de São Paulo (Siesp):** estuda, coordena, protege e representa os agentes dos setores de energia do Estado de São Paulo.
- **Câmara Americana de Comércio (Amcham):** influencia políticas no Brasil e nos Estados Unidos, promovendo o comércio, os investimentos e a cidadania empresarial.
- **World Energy Council:** maior organização multilateral do setor energético do mundo, promove o fornecimento e o uso sustentável da energia.
- **Grupo de Institutos, Fundações e Empresas (Gife):** tem como objetivo promover o investimento social privado, difundindo conceitos e práticas do uso de recursos privados em projetos voltados ao desenvolvimento do bem comum.
- **Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social:** auxilia as empresas a incorporar o conceito de responsabilidade social empresarial em sua gestão, empregando um processo contínuo de avaliação e aperfeiçoamento.
- **Fundação Abrinq:** tem como objetivo mobilizar a sociedade para questões ligadas aos direitos da criança e do adolescente. A AES Eletropaulo participa do Programa Empresa Amiga da Criança, que incentiva o investimento social privado em ações em prol da infância e da adolescência.

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

## **6. Segurança**

Para a AES Eletropaulo, a segurança é seu Valor número 1. Manter a população informada para evitar acidentes na rede elétrica e garantir a segurança de seus colaboradores e prestadores de serviços estão entre seus principais compromissos.

A segurança é tema constante de programas voltados a colaboradores, como o evento Pé na Estrada, e de *workshops* e palestras realizadas para empresas terceirizadas.

Além de uma forte campanha na mídia, a AES Eletropaulo contempla, em todos os seus projetos sociais, orientações à população sobre os riscos que envolvem a rede elétrica.

### **6.1 Segurança dos Colaboradores**

A AES Eletropaulo mantém processos e treinamentos para prevenir acidentes entre seus colaboradores próprios, buscando contínua melhoria em seus índices de segurança. Em 2009, promoveu mudanças na diretoria e nas gerências responsáveis pela área que resultaram na implementação de novos programas, como o Líder em Ação e o *Game* de Segurança.

Nesse mesmo ano, criou o Comitê do Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional (SGSSO), do qual participam todos os diretores regionais e o vice-presidente de Distribuição, e que tem como meta a implementação dos 25 padrões de segurança da AES Corp. em cada regional ainda em 2010.

Alinhado às diretrizes da norma internacional OHSAS 18001 (Série de Avaliação de Segurança e Saúde Ocupacional), o SGSSO contempla a identificação e a avaliação dos perigos e riscos das atividades administrativas e operacionais da companhia, estabelece metas e objetivos relacionados à saúde e à segurança, prevê treinamentos e conscientização da força de trabalho sobre a prevenção de acidentes e a análise crítica da alta administração sobre as ações adotadas.

#### **6.1.1 Certificação**

A AES Eletropaulo atende às normas de segurança previstas pela legislação brasileira e segue as diretrizes da AES Corp. Seu objetivo é obter a certificação OHSAS 18001 para todos os segmentos da companhia em 2011. Posteriormente, está prevista a exigência da certificação também das empresas contratadas.

A OHSAS 18001 é um sistema de gestão que permitirá à AES Eletropaulo controlar sistematicamente e melhorar o nível de desempenho de seus índices de saúde e segurança. A implementação desse sistema demonstra a preocupação da companhia com a integridade física de seus colaboradores.

## 6.1.2 Principais Iniciativas em Prol da Segurança

**Líder em ação** – contempla o treinamento de todos os encarregados e parceiros de segurança, com o objetivo de potencializar o perfil do líder em campo. O curso é dividido em módulos que abordam assuntos relacionados à segurança e ao comportamento humano, bem como simulações práticas de gestão de pessoas. Iniciado em 2009, o programa já treinou 366 colaboradores.

**Game de segurança** – iniciativa pioneira no setor elétrico brasileiro, trata-se de uma forma lúdica de treinamento. Nela os colaboradores têm a oportunidade de verificar seus conhecimentos sobre atividades em campo, em um ambiente digital que reproduz o ambiente de trabalho, os equipamentos e ferramentas utilizados no dia a dia e os procedimentos aplicados. Implementado em 2009, o game já foi utilizado por 1.850 colaboradores próprios e 840 contratados.

**Uniformização do cartão de tarefa** – em 2009, foram padronizados os cartões de tarefa, que orientam sobre cada etapa de uma atividade específica e sobre o uso adequado dos equipamentos, com o passo a passo dos processos de trabalho e outros itens essenciais para operar com segurança.

**Identificação do líder em campo** – a partir de 2009, o líder de equipe passou a ser identificado por um colete próprio e foi treinado para usar o apito em situações de risco.

**Treinamentos** – os treinamentos, que incluem temas obrigatórios pelas normas de saúde e segurança e de capacitação e desenvolvimento, totalizaram 506.446 homens-horas em 2009. São promovidos pelas áreas de Segurança, Treinamento Operacional e pela Educação Corporativa da AES Eletropaulo.

**Preleções de segurança** – antes da execução de um procedimento, todas as técnicas e os procedimentos operacionais são revistos, para garantir a segurança. Em 2009, as preleções foram padronizadas em todas as regionais, com o objetivo de uniformizar as informações.

**Inspeções de campo** – visitas às equipes para verificar o atendimento às normas de segurança e o uso dos equipamentos de proteção. Em 2009, as inspeções foram intensificadas, passando de uma média de 1.600 para aproximadamente 2.500 por mês, em equipes próprias e contratadas.

**Relatos de perigo** – situações que podem causar acidentes são comunicadas pelos colaboradores à área de segurança, que toma as providências necessárias para eliminar ou minimizar os riscos.

**BBS (*Behavior-Based on Safety*)** – o objetivo é mudar o comportamento e a atitude em relação à segurança. Por meio da observação comportamental e da orientação das equipes sobre comportamentos seguros e inseguros – realizada pelos próprios colaboradores de

maneira informal –, busca-se desenvolver habilidades para identificar e controlar os riscos das atividades e reforçar práticas seguras nas rotinas diárias. A meta para 2010 é intensificar a capacitação dos colaboradores.

**Sipat** – o destaque da edição 2009 da Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (Sipat), realizada em maio, foi a integração de todas as empresas do Grupo AES Brasil. Durante o evento, foi celebrado o Dia Mundial da Segurança e deu-se continuidade à campanha Viver é bom demais, iniciada em 2008. Durante o evento, foram promovidas iniciativas como orientações sobre segurança, palestras técnicas com abordagens relacionadas à direção defensiva, prevenção de doenças, ginástica laboral, atividades recreativas de teatro e música, palestras motivacionais e a apresentação dos indicadores de segurança da AES Brasil. As Sipats são promovidas pelas Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (Cipas), que representam 100% da força de trabalho nas discussões relativas à segurança do trabalho e à saúde ocupacional e são compostas por gestores e colaboradores.

**Prevenção de Riscos Ambientais Energéticos** – o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais Energéticos (PPRAE) antecipa, reconhece, avalia e controla os riscos biológicos, químicos e ergonômicos relacionados às atividades – tanto em espaços abertos ou confinados – de distribuição de energia elétrica.

Foram conduzidos, por exemplo, estudos extensivos para identificar fungos, bactérias e vírus existentes nas câmaras subterrâneas de distribuição de energia elétrica, cujo objetivo foi controlar a exposição dos colaboradores a esses agentes biológicos. Embora os estudos não tenham detectado qualquer tipo de patologia relativo às atividades nas câmaras subterrâneas, a AES Eletropaulo decidiu adotar em 2010 a lavagem industrial dos uniformes utilizados pelas equipes que atuam em espaços confinados. Dessa forma, evita-se que esses agentes biológicos sejam levados das câmaras à residência dos colaboradores.

Em 2010, o PPRAE mantém as avaliações da exposição a agentes químicos, físicos e biológicos dos eletricitistas, técnicos de campo e colaboradores que atuam nas oficinas de manutenção e na reforma de transformadores, e também a implementação de ações corretivas e preventivas, com o objetivo de prevenir doenças ocupacionais.

### **Prêmio Fundação Coge**

A AES Eletropaulo conquistou, em 2009, o Prêmio Fundação Coge, entidade que visa a promover o aprimoramento da gestão empresarial e da cultura técnica do setor elétrico. O reconhecimento foi na categoria Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho com o projeto Estudo da Energia Incidente por Arco Elétrico no Ser Humano e Fatores de Proteção, que concorreu com outros 69 projetos inscritos por 29 empresas do setor elétrico.

O projeto vencedor da AES Eletropaulo foi baseado na criação, em laboratórios, de condições iguais ou similares às da rede de distribuição padrão da companhia e na adoção de posturas

comuns de trabalho em um manequim sensorizado, para obter condições práticas, reais e operacionais do exercício das atividades dos eletricitistas em campo.

## **6.2 Segurança de Terceirizadas**

A AES Eletropaulo promove reunião mensal entre seus técnicos de segurança e os colaboradores contratados, com o objetivo de reforçar as normas e os procedimentos sobre prevenção de acidentes de trabalho.

A verificação do uso adequado de equipamentos de proteção individual e coletiva e do atendimento aos métodos de procedimento de trabalho é feita por meio de auditorias – tanto da documentação das empresas terceirizadas quanto da equipe em campo – durante as atividades na rede elétrica. As inspeções contribuem para a redução das taxas de frequência e gravidade e abrangem 100% da força de trabalho terceirizada.

A companhia reforçou sua preocupação com a segurança de colaboradores contratados por meio do ciclo de workshops realizado entre abril e maio de 2009. Nesses encontros, a AES Eletropaulo alinhou conceitos de prevenção e segurança, compartilhou os resultados das iniciativas e abordou as principais expectativas para o ano.

## **6.3 Segurança da População**

Anualmente, a AES Eletropaulo promove campanhas de informação e conscientização da população em relação ao uso seguro da energia elétrica. São veiculadas campanhas publicitárias em veículos de comunicação de massa sobre o tema, voltadas principalmente aos públicos das classes C, D e E – segmentos nos quais os acidentes são mais comuns –, que abordam temas como construção ou reforma de residências, instalação de antenas e brincadeiras com pipas.

Mensagens sobre o tema são veiculadas nas contas de luz, na espera do call center, em cartazes expostos nas lojas de atendimento e na rede conveniada, nos carros que compõem a frota da companhia e no site da AES Eletropaulo. Parcerias com lojas de material de construção e igrejas contribuem para disseminar a informação.

Entre julho de 2008 e dezembro de 2009, foram afixados mais de 6.000 adesivos com os temas “pipa” e “construção”, em postes nos bairros paulistanos de São Mateus e São Miguel Paulista, e nos municípios de São Bernardo do Campo, Santo André, Mauá, Diadema e São Caetano do Sul.

O resultado de todas essas ações junto à população foi medido por uma pesquisa conduzida pela Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee) em 2009. O levantamento apontou que 84,1% dos entrevistados concordam que foram informados pela AES Eletropaulo sobre os riscos e perigos da rede elétrica.

Em fevereiro de 2010, a companhia lançou a Operação Acidente Zero, campanha itinerante voltada para os públicos mais vulneráveis a acidentes na rede elétrica e regiões que registraram aumento no número de acidentes fatais em 2009, como Osasco, Carapicuíba, Diadema, São Bernardo do Campo e bairros da Zona Norte, Leste e Sul da cidade de São Paulo. Foram dadas orientações e entregue material informativo sobre o uso seguro de energia elétrica.

Em março, a campanha de segurança veiculada na mídia ganhou nova linha criativa, com abordagem dos riscos de acidente na rede elétrica de maneira mais incisiva e direta. A divulgação é feita em TVs, rádio, painéis de metrô e na TV Minuto, também do metrô.

### **6.3.1 Conscientização**

A empresa promove palestras em escolas, associações de bairro, empresas e lojas de material de construção para levar informações a crianças e operários da construção civil sobre os riscos que envolvem a rede elétrica. O conteúdo é apresentado com o auxílio de um kit de experimentos, pelo qual o público aprende sobre os cuidados ao manusear aparelhos elétricos e recebe dicas de economia de energia e segurança na rede elétrica. Os 150 conferencistas cadastrados orientaram 424.176 pessoas em 2009. Os folhetos disponibilizados nesses eventos são distribuídos também pelos eletricitistas e pelos colaboradores das lojas de atendimento para o público em geral.

As ações de conscientização da população sobre segurança são potencializadas por meio dos programas de responsabilidade social, como o AES Eletropaulo na Comunidade e Casa da Cultura e Cidadania, que trabalham o tema de forma transversal em suas atividades. Os projetos atingem um público de cerca de 152 mil pessoas por ano.

### **Semana Nacional da Segurança da População**

A AES Eletropaulo participou da IV Semana Nacional da Segurança da População com Energia Elétrica, realizada pela Abradee entre os dias 9 e 13 de novembro de 2009. O evento adotou o slogan “A gente avisa, mas você precisa fazer a sua parte” e abordou quatro temas: instalação de antena de TV, soltar pipa, construção civil e furto de energia. A companhia contribuiu com a divulgação do evento nas contas de luz e com atividades desenvolvidas durante a semana.

### **Blitz de segurança**

O programa de voluntariado Energia do Bem promoveu em 2009 *blitze* que visam a conscientizar a população sobre os riscos da rede elétrica. As três primeiras edições foram realizadas nas cidades de Osasco e Diadema e no bairro paulistano da Penha. Mais de 50 colaboradores participaram, distribuindo folhetos com dicas de segurança. A ação voluntária

contou ainda com o apoio de uma unidade móvel de ensino do projeto AES Eletropaulo na Comunidade – o caminhão multimídia, atraindo a população com atividades interativas.

| Dimensão Social e Setorial   |       |       |       |
|--|-------|-------|-------|
| Indicadores Sociais Internos   |       |       |       |
| Empregados/Empregabilidade/Administradores   |       |       |       |
| e) Saúde e segurança no trabalho   | 2007  | 2008  | 2009  |
| Média de horas-extras por empregado/ano  | 179   | 164   | 228   |
| Número total de acidentes de trabalho com empregados   | 96    | 68    | 56    |
| Número total de acidentes de trabalho com terceirizados/contratados  | 113   | 105   | 117   |
| Média de acidentes de trabalho por empregado/ano   | 0,022 | 0,016 | 0,012 |
| Acidentes com afastamento temporário de empregados e/ou prestadores de serviço (%)   | 24,40 | 21,38 | 26,58 |
| Acidentes que resultaram em mutilação ou outros danos à integridade física de empregados e/ou de prestadores de serviço, com afastamento permanente do cargo (incluindo LER) (%) | 0,00  | 0,57  | 0,00  |
| Acidentes que resultaram em morte de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)   | 0,47  | 0,57  | 1,73  |
| Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para empregados  | 12,49 | 7,71  | 6,22  |
| Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para terceirizados/contratados   | 10,38 | 9,64  | 9,98  |
| Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período, para empregados   | 37    | 71    | 51    |
| Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período, para terceirizados/contratados <sup>1</sup>   | 627   | 1.025 | 1.649 |
| Investimentos em programas específicos para portadores de HIV (R\$ mil)  | 0     | 0     | 0     |
| Investimentos em programas de prevenção e tratamento de dependência (drogas e álcool) (R\$ mil)  | 24,8  | 30,6  | 43,3  |

<sup>1</sup>A TG da empresa no período para terceirizados/contratados de 2009 está 60% maior que 2008 devido a ocorrência de 3 fatalidades em 2009 contra 1 fatalidade de 2008

| Dimensão Social e Setorial   |      |      |      |
|--|------|------|------|
| Indicadores Sociais Externos   |      |      |      |
| Clientes/Consumidores  |      |      |      |
| c) Segurança no uso final de energia do consumidor   | 2007 | 2008 | 2009 |
| Taxa de gravidade (TG) de acidentes com terceiros por choque elétrico na rede concessionária | 179  | 126  | 134  |
| Número de melhorias implantadas com o objetivo de oferecer produtos e serviços mais seguros  | 3    | 3    | 4    |

## 7. Desempenho Econômico-Financeiro

### 7.1 Receita Operacional

Em 2009, a receita operacional bruta atingiu R\$ 12,63 bilhões, montante 7,5% superior ao registrado no ano anterior, principalmente em virtude do aumento de 1,7% no consumo cativo e dos reajustes tarifários de 8,01% e 14,88% aplicados a partir de julho de 2008 e julho de 2009, respectivamente.

Foram contabilizadas deduções da receita operacional de R\$ 4,58 bilhões no ano, o que representa incremento de 8,5% (R\$ 358,2 milhões) em relação às deduções de 2008. Essas variações decorrem, sobretudo, do aumento da receita de fornecimento entre os períodos considerados e, conseqüentemente, do incremento proporcional dos encargos tributários incidentes na receita (ICMS, PIS, COFINS e ISS).

Em 2009, a receita operacional líquida da AES Eletropaulo acumulou R\$ 8,05 bilhões, quantia 6,9% ou R\$ 520 milhões superior à registrada em 2008, principalmente em razão dos reajustes tarifários de 2008 e 2009 e da redução em “Outras receitas”.

### 7.2 Custos e Despesas Operacionais

As despesas operacionais, que somaram R\$ 6,42 bilhões no ano, montante 9% (R\$ 528,1 milhões) superior ao registrado no mesmo período de 2008, estão detalhadas a seguir:

| Despesas Operacionais - em R\$ milhões*          | 2008           | 2009           | Var (%)<br>2009 x 2008 |
|--|----------------|----------------|------------------------|
| <b>Gastos de Parcela A</b>                       | <b>4.700,3</b> | <b>5.110,1</b> | <b>8,7%</b>            |
| Energia Elétrica Comprada para Revenda           | 3.753,9        | 4.044,1        | 7,7%                   |
| Transmissão                                      | 946,4          | 1.066,1        | 12,6%                  |
| <b>PMSO<sup>1</sup></b>                          | <b>1.193,2</b> | <b>1.311,6</b> | <b>9,9%</b>            |
| <b>Pessoal + Entidade de Previdência Privada</b> | <b>485,2</b>   | <b>697,9</b>   | <b>43,9%</b>           |
| Serviços de Terceiros                            | 293,0          | 323,4          | 10,4%                  |
| Materiais  | 36,1           | 30,4           | -15,8%                 |
| Outros   | 379,0          | 259,9          | -31,4%                 |
| <b>Total</b>                                     | <b>5.893,5</b> | <b>6.421,7</b> | <b>9,0%</b>            |

<sup>1</sup>PMSO: Pessoal, Materiais, Serviços e Outras Despesas Operacionais

### 7.3 Custos Operacionais

A despesa com energia elétrica comprada teve acréscimo de 7,7% no ano, principalmente graças ao maior volume de energia comprada em leilões e aos aumentos nos custos com compra de energia de Itaipu e no preço médio dos leilões.

Em 2009, a despesa com encargos do uso da rede elétrica e transmissão foi 12,6% superior à de 2008, em razão principalmente dos aumentos dos custos com Encargos de Rede Básica e de Serviço do Sistema (ESS).

## **7.4 Pessoal**

Os custos e despesas de pessoal aumentaram 43,9%, principalmente em razão: (i) dos aumentos dos custos com a entidade de previdência privada, conforme a expectativa atuarial; e (ii) dos acordos e penalidades trabalhistas. Somente o custo de pessoal e encargos foi reduzido principalmente em virtude da adequação dos percentuais de capitalização, que passou de 21% em 2008 para 29% no segundo semestre de 2009.

## **7.5 Outras Despesas Operacionais**

As outras despesas operacionais apresentaram redução de 31,4%, totalizando R\$ 259,9 milhões no ano, um decréscimo de R\$ 119,1 milhões. O principal destaque é a reversão de R\$ 76,7 milhões referente ao acordo com a Prefeitura de São Paulo, cujo primeiro pagamento ocorreu em agosto de 2009.

## **7.6 Resultado Financeiro**

Em 2009, o resultado financeiro foi uma receita financeira de R\$ 158,1 milhões, comparativamente a uma receita de R\$ 129,4 milhões, verificada em 2008. Os principais motivos dessa variação são: o efeito positivo da reversão da provisão, no montante de R\$ 285,1 milhões, referentes à adesão ao Programa de Parcelamento Fiscal de Tributos Federais (Refis) em 2009; e o efeito positivo de R\$ 210,2 milhões do reconhecimento de créditos de Finsocial em 2008.

## **7.7 Lucro líquido**

Em 2009, a companhia registrou lucro líquido de R\$ 1,06 bilhão, comparado a R\$ 1,03 bilhão em 2008. O desempenho é explicado essencialmente pelos efeitos positivos de R\$ 76,6 milhões do acordo com a Prefeitura Municipal de São Paulo e de R\$ 298 milhões da adesão ao Refis, efeitos parcialmente compensados pelas maiores despesas com previdência privada e pelo efeito positivo nos resultados de 2008 decorrentes do Finsocial.

## **7.8 Remuneração dos acionistas**

O total de proventos distribuídos e propostos pela companhia com relação ao exercício de 2009 somou R\$ 1,1 bilhão, correspondentes a 101,6% do lucro líquido do ano. Em 24 de setembro de 2009, a companhia pagou o montante de R\$ 322,7 milhões de dividendos intermediários, referentes ao primeiro semestre de 2009.

O pagamento de dividendos complementares e juros sobre capital próprio, correspondentes ao saldo do lucro líquido do exercício de 2009, foi deliberado em Assembléia Geral Ordinária (AGO), em abril de 2010.

O montante de dividendos complementares propostos pela administração da companhia está disposto no quadro abaixo e corresponde a R\$ 3,85 por ação ON e R\$ 4,24 por ação PN.

| Dividendos 2009 (R\$ milhões)                   |         |
|---|---------|
| Lucros Acumulados 31/12/2009                    | 0,0     |
| Lucro Líquido do Período - até 31/12/2009       | 1.063,2 |
| Realização Reserva Reavaliação - até 31/12/2009 | 73,5    |
| Saldo Líquido                                   | 1.136,7 |
| Reserva Legal (5%)                              | (56,8)  |
| Dividendos                                      | 1.079,8 |
| Dividendos Intermediários Distribuídos          | (322,7) |
| Juros Sobre Capital Próprio                     | (70,8)  |
| Dividendos Complementares Propostos             | (686,3) |
| Saldo Final                                     | 0,0     |

## 7.9 Endividamento

Atendendo às exigências da Lei nº 11.638, a companhia incluiu, no saldo total da dívida de 2008, contratos de arrendamento mercantil e locação sob a rubrica de “Leasing”. Esses contratos aumentaram o saldo da dívida em R\$ 83,8 milhões em 2008 e R\$ 16,3 milhões em 2009; entretanto, para efeito de análise, esses valores não são considerados no saldo total da dívida.

Em 31 de dezembro de 2009, a dívida bruta da companhia somava R\$ 4,46 bilhões, valor 9,4% superior ao saldo de 31 de dezembro de 2008 (R\$ 4,09 bilhões).

No encerramento do exercício social de 2009, a dívida líquida totalizava R\$ 3,22 bilhões, montante 26,6% superior ao registrado em 31 de dezembro de 2008. A maior dívida líquida, na comparação com o saldo final de 2008, é explicada pela captação de R\$ 600 milhões, que foram utilizados de imediato para o pagamento de tributos – adesão ao Refis. No fim de 2009, as disponibilidades somavam R\$ 1,25 bilhão, queda de R\$ 341,3 milhões ante 2008, variação que também refletiu na dívida líquida.

O custo médio equivalente da dívida total da AES Eletropaulo passou de CDI +2,8% ao ano, em 31 de dezembro de 2008, para CDI -1,22% a.a. em igual período de 2009. A queda é explicada principalmente pela variação do IGP-M, índice de correção da dívida com a Fundação Cesp (fundo de pensão), que representa cerca de 45% do saldo total da dívida, sendo seu custo correspondente a 46% do CDI médio do período.

O prazo médio da dívida total manteve-se praticamente em linha, variando de 7,1 anos, em 31 de dezembro de 2008, para 7,0 anos em 31 de dezembro de 2009. O patamar foi mantido em virtude da extensão de contrato com a Fundação Cesp e da captação citados anteriormente.

O saldo em 31 de dezembro de 2009 da dívida denominada em dólares era de R\$ 105 mil, representando menos de 0,002% do total. A companhia não mantém outras operações cambiais ou de derivativos.

## **7.10 Investimentos**

A AES Eletropaulo investiu R\$ 516 milhões em 2009, montante 12,9% superior ao investido no ano anterior. Do total de investimentos de 2009, R\$ 478,3 milhões foram investidos com recursos próprios e R\$ 37,4 milhões correspondem a projetos financiados por clientes.

A companhia projeta investir R\$ 691,0 milhões em 2010, dos quais R\$ 53,9 milhões serão financiados pelos clientes.

### **Investimento Remunerável**

A base de remuneração é constituída pelos ativos que resultam dos investimentos prudentes realizados pela distribuidora. A revisão tarifária inclui a remuneração do capital – aquela obtida pela aplicação do WACC (definido pela Aneel) sobre a base líquida de ativos e a cota de depreciação obtida pela aplicação da taxa média de depreciação sobre a base bruta de ativos.

#### **7.10.1 Principais Investimentos em 2009**

##### **Serviços ao cliente e expansão do sistema**

- R\$ 64,0 milhões na finalização das obras das subestações Tiradentes e Tenente Marques, com incremento de 191 MVA na capacidade instalada do sistema, obra que beneficia cerca de 193.800 clientes;
- R\$ 32,2 milhões em obras na rede de distribuição aérea e subterrânea de média tensão, com a inauguração de 16 novos circuitos e a reconstrução de oito circuitos existentes;
- R\$ 130,0 milhões em serviços ao cliente, dos quais R\$ 97 milhões foram gastos na adição de 195.400 novos clientes residenciais, comerciais, industriais etc. em 2009, o que resultou no crescimento de 1,3% da capacidade de demanda máxima do sistema, sem sobrecarga nem deterioração dos serviços prestados, que atingiu 7.594,6 MW.

##### **Manutenção**

- Foram investidos R\$ 120,7 milhões em projetos relacionados à manutenção de redes e linhas, à modernização da subtransmissão, à automação do sistema elétrico, à modernização do sistema subterrâneo e à aquisição/substituição de equipamentos de campo.

##### **Recuperação de perdas**

- Regularizações: em 2009 foram regularizadas 80.177 ligações em 150 núcleos da área de concessão da AES Eletropaulo, o que beneficiou 320.708 pessoas, com investimento médio por cliente de R\$ 409,5 em material e mão de obra contratada.
- Inspeções e detecção de fraudes e anomalias: em 2009 foram realizadas 335.967 inspeções e detecção de 41.764 fraudes. Nesse período, a AES Eletropaulo centralizou parte das equipes

de fraude em outros projetos de curto prazo e maior valor agregado de recuperação de perdas, como recuperação de instalações em conjuntos habitacionais e regularização de problemas com medidores eletrônicos do projeto de medição reativa.

### **7.11 Mercado de Capitais**

As ações da AES Eletropaulo estão listadas no Nível 2 de Governança Corporativa da BM&FBovespa sob os códigos ELPL4 (ordinárias) e ELPL5 e ELPL6 (preferenciais). Além disso, a companhia também possui ADRs negociadas no mercado de balcão norte-americano sob as regras 144a e RegS sob os códigos EPUMY e ELPSY (preferenciais).

As ações preferenciais (ELPL6) da AES Eletropaulo integram o Ibovespa, índice que retrata o comportamento dos principais papéis negociados na BM&FBovespa e o Itag que mede o desempenho de uma carteira teórica composta por ações de empresas que ofereçam melhores condições aos acionistas minoritários, no caso de alienação do controle.

A companhia integra também o Índice de Energia Elétrica (IEE), que tem como objetivo medir o desempenho do setor elétrico, além do Índice de Sustentabilidade Empresarial da BM&FBovespa (ISE), que reúne empresas com reconhecido comprometimento com a responsabilidade social e a sustentabilidade empresarial.

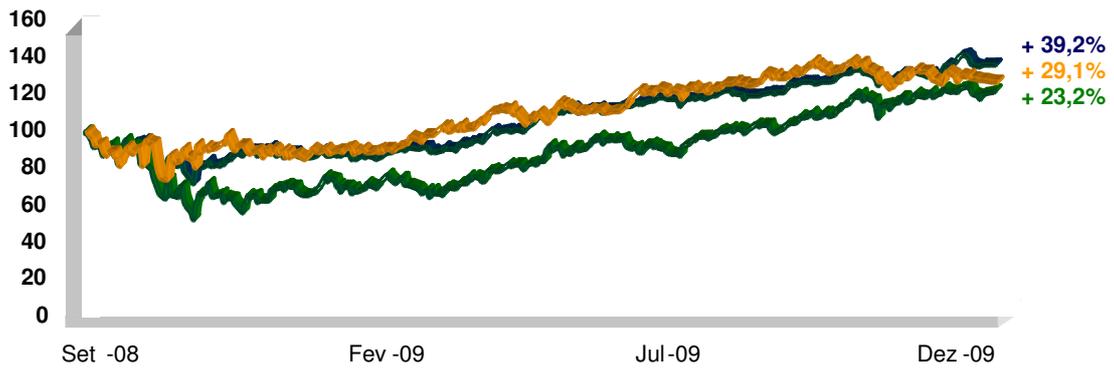
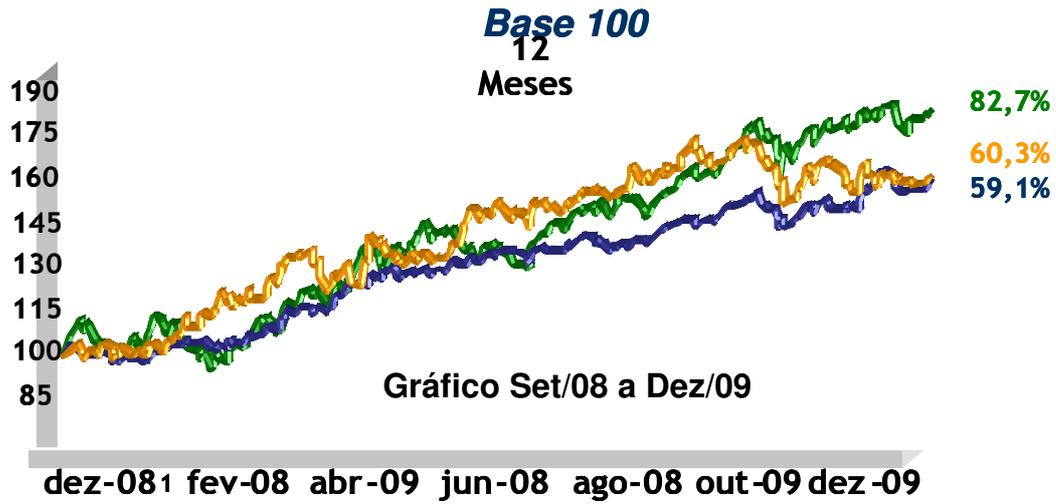
As ações preferenciais classe B (As ações preferenciais classe B (ELPL6) encerraram o ano cotadas a R\$ 34,50, desempenho positivo de 60,3%, e as ações ELPL5 tiveram desempenho positivo de 61,5%. O desempenho foi inferior ao apresentado no mesmo período pelo Índice da Bolsa de Valores de São Paulo (Ibovespa), que valorizou 82,7%, e em linha com Índice de Energia Elétrica (IEE), que apresentou ganhos de 59,1%.

Cabe ressaltar que o ano de 2009 marcou a recuperação da queda do mercado acionário provocada pela crise iniciada em setembro de 2008. Se computado desde setembro de 2008 até dezembro de 2009, o desempenho das ações da AES Eletropaulo ficou um pouco abaixo do IEE. Já quando comparamos a evolução das ações da companhia com o Ibovespa, as ações tiveram um desempenho superior ao índice, uma vez que as ações da empresa pouco se desvalorizaram nos meses de crise .

A ação ELPL6 foi negociada em todos os pregões da BM&FBovespa ao longo do ano. Os dados de liquidez mostram a realização de 417.149 negócios, que envolvem cerca de 164,6 milhões de ações preferenciais, com volume médio diário de R\$ 29,2 milhões no mercado à vista no decorrer do período.

As cotações das ações ELPL5 e ELPL6 foram ajustadas com os valores dos dividendos declarados no período analisado.

# AES Eletropaulo x Ibovespa x IEE



ELPL6    IEE    IBOV

1 - Índice - 30/12/08 = 100

| Dimensão Econômico-Financeira   |                  |                |                  |                |               |                  |                |               |
|---|------------------|----------------|------------------|----------------|---------------|------------------|----------------|---------------|
| Indicadores Econômico Financeiros - Detalhamento da DVA   |                  |                |                  |                |               |                  |                |               |
| Geração de Riqueza (R\$ mil)  | 2.007            |                | 2.008            |                |               | 2.009            |                |               |
|   | R\$ mil          | %              | R\$ mil          | %              | Variac. %     | R\$ mil          | %              | Variac. %     |
| Receita operacional (receita bruta de vendas de energia e serviços)   | 11.773.662       |                | 12.388.837       |                | 5,23%         | 12.917.979       |                | 4,27%         |
| <b>Fornecimento de energia</b>  | <b>4.655.283</b> | <b>100%</b>    | <b>4.983.813</b> | <b>100%</b>    | <b>7,06%</b>  | <b>5.361.200</b> | <b>100%</b>    | <b>7,57%</b>  |
| _Residencial 1  | 4.862.429        | 104,45%        | 4.960.602        | 99,53%         | 2,02%         | 5.615.276        | 104,74%        | 13,20%        |
| _Comercial  | 3.370.787        | 72,41%         | 3.356.622        | 67,35%         | -0,42%        | 3.657.318        | 68,22%         | 8,96%         |
| _Industrial   | 1.948.373        | 41,85%         | 1.978.433        | 39,70%         | 1,54%         | 1.931.848        | 36,03%         | -2,35%        |
| _Rural  | 3.573            | 0,08%          | 3.695            | 0,07%          | 3,41%         | 3.699            | 0,07%          | 0,11%         |
| _Iluminação Pública   | 157.437          | 3,38%          | 151.645          | 3,04%          | -3,68%        | 164.513          | 3,07%          | 8,49%         |
| _Serviço Público  | 142.112          | 3,05%          | 144.563          | 2,90%          | 1,72%         | 151.395          | 2,82%          | 4,73%         |
| _Poder Público  | 349.334          | 7,50%          | 341.865          | 6,86%          | -2,14%        | 368.025          | 6,86%          | 7,65%         |
| Outros (Amortização RTE, Não Faturado, etc.)  | (460.279)        | -9,89%         | 160.401          | 3,22%          | -134,85%      | (79.990)         | -1,49%         | -149,87%      |
| Transferência para atividade de distribuição  | (5.718.483)      | -122,84%       | (6.114.013)      | -122,68%       | 6,92%         | (6.450.884)      | -120,33%       | 5,51%         |
| Suprimento de energia elétrica (energia de curto prazo)   | 42.150           |                | 3.945            |                | -90,64%       | 30.020           |                | 660,96%       |
| Disponibilização do sistema transmissão e distribuição  | 6.294.314        |                | 6.676.315        |                | 6,07%         | 7.145.800        |                | 7,03%         |
| Outras receitas operacionais  | 314.575          |                | 86.462           |                | -72,51%       | 91.730           |                | 6,09%         |
| (Provisão) Reversão para créditos de liquidação duvidosa  | 123.016          |                | (34.106)         |                | -127,72%      | (261.337)        |                | 666,25%       |
| Outras receitas e (despesas)  | (90.479)         |                | 131.323          |                | -245,14%      | 18.555           |                | -85,87%       |
| Receita relativa à construção de ativos próprios  | 434.803          |                | 541.085          |                | 24,44%        | 532.011          |                | -1,68%        |
| <b>(-) INSUMOS (insumos adquiridos de terceiros: compra de energia, material, serviços de terceiros etc)</b>        | <b>5.922.661</b> |                | <b>6.348.269</b> |                | <b>7,19%</b>  | <b>6.459.694</b> |                | <b>1,76%</b>  |
| Materiais   | 30.701           |                | 37.194           |                | 21,15%        | 31.252           |                | -15,98%       |
| Outros custos operacionais  | 654.070          |                | 293.475          |                | -55,13%       | (51.433)         |                | -117,53%      |
| Custo de energia comprada e transmissão   | 4.517.919        |                | 5.170.121        |                | 14,44%        | 5.614.158        |                | 8,59%         |
| Serviços de terceiros   | 285.168          |                | 306.394          |                | 7,44%         | 333.706          |                | 8,91%         |
| Construção de ativos próprios   | 434.803          |                | 541.085          |                | 24,44%        | 532.011          |                | -1,68%        |
| Depreciação e amortização   | 330.455          |                | 369.096          |                | 11,69%        | 381.614          |                | 3,39%         |
| <b>(=) Valor adicionado líquido produzido pela empresa</b>  | <b>5.520.546</b> |                | <b>5.671.472</b> |                | <b>2,73%</b>  | <b>6.076.671</b> |                | <b>7,14%</b>  |
| <b>(+) Valor adicionado recebido em transferência (receitas financeiras, resultado da equivalência patrimonial)</b> | <b>285.581</b>   |                | <b>403.998</b>   |                | <b>41,47%</b> | <b>565.073</b>   |                | <b>39,87%</b> |
| Resultado da equivalência patrimonial   | (64.121)         |                | -                |                | -100,00%      | -                |                | 0,00%         |
| Receitas financeiras  | 349.702          |                | 403.998          |                | 15,53%        | 565.073          |                | 39,87%        |
| <b>(=) Valor adicionado total a distribuir</b>  | <b>5.806.127</b> |                | <b>6.075.470</b> |                | <b>4,64%</b>  | <b>6.641.744</b> |                | <b>9,32%</b>  |
| <b>Distribuição da riqueza - por partes interessadas</b>  | <b>2.007</b>     |                | <b>2.008</b>     |                |               | <b>2.009</b>     |                |               |
|   | <b>R\$ mil</b>   | <b>(%)</b>     | <b>R\$ mil</b>   | <b>(%)</b>     |               | <b>R\$ mil</b>   | <b>(%)</b>     |               |
| Colaboradores   | 511.659          | 8,81%          | 427.339          | 7,03%          |               | 633.977          | 9,55%          |               |
| Governo (impostos, taxas e contribuições e encargos setoriais)  | 4.186.415        | 72,10%         | 4.337.615        | 71,40%         |               | 4.524.749        | 68,13%         |               |
| Financiadores/terceiros   | 395.422          | 6,81%          | 211.667          | 3,48%          |               | 346.348          | 5,21%          |               |
| Acionistas/retidos  | 712.631          | 12,27%         | 1.098.849        | 18,09%         |               | 1.136.670        | 17,11%         |               |
| <b>(=) Valor adicionado distribuído</b>   | <b>5.806.127</b> | <b>100,00%</b> | <b>6.075.470</b> | <b>100,00%</b> |               | <b>6.641.744</b> | <b>100,00%</b> |               |
| <b>Distribuição da riqueza - governos e encargos setoriais</b>  | <b>2.007</b>     |                | <b>2.008</b>     |                |               | <b>2.009</b>     |                |               |
|   | <b>R\$ mil</b>   | <b>(%)</b>     | <b>R\$ mil</b>   | <b>(%)</b>     |               | <b>R\$ mil</b>   | <b>(%)</b>     |               |
| <b>Tributos, taxas e contribuições</b>  |                  |                |                  |                |               |                  |                |               |
| ICMS  | 2.182.803        | 37,59%         | 2.178.530        | 35,86%         |               | 2.493.505        | 37,54%         |               |
| PIS/PASEP   | 122.713          | 2,11%          | 107.988          | 1,78%          |               | 116.909          | 1,76%          |               |
| Cofins  | 547.832          | 9,44%          | 495.808          | 8,16%          |               | 527.183          | 7,94%          |               |
| INSS  | 45.127           | 0,78%          | 46.643           | 0,77%          |               | 51.262           | 0,77%          |               |
| ISS   | 902              | 0,02%          | 800              | 0,01%          |               | 690              | 0,01%          |               |
| IPTU  | 1.867            | 0,03%          | 16.835           | 0,28%          |               | 16.760           | 0,25%          |               |
| Encargos sociais - outros   | 12.225           | 0,21%          | 11.181           | 0,18%          |               | 12.669           | 0,19%          |               |
| Outros  | 4.413            | 0,08%          | 2.660            | 0,04%          |               | 5.193            | 0,08%          |               |
| IRPJ, CSSL e CPMF a pagar do exercício  | 422.193          | 7,27%          | 497.964          | 8,20%          |               | 357.471          | 5,38%          |               |

<sup>1</sup>As informações de clientes residenciais de baixa renda estão contempladas na linha Residencial.

| Dimensão Econômico-Financeira  |                  |                |                  |                |                  |                |  |  |
|--|------------------|----------------|------------------|----------------|------------------|----------------|--|--|
| Indicadores Econômico Financeiros - Detalhamento da DVA  |                  |                |                  |                |                  |                |  |  |
| Encargos setoriais   | 2.007            |                | 2.008            |                | 2.009            |                |  |  |
|  | R\$ mil          | (%)            | R\$ mil          | (%)            | R\$ mil          | (%)            |  |  |
| RGR - Reserva global de reversão   | 59.623           | 1,03%          | 56.186           | 0,92%          | 62.032           | 0,93%          |  |  |
| CCC - Conta de consumo de combustível  | 337.640          | 5,82%          | 465.697          | 7,67%          | 383.288          | 5,77%          |  |  |
| CDE - Conta de desenvolvimento energético  | 347.392          | 5,98%          | 343.097          | 5,65%          | 371.738          | 5,60%          |  |  |
| Encargos do consumidor - Proinfa   | 8.319            | 0,14%          | 14.118           | 0,23%          | 25.248           | 0,38%          |  |  |
| CFURH  | NA               | NA             | NA               | NA             | NA               | NA             |  |  |
| TFSEE  | 18.873           | 0,33%          | 20.923           | 0,34%          | 17.906           | 0,27%          |  |  |
| ECE + EAEE   | (148)            | 0,00%          | 358              | 0,01%          | 18               | 0,00%          |  |  |
| P&D, Eficiência, FNDCT e EPE   | 79.791           | 1,37%          | 78.827           | 1,30%          | 82.877           | 1,25%          |  |  |
| Outros   | (5.150)          | -0,09%         | -                | 0,00%          | -                | 0,00%          |  |  |
| <b>(=) Valor distribuído (total)</b>   | <b>5.806.127</b> | <b>100,00%</b> | <b>6.075.470</b> | <b>100,00%</b> | <b>6.641.744</b> | <b>100,00%</b> |  |  |
| Inadimplência setorial   | 2007             |                | 2008             |                | 2009             |                |  |  |
|  | R\$ mil          |                | R\$ mil          | Variac. %      | R\$ mil          | Variac. %      |  |  |
| Energia comprada (discriminar)   | NA               |                | NA               |                | NA               |                |  |  |
| Encargos setoriais   | R\$ mil          |                | R\$ mil          |                | R\$ mil          |                |  |  |
| RGR  | NA               |                | NA               |                | NA               |                |  |  |
| CCC  | NA               |                | NA               |                | NA               |                |  |  |
| CDE  | NA               |                | NA               |                | NA               |                |  |  |
| CFURH  | NA               |                | NA               |                | NA               |                |  |  |
| TFSEE  | NA               |                | NA               |                | NA               |                |  |  |
| ESS  | NA               |                | NA               |                | NA               |                |  |  |
| P&D  | NA               |                | NA               |                | NA               |                |  |  |
| <b>Total (A)</b>   | <b>NA</b>        |                | <b>NA</b>        |                | <b>NA</b>        |                |  |  |
| <b>Percentual de inadimplência</b>   | <b>NA</b>        |                | <b>NA</b>        |                | <b>NA</b>        |                |  |  |
| <b>Total da inadimplência (A)/receita operacional líquida</b>  | <b>NA</b>        |                | <b>NA</b>        |                | <b>NA</b>        |                |  |  |
| Investimentos  | 2007             |                | 2008             |                | 2009             |                |  |  |
|  | R\$ mil          |                | R\$ mil          | Variac. %      | R\$ mil          | Variac. %      |  |  |
| Expansão da distribuição/transmissão (expansão, reforço)   | 160.932          |                | 203.294          | 26,00%         | 226.239          | 11,00%         |  |  |
| Renovação da distribuição/transmissão  | 129.084          |                | 137.852          | 4,00%          | 196.792          | 42,00%         |  |  |
| Subtransmissão   | 143.481          |                | 115.524          | 217,00%        | 92.644           | 57,00%         |  |  |
| Outros indicadores   | 2007             |                | 2008             |                | 2009             |                |  |  |
|  | Valor            |                | Valor            | Variac. %      | Valor            | Variac. %      |  |  |
| Receita operacional bruta (R\$)  | 11.306.322       |                | 11.750.535       | 3,93%          | 12.628.750       | 7,47%          |  |  |
| Deduções da receita (R\$ mil)  | (4.113.474)      |                | (4.220.675)      | 2,61%          | (4.578.851)      | 8,49%          |  |  |
| <b>Receita operacional líquida (R\$ mil)</b>   | <b>7.192.848</b> |                | <b>7.529.860</b> | <b>4,69%</b>   | <b>8.049.899</b> | <b>6,91%</b>   |  |  |
| Custos e despesas operacionais do serviço (R\$ mil)  | (5.867.244)      |                | (6.262.570)      | 6,74%          | (6.803.219)      | 8,63%          |  |  |
| Receitas irrecuperáveis (R\$ mil)  | 98.546           |                | 104.941          | 6,49%          | 112.563          | 7,26%          |  |  |
| Resultado do serviço (R\$ mil)   | 1.325.604        |                | 1.267.290        | -4,40%         | 1.246.680        | -1,63%         |  |  |
| Resultado financeiro (R\$ mil)   | (103.970)        |                | 129.387          | -224,45%       | 158.107          | 22,20%         |  |  |
| IRPJ/CSSL (R\$ mil)  | (422.193)        |                | (497.964)        | 17,95%         | (357.471)        | -28,21%        |  |  |
| Lucro (Prejuízo) líquido (R\$ mil)   | 712.631          |                | 1.027.109        | 44,13%         | 1.063.194        | 3,51%          |  |  |
| Juros sobre o capital próprio (R\$ mil)  | 67.790           |                | 68.813           | 1,51%          | 70.799           | 2,89%          |  |  |
| Dividendos distribuídos (R\$ mil)  | 647.243          |                | 974.162          | 50,51%         | 1.009.037        | 3,58%          |  |  |
| Custos e despesas operacionais por MWh vendido (R\$ mil)   | (179,88)         |                | (184,71)         | 2,68%          | (197,29)         | 6,81%          |  |  |
| Riqueza (valor adicionado líquido) por empregado (R\$ mil)   | 1.302            |                | 1.370            | 5,21%          | 1.394            | 1,76%          |  |  |
| Riqueza (valor adicionado líquido) por receita operacional (R\$)                                       | 0,47             |                | 0,46             | -2,37%         | 0,47             | 2,76%          |  |  |
| EBITDA ou LAJIDA (R\$ mil)   | 1.501.459        |                | 1.695.970        | 12,95%         | 1.573.375        | -7,23%         |  |  |
| Margem do EBITDA ou LAJIDA (%)   | 20,9%            |                | 22,5%            | 7,90%          | 19,5%            | -13,22%        |  |  |
| Liquidez corrente (ativo circulante/passivo circulante)  | 1,3              |                | 1,1              | -15,38%        | 1,0              | -9,09%         |  |  |
| Liquidez geral (ativo circulante+realizável a LP)/(passivo circulante+exigível a LP)                   | 0,6              |                | 0,6              | 2,15%          | 0,6              | -5,28%         |  |  |
| Margem bruta (lucro líquido/receita operacional bruta) (%)   | 6,3%             |                | 8,7%             | 38,68%         | 8,4%             | -3,69%         |  |  |
| Margem líquida (lucro líquido/receita operacional líquida) (%)   | 9,9%             |                | 13,6%            | 37,68%         | 13,2%            | -3,17%         |  |  |
| Rentabilidade do patrimônio líquido (lucro líquido/patrimônio líquido) (%)                             | 21,5%            |                | 31,1%            | 45,13%         | 32,4%            | 4,07%          |  |  |
| Estrutura de capital   | 2007             |                | 2008             | Variac. %      | 2009             | Variac. %      |  |  |
| Capital próprio (R\$ mil)  | 3.321.788        |                | 3.298.824        | -0,69%         | 3.281.274        | -0,53%         |  |  |
| Capital de terceiro oneroso (empréstimos e financiamentos) (R\$ mil)                                   | 4.312.339        |                | 4.169.242        | -3,32%         | 4.485.340        | 7,58%          |  |  |
| Inadimplência de clientes (contas vencidas até 90 dias/receita operacional bruta nos últimos 12 meses) | 2,2              |                | 2,1              | -4,55%         | 2,1              | 0,00%          |  |  |

## **8. Desempenho Operacional**

A AES Eletropaulo investiu R\$ 516 milhões em 2009, sendo R\$ 346,9 milhões em serviços ao consumidor, obras de melhoria e expansão para atender ao crescimento de seu mercado e melhorar ainda mais a qualidade dos serviços.

Os investimentos, que visam a garantir o atendimento do crescimento do mercado, proporcionar maior confiabilidade ao fornecimento de energia elétrica, reduzir as interrupções, recuperar perdas e buscar melhores indicadores técnico-operacionais, foram direcionados principalmente para a adoção de novas tecnologias e a crescente automação de sistemas, que permite maior controle sobre a rede de distribuição e possibilitam agilizar o restabelecimento da energia, o que contribuiu para melhorar a qualidade dos serviços prestados.

Todos os projetos de implementação e ampliação de linhas de subtransmissão e de subestações contemplam as exigências ambientais estabelecidas pela legislação em vigor.

### **8.1 Expansão do Sistema**

Em 2009, a companhia investiu R\$ 96,2 milhões em obras de expansão do sistema elétrico para atender ao crescimento de seu mercado e elevar o nível de qualidade dos serviços, dentre as quais se destacam:

- o acréscimo na capacidade instalada do sistema de 191 MVA (megavolts-ampères), proporcionando maior robustez às subestações da AES Eletropaulo;
- a finalização das obras das novas subestações Tiradentes e Tenente Marques;
- as obras na rede de distribuição aérea e subterrânea de média tensão, com a inauguração de 16 novos circuitos e a reconstrução de 8 circuitos existentes.

Para 2010, estão previstas a construção de uma nova subestação e a ampliação de 6 subestações que, juntas, acrescentarão 184 MVA à capacidade instalada.

#### **8.1.1 Projeto Tiradentes**

O objetivo do projeto Tiradentes foi atender ao crescimento da população, bem como das atividades comerciais e industriais da região leste da cidade de São Paulo, beneficiando mais de 160 mil pessoas. Isso permitiu maior flexibilidade operativa e um atendimento mais confiável aos bairros Iguatemi, Itaquera, São Mateus, Cidade Tiradentes, Guaianases, Lajeado e Água Rasa.

A subestação Tiradentes, com capacidade de transformação de 80 MVA, entrou em operação em junho de 2009. O projeto incluiu também a construção de 3,2 km de linha de subtransmissão aérea do Ramal Aéreo de Estações (RAE) Tiradentes 1-2; a reconstrução de 3,5 km de linha de subtransmissão aérea da RAE Guaianases 1-2; a construção de 5 circuitos

de média tensão da Linha de Distribuição Aérea (LDA) Tiradentes e a saída subterrânea de 5 circuitos de média tensão da Linha de Distribuição Subterrânea (LDS) Tiradentes.

A inauguração da Estação Transformadora de Distribuição (ETD) Tiradentes contou com a apresentação das crianças da Associação Amigos do Projeto Guri, que cantaram uma música especialmente composta para a AES Eletropaulo, patrocinadora do projeto. Jovens beneficiados por outro programa social da companhia, a Casa de Cultura e Cidadania da Vila Guacuri, foram responsáveis pela arte estampada no muro que cerca a ETD, formada por grafites com temas e mensagens de segurança, cuidados com rede elétrica e economia de energia.

### **8.1.2 Projeto Tenente Marques**

O objetivo do projeto foi atender ao crescimento dos municípios de Cajamar e Santana do Parnaíba, possibilitando também o alívio do carregamento das subestações Parnaíba, Jordanésia e Gato Preto, que atendiam a região até a conclusão da ETD Tenente Marques. Essa obra também propiciou melhoria nas condições de atendimento aos bairros Anhanguera, Brasilândia, Jaraguá e Perus, beneficiando mais de 31 mil pessoas, bem como as atividades comerciais, industriais e de serviços.

A subestação Tenente Marques, com capacidade de transformação de 120 MVA, entrou em operação em junho de 2009. O projeto incluiu também: a construção de 1 km de linha subtransmissão aérea do RAE Tenente Marques para conexão com a nova subestação; e a construção de 5 circuitos de média tensão da LDA Tenente Marques e de saídas subterrâneas para 5 circuitos de média tensão da LDS Tenente Marques.

### **8.2 Manutenção do Sistema**

Em 2009, foram investidos R\$ 120,7 milhões em manutenção, renovação, modernização e automação do sistema elétrico.

No sistema de distribuição aéreo de média tensão, as principais obras contemplaram a manutenção em 204 circuitos, a instalação de 36 km de rede compacta e a reforma de 290 redes secundárias. Em 2010, estão previstas a instalação de 42 km de rede compacta (volume 16% superior a 2009) e a reforma de 750 redes secundárias (quantidade 158% maior à realizada em 2009).

### **8.3 Renovação e Modernização do Sistema de Subtransmissão**

Os projetos de renovação de modernização do sistema elétrico de subtransmissão envolveram a substituição de equipamentos obsoletos ou de baixa confiabilidade operacional, com destaque para:

- a modernização do sistema de proteção de 83 circuitos alimentadores, com a instalação de novos relés de proteção digital em substituição aos relés eletromecânicos;

- a eliminação dos disjuntores de média tensão com meio de extinção a gás SF-6 e sopro magnético, que foram substituídos por 23 disjuntores a vácuo;
- a substituição de 31 conjuntos de baterias e 18 retificadores em fim de vida útil em 21 subestações;
- a instalação de bacias coletoras e caixas separadoras de óleo em oito subestações, a fim de impedir a contaminação do solo em caso de vazamento.

Para 2010, estão previstas, entre outras melhorias, a instalação de 32 disjuntores de média tensão a vácuo para substituir os que utilizam o gás de efeito estufa SF6, bem como a instalação de bacias coletoras e caixas separadoras de óleo em dez subestações, para reduzir os riscos de contaminação do solo.

#### **8.4 Automação da Subtransmissão**

Os projetos de automação do sistema elétrico de subtransmissão tiveram como objetivo reduzir o custo operacional, agilizar o restabelecimento da energia, melhorar a qualidade da energia e substituir equipamentos obsoletos ou de baixa confiabilidade operacional. Entre os destaques estão os seguintes:

- Substituição dos rádios analógicos responsáveis pela comunicação entre as estações por rádios digitais;
- Implementação dos módulos de histórico no SCADA, software de supervisão e aquisição de dados;
- Digitalização de estações, com o uso de interface homem-máquina local (monitoramento a distância), com integração de câmeras de circuito fechado;
- Modernização do sistema de automação, com a substituição de Unidades Terminais Remotas (UTRs) em 24 estações;
- Modernização da medição operativa em 33 estações, com substituição de medidores analógicos por digitais em 635 circuitos;
- Automação de 24 chaves subterrâneas nas redes de distribuição subterrânea;
- Integração dos sistemas da AES Eletropaulo e da companhia de transmissão ISA CTEEP, que viabilizou a visualização em tempo real das medidas e dos estados dos disjuntores de fronteira.

O plano para 2010 é dar continuidade a essas melhorias, como, por exemplo, substituir UTRs em 23 subestações e modernizar a medição em 52 subestações, o que representa 1.100 circuitos contemplados com a troca de medidores analógicos por digitais.

#### **8.5 Automação da Distribuição**

A automação de dispositivos na rede de distribuição aérea permite seccionar e isolar um trecho de rede quando ocorrer um defeito, o que diminui a quantidade de clientes com fornecimento de energia elétrica interrompido e melhora a qualidade e a continuidade no fornecimento. Em 2009, foram instaladas 150 chaves automáticas, totalizando um parque instalado de 269 chaves. A meta é chegar a 419 chaves em 2010.

## **8.6 Renovação e Modernização do Sistema Subterrâneo**

Em 2009, foram instalados 167 identificadores de falta e 87 pontos de manobra no sistema subterrâneo, que agilizam o restabelecimento de energia elétrica em caso de desligamento. Foram substituídos 11.000 metros de cabo, 148 transformadores em fim de vida útil e 106 caixas de saída, que conectam os clientes à rede de baixa tensão.

Em 2010, o objetivo é continuar as obras de melhoria do sistema subterrâneo, o que inclui a substituição de 6.000 metros de cabos, de 150 transformadores e de 194 caixas de saída.

## **8.7 Atendimento a Clientes**

As solicitações de acréscimos de carga e de ligação de novos clientes responderam por aproximadamente R\$ 130,1 milhões em investimentos em 2009. Ao longo do ano, foram conectados 195.400 clientes residenciais, comerciais e industriais ao sistema da AES Eletropaulo, resultando no crescimento de 1,3% da demanda máxima do sistema, que atingiu 7.594,6 MW.

## **8.8 Projeto PLM**

Iniciado em 2008, o projeto *Product Lifecycle Management* (PLM) representou investimento de R\$ 5,2 milhões em 2009, o que viabilizou a realização de 37% do projeto. Para 2010, estão previstos outros R\$ 11,3 milhões, totalizando R\$ 16,5 milhões.

O Projeto PLM tem como objetivo inovar, integrar e fazer a gestão dos ativos nos processos técnico-operacionais voltados à expansão e à manutenção dos ativos do sistema elétrico. Consiste em redesenhar os processos técnico-operacionais, substituindo os diversos sistemas e as ferramentas atuais por soluções que possibilitem a gestão de ativos – como a utilização das funcionalidades móveis GPS (sigla em inglês para sistema de posicionamento global) e PDA (sigla em inglês para assistente pessoal digital) –, de forma sincronizada e integrada com os demais sistemas corporativos existentes, como o ERP (Sistema Integrado de Gestão Empresarial) e o GIS (sigla em inglês para Sistema de Informações Georreferenciadas).

O projeto atende aos requisitos da ISO 9001 e utiliza as melhores práticas e tecnologias disponíveis no mercado, o que garante maior confiabilidade das informações técnico-financeiras e consistência entre os ativos instalados em sua área de concessão, a base física de ativos e a base de ativos contábil. Cerca de 900 colaboradores receberão treinamento na solução do projeto PLM, e a entrada em operação do novo processo de gestão está prevista para 2010.

## **8.9 Sistema de Informações Georreferenciadas**

Em 2009 AES Eletropaulo implementou novas funcionalidades em seu GIS, visando à melhor gestão de seus ativos. Iniciou um projeto de certificação da qualidade do cadastro baseada no levantamento em campo de todos os ativos elétricos constantes de seu banco de dados para atender a uma determinação da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel). A conclusão do

levantamento está prevista para 2010. A incorporação desse levantamento à base de dados do GIS representará uma melhoria da qualidade do cadastro técnico da empresa.

O GIS fornece subsídios para análise de operação, estudos de viabilidade de novas obras, estudos para conexão de novas fontes e de novos clientes e mitigação de impactos ambientais decorrentes da construção ou reconstrução de novas linhas de distribuição.

### **8.10 Parceria com o Poder Público**

As obras públicas demandam adequação da infraestrutura do sistema elétrico da AES Eletropaulo. A expansão do sistema viário e metroviário e a modernização de locais de acesso público, por exemplo, requerem o remanejamento ou conversão de redes aéreas de distribuição em redes subterrâneas e o alteamento de redes de subtransmissão.

A AES Eletropaulo tem atendido a todas as solicitações dos governos estadual e municipais e de empresas de serviço público. A companhia realiza reuniões constantes com os representantes desses órgãos, para avaliar a viabilidade técnica das obras e orientar quanto à melhor alternativa.

Entre as obras contempladas estão a finalização do Rodoanel – anel viário que circunda a cidade de São Paulo – e a ampliação da pista na Marginal do Tietê. A construção da Linha 4 (Amarela) do metrô e a expansão da Linha 2 (Verde) também têm demandado atuação direta da AES Eletropaulo. Sua equipe oferece apoio no início dos trabalhos do *shield* (escavadeira de túneis) e na sua retirada no término do trabalho.

Em 2009, a companhia assinou um acordo com a Prefeitura Municipal de São Paulo que prevê pagamento de dívida e inclui a conversão de 7,76 km de rede aérea de distribuição em rede subterrânea em 2010. Serão 5 km no Parque do Ibirapuera, 0,7 km na Rua José Paulino, 0,71 km na Rua do Gasômetro e 1,35 km na Avenida Brigadeiro Faria Lima.

### **8.11 Tratamento e Atendimento das Ocorrências**

Para manter a confiabilidade do sistema de distribuição e a qualidade do fornecimento de energia elétrica, a AES Eletropaulo monitora continuamente sua área de concessão. Os 130 operadores dos centros de operação da companhia acompanham, em tempo real, chuvas, temporais e outros eventos que possam causar interrupção do fornecimento. O trabalho dos eletricitas em campo é acompanhado a distância pelos operadores.

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

Em 2009, foi desenvolvido um novo sistema de gestão de ordens de serviço, que permitirá, a

partir de 2010, o despacho dessas ordens de forma automática, por meio de terminais inteligentes portados pelas equipes em campo, sem a necessidade de utilizar recursos de voz. Foi criada também uma nova facilidade que permite aos clientes enviar uma reclamação de falta de energia via SMS (torpedo). Veja mais em clientes.

As chaves de rede de distribuição, que identificam a ocorrência de interrupção de energia – fundamentais para a agilização do atendimento – passarão a ser monitoradas em tempo real a partir de 2010.

O Sistema de Informação Meteorológica (SIM) recebeu novos investimentos, os quais preveem a instalação de 11 estações meteorológicas na área de concessão da AES Eletropaulo. Em 2009, foram instaladas duas estações e implementados recursos para identificar as chuvas de verão com antecedência. Estão previstos investimentos de mais de R\$ 2 milhões no SIM.

### **8.11.1 Apagão**

A agilidade na tomada de providências pela AES Eletropaulo em casos de interrupção de fornecimento de energia elétrica é fundamental para minimizar os danos causados por uma interrupção prolongada. Foi o caso do apagão registrado em novembro de 2009, causado por eventos simultâneos de curto-circuitos de origem externa ocorridos na linha de transmissão que alimenta a subestação de energia Itaberá, pertencente à empresa de transmissão Furnas, e por outro curto-circuito na própria subestação.

A AES Eletropaulo restabeleceu gradualmente o fornecimento de energia e, cerca de 6 horas após o ocorrido, todos os 24 municípios de sua área de concessão já tinham o fornecimento regularizado. Primeiramente, a distribuidora seguiu as medidas predefinidas entre o Operador Nacional do Sistema (ONS) e os agentes do setor para restabelecer o fornecimento para regiões previamente determinadas. Em seguida, em trabalho coordenado com o ONS e as empresas de transmissão, a companhia restabeleceu a distribuição de energia elétrica em todas as áreas atendidas. Em comparação à média mundial em ocorrências dessa natureza, o tempo de restabelecimento foi considerado reduzido.

A interrupção prolongada de energia ocasionou um aumento de pedidos de indenização por danos elétricos no período. Entre novembro de 2009 e fevereiro de 2010, do total de 34,7 mil pedidos registrados, 16,9 mil foram decorrentes do *blackout*.

### **8.12 Operação Verão**

Como a maior parte do sistema elétrico da AES Eletropaulo é aérea, ela sofre grande influência de fenômenos meteorológicos, como tempestades, ventos, descargas atmosféricas e variações bruscas de temperaturas. Durante o verão, quando o volume de precipitação pluviométrica aumenta, há crescimento considerável na demanda, podendo chegar a mil ocorrências diárias. E o 2009 foi um ano excepcionalmente caracterizado por chuvas intensas, com valores de precipitação 24% maiores que os registrados em 2008, muito superior à média histórica.

Para esse período, a companhia aciona o Plano Verão, que se divide em duas partes: nos três primeiros e nos dois últimos meses do ano. É colocado em operação um contingente 110% maior de equipes de eletricitas de distribuição e de subtransmissão, 110 motoatendentes nas ruas e 16% a mais de atendentes no call center.

A principal causa das interrupções ocorridas nesse período do ano está relacionada à queda de galhos de árvore sobre a rede de energia. Para minimizar esse problema, a AES Eletropaulo tem incrementado o seu programa de poda de árvores. Elaborado com base na legislação ambiental vigente, o programa tem aprovação das prefeituras dos 24 municípios da área de concessão e prevê um aumento de 53% do volume de podas de árvores em 2010. Para efeitos de comparação, foram feitas 177.000 podas em 2008, 145.000 em 2009 e, para 2010, estão previstas 300.000 podas.

Para o verão de 2010, a companhia ampliou a utilização de equipes para o atendimento de emergência. Em dias normais no período do verão, são utilizadas até 256 equipes no atendimento das reclamações de falta de energia. Em dias críticos, quando ocorrem grandes tempestades, é possível utilizar até 539 equipes e, conseqüentemente, reduzir o tempo de interrupção.

### 8.13 Indicadores Técnicos de Qualidade

Em razão da intensidade excepcionalmente alta de chuvas registrada em 2009, foi identificado um aumento de 18% no indicador FEC, relacionado à frequência média de interrupções de emergência, e de 29% no indicador DEC, referente à média de horas em que cada cliente fica sem energia durante um período.

Além das condições meteorológicas adversas, os indicadores DEC e FEC foram impactados pelos desligamentos programados necessários, por causa do crescimento expressivo da execução de obras de expansão e da manutenção do sistema elétrico, cujo objetivo foi aumentar a confiabilidade e a qualidade do fornecimento de energia.

| Dimensão Social e Setorial  |       |       |       |
|---|-------|-------|-------|
| Indicadores Sociais Externos  |       |       |       |
| Clientes/Consumidores   |       |       |       |
| b) Qualidade técnica dos serviços prestados   | 2007  | 2008  | 2009  |
| Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC), geral da empresa - valor apurado    | 8,90  | 9,20  | 11,86 |
| Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC), geral da empresa - limite           | 11,60 | 10,92 | 10,09 |
| Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da empresa - valor apurado | 5,64  | 5,20  | 6,17  |
| Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da empresa - limite        | 8,66  | 8,41  | 7,87  |

## 8.14 Tecnologia e Serviços

A AES Eletropaulo mantém um complexo tecnológico, único no setor de distribuição de energia elétrica e referência no país, composto de laboratórios com diferentes funções e oficinas de reforma e ensaios de equipamentos. Em 2009, foi adicionada ao complexo a Unidade de Regeneração de Óleo Mineral Isolante, responsável pela regeneração de 900.000 litros de óleo ao longo do ano.

No complexo, são desenvolvidas novas tecnologias que visam a assegurar a confiabilidade dos equipamentos utilizados no sistema elétrico. Em 2009, foram implementadas, por exemplo, novas tecnologias de medição, com enfoque em redução de perdas, e realizados ensaios de emissão acústica em cestas aéreas. Outro destaque foi o desenvolvimento da tecnologia híbrida para alimentação do veículo trólebus, o que permitiu o uso simultâneo de energia elétrica em corrente alternada ou corrente contínua.

Para 2010, está prevista a implementação do Projeto de Medição exteriorizada em clientes de baixa tensão, com o objetivo de reduzir o índice de perdas comerciais; além disso, será atualizado o Sistema de Gerenciamento de Energia (SGE) utilizado pelo Centro de Medição, a fim de oferecer suporte às atividades de análise da operação do sistema elétrico e do plano de combate a perdas.

### 8.14.1 Laboratórios

. **Laboratório de Metrologia** – responsável pela aferição dos equipamentos utilizados pelas equipes de fiscalização e inspeção, a fim de identificar fraudes no consumo de energia. Em 2009, certificou novos modelos de medidor eletrônico de energia, para a aplicação em medição de iluminação pública e de clientes com histórico de fraudes, e realizou o controle de qualidade de 430 mil medidores.

. **Laboratório Químico** – realiza análises físico-químicas e cromatográficas em amostras de óleo mineral isolante retiradas dos transformadores e das chaves, visando a prevenir danos aos equipamentos e à rede elétrica. Efetua o controle de qualidade de 1 milhão de litros de óleo isolante reciclados e reutilizados pela empresa a cada ano. Em 2009, adquiriu novo cromatógrafo, utilizado no mapeamento do teor de PCB, elemento tóxico presente na composição de óleo isolante, nos transformadores de distribuição.

. **Laboratório de Controle de Qualidade de EPIs e EPCs** – atesta as condições de uso das cestas aéreas e de equipamentos de proteção individual e coletiva, como luvas, mangas e capacetes, contribuindo para a segurança dos colaboradores. São realizados também ensaios por emissão acústica, que analisam o comportamento estrutural das cestas aéreas. Em 2009, foram realizados ensaios dielétricos em 71.084 Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) e Equipamentos de Proteção Coletiva (EPCs).

## 8.14.2 Oficinas

Nas oficinas, os equipamentos retirados da rede pelas unidades regionais são reformados para reutilização, iniciativa que diminui o volume de resíduos gerados e contribuiu para a otimização dos investimentos. Como exemplo, somente em 2009 foram reformados 5,5 mil transformadores de distribuição aérea e subterrânea, 137 mil medidores, 129 protetores de rede, 269 painéis de proteção e controle, entre outros ativos. A reforma e a capitalização de equipamentos representaram um investimento de R\$ 15 milhões em 2009.

## 8.15 Renovação da Frota

Atendendo a uma das solicitações apresentadas pelos colaboradores durante o evento Pé na Estrada, a AES Eletropaulo concluiu, em 2009, a renovação de 67% de sua frota veicular operacional. Iniciada em 2008, período em que foram entregues 64 novos carros, a iniciativa contemplou a substituição de cerca de 900 veículos – 687 carros leves e 221 veículos pesados, com baús, cestas aéreas, escadas metropolitanas e guindastes. A idade média da frota, que era de 11,5 anos, passou para cerca de 4 anos após a renovação.

Grande parte dos veículos leves é terceirizada, fato que, combinado à frota renovada, proporciona ganhos financeiros e operacionais. Além disso, para promover a redução da emissão de gases causadores do efeito estufa, a AES Eletropaulo adotou carros com motores *flex fuel* para sua frota de veículos leves, priorizando o uso do álcool combustível.

## 8.16 Metas Operacionais para 2010

- . Implementação do despacho automático de ordens de serviço para as equipes de campo, por meio da utilização de terminais inteligentes; .
- . Aumento da instalação de chaves automáticas na rede de distribuição de energia;
- . Monitoramento, em tempo real, de 440 chaves na rede de distribuição;
- . Realização de 300 mil podas de árvores;
- . Instalação de 42 km de rede compacta e reforma de 750 redes secundárias;
- . Instalação de 32 disjuntores de média tensão a vácuo para substituir os que utilizam o gás de efeito estufa SF6;
- . Instalação de bacias coletoras e caixas separadoras de óleo em dez subestações;
- . Substituição de UTRs em 23 subestações e modernização da medição em 52 subestações;
- . Substituição de 6 mil metros de cabo, de 150 transformadores e de 194 caixas de saída do sistema subterrâneo;
- . Investimento de R\$ 11,3 milhões no projeto PLM;
- . . Conversão de 7,76 km de rede aérea de distribuição em rede subterrânea na cidade de São Paulo.

**Nota:** O Programa de Universalização não é aplicável na área de concessão da AES Eletropaulo. Por esse motivo, a tabela a seguir apresenta NA (não aplicável) como respostas aos indicadores.

| <b>Dimensão Social e Setorial</b>   |             |             |             |
|---|-------------|-------------|-------------|
| <b>Indicadores Sociais Externos</b>                                       |             |             |             |
| <b>Universalização</b>  | <b>2007</b> | <b>2008</b> | <b>2009</b> |
| Metas de atendimento  | NA          | NA          | NA          |
| Atendimentos efetuados (nº)   | NA          | NA          | NA          |
| Cumprimento de metas (%)  | NA          | NA          | NA          |
| Total de municípios universalizados                                       | NA          | NA          | NA          |
| Municípios universalizados (%)  | NA          | NA          | NA          |
| <b>Programa Luz para Todos</b>  | <b>2007</b> | <b>2008</b> | <b>2009</b> |
| Metas de atendimento  | NA          | NA          | NA          |
| Número de atendimentos efetuados (A)                                      | NA          | NA          | NA          |
| Cumprimento de metas (%)  | NA          | NA          | NA          |
| <b>Programa Luz para Todos - origem dos recursos investidos (R\$ mil)</b> | <b>2007</b> | <b>2008</b> | <b>2009</b> |
| Governo Federal   | NA          | NA          | NA          |
| _Conta de Desenvolvimento Energético - CDE                                | NA          | NA          | NA          |
| _Reserva Global de Reversão - RGR   | NA          | NA          | NA          |
| Governo estadual  | NA          | NA          | NA          |
| Próprios  | NA          | NA          | NA          |
| Outros  | NA          | NA          | NA          |
| Total dos recursos aplicados (B)  | NA          | NA          | NA          |
| O&M (Operação e Manutenção)   | NA          | NA          | NA          |
| Custo médio por atendimento (B/A)   | NA          | NA          | NA          |

## **9. Desempenho Comercial**

Em 2009, o mercado total da área de concessão da AES Eletropaulo, que inclui o consumo de clientes cativos e clientes livres, somou 41.269 GWh, valor estável na comparação com 2008 (41.243 GWh). Para o mercado cativo, foram distribuídos 34.436 GWh, crescimento de 1,7%. Esse crescimento é explicado pelo maior volume das classes residencial e comercial (com 4,1% e 4,4% de acréscimo, respectivamente), que compensou parcialmente a queda, de 8%, do consumo dos clientes industriais que sofreram com os efeitos da crise financeira global.

Para os clientes livres também impactados pela crise, foram entregues 6.832 GWh em 2009, uma redução de 7,3% na comparação com o ano anterior. O desempenho do mercado total da AES Eletropaulo foi superior ao apresentado pela região Sudeste, cujo desempenho no ano sofreu queda de 2,4%. O resultado da empresa também foi superior na comparação com o mercado total do Brasil, que apresentou decréscimo de 1,1%, segundo dados da Empresa de Pesquisa Energética (EPE).

### **9.1 Clientes Residenciais**

O consumo da classe residencial cresceu 4,1% na comparação anual. Esse aumento é explicado, principalmente, por: (i) incremento no número de clientes faturados (167.000 novas unidades consumidoras nos últimos 12 meses); e (ii) elevação da renda real (expansão de 3,2% em 2009, segundo os dados da Pesquisa Mensal de Emprego - PME, do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE), e o consequente aumento da capacidade de consumo da população.

### **9.2 Clientes Comerciais**

Houve alta de 4,4% no consumo cativo da classe comercial. Esse aumento foi estimulado principalmente por incentivos fiscais, como a redução do Imposto sobre Produtos Industrializados (IPI) sobre eletrodomésticos, materiais de construção civil e automóveis. As vendas físicas do varejo na região metropolitana de São Paulo apresentaram alta de 7,2% em 2009 em comparação a 2008, segundo a Pesquisa Mensal de Comércio (PMC), do IBGE.

### **9.3 Clientes Industriais**

Foram distribuídos 6.032 GWh aos clientes industriais cativos<sup>1</sup> da AES Eletropaulo em 2009, uma retração de 8% comparada ao volume de 2008. A retração da classe industrial deveu-se à queda na produção decorrente dos efeitos da crise financeira global. Segundo dados da Pesquisa Industrial Mensal (PIM), também do IBGE, em 2009, a produção industrial no Estado de São Paulo apresentou queda de 13,0% em comparação a igual período de 2008. As maiores reduções ocorreram nos setores de produtos de metal (-29,8%) e veículos automotores (-18,5%), que representam aproximadamente 12% e 8% do consumo industrial cativo da companhia, respectivamente.

**Outros clientes** (consumidores rurais, iluminação pública, poderes públicos, tração elétrica, água/esgoto) – o consumo cativo das demais classes foi de 2.638 GWh em 2009, crescimento de 2,5% em comparação a 2008.

#### **9.4 Clientes Livres**

O consumo dos clientes livres da área de concessão da AES Eletropaulo totalizou 6.832 GWh, uma redução de 7,3% diante do total consumido em 2008. Durante o ano, ocorreu a migração de seis unidades consumidoras para o Ambiente de Contratação Livre (ACL) e o retorno de cinco unidades para o Ambiente de Contratação Regulado (ACR). O efeito líquido da movimentação foi de 25 GWh a mais no ACR e, conseqüentemente, a redução do mesmo volume no ACL.

#### **9.5 Perdas**

As perdas de distribuição representam a diferença entre a energia requerida no ano (46.980 GWh) e a energia efetivamente vendida aos clientes nesse mesmo período. Essas perdas são calculadas com base no “Critério de Perdas Físicas”, em que não são consideradas energias faturadas relativas à recuperação de fraudes. Embora as perdas sejam calculadas em energia, normalmente são representadas como um percentual da energia requerida. Com base nessa metodologia, a perda apurada em 2009 foi de 11,8% (5.548 GWh), sendo dividida em perdas técnicas (6,5%) e comerciais (5,3%). As perdas técnicas são inerentes ao sistema de distribuição, e as perdas comerciais são provocadas, principalmente, por falhas de equipamentos e ações indevidas dos consumidores na rede da distribuidora.

O aumento de 0,23% nas perdas totais da empresa é percebido na comparação de 2009 com igual período do ano anterior. As principais variações desse indicador ocorreram em virtude: (i) do menor volume de energia de outros sistemas que transitam pela rede da AES Eletropaulo; (ii) do menor número de dias de faturamento no mercado cativo e do deslocamento entre compra e venda de energia em função da escala de faturamento; e (iii) do crescimento de perdas comerciais em 2009.

Em 2009, a AES Eletropaulo realizou 335.967 inspeções de combate à fraude e a anomalias, nas quais foram encontradas 41.764 irregularidades na medição. Foram regularizadas também 80.177 ligações informais (clandestinas), sendo o melhor resultado obtido na série histórica, medida desde 2003. Para efeito de comparação, em 2008 foram realizadas 434.600 inspeções nas quais se encontraram 58.400 irregularidades, tendo sido regularizadas também 74.500 ligações clandestinas.



### 9.6 Consumo no País

O consumo de energia elétrica no país totalizou 388.204 GWh em 2009, o que representa uma redução de 1,1% em relação a 2008, conforme dados divulgados pela Empresa de Pesquisa Energética (EPE). O resultado foi impactado pela crise financeira internacional, que afetou principalmente a indústria.

O consumo industrial sofreu retração de 8% em relação ao ano anterior, sendo mais acentuada na região Sudeste, que registrou redução de 9,8%. Em São Paulo, no entanto, o impacto da crise foi mais brando, em razão da estrutura diversificada de seu parque industrial. Em comparação a 2008, o consumo industrial no Estado foi 6% menor.

A demanda interna, no entanto, manteve-se aquecida, graças às medidas tomadas pelo governo para minimizar os efeitos da crise, como a redução seletiva de impostos, dos juros e a expansão do crédito. O consumo residencial registrou crescimento de 6,2% em relação a 2008, o melhor desempenho desde 1999. O resultado reflete o aumento do número de consumidores e também do consumo médio das residências. Em 2009, 1,8 milhão de unidades consumidoras foram incorporadas à rede elétrica, uma média mensal de 150.600 ligações.

O consumo comercial também registrou aumento – de 6,1% – em relação ao ano anterior. Isso se deve à abertura de pontos comerciais, dos quais muitos apresentam padrão de consumo elevado, como hipermercados e shopping centers.

## 10. Nossos Clientes

A AES Eletropaulo investe continuamente na melhoria e na modernização de sua rede de distribuição. Em 2009, por exemplo, foram inauguradas novas subestações e implementadas novas tecnologias com o objetivo de melhorar e agilizar os serviços prestados aos clientes.

A empresa encerrou 2009 com um importante reconhecimento de seus clientes: foi considerada a Melhor Distribuidora de Energia Elétrica da Região Sudeste, categoria que reúne companhias com mais de 400.000 unidades consumidoras, na pesquisa Índice Aneel de Satisfação do Consumidor (IASC), realizada anualmente pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel).

Essa conquista reflete a percepção do consumidor sobre a qualidade dos serviços prestados pela AES Eletropaulo e o compromisso da empresa em fornecer energia de forma segura, eficiente e responsável. O desempenho da distribuidora alcançou índice de satisfação de 71,51%, um aumento de 6,4 pontos percentuais em relação a 2008.

Faz parte da estratégia de relacionamento da companhia a avaliação contínua da satisfação dos clientes para aprimorar a qualidade dos serviços. Paralelamente ao IASC, a AES Eletropaulo participa da pesquisa Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee) e realiza consultas conduzidas pela própria companhia nas lojas de atendimento e call center, após cada atendimento. Em 2009, o resultado da pesquisa Abradee manteve-se estável.

| Dimensão Social e Setorial  |       |       |       |
|---|-------|-------|-------|
| Indicadores Sociais Externos  |       |       |       |
| Clientes/Consumidores   |       |       |       |
| Satisfação do cliente   | 2007  | 2008  | 2009  |
| Índices de Satisfação obtidos pela pesquisa IASC - ANEEL (%)  | 65,52 | 65,10 | 71,51 |
| Índices de satisfação obtidos por pesquisas de outras entidades (Abradee, Vox Populi e outras) e/ou pesquisas próprias (especificar) ISQP - Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida pelos clientes residenciais - Pesquisa ABRADÉE (%) | 75,10 | 80,40 | 80,10 |

Para satisfazer a gama diversificada de demandas que a distribuidora de um bem essencial à sociedade deve atender, a AES Eletropaulo oferece produtos e serviços específicos para cada segmento: clientes residenciais, clientes corporativos e poder público.

Os clientes residenciais compõem o segmento chamado baixa tensão, composto de unidades consumidoras com fornecimento em tensão inferior a 2,3 quilovolts (kV). Acima desse índice, entram as de média e alta tensão, segmento que abrange atividades industriais e comerciais, ou seja, os clientes corporativos.

## **10.1 Clientes Residenciais**

O ano de 2009 foi marcado pela automação e pela dinamização dos serviços voltados aos clientes. A agência virtual da AES Eletropaulo foi reformulada, passando a incluir um número de serviços maior e com melhor acessibilidade, o que permite a seus usuários solucionar dúvidas e pendências via internet. O call center, as lojas e as redes conveniadas também adotaram novas tecnologias que visam a agilizar o atendimento e diminuir o tempo de espera nas filas e das ligações. As melhorias adotadas demandaram um investimento de mais de R\$ 1,1 milhão.

A AES Eletropaulo oferece os seguintes canais de relacionamento aos clientes residenciais:

### **10.1.1 Agência Virtual**

Disponibilizada no endereço [www.aeseletropaulo.com.br](http://www.aeseletropaulo.com.br), foi reformulada em 2009 e passou a incluir serviços que eram oferecidos somente nas lojas, como o pedido de indenização. A Agência Virtual disponibiliza serviços como pedido de ligação, corte e religação de energia elétrica, segunda via da conta de luz, alteração da data de vencimento da conta, entre outros. Conta também com um chat de atendimento on-line pelo qual o cliente pode interagir diretamente com um atendente para solucionar dúvidas e problemas.

Foi implementado ainda um atendimento mais personalizado: os clientes que se cadastram no site visualizam mensagens e alertas sobre desligamento programado específicos da área onde moram, consultam saldo, podem alterar o endereço de entrega de conta, cadastrar débito automático, consultar o histórico de consumo, entre outros serviços. Em 2010, os clientes cadastrados receberão e-mails informativos sobre obras de manutenção próximas à sua residência, aviso de faturamento e de vencimento.

Para 2010, a meta é dar continuidade ao processo de automação e incluir serviços como disponibilização da segunda via de conta de clientes comerciais e implementação de um novo modelo de chat para atendimento.

Além dos serviços voltados a clientes, o site da AES Eletropaulo disponibiliza informações gerais sobre a empresa, como seu histórico, seus valores, sua estrutura administrativa, seu desempenho econômico-financeiro, bem como dados sobre projetos sociais, ambientais e de pesquisa e desenvolvimento desenvolvidos pela companhia.

### **10.1.2 Lojas e Rede Conveniada**

A AES Eletropaulo tem 12 lojas próprias e 63 postos terceirizados da rede conveniada de atendimento – que ficam abertos ao público de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 16h30. Oferecem, entre outros serviços, pedido de ligação, religação e corte de energia elétrica, segunda via de conta de luz e solicitação de cadastro de rede subterrânea. As unidades disponibilizam também totens de atendimento, pelos quais os clientes têm acesso aos serviços da Agência Virtual.

Em 2009, as lojas e redes conveniadas receberam um software para gerenciamento de filas, que permite controlar o tempo de atendimento para não ultrapassar os limites parametrizados. A nova tecnologia permite que uma equipe monitore em tempo real as lojas e a rede conveniada e tome medidas imediatas caso identifique problemas. Foi implementado um portal de informações comerciais para uniformizar os procedimentos e subsidiar os atendentes. Como resultado, o tempo médio de espera foi de 12,77 minutos, e o tempo médio de atendimento, de 11,85, cujas metas eram de 18 e 12,34 minutos, respectivamente. No total, foram atendidos 2,1 milhões de clientes nas lojas e na rede conveniada em 2009.

Foi lançado o Atendimento Expresso, com o objetivo de agilizar o atendimento de clientes que solicitam serviços mais complexos e com maior demanda de tempo, como análise técnica e de projetos. É voltado para engenheiros, eletricitas, imobiliárias e clientes com grande volume de pedidos.

Os serviços atendidos estão relacionados à intervenção na rede de distribuição para atender um novo cliente ou mudar um perfil de consumo, como, por exemplo, ligações em condomínio, modificações de instalações com acréscimo de carga ou consulta preliminar para o atendimento de uma obra que será construída.

Desde junho de 2009, as 12 lojas da AES Eletropaulo atenderam 4.919 clientes, totalizando 18.556 serviços pelo Atendimento Expresso, o que representa uma redução de 57% no tempo médio de atendimento e de 40% no tempo médio de espera desse tipo de atendimento.

No mesmo ano, a qualidade do atendimento das lojas e da rede conveniada passou a ser monitorada por meio de uma pesquisa de satisfação *on-line* conduzida nas próprias unidades. O cliente opina sobre o atendimento, o tempo de espera, a infraestrutura da loja e faz uma avaliação geral da companhia. Em dezembro de 2009, foram realizadas 38.413 pesquisas, apontando um nível de satisfação entre bom e ótimo.

Foi adotado também um processo de gestão das reclamações e elogios efetuados nas lojas e na rede conveniada que apontou uma redução de 85% nas reclamações e um acréscimo de 620% nos elogios no período de janeiro de 2009 a janeiro de 2010.

Outro recurso utilizado pelas lojas para reduzir o tempo de espera são os totens de autoatendimento, que disponibilizam os mesmos serviços da Agência Virtual.

### **10.1.3 Call Center**

Pela Central de Atendimento de Emergência (0800 72 72 196), o cliente pode comunicar gratuitamente, 24 horas, casos como falta de energia, fio partido ou problemas na rede de distribuição, além de solucionar dúvidas. O usuário pode ainda avaliar a qualidade do atendimento por meio da pesquisa de satisfação após a ligação. Os clientes comerciais contam com um número próprio de colaboradores treinados para resolver problemas específicos desse

segmento.

Para agilizar os serviços do *call center*, em 2009 foram implementados dois novos softwares. Um deles viabiliza o gerenciamento de filas de chamadas, a fim de priorizar pedidos urgentes e mais complexos e reduzir a necessidade de transferência. O outro faz uma avaliação do atendimento a cada 30 minutos e permite a detecção de problemas e adoção de ações mais rapidamente. Além disso, os atendentes – tanto do *call center*, como das lojas e da Ouvidoria – passaram a ter acesso a um portal na intranet que padroniza os procedimentos, dados e orientações, permitindo soluções mais rápidas. Como resultado, houve melhora no número de chamadas atendidas em até 30 segundos pelo call center.

Pessoas portadoras de deficiência auditiva ou de fala são atendidas pela Central de Atendimento Preferencial (0800 77 28 626), com todos os serviços dos atendimentos de emergência e comercial.

#### 10.1.4 Ouvidoria

Estruturada para desempenhar um papel proativo, a Ouvidoria da AES Eletropaulo conta com uma central de teleatendimento exclusiva, orientada para atender às demandas dos clientes com uma equipe de profissionais capacitados e selecionados para esse tipo de atendimento.

Os clientes podem entrar em contato para esclarecer dúvidas, fazer críticas, sugestões e reclamações pela Central de Teleatendimento da Ouvidoria (0800 72 73 110), de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

#### 10.1.5 Torpedo Fácil

A AES Eletropaulo desenvolveu um novo canal de atendimento que utiliza o serviço de mensagens curtas por celular (SMS) para enviar alertas aos clientes. O cliente pode interagir por esse canal e enviar solicitação de segunda via da conta de luz e de religação de emergência e informar interrupção no fornecimento de energia. A partir de 2010, serão enviados aos clientes mensagens, como aviso de desligamento programado, conta faturada, possibilidade de corte de energia elétrica, entre outros.

#### 10.1.6 Serviços e Produtos

| Serviço                 | Descrição  | Onde encontrar informações                                    |
|-------------------------|--|---|
| <b>Conta de Energia</b> | Enviada mensalmente ao endereço do cliente, informa o consumo mensal, dados sobre tarifas, indicadores de qualidade dos serviços prestados, data da leitura do consumo, previsão da data da próxima leitura e, ainda, dicas de uso consciente e de utilização segura da energia elétrica. Em 2009, com o lançamento da nova logomarca da AES Eletropaulo, o visual da conta foi totalmente reformulado, tornando as informações mais fáceis de entender. A partir de 2010, o cliente cadastrado na Agência Virtual receberá a conta também por e-mail. | Agência Virtual, lojas e rede conveniada e pelo Torpedo Fácil |
| <b>Segunda via</b>      | Em 2009, a Agência Virtual passou a disponibilizar as contas   | Agência Virtual, lojas e                                      |

|  |  |   |
|--|--|---|
| <b>de conta</b>                                      | de todos os meses até dois anos, de forma que o cliente possa acessar seu histórico de contas.   | rede conveniada e pelo Torpedo Fácil                          |
| <b>Desligamento programado</b>                       | Durante os serviços de manutenção e expansão, a AES Eletropaulo faz o desligamento da rede com o objetivo de garantir a segurança de seus colaboradores e da população. O site da companhia mantém uma tabela atualizada com os locais onde o desligamento programado está previsto.   | Agência Virtual, lojas e rede conveniada e pelo Torpedo Fácil |
| <b>Leitura e entrega</b>                             | Aproximadamente a cada 30 dias, na data informada na conta de luz, um leiturista devidamente identificado visita os endereços para realizar a leitura do consumo registrado pelo medidor de energia elétrica. A conta é entregue mensalmente no endereço indicado, no prazo mínimo de cinco dias antes do vencimento, por um representante da AES Eletropaulo, também devidamente identificado.                                    | Agência Virtual, lojas e rede conveniada                      |
| <b>Atualização cadastral</b>                         | Podem ser atualizados os dados cadastrais, como nome e endereço para envio da conta.   | Agência Virtual, lojas e rede conveniada                      |
| <b>Ligação nova de energia ou acréscimo de carga</b> | Os prédios já ligados à rede elétrica recebem energia assim que o eletricitista realiza o serviço. O pedido de ligação inclui o nome do titular no cadastro da AES Eletropaulo, facilitando a prestação de serviços de assistência técnica. Informações sobre os padrões para ligações com carga instalada até 20 kW estão disponíveis no site da companhia. Pedidos de acréscimo de carga são feitos nas lojas e rede conveniada. | Agência Virtual, call center, lojas e rede conveniada         |
| <b>Solicitação de corte</b>                          | Encerramento do serviço de fornecimento de energia.  | Agência Virtual, call center, lojas e rede conveniada         |
| <b>Solicitação de nova data de vencimento</b>        | Os clientes podem escolher o dia do mês mais conveniente para pagar as contas de luz.  | Agência Virtual, lojas e rede conveniada                      |
| <b>Verificação de medidor e análise de tensão</b>    | O próprio cliente pode verificar o funcionamento do medidor por meio de medidas simples, explicadas no site da AES Eletropaulo. Caso haja problemas, é possível solicitar a verificação do medidor e a análise de tensão à companhia.  | Agência Virtual, lojas e rede conveniada                      |
| <b>Iluminação pública</b>                            | O site da AES Eletropaulo disponibiliza o contato dos órgãos responsáveis pela iluminação pública nas áreas atendidas pela companhia, para reclamações em caso de lâmpadas apagadas ou quebradas, ou outros problemas. Também é possível informar diretamente pelo site, preenchendo um formulário próprio.  | Agência Virtual, lojas e rede conveniada                      |
| <b>Indenização por danos elétricos (PID)</b>         | O cliente pode fazer pedido de indenização por danos em equipamentos elétricos causados por perturbações na rede, comparecendo às lojas da AES Eletropaulo. Pelo site da companhia, é possível fazer o download do Termo de Solicitação para Indenização, que deve ser entregue nas lojas. As condições e prazos para indenização são estabelecidos pela Aneel (Agência Nacional de Energia Elétrica).                             | Agência Virtual, lojas e rede conveniada                      |

### 10.1.7 Suspensão no Fornecimento por Inadimplência

A AES Eletropaulo, cumprindo determinação legal, comunica os clientes inadimplentes que estão sujeitos à suspensão no fornecimento de energia por falta de pagamento. Esse aviso é enviado na fatura posterior à que não foi paga.

Após o aviso, os clientes ainda têm 15 dias para efetuar o pagamento. Depois desse prazo, sem a regularização do débito, o cliente pode ter o fornecimento interrompido a qualquer

momento.

Na conta, existe um campo próprio para a inclusão do aviso. Em “Notificação/reaviso de contas vencidas”, o cliente pode conferir quais faturas ainda estão em aberto.

### **10.1.8 Semana Nacional da Conciliação**

Entre 7 e 11 de dezembro de 2009, a AES Eletropaulo participou da Semana Nacional da Conciliação, iniciativa cujo objetivo é a resolução rápida de processos que envolvem clientes. Entre os 681 casos indicados, foram fechados 303 acordos, que resultaram no pagamento de indenizações aos clientes. Realizada em São Paulo, a Semana da Conciliação possibilitou a resolução de processos com menor custo para a companhia e maior satisfação para os clientes.

## **10.2 Clientes Corporativos**

Formado pelos setores industrial, comercial e de serviços, o segmento de clientes de alta e média tensão – os clientes corporativos – tem à sua disposição produtos e serviços diferenciados em razão do nível maior de demanda de energia.

A AES Eletropaulo disponibiliza canais diferenciados de relacionamento aos clientes corporativos. Na Agência Virtual, há serviços e informações direcionados para este segmento.

### **10.2.1 Contact Center**

Atendimento telefônico personalizado, com equipe composta de profissionais treinados para prestar serviços como: informações e orientações técnicas e comerciais; segunda via de faturas; ligações novas; alterações contratuais; religações; transferência de responsabilidade; análise de valores e refaturamento; verificações de medição; liberação de pulsos; e desligamentos programados. É disponibilizada também uma caixa postal exclusiva para o envio de documentação.

### **10.2.2 Gestores de Clientes**

Gestores de clientes são profissionais especializados que prestam atendimento pessoal. Esclarecem assuntos relacionados às questões comerciais e apoiam o cliente na avaliação das melhores opções para a contratação de energia elétrica e na identificação de produtos e serviços que maximizem a produtividade de sua empresa. Os gestores atendem clientes privados e públicos, e, para estes últimos, além dos serviços já mencionados, os gestores dão especial apoio no atendimento de obras públicas.

### **10.2.3 Serviços e Produtos**

Além dos serviços e produtos oferecidos aos clientes residenciais, os corporativos contam com serviços diferenciados, específicos para a sua demanda. Os principais são:

. **Conta de energia diferenciada** – além dos dados que constam na conta de luz residencial, há descrição do consumo de energia ativa – aquela que efetivamente produz trabalho útil – e reativa – aquela necessária ao funcionamento dos equipamentos (transformadores, motores elétricos, reatores etc.).

. **Demanda Adicional Temporária (DAT)** – opção para os clientes que, durante um período do ano, incrementam o consumo de energia elétrica para aumento de produção, eventos, iluminação ornamental ou aumento da potência dos equipamentos de refrigeração. A contratação do DAT é por tempo determinado e, além de ser uma alternativa à utilização de geradores a diesel, traz vantagens como preços mais competitivos, possibilidade de aumentar a produção e maior flexibilidade na contratação de demanda.

. **Créditos de ICMS para pagamento de fatura** – o cliente corporativo da classe industrial pode efetuar o pagamento de parte da fatura de energia elétrica por meio da transferência de créditos de Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços (ICMS). Sobre o valor pago com créditos de ICMS, é negociada uma comissão de permanência.

. **Curva de carga** – os clientes livres, por meio do Sistema de Gerenciamento de Energia (SGE), podem acessar via web seus dados de medição (curva de carga e de demanda e fator de potência).

. **Fornecimento de pulso** – serviço disponibilizado a todos os clientes do grupo A que tenham controladores de demanda, permitindo gestão do uso da energia, bem como dos montantes de demanda ao longo do dia, o que possibilita inclusive o corte parcial de cargas.

. **Projetos de eficiência energética** – a AES Eletropaulo desenvolve programas de eficiência energética, cujo objetivo é oferecer orientações e alternativas para evitar o desperdício. São projetos voltados a clientes corporativos, residenciais e ao poder público. Um exemplo é o projeto desenvolvido em conjunto com o Governo do Estado de São Paulo, pelo qual promoveu a substituição do sistema de iluminação em 145 unidades escolares do Estado. Com a Prefeitura Municipal de São Paulo, implementou melhorias no sistema de iluminação de dois túneis da capital, promovendo economia de 80% no consumo.

. **Simulador Tarifário** – o cliente corporativo tem acesso ao simulador no site da AES Eletropaulo. Pode simular as melhores opções contratuais e tarifárias e avaliar os impactos de seus cenários energéticos em seus negócios e optar pela melhor forma de contratação.

. **Mercado Livre de Energia** – os gestores de clientes corporativos realizam análises e aconselhamento para clientes potencialmente livres que tenham interesse em migrar para o Ambiente de Contratação Livre (ACL), para permitir a tomada de decisão com maior segurança.

### 10.3 Tarifa

As tarifas de energia elétrica sem impostos são calculadas pela Aneel (Agência Nacional de Energia Elétrica) e seus componentes são classificados em dois grupos: Parcela A e Parcela B. A primeira, composta de encargos setoriais, custos de compra de energia e custos de transmissão, refere-se ao repasse dos custos considerados não gerenciáveis, seja porque seus valores e quantidades, bem como sua variação no tempo, independem de controle da empresa, seja porque se referem a encargos legalmente fixados.

A Parcela B refere-se à cobertura dos custos de pessoal, de material e outras atividades vinculadas diretamente à operação e à manutenção dos serviços de distribuição, bem como do custo de depreciação e remuneração dos investimentos realizados pela empresa para o atendimento do serviço. Esses custos são identificados como custos gerenciáveis, porque a concessionária tem capacidade de administrá-los de forma parcial.

Conforme estabelecido no contrato de concessão da distribuidora, são estabelecidos três mecanismos para atualização das tarifas de fornecimento:

- Reajuste Tarifário Anual (IRT), que tem como objetivo restabelecer anualmente o poder de compra da receita obtida pelo concessionário. A Aneel aplica o procedimento de reajuste tarifário anual com base na fórmula paramétrica estabelecida no contrato de concessão.
- Revisão Tarifária Periódica (RTP), que tem como principal objetivo analisar, após um período previamente definido no contrato de concessão, o equilíbrio econômico-financeiro da concessão. Na Revisão Tarifária Periódica é calculada a receita necessária para a cobertura dos custos operacionais eficientes e da remuneração adequada sobre os investimentos
- Revisão Tarifária Extraordinária, por meio deste mecanismo, a Aneel poderá, por solicitação da concessionária e quando devidamente comprovada, revisar as tarifas.

Em 2001, foi instituído por meio de Portaria Interministerial, a Conta de Compensação de Variação de Valores de Itens da Parcela A (CVA), cujo saldo é considerado para fins de cálculo do reajuste tarifário. Esta conta objetiva minimizar efeitos econômico-financeiros que ocorrem devido às variações de preços relativos a itens da Parcela A no intervalo entre reajustes tarifários das distribuidoras.

Em julho de 2009, foi finalizado o segundo processo de Revisão Tarifária Periódica da AES Eletropaulo, que estava provisório desde 2007. Os efeitos financeiros do período de julho de 2007 a junho de 2009, decorrentes da finalização desse processo, foram adicionados ao resultado do Reajuste Tarifário Anual de 2009, o que representou uma redução de 0,54% no índice. Para o período de 4 de julho de 2009 a 3 de julho de 2010, o IRT foi definido em 14,88%, de acordo com a composição abaixo:

| <b>Reajuste Tarifário 2009</b>                 |                         |               |
|--|-------------------------|---------------|
| <b>Parcela A</b>                               | Encargos Setoriais      | 2,49%         |
|  | Energia Comprada        | 4,55%         |
|  | Encargos de Transmissão | 1,12%         |
|  | <b>Parcela A</b>        | <b>8,16%</b>  |
| <b>Parcela B</b>                               |                         | <b>0,09%</b>  |
| <b>Reajuste Base</b>                           |                         | <b>8,25%</b>  |
| Revisão Tarifária Periódica Definitiva de 2007 |                         | -0,54%        |
| CVA Total                                      |                         | 5,33%         |
| Outros custos financeiros de Parcela A         |                         | 0,21%         |
| Outros custos financeiros de Parcela B         |                         | -0,04%        |
| Subsídios Tarifários                           |                         | 1,67%         |
| <b>Reajuste Total</b>                          |                         | <b>14,88%</b> |

O índice de reajuste percebido pelas diversas categorias de clientes é diferenciado, uma vez que a estrutura de custos considerada pela Aneel varia conforme o nível de tensão ao qual o cliente está conectado.

#### **Reajuste por categoria de clientes**

|  |        |
|--|--------|
| Alta tensão cativo (indústrias e grandes estabelecimentos comerciais)  | 14,33% |
| Baixa tensão (residenciais, pequenos estabelecimentos comerciais e clientes com subsídio da tarifa social baixa renda) | 12,99% |

#### **10.3.1 Tarifa Social Baixa Renda**

Criada pelo governo federal e regulamentada pela Aneel, a Tarifa Social Baixa Renda é um desconto na conta de energia elétrica que pode ser concedido para clientes residenciais que atenderem aos requisitos estabelecidos pela Aneel.

No modelo atual, até o prazo a ser estabelecido pela Aneel, a unidade consumidora com consumo médio mensal de até 79 kWh, com apenas um mês acima de 120 kWh nos últimos 12 meses, é beneficiada automaticamente. Podem também requerer o benefício: famílias com consumo médio mensal entre 80 kWh e 220 kWh nos últimos 12 meses; famílias que tenham renda familiar de até R\$ 140,00 por pessoa e cujo responsável seja beneficiário do Programa Social Bolsa Família. Em 2009, 729.547 clientes da AES Eletropaulo por mês, em média, foram beneficiados pela Tarifa Baixa Renda conforme esses critérios.

Com a promulgação da Lei Federal no 12.212, de 20 de janeiro de 2010, esses requisitos mudarão a partir de julho de 2010. O benefício será estendido a clientes residenciais que atenderem a pelo menos uma das seguintes condições:

- Estar inscrito no Cadastro Único para Programas Sociais (Cad Único), com renda per capita de até meio salário-mínimo;
- Pertencer a família inscrita no Cad Único, com renda de até 3 salários-mínimos e que tenha entre seus membros portador de doença ou patologia com tratamento que exija uso continuado de aparelhos;

- Receber o benefício de prestação continuada da assistência social (pessoa portadora de necessidades especiais e idosos com 60 anos ou mais que recebem 1 salário-mínimo);
- Residir em unidades multifamiliares (cortiços) e ocupações irregulares. Esses moradores poderão solicitar às prefeituras o cadastramento no CadÚnico para serem favorecidos pela tarifa social.

As novas regras dependem de regulação da ANEEL, que terá o prazo de dois anos, a partir da publicação da Lei 12.212/10, para definir o critério de exclusão dos consumidores que não se enquadrarem nas novas condições.

| Dimensão Social e Setorial                                  |           |           |            |
|---|-----------|-----------|------------|
| Indicadores Sociais Externos                                |           |           |            |
| Clientes/Consumidores                                       |           |           |            |
| a) Excelência no atendimento                                | 2007      | 2008      | 2009       |
| <b>Perfil de consumidores e clientes</b>                    |           |           |            |
| Venda de energia por classe tarifária (GWh): % total        |           |           |            |
| Residencial   | 39,53     | 40,88     | 41,91      |
| Residencial Baixa Renda                                     | 1,91      | 1,72      | 1,69       |
| Comercial   | 30,92     | 30,42     | 31,22      |
| Industrial  | 19,88     | 19,37     | 17,52      |
| Rural   | 0,08      | 0,08      | 0,08       |
| Poder Público   | 3,34      | 3,25      | 3,33       |
| Iluminação Pública  | 2,70      | 2,59      | 2,61       |
| Serviço Público   | 1,65      | 1,68      | 1,64       |
| <b>Atendimento ao consumidor</b>                            |           |           |            |
| 2007 2008 2009  |           |           |            |
| Total de ligações atendidas (Call Center)                   | 9.981.268 | 9.911.314 | 10.580.769 |
| Número de atendimentos nos escritórios regionais            | 970.801   | 1.444.023 | 2.131.813  |
| Número de atendimentos por meio da internet                 | 2.661.408 | 3.449.935 | 3.738.775  |
| Reclamações em relação ao total de ligações atendidas (%)   | 1,62      | 2,21      | 1,03       |
| Tempo médio de espera até o início de atendimento (minutos) | 0,40      | 1,42      | 0,19       |
| Tempo médio de atendimento (minutos)                        | 3,65      | 5,22      | 4,28       |
| <b>Número de reclamações de consumidores encaminhadas</b>   |           |           |            |
| 2007 2008 2009  |           |           |            |
| à empresa   | 18.566    | 29.511    | 27.204     |
| à Aneel (agências estaduais/regionais)                      | 645       | 2.948     | 4.433      |
| ao Procon   | 2.389     | 4.512     | 5.044      |
| à Justiça   | 3.449     | 2.330     | 3.416      |

| Dimensão Social e Setorial  |        |        |        |
|---|--------|--------|--------|
| Indicadores Sociais Externos  |        |        |        |
| Reclamações - principais motivos  | 2007   | 2008   | 2009   |
| Referentes a prazos na execução de serviços (%)   | ND     | ND     | 3,2    |
| Referentes ao fornecimento inadequado de energia (%)  | 0,6    | 0,6    | 0,9    |
| Referentes a interrupções (%)   | 1,1    | 1,2    | 1,9    |
| Referentes à emergência (%)   | 2,6    | 1,2    | 1,0    |
| Referentes ao consumo/leitura (%)   | 10,5   | 20,7   | 22,2   |
| Referentes ao corte indevido (%)  | ND     | ND     | ND     |
| Referentes por conta não entregue (%)   | 5,6    | 11,5   | 8,6    |
| Referentes a serviço mal executado (%)  | 0,2    | 0,2    | 0,3    |
| Referentes a danos elétricos (%)  | 8,8    | 4,1    | 7,3    |
| Referentes a irregularidades na medição (fraude, desvio de energia) (%)   | 5,2    | 2,5    | 4,3    |
| Outros  | 65,4   | 58,0   | 50,3   |
| Reclamações solucionadas  | 2007   | 2008   | 2009   |
| Durante o atendimento (%)   | 60     | 49     | 59     |
| Até 30 dias (%)   | 100,00 | ND     | 67,00  |
| Entre 30 e 60 dias (%)  | 0,00   | ND     | 14,00  |
| Mais que 60 dias (%)  | 0,00   | ND     | 19,00  |
| Reclamações julgadas procedentes em relação ao total de reclamações recebidas (%)                                     | 56,00  | 72,00  | 59,00  |
| Reclamações solucionadas em relação ao número de reclamações procedentes (%)  | 100,00 | 100,00 | 100,00 |
| Quantidade de inovações implantadas em razão da interferência do ouvidor e/ou do serviço de atendimento ao consumidor | ND     | ND     | ND     |

## **11. Nossos Colaboradores**

O ano de 2009 foi marcado por um intenso trabalho de integração das políticas de Recursos Humanos e de digitalização dos processos para todas as empresas do Grupo AES Brasil, o que permitiu maior coesão entre os programas e transparência no relacionamento com os colaboradores, abrindo novas oportunidades de crescimento profissional em todo o Grupo.

O enfoque desse trabalho encontra-se em políticas fundamentadas no mérito pessoal, que reconhecem os melhores desempenhos, incentivam o aprendizado contínuo e ampliam as oportunidades de carreira. A concessão de bolsas de educação continuada, o estágio, o programa de reconhecimento, bolsas de idioma e participação em cursos e seminários são algumas iniciativas dessas políticas.

Para a AES Eletropaulo, colocar em prática as sugestões dos colaboradores e incentivar sua participação e, conseqüentemente, seu desenvolvimento, são fatores primordiais para o crescimento sustentado. Dessa forma, foram implementados, em 2009, os programas de crescimento profissional Siga Livre e o de reconhecimento dinâmico, gerencial e por valores, iniciativas originadas de sugestões apresentadas pelos próprios colaboradores no evento Pé na Estrada.

Para 2010, o desafio será garantir que os gestores usem de forma mais intensa essas ferramentas, aprimorando ainda mais o processo de gestão de pessoas. Também se pretende, por meio de um trabalho de comunicação, que os colaboradores conheçam e entendam o impacto das políticas e ferramentas em seu desenvolvimento profissional e na ascensão da carreira.

A AES Eletropaulo encerrou o ano com 4.360 colaboradores próprios e contava com 7.191 colaboradores de empresas prestadoras de serviço, distribuídos em 21 unidades administrativas e operacionais e em 12 lojas de atendimento. Ao longo do período, houve 516 admissões e 252 colaboradores deixaram a empresa, sendo 193 homens e 59 mulheres.

### **11.1 Pé na Estrada**

Ação em que o diretor-presidente da AES Brasil dialoga diretamente com os colaboradores, o Pé na Estrada apresenta a estratégia da companhia, o plano de investimento e as metas para o ano corrente, além dos resultados do ano anterior. O Pé na Estrada é uma oportunidade para que todos possam apresentar sugestões de melhoria e propor soluções, e um dos principais assuntos abordados é a Segurança.

Com base nas opiniões expostas em 2009, a companhia elaborou um plano de ação com 203 medidas, das quais 185 foram concluídas. Entre os exemplos de iniciativas originadas do Pé na Estrada de 2008 estão o plano de cargos e carreira Siga Livre, o programa de reconhecimento e a troca da frota veicular da companhia.

Em sua segunda edição, o Pé na Estrada repetiu o sucesso de participação e engajamento dos

colaboradores. Foram selecionadas 220 pessoas de todas as áreas para representar a AES Eletropaulo na mesa-redonda realizada durante o evento. Por meio da metodologia APEX – AES Performance Excellence (Programa de Excelência da AES), foram propostas novas ações a serem avaliadas para implementação e consequente melhoria do clima organizacional.

O evento foi veiculado por meio de um programa de TV em formato de telejornal apresentado pelos próprios colaboradores. Os âncoras e produtores foram selecionados por meio de uma campanha interna, que resultou em 67 inscritos. Desse total, foram escolhidos 25 candidatos, que receberam treinamento com um jornalista e visitaram a Rede Record para conhecer os bastidores de um telejornal.

## 11.2 Desenvolvimento Profissional

A AES Eletropaulo disponibiliza ferramentas que oferecem oportunidades para que seus colaboradores possam crescer profissionalmente. Em 2009, foram implementados planos de cargos e carreira e de reconhecimento, bem como um novo programa de educação continuada, além do recrutamento interno.

| Dimensão Social e Setorial  |       |       |       |
|---|-------|-------|-------|
| Indicadores Sociais Internos  |       |       |       |
| Empregados/Empregabilidade/Administradores  |       |       |       |
| f) Desenvolvimento profissional   | 2007  | 2008  | 2009  |
| <b>Perfil da escolaridade - discriminar, em percentagem, em relação ao total dos empregados</b> |       |       |       |
| Ensino Fundamental (%)  | 12,10 | 9,85  | 10,96 |
| Ensino Médio (%)  | 47,50 | 47,56 | 53,58 |
| Ensino Superior (%)   | 36,00 | 37,89 | 30,39 |
| Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado) (%)   | 4,40  | 4,70  | 5,07  |
| Analfabetos na força de trabalho (%)  | 0,00  | 0,00  | 0,00  |
| Valor investido em desenvolvimento profissional e educação (%)                                  | 1,48  | 1,47  | 1,31  |
| Quantidade de horas de desenvolvimento profissional por empregado/ano                           | 167   | 136   | 118   |

### 11.2.1 Siga Livre

Lançado em 2009, o Siga Livre – Programa de Crescimento Profissional – promoveu a reestruturação do plano de cargos e carreira da AES Eletropaulo e definiu a hierarquia, as atribuições, os conhecimentos, a formação e a experiência para cada cargo na companhia. Dessa forma, os colaboradores podem visualizar quais competências, habilidades e conhecimentos precisam para crescer profissionalmente. O programa serve de base também para a definição de enquadramento salarial e aumentos por promoção e dá suporte ao programa de recrutamento e seleção interna, ao plano de sucessão, treinamento e

desenvolvimento e à alocação de recursos.

Sua implementação exigiu um trabalho intenso de revisão e construção das estruturas de carreira e de todas as descrições dos cerca de 600 cargos disponíveis no Grupo. Foram revistas as atribuições de cada posição, bem como os conhecimentos, a formação e a experiência mínima exigidas para cada uma delas. Com o programa, foram feitas 3.175 movimentações, sendo 971 enquadramentos e 1.724 méritos (alterações de salário sem modificação de cargo) e 480 promoções (alterações para cargo superior).

O Programa Siga Livre foi amplamente divulgado para os colaboradores. O processo de comunicação contou com apresentações presenciais e divulgação no Portal Ligado, no Conexão Ligado e na Revista Ligado. As atualizações do programa são publicadas no Portal Ligado, com amplo acesso aos colaboradores, sendo acompanhado de perto por eles.

### **11.2.2 Treinamento e Capacitação**

Os programas de treinamento e capacitação da AES Eletropaulo dividem-se em três categorias: desenvolvimento de lideranças, educação continuada e treinamento técnico-operacional.

O objetivo do desenvolvimento de líderes é prepará-los para responder rapidamente aos desafios da organização, gerenciar seus colaboradores no alcance de metas e disseminar a cultura e os Valores da empresa. Foi realizada em 2009, de forma integrada para todas as empresas do Grupo AES Brasil, a 4ª Convenção de Programa de Desenvolvimento de Líderes (PDL), que abordou o tema segurança e contou com a participação de 300 colaboradores da AES Eletropaulo.

A AES Corp. possui parceria com a *Darden School of Business*, da Universidade de Virginia (EUA), objetivando prover treinamentos para lideranças com ênfase em Gestão. Essa universidade foi escolhida devido a seu prestígio internacional na gestão de negócios. São programas específicos para desenvolvimento de líderes e o aprimoramento em áreas funcionais estratégicas para os negócios da AES. Os cursos são realizados em regime de imersão e, dependendo da natureza do curso, em até duas semanas.

O Programa de Educação Continuada oferece bolsas de estudos para cursos de pós-graduação, mestrado e doutorado. Além do programa formal, em 2009, foi firmada parceria com as instituições de ensino Escola Superior de Propaganda e Marketing (ESPM) e Fundação Instituto de Administração (FIA), que oferecem aos colaboradores a oportunidade de obter MBA em Gestão Empresarial, Finanças e Gestão de Energia. Além disso, a empresa possui um programa de bolsa de estudo para curso de graduação e técnico, objetivando capacitar colaboradores para futuras oportunidades internas. A empresa concede, ainda, cursos de idioma para colaboradores cujo cargo demande o aprendizado de uma segunda língua e promove a participação em seminários e workshops externos. Também são ministrados seminários, palestras e workshops internos, além de cursos de informática, de revisão gramatical e autodesenvolvimento, por meio de *e-learning* e da TV Corporativa.

Os programas voltados à área técnico-operacional, por sua vez, atendem a requisitos exigidos pela legislação trabalhista de capacitação básica para colaboradores que atuarão em atividades operacionais, comerciais, técnica ou administrativa e de preparação para funções específicas de gerenciamento e controle de processos, princípios básicos de gestão de pessoas e atividades de integração.

### **11.2.3 Avaliação de Desempenho**

A avaliação de desempenho abrange todos os colaboradores e é feita de forma integrada para todas as empresas do Grupo AES Brasil, o que permite que colaboradores de diferentes empresas do Grupo avaliem uns aos outros. O modelo adotado é o 360°, que envolve autoavaliação, avaliação pelos pares, pelo gestor e subordinados, no caso de lideranças.

O modelo seguido pela AES Eletropaulo está estruturado em oito competências: técnica e funcional; direcionamento para resultados; solução de problemas; trabalho em equipe; iniciativa; relacionamento; segurança; e comprometimento com a companhia e com os Valores do Grupo AES Brasil. Os resultados são discutidos e validados em comitês e servem tanto para identificar talentos e sucessores para posições-chave como para elaborar planos de carreira individuais.

Em 2009, foi lançado o Programa Desenvolver, que consiste em estabelecer um plano de melhoria com o colaborador que não obteve bom conceito na avaliação de desempenho. O plano de melhoria é formal, claro, objetivo e tangível, vindo a resultar em um processo de verdadeira administração de desempenho onde tanto o colaborador, quanto o gestor trabalham na melhoria do desempenho. Na AES Eletropaulo, em 2009, 133 colaboradores participaram no Programa Desenvolver.

### **11.2.4 Programas de Reconhecimento**

Estruturado em 2009, o novo programa de reconhecimento é um incentivo aos colaboradores que se destacaram pela excelência no trabalho. Em seu primeiro ano, promoveu o reconhecimento de 250 pessoas. Está dividido em três vertentes:

- **Reconhecimento dinâmico** – premia mensalmente as ações dos colaboradores que geram resultados para a companhia. Cada diretor pode indicar, mensalmente, um colaborador de sua equipe para que seja reconhecido.
- **Reconhecimento gerencial** – premia trimestralmente os líderes por realizações que superam as expectativas e que demonstram as competências e Valores da liderança do Grupo AES.
- **Reconhecimento por Valores AES** – premia os colaboradores que se destacaram por vivenciarem diariamente os Valores AES. Em 2009, a premiação foi entregue pelo próprio diretor-presidente a 54 colaboradores da AES Eletropaulo durante o evento Pé na Estrada.

### 11.3 Plano de Sucessão

Em 2009, o plano de sucessão da AES Eletropaulo passou a incluir o nível gerencial e de diretoria. O objetivo é identificar os colaboradores aptos a ocupar posições hierárquicas em curto prazo (de 12 a 18 meses) e em longo prazo (de 18 a 24 meses). As indicações são feitas por meio de entrevista com o líder imediato e revisadas pelo nível superior ao líder imediato, considerando também a avaliação de desempenho. O plano abrange todas as posições estratégicas: vice-presidentes, diretores e gerentes.

Outra importante porta de entrada para identificação de potenciais futuros líderes é o programa de *trainees* da AES Eletropaulo, lançado em 2009. Os candidatos passam por cinco fases de seleção: análise do perfil do candidato, teste *on-line*, avaliação de fluência na língua inglesa, painel com presença de todos os executivos da companhia e entrevista direta. O Grupo AES Brasil recebeu inscrições de 14.382 candidatos em 2009, dos quais 13 foram selecionados para a AES Eletropaulo.

A meta para 2010 é implementar um programa de preparação dos colaboradores que estão para se aposentar, para que a transição seja realizada de forma estruturada. Do número total de colaboradores em 2009, 24,1% estavam aptos à aposentadoria nos próximos cinco e dez anos.

### 11.4 Recrutamento e Seleção

O Programa de Recrutamento e seleção interna, pelo qual as vagas abertas ficam disponíveis a todos os colaboradores do Grupo AES Brasil, foi potencializado em 2009. O objetivo é mostrar de forma transparente os requisitos e as competências necessários às vagas para que os colaboradores verifiquem a possibilidade de ocupá-las ou tracem um plano de carreira para preenchê-las futuramente. Dessa forma, todos têm oportunidades de desenvolvimento e crescimento profissional.

A divulgação das vagas é feita a todos os colaboradores por meio de ferramentas de comunicação interna (intranet, mural e boletins). O Programa de Recrutamento, que está em seu segundo ano de existência, ofereceu 219 vagas em 2008, recebendo a inscrição de 894 candidatos de todo o Grupo. Em 2009, foram disponibilizadas 350 posições, com inscrição de 1.520 pessoas.

Quando as vagas não são preenchidas internamente, é aberto processo de seleção externa coordenado pela área de Recursos Humanos, com a participação ativa da liderança da área solicitante. Ao longo do ano, 93 pessoas foram contratadas externamente.

O processo de recrutamento e seleção para estagiários de nível técnico e superior é realizado em parceria com consultoria especializada para garantir a qualidade do processo seletivo. Para as vagas do programa de menores aprendizes e jovem cidadão, são contratadas ONGs e escolas que administram o processo de recrutamento. Tanto o programa de menores aprendizes, quanto o jovem cidadão, mostraram-se eficazes na inclusão de jovens no mercado

de trabalho. Prova disso é que vários colaboradores da empresa fizeram parte desses programas.

### **11.5 Programa de Empregabilidade para Pessoas Portadoras de Deficiência**

O programa tem por objetivos estimular a inclusão de pessoas portadoras de deficiência no mercado de trabalho e atender à legislação trabalhista. Em 2009, a companhia promoveu a capacitação de 50 pessoas portadoras de deficiência, em parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (Senai) e o Instituto Edison, para ocupar cargos nas áreas administrativa e operacional.

O recrutamento é realizado por meio de campanhas internas para estimular a indicação por colaboradores e, nos casos de seleção externa, são consultadas Organizações Não-Governamentais (ONGs) para a escolha de profissionais qualificados. Em 2009, a AES Eletropaulo contava com 60 pessoas portadoras de deficiência em seu quadro funcional.

### **11.6 Remuneração**

O programa de remuneração da AES Eletropaulo está dividido em duas vertentes: fixo e variável. O programa está alinhado com as diretrizes da AES Corp. para todas as empresas do Grupo no Brasil, assim como com as práticas de mercado local. A remuneração fixa está vinculada às atribuições do cargo e da função, conforme sua responsabilidade. A remuneração variável é baseada na avaliação de desempenho individual e também no resultado da empresa, ou seja, a parte individual está diretamente alinhada ao desempenho do colaborador, e a parte coletiva, aos resultados financeiros e operacionais da empresa. Ambos são reconhecidos e pagos por meio do Programa de Participação nos Resultados.

A gestão da remuneração é direcionada por quatro componentes estratégicos:

- Assegurar equidade interna por meio de suporte aos planos funcionais e organizacionais;
- Mapear a estrutura de cargos e salários;
- Identificar as melhores práticas de remuneração de mercado e garantir competitividade para atrair e reter talentos;
- Oferecer aos gestores ferramentas e processos para as decisões relacionadas à gestão da remuneração de seus subordinados.

Em cargos operacionais, por sua vez, os homens contabilizavam um salário 8,2% maior. Esse percentual é diferente do divulgado até 2008 (e que apontava salários maiores para mulheres em cargos operacionais) porque o cálculo desse indicador foi revisto e alterado, justificando a mudança no índice em 2009.

| Dimensão Social e Setorial                 |            |            |            |
|--|------------|------------|------------|
| Indicadores Sociais Internos               |            |            |            |
| Empregados/Empregabilidade/Administradores |            |            |            |
| b) Remuneração, benefícios, carreira       | 2007       | 2008       | 2009       |
| <b>Remuneração</b>                         |            |            |            |
| Folha de pagamento bruta (R\$ mil)         | 202.638,00 | 206.438,00 | 225.912,00 |
| Encargos sociais compulsórios (R\$ mil)    | 79.005,00  | 82.030,00  | 83.004,00  |

| Dimensão Social e Setorial   |           |           |           |
|--|-----------|-----------|-----------|
| Indicadores Sociais Internos   |           |           |           |
| Empregados/Empregabilidade/Administradores   |           |           |           |
| d) Perfil da remuneração - identificar a percentagem de empregados em cada faixa de salários | 2007      | 2008      | 2009      |
| até 5 salários mínimos (%)   | 41,00     | 60,80     | 47,90     |
| de 6 até 10 salários mínimos (%)   | 37,70     | 23,10     | 33,50     |
| de 11 até 15 salários mínimos (%)  | 11,90     | 8,50      | 10,70     |
| Acima de 15 salários mínimos (%)   | 9,40      | 7,60      | 7,90      |
| <b>Por categorias (salário médio no ano corrente) - R\$</b>                                  |           |           |           |
| cargos de diretoria  | 26.303,00 | 28.163,09 | 26.756,50 |
| cargos gerenciais  | 12.556,00 | 13.231,42 | 13.780,00 |
| cargos administrativos   | 2.997,00  | 3.217,48  | 3.357,70  |
| cargos de produção   | 1.717,54  | 1.846,82  | 1.923,77  |

| Dimensão Social e Setorial   |           |           |           |
|--|-----------|-----------|-----------|
| Indicadores Sociais Internos   |           |           |           |
| c) Participações nos resultados  | 2007      | 2008      | 2009      |
| Investimento total em programa de participação nos resultados da empresa (R\$ mil)   | 23.300,00 | 32.200,00 | 43.943,00 |
| Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)   | 11,50     | 15,60     | 19,45     |
| Ações da empresa em poder dos empregados (%)   | NA        | NA        | NA        |
| Divisão da maior remuneração pela menor remuneração em espécie paga pela empresa (inclui participações nos resultados e bônus) | 88        | 61,7      | 57,98     |
| Divisão da menor remuneração da empresa pelo salário mínimo vigente (inclui participação nos resultados e programa de bônus)   | 1,7       | 1,1       | 1,80      |

## 11.7 Benefícios

Além de atender às exigências legais, a companhia oferece benefícios compatíveis com o mercado que se estendem aos familiares dos colaboradores. O Programa de Apoio Pessoal (PAP), por exemplo, é um serviço telefônico de orientação psicossocial que tem como objetivo auxiliar colaboradores e familiares com dificuldades financeiras, legais e pessoais, o que contribui para promover o bem-estar pessoal e um bom e seguro ambiente de trabalho.

No plano de previdência privada, que suplementa a aposentadoria paga pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), a empresa contribui com valor igual ao pago pelos colaboradores, até certo limite.

| <b>Dimensão Social e Setorial</b>                 |             |             |             |
|---|-------------|-------------|-------------|
| <b>Indicadores Sociais Internos</b>               |             |             |             |
| <b>Empregados/Empregabilidade/Administradores</b> |             |             |             |
| <b>b) Remuneração, benefícios, carreira</b>       | <b>2007</b> | <b>2008</b> | <b>2009</b> |
| <b>Benefícios</b>                                 |             |             |             |
| Educação (R\$ mil)                                | 2.661,00    | 3.038,00    | 3.286,00    |
| Alimentação (R\$ mil)                             | 22.700,00   | 23.102,00   | 25.950,00   |
| Transporte (R\$ mil)                              | 2.437,00    | 2.422,00    | 2.105,00    |
| Saúde (R\$ mil)                                   | 22.600,00   | 23.449,00   | 25.454,00   |
| Fundação <sup>1</sup> (R\$ mil)                   | 5.356,00    | 5.358,00    | 6.039,00    |
| Outros (especificar) (R\$ mil)                    | 0,00        | 0,00        | 0,00        |

<sup>1</sup>Fundação: entenda-se Previdência Complementar

## 11.8 Medicina do Trabalho e Qualidade de Vida

O programa de saúde da companhia adota as medidas previstas na legislação trabalhista, inclusas nos exames ocupacionais e programas de ação do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO). Os exames ocupacionais e clínicos, que são realizados anualmente por todos os colaboradores, abrangem, além dos itens obrigatórios, aconselhamento individual para a prevenção de doenças cardíacas e identificação do Índice de Massa Corporal (IMC). A medição do IMC possibilita orientação médica personalizada e

contribuiu para o direcionamento das campanhas voltadas à alimentação saudável, à prevenção da obesidade e à qualidade de vida.

Em 2009, foi criado o programa de qualidade de vida Viva Bem Viva Mais, voltado aos colaboradores. Formado por três vertentes – Viva o Corpo, Viva a Mente e Viva Mais –, o programa foca na diminuição do estresse do dia a dia e na redução dos indicadores críticos de saúde. O objetivo é promover a saúde corporal e mental, trazendo benefícios como melhoria do desempenho profissional e pessoal dos colaboradores. Para esse programa, foram firmadas parcerias com academias, centros culturais e de lazer.

Dentro da vertente Viva o Corpo, foram lançados em 2009 dois outros projetos com enfoque em dois preocupantes problemas que afetam a população mundial: o tabagismo e a educação alimentar inadequada.

. **Respire Saúde** – voltado ao combate do tabagismo, teve a adesão de 217 pessoas inscritas, entre colaboradores e familiares da AES Brasil, sendo 170 da AES Eletropaulo. O programa oferece palestras informativas e motivacionais, sessões semanais de apoio psicológico em grupo e tratamento medicamentoso, quando necessário. Seus familiares são beneficiados com desconto em média de 46% na medicação e facilidades no pagamento. As famílias dos colaboradores recebem tratamento psicológico a distância.

. **Alimente-se Bem** – o programa tem como objetivo a reeducação alimentar e a adoção de uma rotina mais saudável, visando à redução de peso, ao ganho de massa muscular e à melhoria da saúde em geral. São oferecidas palestras educativas mensais e atendimento personalizado quinzenal, em que são realizadas avaliações física, dietética, nutricional e da composição corporal, pesagem, prescrição dietética geral, orientações e acompanhamento nutricional. Em seu primeiro ano, o programa recebeu 922 inscritos na AES Brasil, sendo 732 na AES Eletropaulo.

A AES Eletropaulo oferece ainda os seguintes programas de qualidade de vida a seus colaboradores:

#### . **Ginástica Laboral**

O objetivo é prevenir distúrbios osteomusculares causados pela fadiga decorrente da tensão muscular no trabalho, pelo vício postural não corrigido, bem como por movimentos ou esforços que prejudiquem a saúde das articulações, e reduzir as doenças causadas pelos diversos fatores de risco do trabalho. Na AES Eletropaulo, contribuiu para a redução de doenças ocupacionais e registrou, no fim de 2009, os seguintes resultados:

- Manutenção do número de registros de Comunicado de Acidentes do Trabalho (CATs) por doença ocupacional – 2 casos em 2008 e 3 em 2009;
- Manutenção do número de registros de CATs por acidentes típicos caracterizados por distúrbios no ombro e lombalgias – 12 casos em 2008 e 4 em 2009.

#### **. Programa de Caminhada e Corrida de Rua**

O programa enfoca uma modalidade esportiva que desenvolve a disciplina, o equilíbrio e a resistência. É totalmente subsidiado pela empresa. O embasamento do programa é o fato de que a prática esportiva é a forma mais saudável e eficaz para o tratamento dos mais variados distúrbios de saúde e, principalmente, para o combate ao estresse.

#### **. Campanhas de Vacinação**

São aplicadas vacinas de combate a gripe sazonal, difteria, tétano, além de hepatite dos tipos A e B, totalizando 3.050 doses aplicadas em 2009.

#### **. Plano para a gripe *Influenza A H1N1***

Em 2009, houve grande mobilização e foi realizada campanha de orientação sobre a gripe *Influenza A H1N1*. Na AES Eletropaulo, 396 colaboradores foram monitorados, mas não houve registro de casos confirmados no quadro funcional.

#### **. Agita Julho**

Campeonato interno que conta com nove modalidades esportivas, como futebol de salão, vôlei, tênis de quadra e corrida, além de muitas atividades para as famílias dos colaboradores. A edição de 2009 contou com a inscrição de 625 pessoas da AES Brasil, sendo 377 da AES Eletropaulo.

#### **. Palestras e Preleções**

A companhia adota uma série de iniciativas de caráter preventivo, que visam a melhorar a saúde de seus colaboradores. Em 2009, foram ministradas preleções e palestras sobre ergonomia, proteção auditiva, saúde dos ombros e prevenção de DST/aids, obesidade e hipertensão, que contaram com 21,7 mil participações. A AES Eletropaulo contou com a parceria do Hospital São Camilo no Programa Saúde nas Empresas.

#### **. Campanhas de conservação auditiva**

Além do controle realizado nos exames ocupacionais, a empresa ministra palestras informativas sobre prevenção de doenças auditivas para todos os colaboradores, principalmente para os que trabalham em atividades que oferecem esse tipo de risco, além de disponibilizar na intranet informativos sobre o tema e saúde vocal.

#### **. Rodeio de Energia e Sipat**

Nesses eventos realizados anualmente, a empresa inclui temas ligados à promoção da saúde. O Rodeio de Energia, por exemplo, conta com atividades de orientação sobre a qualidade de vida como um todo, com medições corporais, pesquisa sobre a rotina social, alimentar e esportiva. Os participantes recebem de um profissional da área de saúde orientações e dicas voltadas a uma vida mais saudável. Esse evento foi realizado em parceria com o Serviço Social da Indústria (Sesi). A área de Segurança do Trabalho alertou sobre o perigo de dirigir alcoolizado por meio de simuladores e enfatizou a importância da vida, utilizando como mote o *slogan* "A vida vale mais".

Na Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (Sipat), foram ministradas palestras sobre prevenção de doenças e ergonomia. Os participantes tiveram sessões de ginástica laboral e massagens.

### **11.9 Comunicação Interna**

Em 2009, a AES Brasil reformulou os canais de comunicação existentes e lançou outras ferramentas, criando a Rede Ligado, que integra todas as empresas do Grupo. O objetivo é aproximar as pessoas, divulgando mensagens que causem impacto no dia a dia dos colaboradores, por meio de uma linguagem clara e dinâmica. Uma das características da Rede Ligado é a possibilidade de os colaboradores contribuírem com os canais enviando sugestões de temas, dúvidas e críticas.

Revista Ligado: publicação mensal que destaca temas relacionados a estratégias da organização, eventos, serviços e matérias com enfoque em segurança, responsabilidade social, ética, comportamento, meio ambiente e qualidade de vida.

Boletim Ligado: enviado por e-mail, o boletim comunica assuntos urgentes e importantes sobre as empresas, que exigem divulgação em tempo hábil.

Conexão Ligado: mural atualizado semanalmente com informações corporativas e das unidades, além de indicadores.

Estação Ligado: rádio via web, de periodicidade mensal e com duração de 10 minutos, sobre entretenimento, informação, serviços e integração entre as empresas.

Gestor Ligado: informativo digital, enviado a cada dois meses aos gestores da AES Brasil, sobre liderança, campanhas, iniciativas e ações a serem lançadas.

Portal Ligado: intranet corporativa, lançada em março de 2010, completa a Rede Ligado. Tem ambiente moderno, colaborativo e com foco em serviços para os colaboradores.

### **11.10 Pesquisa de Clima Organizacional**

A AES Brasil conduz pesquisas anuais de Clima Organizacional, considerando seis dimensões: competência, liderança, comunicação, afiliação à empresa, segurança e Código de Conduta. Em 2009, o índice geral do Grupo foi de 71%. Entre os pontos positivos estavam a percepção da segurança no trabalho, o entendimento do Código de Conduta e a intenção dos colaboradores de permanecer na companhia. A pesquisa apontou ainda que há oportunidades de melhoria, como ampliar os canais já existentes de reconhecimento dos colaboradores e a realização, a cada semestre, de *feedback formal*.

| Dimensão Social e Setorial  |       |       |       |
|---|-------|-------|-------|
| Indicadores Sociais Internos  |       |       |       |
| Empregados/Empregabilidade/Administradores  |       |       |       |
| a) Informações gerais   | 2007  | 2008  | 2009  |
| Número total de empregados  | 4.241 | 4.141 | 4.360 |
| Empregados com idade até 30 anos de idade (%)   | 30,00 | 27,10 | 26,80 |
| Empregados com idade entre 31 e 40 anos de idade (%)  | 40,90 | 42,80 | 42,90 |
| Empregados com idade entre 41 e 50 anos de idade (%)  | 25,30 | 25,90 | 25,20 |
| Empregados com idade superior a 50 anos (%)   | 3,80  | 4,20  | 5,10  |
| Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)  | 20,00 | 20,00 | 20,40 |
| Mulheres em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)                            | 17,00 | 22,00 | 20,70 |
| Empregadas negras (pretas e pardas) em relação ao total de empregados (%)                             | 1,20  | 1,20  | 1,70  |
| Empregados negros (pretos e pardos) em relação ao total de empregados (%)                             | 11,50 | 9,90  | 12,90 |
| Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%) | 3,00  | 1,00  | 6,00  |
| Estagiários em relação ao total de empregados (%)   | 2,24  | 1,44  | 1,42  |
| Empregados do programa de contratação de aprendizes (%)   | 0,17  | 0,17  | 0,80  |
| Empregados portadores de deficiência  | 53    | 59    | 60    |

| <b>Dimensão Social e Setorial</b>  |             |             |             |
|--|-------------|-------------|-------------|
| <b>Indicadores Sociais Internos</b>                                      |             |             |             |
| <b>Empregados/Empregabilidade/Administradores</b>                        |             |             |             |
| <b>g) Comportamento frente a demissões</b>                               | <b>2007</b> | <b>2008</b> | <b>2009</b> |
| Número de empregados ao final do período                                 | 4.241       | 4.141       | 4.360       |
| Número de admissões durante o período                                    | 335         | 283         | 516         |
| Reclamações trabalhistas iniciadas por total de demitidos no período (%) | 31,00       | 34,00       | 29,00       |
| <b>Reclamações trabalhistas</b>  |             |             |             |
| Montante reivindicado em processos judiciais (R\$ mil)                   | 570.721     | 587.214     | 547.040     |
| Valor provisionado no passivo (R\$ mil)                                  | 387.770     | 389.945     | 406.550     |
| Número de processos existentes   | 4.974       | 4.775       | 4.678       |
| Número de empregados vinculados nos processos                            | 5.540       | 5.316       | 6.385       |
| <b>h) Preparação para aposentadoria</b>                                  | <b>2007</b> | <b>2008</b> | <b>2009</b> |
| Investimento em previdência complementar (R\$ mil)                       | 5.300,00    | 5.400,00    | 6.039,00    |
| Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar         | 3.517       | 3.405       | 3.499       |
| Número de beneficiados pelo programa de preparação para aposentadoria    | 0           | 0           | 0           |

## 12. Nossos Fornecedores

A base de fornecedores da AES Eletropaulo é composta por empresas de pequeno, médio e grande porte, nacionais e multinacionais. Fornecem, principalmente, materiais utilizados no sistema elétrico, tais como: condutores, conectores, postes, isoladores, transformadores e medidores, bem como materiais diversos usados nas unidades administrativas.

As prestadoras de serviço, por sua vez, são responsáveis pelo atendimento às necessidades de recursos (humanos, técnicos e tecnologia) qualificados para atividades como expansão e manutenção de rede aérea e subterrânea, ligação de novos clientes, leitura de medidores e entrega de contas, serviços de vigilância e segurança, limpeza de faixas, poda de árvores e reforma de equipamentos. Em 2009, 7.191 profissionais atuaram na AES Eletropaulo por meio das prestadoras de serviço.

A política de contratação da AES Eletropaulo é aplicada de forma isonômica a todos os fornecedores. A maior parte da base de contratados – mais de 90% – é composta por fornecedores e prestadores de serviços regionais.

### 12.1 Estratégia de Contratação

A estratégia de contratação considera a melhor oferta técnico-comercial. Dentre as exigências técnicas estão incluídos rígidos requerimentos de segurança, meio ambiente, responsabilidade social e *compliance*.

Os processos de contratação, conduzidos pela área de suprimentos, são realizados de forma concorrencial, mediante consulta ao mercado por meio de solicitações de propostas. As propostas recebidas na data previamente estipulada são analisadas sob aspectos técnicos e comerciais, e os proponentes habilitados participam de processo de negociação. A AES Eletropaulo utiliza também o *e-procurement*, ferramenta eletrônica de cotação de preços, para efetivar processos de menor complexidade com maior agilidade. A ferramenta permite ainda a adoção de outras modalidades de concorrência de acordo com a conveniência e estratégia, como o leilão reverso, modalidade de negociação *on-line*.

Na fase de cadastramento, é exigida dos interessados documentação para habilitação jurídica, fiscal e tributária. São realizadas também consultas específicas quanto à saúde financeira da empresa e ao atendimento à legislação socioambiental. Durante o processo de contratação, são determinadas exigências adicionais, considerando-se a complexidade do escopo para o negócio. Para os processos mais complexos, a companhia pode requerer licenças específicas, como: licenças ambientais, certificações como a ISO 9001 e ISO 14001, atendimento a requisitos de segurança do trabalho, treinamentos em questões como as normas regulamentadoras NR10 e NR33, avaliação de protótipos, homologação industrial, questionário de *compliance*, entre outros.

Em 2009, a gestão de fornecedores das empresas do Grupo AES Brasil foi integrada. Foram buscadas e aplicadas as melhores práticas do Grupo, obtendo assim benefícios expressivos a

partir da consolidação de volumes para contratação, com a padronização de rotinas, uniformidade de regras, procedimentos e controles, além da especialização dos profissionais que atuam na área. Os requisitos ambientais dos fornecedores também foram integrados. Os considerados potencialmente críticos ao meio ambiente e à segurança do trabalho passaram a ser homologados e inspecionados periodicamente, para que o cumprimento das leis ambientais e das normas de segurança se estenda à cadeia de valor. Em 2009, 16 empresas da AES Eletropaulo foram inspecionadas para verificação de suas práticas ambientais.

Para 2010, está programada a ampliação dos processos de contratação considerando volumes/demandas consolidadas das empresas do Grupo AES Brasil e a introdução de análises comerciais e negociações baseadas no *Total Cost of Ownership (TCO)*, que prevê a implementação de metodologias para permitir a análise de propostas, não somente pelo menor preço, mas pelo menor custo total, determinando assim parcerias com melhor relação custo-benefício para ambas as partes.

Além disso, a AES Eletropaulo procura constantemente buscar a excelência em seus processos e, nesse sentido, aprimorou seus controles e diminuiu o *lead-time* com a introdução de ferramenta eletrônica de *workflow* e o aprofundamento da utilização de *e-procurement*. São utilizadas também metodologias e ferramentas de qualidade para identificação e solução de problemas.

## **12.2 Treinamento e Desenvolvimento**

A AES Eletropaulo efetivou convênios com instituições de ensino, como o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (Senai) para o desenvolvimento de cursos de capacitação de mão de obra das empresas prestadoras de serviço.

A companhia também promove workshops e treinamentos para divulgar os conceitos do Guia de Valores, nos quais esclarece questões de ética e *compliance*. São voltados aos colaboradores, bem como aos proprietários, sócios e gestores das empresas parceiras e contratadas.

## **12.3 Revisão Contratual de *Compliance***

Todos os contratos e operações das empresas da AES Brasil que envolvam um limite de valor pré-estipulado, ou que possam trazer risco de dano à imagem ou à operação da companhia, são analisados sob o foco da ética e dos valores do Grupo, bem como das diretrizes estabelecidas no Guia de Valor, o código de ética do Grupo AES Brasil, que abrange temas como: segurança no trabalho, conflitos de interesse, corrupção, relacionamento com clientes, fornecedores e poder público, divulgação de informação, entre outros.

A revisão contratual é um mecanismo que visa a assegurar a integridade dos negócios da AES Eletropaulo, acompanhar a conduta legal e ética dos parceiros comerciais e resguardar a companhia de situações de violação ética ou legal.

Quando surgem questões dúbias, a equipe de *compliance* conduz investigação sobre a empresa envolvida e procura esclarecê-las com a própria contratada. Caso sejam encontradas provas graves, a contratação não é recomendada. O objetivo é garantir que todas as empresas com as quais a AES Brasil se envolve sejam idôneas.

Nos contratos das empresas do Grupo, estão incluídas cláusulas específicas de *compliance*, em que a empresa contratada se compromete a não se envolver em nenhum esquema criminoso ou que envolva violação aos direitos humanos, como trabalho escravo e infantil. Os formulários de contratação de fornecedores e prestadores de serviço também trazem questões específicas de ética e *compliance*, e esse documento tem caráter comprobatório.

Em 2009, foi criado um portal na intranet, acessado por todas as empresas do Grupo AES Brasil, permitindo a cada uma inserir, eletronicamente, o fornecedor e a operação para ser analisada pela área de *compliance*, garantindo rastreabilidade e maior velocidade ao processo. Como resultado, o número de análises quintuplicou se comparado aos números de 2006, quando foi introduzida a prática de análise contratual. No mesmo ano, a AES Brasil adotou o sistema de gestão SAP, que também contempla os termos de *compliance*.

No período, foram analisadas 860 operações, envolvendo um valor total de R\$ 1,9 bilhão na AES Eletropaulo.

| Dimensão Social e Setorial   |         |         |         |
|--|---------|---------|---------|
| Indicadores Sociais Internos   |         |         |         |
| Empregados/Empregabilidade/Administradores   |         |         |         |
| i) Trabalhadores terceirizados   | 2007    | 2008    | 2009    |
| Número de trabalhadores terceirizados/contratados  | 4.507   | 6.368   | 7.191   |
| Custo total (R\$ mil)  | 106.500 | 150.700 | 166.300 |
| Trabalhadores terceirizados/contratados em relação ao total da força de trabalho (%)     | 52,00   | 61,00   | 62,00   |
| Perfil da remuneração - identificar a percentagem de empregados em cada faixa de salário | ND      | ND      | ND      |
| <b>Perfil da escolaridade - em relação ao total de terceirizados - discriminar (%)</b>   |         |         |         |
| Ensino Fundamental   | ND      | ND      | ND      |
| Ensino Médio   | ND      | ND      | ND      |
| Ensino superior, pós-graduação   | ND      | ND      | ND      |

| Dimensão Social e Setorial  |        |        |        |
|---|--------|--------|--------|
| Indicadores Sociais Externos  |        |        |        |
| Fornecedores  |        |        |        |
| a) Seleção e avaliação de fornecedores (quanto ao trabalho infantil, trabalho forçado e condições de saúde e segurança no trabalho):      | 2007   | 2008   | 2009   |
| Fornecedores inspecionados pela empresa / total de fornecedores (%) - quanto a trabalho infantil e trabalho forçado                       | ND     | ND     | 2,5    |
| Fornecedores inspecionados pela empresa / total de fornecedores (%) - quanto a condições de saúde e segurança                             | 100,00 | 100,00 | 100,00 |
| Fornecedores não qualificados (não-conformidade com os critérios de responsabilidade social da empresa) / total de fornecedores (%)       | 0      | 0      | 0      |
| Fornecedores com certificação SA 8000 ou equivalente / total de fornecedores ativos (%)   | ND     | ND     | ND     |
| b) Apoio ao desenvolvimento de fornecedores (quanto ao trabalho infantil, trabalho forçado e condições de saúde e segurança no trabalho): | 2007   | 2008   | 2009   |
| Número de capacitações oferecidas aos fornecedores  | 11     | 110    | 207    |
| Número de horas de treinamento oferecidas aos fornecedores  | 264    | 728    | 1.650  |

### **13. Sociedade**

A estratégia de responsabilidade social da AES Eletropaulo é desenvolver econômica, ambiental e socialmente as comunidades onde atua. Assim, a sustentabilidade permeia sua estratégia, sua gestão e também seus projetos socioambientais. Fundamentada nessa premissa, a empresa implementou programas e projetos sociais baseados em dois pilares: educação, cultura e esporte; e negócios inclusivos e sociais. E, para contribuir com o fortalecimento desses pilares, a AES Eletropaulo incentiva seus colaboradores a participar de ações sociais voluntárias, promovendo sua interação com a comunidade.

Atenta à natureza do serviço prestado e ao seu compromisso com a sustentabilidade, a companhia inclui a segurança na rede elétrica e o consumo eficiente dos recursos naturais em seus programas de responsabilidade social, desenvolvendo assim ações específicas para conscientizar a população sobre o uso seguro e adequado da energia elétrica. Os programas de eficiência energética, por exemplo, não somente incentivam a economia de energia elétrica, mas também levam aparelhos e equipamentos mais eficientes a comunidades de baixa renda, reduzindo, dessa forma, o desperdício. Algumas dessas iniciativas, como a troca de geladeiras antigas e de lâmpadas incandescentes, integram os projetos de Mecanismo de Desenvolvimento Limpo (MDL) da AES Eletropaulo.

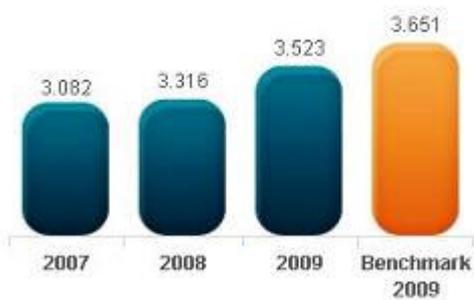
Em 2009, a AES Eletropaulo destinou R\$ 23,5 milhões a projetos sociais. Deste valor, R\$ 7 milhões referem-se a recursos de leis de incentivo fiscal (Lei Rouanet, Lei do Esporte, destinação de 1% do Imposto de Renda devido a Fundos Municipais da Criança e do Adolescente e Programa de Ação Cultural do Estado de São Paulo).

#### **Indicadores**

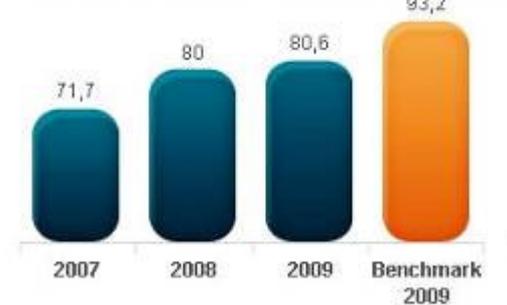
A AES Eletropaulo é associada ao Instituto Ethos e utiliza os indicadores do Questionário Ethos para medir e acompanhar seu desempenho socioambiental. A missão do Instituto é mobilizar, sensibilizar e ajudar as empresas a gerirem seus negócios de forma socialmente responsável, tornando-as parceiras na construção de uma sociedade justa e sustentável.

Os indicadores do Questionário também são utilizados como critério do Prêmio de Responsabilidade Social da Associação Brasileira dos Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee), um dos mais importantes prêmios do setor elétrico. Realizado anualmente, o prêmio reconhece a distribuidora que atingir a maior pontuação em três critérios: indicadores Ethos, índice de satisfação do cliente residencial da pesquisa Abradee e resultados do Ibase em cidadania e meio ambiente.

PONTUAÇÃO NO QUESTIONÁRIO ETHOS-ABRADEE



PESQUISA ABRADDEE - RESPONSABILIDADE SOCIAL (%)



### 13.1 Casa de Cultura e Cidadania

Voltado principalmente a comunidades de baixa renda, a Casa da Cultura e Cidadania tem como objetivo a transformação, por meio do aprendizado, da realidade de crianças, jovens e adultos, oferecendo atividades ligadas à arte, cultura, cidadania, qualidade de vida e geração de renda. Em 2009, o projeto ganhou nova unidade – em Osasco (SP) – que se soma à da Vila Guacuri, em São Paulo (SP), e que beneficia mais de 2 mil crianças, adolescentes e adultos da área de concessão da AES Eletropaulo. A AES Brasil possui mais outras quatro unidades, em Caconde, Barra Bonita, Lins e São José do Rio Pardo (SP), patrocinadas pela AES Tietê (geradora de energia do Grupo), e beneficia, no total, mais de 5.200 pessoas. Em 2009, todas as unidades somaram mais de 17.000 atendimentos em cursos e oficinas.

O programa possui duas frentes de atuação distintas e tem como tema transversal o uso seguro e eficiente da energia elétrica. A primeira tem como público-alvo crianças e adolescentes. De segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, oferece em suas duas unidades atividades como contação de histórias, artes circenses, artes visuais e digitais, música, teatro, dança e ginástica artística e ginástica rítmica desportiva. A metodologia pedagógica aplicada foi desenvolvida por uma equipe multidisciplinar de curadores.

A outra frente é direcionada a jovens e adultos, que têm acesso a cursos profissionalizantes e de empreendedorismo, oficinas para geração de renda, bem como educação voltada para adultos e palestras. Para atingir seu público-alvo, os cursos são ministrados nas noites de segunda a sexta-feira e aos sábados.

#### 13.1.1 Pesquisa de Satisfação

Para aferir os resultados do projeto e o impacto exercido na comunidade, a AES Eletropaulo realiza semestralmente pesquisas de satisfação. Os números levantados pelo Instituto Ideafix em maio de 2009 demonstram que 95,9% dos entrevistados concordam que a Casa da Cultura e Cidadania contribui para melhorar a vida na comunidade. A pesquisa atestou novamente a satisfação com as diretrizes pedagógicas: as entrevistas conduzidas com os responsáveis pelas crianças participantes apontam que 82,5% houve melhoria no desempenho escolar de seus filhos, e a média de avaliação dos educadores de todos os cursos ficou acima de 9. O levantamento apontou ainda que 95% dos entrevistados têm conhecimento do consumo responsável de energia elétrica e 88,5% estão cientes do uso seguro da rede elétrica.

### **13.1.2 Parcerias**

Os projetos da Casa de Cultura e Cidadania são desenvolvidos em parceria com o setor privado, o poder público, ONGs, associações e movimentos locais.

#### **Núcleo Rotary de Aprendizagem Profissional (Nurap)**

Por meio do Nurap, 51 adolescentes da Vila Guacuri participaram do Programa Jovem Aprendiz. Atualmente, 46 jovens estão no mercado de trabalho, em redes hoteleiras e em empresas privadas.

#### **Universidade Metodista (Unidade de São Bernardo do Campo)**

Por meio dessa parceria, as crianças e adolescentes da Casa de Cultura e Cidadania recebem acompanhamento psicológico, fonoaudiológico e psicopedagógico.

#### **Projeto Empreender com Energia – parceria com a Aliança Empreendedora**

Estruturado em três etapas, o Empreender com Energia é um dos projetos realizados na Casa de Cultura e Cidadania com foco em geração de renda. Foram formados cinco grupos, no total de 45 participantes, para a produção de artesanato, bijoias (bijuterias ecológicas e artesanais) e itens alimentícios. Com duração de um ano (agosto de 2009 a agosto de 2010), o Empreender com Energia contempla:

- identificação e formação de grupos produtivos, de acordo com o potencial de crescimento na Vila Guacuri (primeira etapa, realizada entre agosto e outubro de 2009);
- capacitação sobre plano de negócios, estudo de viabilidade, planejamento estratégico etc. (segunda etapa, entre outubro de 2009 e abril de 2010);
- reuniões de assessoria por grupo, encontros gerais e acompanhamento de indicadores (terceira etapa, de abril a agosto de 2010).

A Aliança Empreendedora é uma organização social sem fins lucrativos que fomenta e apóia o empreendedorismo de pessoas e comunidades como ferramenta de desenvolvimento econômico-social sustentado.

#### **Plataforma dos Centros Urbanos – Unicef**

A AES Eletropaulo é um dos articuladores da Plataforma dos Centros Urbanos, iniciativa do Fundo das Nações Unidas para a Infância (Unicef), que tem como objetivo promover o compromisso de diferentes setores da sociedade com a redução das desigualdades e a melhoria das condições de vida nos centros urbanos. Desenvolvida em ciclos com duração de quatro anos (2008 a 2011), está sendo implementada inicialmente nas cidades de São Paulo e Itaquaquecetuba (SP) e Rio de Janeiro (RJ).

A participação da AES Eletropaulo se dá por meio do grupo articulador da Vila Guacuri, que tem entre seus principais objetivos promover o real desenvolvimento comunitário da Vila Guacuri, em São Paulo, por meio da integração dos grupos e associações da comunidade. A Casa de Cultura e Cidadania foi responsável pela divulgação do projeto na comunidade e pela

articulação das ações propostas. A diretora da unidade é a articuladora representante do grupo junto aos Centros Integrados de Estudos e Programas de Desenvolvimento (Cieds) e Unicef.

Para a implementação da Plataforma de Centros Urbanos, o grupo articulador promoveu uma série de ações. Primeiramente, selecionou, em parceria com uma escola pública de ensino médio da região, dois jovens para o processo de formação de Jovens Comunicadores na Revista Viração, em São Paulo. O intuito é formar o jovem para que este seja o porta-voz das ações desenvolvidas pelo grupo articulador para toda a comunidade.

### **Plataformas Urbanas**

O grupo auxiliou também a organização e participação no I Encontro Intercomunitário do Projeto Plataforma dos Centros Urbanos, realizado em 14 de novembro de 2009. O fórum é um espaço para a mobilização, participação, debate e troca de idéias sobre as metas comunitárias e para a indicação das seis prioridades para o plano de ação. O grupo articulador promove também encontros, seminários e oficinas semanalmente, com o objetivo de desenvolver a compreensão sobre a realidade e os direitos de crianças e adolescentes que moram na comunidade e a capacidade de discussão e proposição de soluções.

As comunidades que alcançarem os avanços propostos serão certificadas publicamente pelo Unicef em 2011. Para isso, a meta é alcançar as seis prioridades estabelecidas para o plano de ação do grupo articulador:

- Crianças de até 6 anos com direito assegurado a sobreviver, a ter uma certidão de nascimento, a receber cuidados e proteção e a desenvolver-se integralmente;
- Crianças e adolescentes com acesso universal à educação de qualidade, que assegure a permanência e a aprendizagem na escola e a conclusão da educação básica na idade certa;
- Crianças e adolescentes protegidos da transmissão do HIV e, quando soropositivos, recebendo tratamento adequado e usufruindo o direito à participação e à convivência familiar e comunitária;
- Crianças e adolescentes protegidos das mais diversas formas de omissão, negligência, maus-tratos, discriminação, exploração e violência;
- Adolescentes articulados e participando ativamente das decisões da sociedade e reconhecidos por seu grande potencial de transformação;
- Crianças e adolescentes de diferentes origens étnicas, raciais e culturais com direitos igualmente respeitados em todas as políticas públicas.

### **Oficinas Querô – Empreendedorismo e cidadania por meio do cinema**

Desde agosto de 2009, 34 jovens da Casa de Cultura e Cidadania participam das Oficinas Querô, programa de formação para a área de cinema. Este trabalho durará até agosto de 2010 e está sendo realizado pela produtora Gullane Filmes.

Nas oficinas, os adolescentes realizam filmes de curta-metragem com orientação de profissionais do ramo e dedicam-se a todas as fases que uma produção exige, desde a idealização, desenvolvimento de roteiro, planejamento até a viabilização financeira.

Mesmo em andamento, as oficinas já demonstram bons resultados. Um dos adolescentes participantes foi contratado pela Buriti Filmes, e o curta-metragem desenvolvido por outros dois integrantes das oficinas foi premiado pela prefeitura de Diadema, na I Mostra de Vídeo Eldorado.

### **13.2 AES Eletropaulo na Comunidade**

Composto por módulos itinerantes (caminhões e tendas), o programa tem como objetivo conscientizar e educar de forma interativa e lúdica as comunidades de baixa renda para o consumo consciente e seguro de energia elétrica.

Nos dois caminhões adaptados com equipamento de multimídia, os participantes recebem dicas sobre hábitos de consumo mais eficientes e seguros e aprendem sobre o caminho percorrido pela energia elétrica, desde a geração até as residências. Essas informações são transmitidas de maneira dinâmica, por meio de questões interativas, projetadas em uma tela de 180° com tecnologia sensível ao toque. Em 2009, os dois caminhões receberam a visita de 92 mil pessoas.

Nas tendas, que ficam cerca de dois meses em uma comunidade regularizada, o público-alvo são crianças e adolescentes que frequentam escolas da rede pública de ensino e associações de moradores ou outras instituições do entorno das comunidades contempladas pelo Programa Transformação de Consumidores em Clientes.

O projeto conta com atividades que abordam formas de consumo mais seguras e conscientes por meio de novos hábitos. Entre as atrações, estão miniaturas de moinhos e de uma usina hidrelétrica que funcionam e demonstram a história da energia elétrica e o impacto do aumento do consumo no meio ambiente. Em outra atividade, os participantes pedalam bicicletas que geram energia para iluminar um circuito de luzes e também aprendem sobre o processo de transmissão e perda de energia e os impactos causados pelas ligações elétricas irregulares.

A capacidade de atendimento é de 96 pessoas por sessão, sendo quatro apresentações diárias de duas horas cada. O projeto contou com 60 mil participantes em 2009, de cerca de 70 escolas e 20 instituições locais, e um dos destaques foi a presença no Feirão Super Casas Bahia, no final de 2009.

### **13.3 Centros Educacionais Infantis Luz e Lápis**

A AES Eletropaulo mantém, com recursos próprios, dois Centros Educacionais Infantis (CEIs) Luz e Lápis, localizados em Santo Amaro e Guarapiranga, na cidade de São Paulo. Certificados como Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (Oscip), os CEIs adotam a metodologia construtivista, que leva a criança a explorar e descobrir todas as possibilidades de seu corpo, sua capacidade de observar, pensar e agir, contribuindo para o exercício da cidadania. São beneficiadas cerca de 300 crianças entre 1 ano e 5 anos e 11 meses, em situação de risco social ou que pertencem a famílias de baixa renda.

Em novembro de 2009, foi aprovado, no Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente, o projeto Educar para a Vida, que está sendo implementado em 2010 por meio da captação de recursos destinados ao Fundo Municipal da Criança e do Adolescente. O objetivo dessa iniciativa é oferecer atividades extracurriculares como dança, artes plásticas, educação física e informática.

Os CEIs Luz e Lápis possuem 47 funcionários, entre diretora, coordenadores, professores e auxiliares, para colocar em operação a estratégia definida pela Diretoria Executiva. Os integrantes, tanto da Diretoria Executiva, como do Conselho Fiscal, são colaboradores voluntários da AES Eletropaulo, nomeados em dezembro de 2009, em assembleia geral, para um mandato de dois anos.

#### **13.4 Programa de Voluntariado Energia do Bem**

O Energia do Bem é o programa de voluntariado da AES Brasil, que tem como objetivo oferecer apoio e engajar seus colaboradores próprios e contratados e familiares que desejam, voluntariamente, contribuir para a transformação de comunidades onde a AES está inserida. Lançado em 2008, o programa contou com a participação de 1,1 mil colaboradores durante todo o ano de 2009.

Em setembro de 2009, foi lançado um portal eletrônico para divulgar as oportunidades de voluntariado e as contrapartidas oferecidas pelo Grupo para facilitar o trabalho voluntário. Os colaboradores que se cadastram no site ([www.energiadobem.com.br](http://www.energiadobem.com.br)) têm acesso ao manual do voluntário e podem se inscrever às vagas disponíveis.

Para formatar o programa, foi realizada uma primeira pesquisa – em todas as empresas do Grupo AES Brasil – com a finalidade de conhecer as expectativas e mapear o perfil dos colaboradores próprios e contratados quanto ao exercício do trabalho voluntário. Os resultados revelaram que 80,64% dos colaboradores próprios e 66,5% dos terceirizados gostariam de se voluntariar. A maioria prefere atuar nas áreas de educação, meio ambiente e cidadania e em projetos voltados a crianças e adolescentes.

O programa Energia do Bem possui três vertentes:

**- Distribuindo a Energia do Bem:** o objetivo é mobilizar os colaboradores para campanhas pontuais e emergenciais, como Campanha do Agasalho, de Natal, entre outras, e incentivar doações a projetos sociais de apoio à criança e ao adolescente. Em 2009, a Campanha de Natal beneficiou 577 crianças, e a Campanha do Agasalho atendeu sete instituições. Para celebrar o Dia Internacional do Voluntário – comemorado em 5 de dezembro – o Grupo AES Brasil e a H. Melillo, empresa parceira da AES na Casa de Cultura e Cidadania e no AES Eletropaulo na Comunidade, realizaram ações de voluntariado nas cidades de Osasco, Barra Bonita (SP) e Canoas (RS).

Em São Paulo, os colaboradores da AES Eletropaulo participaram como voluntários na organização social Centro Promocional Cristo Rei – que atende 152 crianças e adolescentes

de 6 a 18 anos – e trabalharam na reestruturação física do local, como pintura das paredes, jardinagem, organização dos móveis, biblioteca, brinquedoteca e instalação de aparelhos elétricos.

- **Agindo para Transformar:** o objetivo é incentivar o engajamento social e a atuação voluntária de colaboradores em instituições parceiras da AES Eletropaulo. Contempla ainda a seleção e o acompanhamento de projetos sociais inscritos nos Conselhos Municipais dos Direitos da Criança e do Adolescente (CMDCA's), que recebem o repasse de 1% do imposto de renda devido pela empresa; realização de palestras; atividades em escolas, comunidades, instituições e em projetos sociais da companhia.

- **Empreendendo na Comunidade:** o objetivo é fomentar o empreendedorismo social dos colaboradores por meio da apresentação de projetos sociais a serem desenvolvidos – com o apoio da AES Eletropaulo – nas comunidades. A implementação desta iniciativa está prevista para 2010.

### 13.5 Eficiência Energética

O Programa de Eficiência Energética da AES Eletropaulo oferece orientações e alternativas para evitar desperdícios de energia elétrica. A companhia destina 0,50% de sua receita operacional líquida ao programa, seguindo determinação da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel).

Os investimentos são voltados a projetos para clientes dos grupos comercial, industrial, residencial baixa renda, poder público e de serviços. Em 2009, a AES Eletropaulo investiu R\$ 57,2 milhões nos projetos e propiciou a economia de 161.554 MWh/ano, suficiente para abastecer mais de 60 mil residências. Além disso, foram destinados R\$ 32 milhões em recursos próprios ao Programa Transformação de Consumidores em Clientes.

Dentro dos projetos do programa de eficiência energética foram implementadas melhorias tecnológicas como a substituição de equipamentos nos sistemas de iluminação, climatização, refrigeração, força motriz e aquecimento de água.

Entre os projetos desenvolvidos em 2009, destacam-se:

. **Túneis** (Sebastião Camargo e Jânio Quadros) – substituição do sistema de iluminação de vapor de Sódio por lâmpadas de indução magnética, com vida útil superior e menor impacto ambiental. O projeto também contemplou a substituição de toda a rede elétrica instalada no centro dos túneis, visando a reduzir ou eliminar o furto de cabos. Além de proporcionar economia de energia da ordem de 80%, o novo sistema de iluminação aumentou significativamente a segurança dos usuários, pela melhor reprodução de cores, acomodação visual na entrada do túnel e menor índice de falhas. O projeto totalizou R\$ 2,9 milhões, que vêm sendo aplicados desde 2006, sendo que, em 2009, os valores foram da ordem de R\$ 308 mil.

. **Hospital Beneficência Portuguesa** – projeto de R\$ 2,8 milhões que contemplou a modernização do sistema de ar-condicionado, aumentando a confiabilidade do sistema e proporcionando maior segurança aos médicos e pacientes. A economia gerada liberou recursos financeiros para compra de materiais de infraestrutura, proporcionando melhores condições técnicas aos mais de 4 milhões de atendimentos anuais.

. **Unidades escolares do Estado** – substituição total do sistema de iluminação de 145 unidades escolares, incluindo as áreas externas, tais como quadras, estacionamentos e pátios. O projeto incluiu a realização de 100 apresentações teatrais, com o objetivo de conscientizar professores e alunos sobre questões referentes à eficiência energética, segurança e meio ambiente.

. **Santa Casa de Misericórdia** – projeto de R\$ 600 mil implementado em quatro unidades do hospital, que promoveu a substituição dos sistemas de iluminação, de forma a melhorar as condições físicas para atendimento dos pacientes e a liberar recursos financeiros da ordem de R\$ 200 mil por ano para outras necessidades.

Para 2010, será dada continuidade aos trabalhos em conjunto com o Governo do Estado de São Paulo e a Prefeitura de São Paulo. Com o estado, estão previstos projetos em mais de 200 escolas da Secretaria Estadual de Educação, bem como a finalização dos trabalhos nas 26 escolas técnicas (Etec/Fatec). Com a prefeitura da capital, está programada a melhoria do sistema de iluminação de 400 escolas e de quatro túneis. Serão desenvolvidos projetos também em hospitais, unidades básicas de saúde, prédios públicos e centros esportivos.

| Dimensão Social e Setorial   |             |             |             |
|--|-------------|-------------|-------------|
| Indicadores do setor elétrico  |             |             |             |
| Programa de Eficientização Energética - origem dos recursos por classe de consumidores (R\$ mil)       | 2007        | 2008        | 2009        |
| <b>Residencial</b>   |             |             |             |
| Sem ônus para o consumidor (A)   | 0           | 0           | 0           |
| Com ônus para o consumidor (B)   | 0           | 0           | 0           |
| Total dos recursos no segmento ( C )   | 0           | 0           | 0           |
| Total de unidades atendidas no segmento (D)  | 0           | 0           | 0           |
| Investimento médio por consumidor (C/D)  | 0           | 0           | 0           |
| <b>Residencial de baixa renda</b>  | <b>2007</b> | <b>2008</b> | <b>2009</b> |
| Sem ônus para o consumidor (A)   | 14.773      | 20.107      | 32.832      |
| Com ônus para o consumidor (B)   | NA          | NA          | NA          |
| Total dos recursos no segmento ( C )   | 14.773      | 20.107      | 32.832      |
| Total de unidades atendidas no segmento (D)  | 71.844      | 74.500      | 80.177      |
| Investimento médio por consumidor (C/D)  | 0,2056      | 0,2699      | 0,4095      |
| População atendida (nº habitantes total residencial + baixa renda) (E)                                 | 287.376     | 298.000     | 320.708     |
| Investimento médio por população atendida (custo total: residencial + baixa renda por habitante) (C/E) | 0,0514      | 0,0675      | 0,1024      |
| <b>Comercial</b>   | <b>2007</b> | <b>2008</b> | <b>2009</b> |
| Sem ônus para o consumidor (A)   | 3.588       | 7.273       | 3.174       |
| Com ônus para o consumidor (B)   | 321         | 1.300       | 1.194       |
| Total dos recursos no segmento ( C )   | 3.909       | 8.573       | 4.368       |
| Total de unidades atendidas no segmento (D)  | 26          | 26          | 13          |
| Investimento médio por consumidor (C/D)  | 150,35      | 329,73      | 336,00      |
| <b>Industrial</b>  | <b>2007</b> | <b>2008</b> | <b>2009</b> |
| Sem ônus para o consumidor (A)   | 363         | 0           | 0           |
| Com ônus para o consumidor (B)   | 0           | 1.247       | 232         |
| Total dos recursos no segmento ( C )   | 363         | 1.247       | 232         |
| Total de unidades atendidas no segmento (D)  | 63          | 62          | 7           |
| Investimento médio por consumidor (C/D)  | 5,76        | 20,11       | 33,14       |
| <b>Rural</b>   | <b>2007</b> | <b>2008</b> | <b>2009</b> |
| Sem ônus para o consumidor (A)   | 0           | 0           | 0           |
| Com ônus para o consumidor (B)   | 0           | 0           | 0           |
| Total dos recursos no segmento ( C )   | 0           | 0           | 0           |
| Total de unidades atendidas no segmento (D)  | 0           | 0           | 0           |
| Investimento médio por consumidor (C/D)  | 0           | 0           | 0           |
| <b>Iluminação pública</b>  | <b>2007</b> | <b>2008</b> | <b>2009</b> |
| Sem ônus para o consumidor (A)   | 596         | 5.154       | 359         |
| Com ônus para o consumidor (B)   | NA          | NA          | NA          |
| Total dos recursos no segmento (C)   | 596         | 5.154       | 359         |
| Total de kW instalados (F)   | 0           | 0           | 0           |
| Investimento médio por kW instalado (C/F)  | 0           | 0           | 0           |
| <b>Serviço público</b>   | <b>2007</b> | <b>2008</b> | <b>2009</b> |
| Sem ônus para o consumidor (A)   | 511         | 236         | 0           |
| Com ônus para o consumidor (B)   | NA          | NA          | NA          |
| Total dos recursos no segmento ( C )   | 511         | 236         | 0           |
| Total de unidades atendidas no segmento (D)  | 20          | 20          | 0           |
| Investimento médio por consumidor (C/D)  | 25,55       | 11,80       | 0,00        |
| <b>Poder público</b>   | <b>2007</b> | <b>2008</b> | <b>2009</b> |
| Sem ônus para o consumidor (A)   | 19.184      | 17.087      | 14.812      |
| Com ônus para o consumidor (B)   | NA          | NA          | NA          |
| Total dos recursos no segmento (C)   | 19.184      | 17.087      | 14.812      |
| Total de unidades atendidas no segmento (D)  | 346         | 496         | 834         |
| Investimento médio por consumidor (C/D)  | 57,27       | 34,45       | 17,76       |
| <b>Gestão Energética Municipal</b>   | <b>2007</b> | <b>2008</b> | <b>2009</b> |
| Recursos investidos próprios   | 178         | 25          | 0           |
| Recursos investidos de terceiros   | NA          | NA          | NA          |
| Total dos recursos   | 178         | 25          | 0           |

| Dimensão Social e Setorial   |             |             |             |
|--|-------------|-------------|-------------|
| Indicadores do setor elétrico  |             |             |             |
| <b>Educação - conservação e uso racional de energia (R\$ mil)</b>                        | <b>2007</b> | <b>2008</b> | <b>2009</b> |
| Recursos investidos próprios   | 1.650       | 6.316       | 10.009      |
| Recursos investidos de terceiros   | NA          | NA          | NA          |
| Total dos recursos   | 1.650       | 6.316       | 10.009      |
| <b>Aquecimento solar (para substituição de chuveiros elétricos)</b>                      | <b>2007</b> | <b>2008</b> | <b>2009</b> |
| Recursos investidos próprios   | 632         | 2.893       | 213         |
| Recursos investidos de terceiros   | NA          | NA          | NA          |
| Total dos recursos   | 632         | 2.893       | 213         |
| <b>Rural</b>   | <b>2007</b> | <b>2008</b> | <b>2009</b> |
| Recursos investidos próprios   | 0           | 0           | 0           |
| Recursos investidos de terceiros   | 0           | 0           | 0           |
| Total dos recursos   | 0           | 0           | 0           |
| <b>Total dos Recursos em Projetos de Eficientização Energética (R\$ mil)</b>             | <b>2007</b> | <b>2008</b> | <b>2009</b> |
| Sem ônus para o consumidor   | 43.977      | 60.550      | 55.800      |
| Com ônus para o consumidor   | 321         | 2.547       | 1.426       |
| Total dos recursos   | 44.298      | 63.097      | 57.226      |
| <b>Participação relativa dos Recursos em Projetos de Eficiência Energética (R\$ mil)</b> | <b>2007</b> | <b>2008</b> | <b>2009</b> |
| <b>Por classe de consumidores</b>  |             |             |             |
| Recursos no segmento residencial sobre total investido no PEE (%)                        | 0,00        | 0,00        | 0,00        |
| Recursos no segmento residencial de baixa renda sobre total investido no PEE (%)         | 33,4        | 31,9        | 57,4        |
| Recursos no segmento comercial sobre total investido no PEE (%)                          | 8,8         | 13,6        | 7,6         |
| Recursos no segmento industrial sobre total investido no PEE (%)                         | 0,8         | 2,0         | 0,4         |
| Recursos no segmento rural sobre o total investido no PEE (%)                            | 0,0         | 0,0         | 0,0         |
| Recursos no segmento iluminação pública sobre o total investido no PEE (%)               | 1,3         | 8,2         | 0,6         |
| Recursos no segmento serviço público sobre o total investido no PEE (%)                  | 1,2         | 0,4         | 0,0         |
| Recursos no segmento poder público sobre o total investido no PEE (%)                    | 43,3        | 27,1        | 25,9        |
| <b>Por tipos de projeto</b>  |             |             |             |
| Recursos no segmento Gestão Energética Municipal sobre o total de recursos no PEE (%)    | 0,4         | 0,0         | 0,0         |
| Recursos no segmento Educação sobre total de recursos no PEE (%)                         | 9,40        | 12,30       | 7,70        |
| Recursos no segmento Aquecimento Solar sobre total de recursos no PEE (%)                | 1,40        | 4,60        | 0,40        |

| <b>Dimensão Social e Setorial</b>                    |             |             |             |
|--|-------------|-------------|-------------|
| <b>Indicadores do setor elétrico</b>                 |             |             |             |
| <b>Eficientização Energética</b>                     |             |             |             |
| <b>Residencial</b>                                   | <b>2007</b> | <b>2008</b> | <b>2009</b> |
| Energia economizada (em MWh) por ano                 | 0           | 0           | 0           |
| Redução na demanda de ponta (em MW)                  | 0           | 0           | 0           |
| Custo evitado com a energia economizada <sup>1</sup> | 0           | 0           | 0           |
| <b>Residencial de baixa renda</b>                    | <b>2007</b> | <b>2008</b> | <b>2009</b> |
| Energia economizada (em MWh) por ano                 | 127.186,00  | 111.233,00  | 143.579,00  |
| Redução na demanda de ponta (em MW)                  | 73,68       | 70,26       | 83,15       |
| Custo evitado com a energia economizada              | 0,12        | 0,18        | 0,23        |
| <b>Comercial</b>                                     | <b>2007</b> | <b>2008</b> | <b>2009</b> |
| Energia economizada (em MWh) por ano                 | 3.365,63    | 4.953,87    | 2.306       |
| Redução na demanda de ponta (em MW)                  | 1.007,32    | 1.495,25    | 807,00      |
| Custo evitado com a energia economizada              | 1,16        | 1,73        | 1,89        |
| <b>Industrial</b>                                    | <b>2007</b> | <b>2008</b> | <b>2009</b> |
| Energia economizada (em MWh) por ano                 | 1.076,60    | 3.770,30    | 792,23      |
| Redução na demanda de ponta (em MW)                  | 199,94      | 698,43      | 148,60      |
| Custo evitado com a energia economizada              | 0,34        | 0,33        | 0,29        |
| <b>Rural</b>   | <b>2007</b> | <b>2008</b> | <b>2009</b> |
| Energia economizada (em MWh) por ano                 | 0           | 0           | 0           |
| Redução na demanda de ponta (em MW)                  | 0           | 0           | 0           |
| Custo evitado com a energia economizada              | 0           | 0           | 0           |
| <b>Iluminação pública</b>                            | <b>2007</b> | <b>2008</b> | <b>2009</b> |
| Energia economizada (em MWh) por ano                 | 907,72      | 7.849,44    | 456,00      |
| Redução na demanda de ponta (em MW)                  | 123,03      | 106,40      | 55,00       |
| Custo evitado com a energia economizada              | 0,66        | 0,66        | 0,79        |
| <b>Serviço público</b>                               | <b>2007</b> | <b>2008</b> | <b>2009</b> |
| Energia economizada (em MWh) por ano                 | 578,51      | 267,68      | 0           |
| Redução na demanda de ponta (em MW)                  | 158,50      | 73,33       | 0           |
| Custo evitado com a energia economizada              | 0,88        | 0,88        | 0           |
| <b>Poder público</b>                                 | <b>2007</b> | <b>2008</b> | <b>2009</b> |
| Energia economizada (em MWh) por ano                 | 19.425,05   | 18.252,45   | 14.312,00   |
| Redução na demanda de ponta (em MW)                  | 5.217,72    | 4.310,26    | 3.953,00    |
| Custo evitado com a energia economizada              | 0,99        | 0,94        | 1,03        |
| <b>Aquecimento solar</b>                             | <b>2007</b> | <b>2008</b> | <b>2009</b> |
| Energia economizada (em MWh) por ano                 | 273,66      | 1.491,87    | 109,00      |
| Redução na demanda de ponta (em MW)                  | 205,34      | 1.042,12    | 71,00       |
| Custo evitado com a energia economizada              | 2,31        | 1,94        | 1,95        |
| <b>Eficientização interna (na empresa)</b>           | <b>2007</b> | <b>2008</b> | <b>2009</b> |
| Energia economizada (em MWh) por ano                 | NA          | NA          | NA          |
| Redução na demanda de ponta (em MW)                  | NA          | NA          | NA          |
| Custo evitado com a energia economizada              | NA          | NA          | NA          |
| <b>Total</b>   | <b>2007</b> | <b>2008</b> | <b>2009</b> |
|  | NA          | NA          | NA          |

<sup>1</sup>Custo evitado com energia economizada: R\$ mil por MWh

### 13.5.1 Transformação de Consumidores em Clientes

Este programa visa a regularizar as ligações informais de energia elétrica, com o objetivo de melhorar as condições do fornecimento de energia às comunidades de baixa renda e disseminar orientações sobre o uso seguro e eficiente da eletricidade. Por meio do programa são realizadas reformas das instalações elétricas internas das residências, como substituição de interruptores, tomadas, disjuntores e caixa de distribuição.

Para assegurar menor consumo de eletricidade, o projeto promove a substituição de lâmpadas incandescentes por fluorescentes compactas e de geladeiras em mau estado de conservação e que apresentam alto consumo por versões mais econômicas. Essa iniciativa integra os projetos de Mecanismo de Desenvolvimento Limpo (MDL) da AES Eletropaulo – ainda em aprovação – e deverá gerar créditos de carbono futuramente. Outra medida para reduzir o uso de energia elétrica é a instalação de sistema de aquecimento solar em substituição ao chuveiro elétrico.

O programa contempla ainda ações de conscientização e educação para o consumo seguro e adequado da energia elétrica, por meio do projeto social AES Eletropaulo na comunidade.

Implementado há cinco anos, o projeto de regularização de ligações clandestinas atingiu a marca de 355.566 regularizações em 2009, beneficiando 1,4 milhão de pessoas em 903 comunidades de baixa renda localizadas em sua área de concessão. Nesse ano, foram investidos R\$ 32,02 milhões em recursos próprios e outros R\$ 32,83 milhões do Programa de Eficiência Energética, totalizando R\$ 64,85 milhões.

| Dimensão Social e Setorial   |         |         |         |
|--|---------|---------|---------|
| Indicadores Sociais Externos   |         |         |         |
| Clientes/Consumidores  |         |         |         |
| c) Tarifa Baixa Renda  | 2007    | 2008    | 2009    |
| Número de clientes/consumidores com tarifa baixa renda   | 736.709 | 724.378 | 729.547 |
| Total de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda em relação ao total de clientes/consumidores residenciais (%)                       | 14,41   | 13,77   | 13,40   |
| Receita de faturamento na subclasse residencial baixa renda (R\$ mil)  | 102.056 | 95.344  | 102.948 |
| Total da receita de faturamento na subclasse residencial baixa renda em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial (%) | 2,86    | 2,62    | 2,48    |
| Subsídio recebido (Eletrobrás), relativo aos consumidores baixa renda (R\$ mil)  | 28.725  | 26.135  | 8.876   |

### 13.6 Pesquisa e Desenvolvimento

O Programa de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) da AES Eletropaulo incentiva a inovação e cria oportunidades de investimento alinhados à estratégia empresarial e à valorização do conhecimento produzido pelos colaboradores em parceria com institutos, universidades, fabricantes e empresas públicas e privadas de P&D. É também uma importante ferramenta

para promover melhorias contínuas na qualidade da prestação dos serviços e na redução dos impactos ambientais.

A companhia destina 0,20% de sua receita operacional líquida ao programa de P&D, atendendo à legislação do setor elétrico. Os projetos contemplam processos técnicos, comerciais e operacionais; desenvolvimento de tecnologias mais eficazes; redução de impactos ambientais; segurança de colaboradores e empregados terceirizados e promoção de iniciativas sustentáveis para as comunidades, entre outros temas correlacionados.

Em 2009, houve mudanças na estrutura organizacional com a criação da Gerência e da Coordenação de P&D e Eficiência Energética. Entre as iniciativas da nova Gerência está a prospecção de novos parceiros em projetos de P&D junto a entidades de pesquisa no Nordeste e a indústrias. Foi feita ainda a contratação de uma ferramenta de gestão de P&D e eficiência energética, que será finalizada em 2010.

No mesmo ano, a companhia apresentou 16 projetos de P&D finalizados na Jornada Técnica, iniciativa de Recursos Humanos que incentiva os colaboradores a apresentarem ideias relacionadas à sua área de trabalho.

Entre os projetos de P&D voltados à melhoria dos serviços de distribuição de energia, destacam-se a parceria com a empresa Siemens para a construção de um transformador de potência a seco em câmaras subterrâneas e o Sistema de Monitoramento Meteorológico (SIM).

Direcionado à redução dos impactos ambientais, há o projeto Caracterização dos Materiais Descartados das Redes e Avaliação do Potencial de Reciclagem, com conclusão prevista para 2011, que tem o objetivo de identificar e quantificar os materiais descartados nas operações da empresa após a vida útil, bem como avaliar as opções de reciclabilidade, reaproveitamento e análise do ciclo de vida dos materiais inservíveis.

Em 2009, foram investidos R\$ 25,3 milhões em 80 projetos de P&D (incluindo dois projetos de gestão), dos quais 22 foram concluídos durante o ano. Para 2010, estão previstos investimentos de R\$ 57,2 milhões em projetos de P&D.

| Dimensão Social e Setorial  |              |               |               |               |
|---|--------------|---------------|---------------|---------------|
| Recursos aplicados em Pesquisa e Desenvolvimento e Tecnológico e Científico - R\$ mil                                   |              |               |               |               |
| Por temas de pesquisa (Manual de P&D - ANEEL)   | 2007         | 2008          | 2009          | Meta          |
| Eficiência energética (A)   | 0            | 0             | 2.659         | 4.461         |
| Fonte renovável ou alternativa (B)  | 0            | 0             | 0             | 0             |
| Meio ambiente (C)   | 1.552        | 683           | 509           | 4.119         |
| Qualidade e confiabilidade (D)  | 748          | 1.818         | 1.919         | 3.486         |
| Planejamento e operação (E)   | 3.311        | 5.395         | 10.061        | 24.452        |
| Supervisão, controle e proteção (F)   | 395          | 394           | 4.192         | 4.137         |
| Medição (G)   | 575          | 1.831         | 1.451         | 3.242         |
| Transmissão de dados via rede elétrica (H)  | 51           | 678           | 1.082         | 4.367         |
| Novos materiais e componentes (I)   | 396          | 288           | 36            | 3.359         |
| Desenvolvimento de tecnologia de combate à fraude e furto (J)   | 510          | 1.414         | 2.950         | 5.562         |
| <b>Total de investimentos em P&amp;D (K)</b>  | <b>7.537</b> | <b>12.500</b> | <b>24.858</b> | <b>57.184</b> |
| Investimento no tema Eficiência Energética (A) sobre Total investido em P&D (K) (%)                                     | 0,0          | 0,0           | 10,7          | 8%            |
| Investimento no tema Fonte Renovável ou Alternativa (B) sobre Total investido em P&D (K) (%)                            | 0,0          | 0,0           | 0,0           | 0%            |
| Investimento no tema Meio Ambiente (C) sobre Total investido em P&D (K) (%)   | 20,6         | 5,5           | 2,0           | 7%            |
| Investimento no tema Qualidade e Confiabilidade (D) sobre Total investido em P&D (K) (%)                                | 9,9          | 14,5          | 7,7           | 6%            |
| Investimento no tema Planejamento e Operação (E) sobre Total investido em P&D (K) (%)                                   | 43,9         | 43,2          | 40,5          | 43%           |
| Investimento no tema Supervisão, Controle e Proteção (F) sobre Total investido em P&D (K) (%)                           | 5,2          | 3,1           | 16,9          | 7%            |
| Investimento no tema Medição (G) sobre Total investido em P&D (K) (%)   | 7,6          | 14,6          | 5,8           | 6%            |
| Investimento no tema Transmissão de Dados Via Rede Elétrica (H) sobre Total investido em P&D (K) (%)                    | 0,7          | 5,4           | 4,4           | 8%            |
| Investimento no tema Novos Materiais e Componentes (I) sobre Total investido em P&D (K) (%)                             | 5,3          | 2,3           | 0,1           | 6%            |
| Investimento no tema Desenvolvimento de Tecnologia de Combate à Fraude e Furto (J) sobre Total investido em P&D (K) (%) | 6,8          | 11,3          | 11,9          | 10%           |

### 13.7 Campanhas na Mídia

Uma das principais preocupações da AES Eletropaulo é conscientizar seus clientes sobre o uso seguro e eficiente da energia elétrica. Suas campanhas são veiculadas em canais de televisão, estações de rádio e jornais de grande alcance, bem como na internet, outdoors, painéis em estações de trem, metrô e rodoviárias, e enfocam temas como construção próxima à rede de energia e consumo responsável de eletricidade.

Em 2009, a companhia investiu R\$ 9,4 milhões em campanhas veiculadas pelos canais de televisão Globo, Record, SBT e Band e nas rádios Nativa FM, Heliópolis FM, Capital AM e Globo AM. Um dos destaques foi a continuidade da campanha que enfoca especificamente os

riscos da rede elétrica. Os comerciais mostram situações típicas vividas pelo público-alvo – as classes C, D e E – e tem como objetivo a conscientização permanente da população, visando a prevenir acidentes na rede elétrica. A campanha deve estende-se em 2010.

Já as campanhas voltadas à população sobre economia de energia abordaram em 2009, de forma bem-humorada e tendo como protagonistas os eletrodomésticos, temas como desligar o sistema *stand-by* da TV, lavar na máquina a maior quantidade de roupa por vez e apagar as luzes quando não se está

| Dimensão Social e Setorial   |             |             |             |
|--|-------------|-------------|-------------|
| Indicadores Sociais Externos   |             |             |             |
| Comunidade   |             |             |             |
| <b>a) Gerenciamento do impacto da empresa na comunidade de entorno</b>   | <b>2007</b> | <b>2008</b> | <b>2009</b> |
| Número de reclamações da comunidade - impactos causados pelas atividades da empresa  | 201         | 227         | 184         |
| Número de melhorias implantadas nos processos da empresa a partir das reclamações da comunidade  | ND          | 2           | 3           |
| <b>b) Envolvimento da empresa em sinistros relacionados com terceiros</b>  | <b>2007</b> | <b>2008</b> | <b>2009</b> |
| Montante reivindicado em processos judiciais <sup>1</sup> (R\$ mil)  | 81.221      | 124.370     | 144.905     |
| Valor provisionado no passivo (R\$ mil)  | 5.208       | 11.146      | 11.435      |
| Número de processos judiciais existentes   | 242         | 256         | 249         |
| Número de pessoas vinculadas nos processos   | 349         | 325         | 323         |
| <b>d) Envolvimento da empresa com ação social</b>  | <b>2007</b> | <b>2008</b> | <b>2009</b> |
| Recursos aplicados em educação (R\$ mil)   | 8.613       | 12.100      | 16.385      |
| Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ mil)   | 0           | 0           | 0           |
| Recursos aplicados em cultura (R\$ mil)  | 6.080       | 7.295       | 6.109       |
| Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ mil)   | 0           | 1.276       | 974         |
| Valor destinado à ação social (não incluir obrigações legais, nem tributos, nem benefícios vinculados à condição de funcionários da empresa) (%) | 43,12       | 23,05       | 27,86       |
| Do total destinado à ação social, percentual correspondente a doações em produtos e serviços (%)   | 0,00        | 0,00        | 0,00        |
| Do total destinado à ação social, percentual correspondente a doações em espécie (%)   | 7,00        | 7,50        | 6,62        |
| Do total destinado à ação social, percentual correspondente a investimentos em projeto social próprio (%)  | 85,00       | 87,48       | 90,30       |
| Empregados que realizam trabalhos voluntários na comunidade externa à empresa/total de empregados (%)  | ND          | ND          | 12,77       |
| Quantidade de horas mensais doadas (liberadas do horário normal do trabalho) pela empresa para trabalho voluntário de funcionários               | ND          | ND          | ND          |
| Consumidores cadastrados no Programa Bolsa Família/número de consumidores do segmento baixa renda (%)  | 2,20        | 6,10        | 6,80        |

<sup>1</sup>O aumento dos valores envolvidos no período de 2007 para 2008 se deu em virtude da consolidação da jurisprudência em relação à aplicação dos juros de mora (de 0,5% a 1%).

| Dimensão Social e Setorial   |  |   |   |
|--|--|---|---|
| Indicadores Sociais Externos   |  |   |   |
| Comunidade   |  |   |   |
| e) Envolvimento da empresa em projetos culturais, esportivos etc (Lei Rouanet, incentivos estaduais)   | 2007   | 2008  | 2009  |
| Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ mil)   | 6.997  | 8.971   | 7.001   |
| Número de projetos beneficiados pelo patrocínio  | 12   | 22  | 30  |
| Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ mil) - detalhar em relação ao maior projeto: título do projeto, beneficiário (patrocinado: pessoa física ou jurídica)      | 5.844<br><b>Casa de Cultura e Cidadania.</b><br>Proponente - H. Melilo. Descrição: este projeto atende 1 mil crianças e adolescentes de baixa renda e alta vulnerabilidade social, além de 300 adultos da própria comunidade com projetos de incentivo à geração de renda. | 7.261<br><b>Casa de Cultura e Cidadania.</b> Proponente - H. Melilo. Descrição: este projeto atende 1 mil crianças e adolescentes de baixa renda e alta vulnerabilidade social, além de 300 adultos da própria comunidade com projetos de incentivo à geração de renda. | 5.771<br><b>Casa de Cultura e Cidadania.</b> Proponente H. Melilo. Descrição: este projeto atende 1,5 mil crianças e adolescentes de baixa renda e alta vulnerabilidade social, além de 400 adultos da própria comunidade com projetos de incentivo à geração de renda. |
| Governo e Sociedade  |  |   |   |
| a) Gerenciamento do impacto da empresa na comunidade do entorno  | 2007   | 2008  | 2009  |
| Recursos alocados em programas governamentais (não obrigados por lei) federais, estaduais e municipais (R\$ mil)   | 0,00   | 0,00  | 0,00  |
| Número de iniciativas, eventos, campanhas voltadas para o desenvolvimento da cidadania (exercício de voto, consumo consciente, práticas anticorrupção, direito das crianças etc) | 10   | 2.883   | 3.647   |
| Recursos publicitários destinados a campanhas institucionais para o desenvolvimento da cidadania (R\$ mil)   | 4.527  | 7.057   | 9.440   |
| Recursos investidos nos programas que utilizam incentivos fiscais/total de recursos destinados aos investimentos sociais (%)   | 46,02  | 43,40   | 29,69   |

## 14. Meio Ambiente

A AES Eletropaulo adota como diretriz de seu Sistema de Gestão Ambiental (SGA) a Política Integrada de Meio Ambiente, Saúde e Segurança do Trabalho do Grupo AES no Brasil, que define compromissos que devem ser seguidos por todos os colaboradores da empresa. Faz parte de sua política integrada socioambiental a conscientização de colaboradores e da população, bem como investimentos em tecnologia e projetos de pesquisa e desenvolvimento voltados à conservação ambiental.

Para atender a esses compromissos, o SGA, certificado em conformidade à ISO 14001:2004, foi desenvolvido e integrado com o Sistema de Segurança e Saúde Ocupacional (SSO) da empresa, tendo, por princípio, dar suporte às diretrizes da AES Corp. quanto aos padrões ambientais. Esse Sistema é auditado anualmente para confirmar a adesão a esses requisitos e às normas legais.

O SGA é um processo de melhoria contínua, por meio do desenvolvimento de objetivos, metas e programas de gestão. Contempla a sistematização de todas as atividades da companhia, especialmente as que oferecem maiores riscos ao meio ambiente, como aquelas com potencial de afetar a qualidade do ar, da água e do solo. O sistema abrange ainda ações de qualificação e gestão de fornecedores de serviços e materiais, em relação ao atendimento da legislação ambiental, das políticas da companhia e à prevenção de impactos e acidentes ambientais.

Em 2009, a companhia adotou iniciativas que refletem seu compromisso com a sustentabilidade. Foi criada a diretoria de Sustentabilidade Ambiental, responsável pela implementação, no mesmo ano, de três projetos para integrar o Mecanismo de Desenvolvimento Limpo (MDL), atualmente em fase de validação. Seguindo as boas práticas do mercado, respondeu também ao questionário do *Carbon Disclosure Project* (CDP), iniciativa internacional financiada pelo *Carbon Trust* e por um grupo de fundações que tem como objetivo fazer um levantamento do nível de emissão de gases causadores do efeito estufa no mundo.

### 14.1 Projetos de Mecanismo de Desenvolvimento Limpo

A AES Eletropaulo possui três projetos de Mecanismo de Desenvolvimento Limpo (MDL) em fase de validação para a submissão à pela Comissão Interministerial de Mudança Global do Clima (CIMGC), órgão responsável pelas ações do governo brasileiro no âmbito da Convenção-Quadro das Nações Unidas sobre Mudança do Clima (CQNUMC). Quando aprovados, os projetos serão registrados pelo Comitê Executivo do MDL e terão permissão para emitir e comercializar as Reduções Certificadas de Emissões (RCEs), os chamados créditos de carbono. Os projetos implementados são:

**- Medidas de Eficiência Energética em Escolas Públicas Estaduais** – o projeto visa a tornar mais eficiente o sistema de iluminação das escolas públicas, por meio de iniciativas como a troca de lâmpadas incandescentes por fluorescentes, que consomem menos energia elétrica. O total de redução de emissões previsto no projeto é de 31.406 toneladas equivalentes de CO<sub>2</sub>.

- **Programa de Redução de Emissões de SF6** – empregado como isolante em equipamentos elétricos, o SF6 (hexafluoreto de enxofre), gás isolante e extintor de arco elétrico, tem Potencial de Aquecimento Global 23.000 vezes maior que o CO<sub>2</sub>. O objetivo do programa é implementar um sistema de gestão do SF6 para evitar que esse gás seja descarregado no ar. O total de redução de emissões previsto no projeto é de 53.321 toneladas equivalentes de CO<sub>2</sub>.

- **Substituição de Refrigeradores Domésticos** – parte do Programa Transformação de Consumidores em Clientes, tem como objetivo a troca de refrigeradores em domicílios de baixa renda por outros com menor consumo de energia elétrica. Em uma iniciativa pioneira, a AES Eletropaulo firmou um acordo com a fabricante de eletrodomésticos *Whirlpool* para o desenvolvimento de refrigeradores que não empreguem gases causadores do efeito estufa ou afetem a camada de ozônio. O resultado foi a substituição do HFC (hidrofluocarbono) – atualmente usado na maioria das geladeiras comercializadas no Brasil e listado entre os sete Gases do Efeito Estufa (GEE) com redução obrigatória pelo Protocolo de Kyoto – pelo isobutano, que não compõe a listagem de GEE e não compromete a camada de ozônio. Os refrigeradores fabricados por meio dessa parceria estão sendo usados pelo programa. O total de redução de emissões previsto no projeto é de 20.748 toneladas equivalentes de CO<sub>2</sub>.

#### **14.2 Certificação ISO 14001:2004**

Em setembro de 2009, a AES Eletropaulo obteve a certificação ISO 14001:2004 para o processo de linhas de subtransmissão aérea de energia elétrica. Essa certificação se soma ao escopo de segmentos anteriormente certificados, que incluem os prédios administrativos, subestações, lojas próprias de atendimento ao público e a Central de Operações (COE).

A partir de 2009, houve alteração no formato de quantificação da certificação, que passou a ser realizada por processo/segmento. Essa contabilização era feita por instalação até 2008, ano em que se somavam 190 sites certificados. Com base na nova metodologia, foi registrada uma evolução de 50% para 62,5% de segmentos certificados. A meta da companhia é ter 100% de seus processos certificados até 2011, incluindo a rede subterrânea, a rede de distribuição aérea e o Complexo Cambuci.

O objetivo é tornar a AES Eletropaulo referência no setor elétrico em questões ambientais. Anualmente, a companhia é visitada por empresas de energia elétrica interessadas em conhecer os processos do SGA e participa de fóruns sobre temas ambientais.

#### **14.3 Qualificação Ambiental e Gestão de Fornecedores**

Empenhadas no compartilhamento das melhores práticas de gestão e no desenvolvimento da consciência ambiental junto a parceiros, a AES Eletropaulo e as demais empresas do Grupo AES Brasil trabalharam na unificação das diretrizes de qualificação ambiental e gestão de fornecedores.

Fornecedores considerados potencialmente críticos – no que se refere a questões ambientais e de segurança do trabalho – passaram a ser homologados ou inspecionados periodicamente, o

que contribui para disseminar o respeito ao meio ambiente na cadeia de valor da companhia. Em 2009, 16 empresas tiveram suas práticas ambientais verificadas.

#### **14.4 Conscientização Ambiental dos Colaboradores**

Em 2009, durante a comemoração do Dia Mundial de Meio Ambiente, as empresas do Grupo divulgaram a todos os colaboradores uma mensagem da AES Corp. e do Diretor de Sustentabilidade Ambiental, enfatizando as premissas e os programas ambientais da controladora e a responsabilidade de todos na proteção do meio ambiente.

Ao longo do ano, a companhia promoveu encontros com especialistas em temas ambientais, como por exemplo, a ex-ministra do Meio Ambiente, Marina Silva, que discorreu sobre o tópico "As florestas e áreas protegidas no Brasil no contexto das mudanças climáticas".

Para incrementar a disseminação de informação sobre o meio ambiente, a companhia investiu na produção de vídeos e no desenvolvimento de treinamentos interativos que permitem a participação individual de cada colaborador em horário que lhe for oportuno.

#### **14.5 Licenciamento Ambiental**

Em 2009, a AES Eletropaulo deu continuidade ao processo de licenciamento e regularização ambiental da infraestrutura de Subtransmissão (linhas e subestações existentes) e obteve 25 licenças e autorizações ambientais referentes a empreendimentos novos, ampliações, reconstruções ou recapitações de linhas de subtransmissão e subestações.

Foram obtidas, por exemplo, licenças de instalação do Ramal Aéreo de Estação (RAE) e da Subestação Transformadora de Distribuição (ETD) Germânia e a licença ambiental de operação para o Complexo Norte e para o RAE e ETD Tenente Marques. Somam-se a essas a manifestação favorável do Departamento de Controle da Qualidade Ambiental (DECONT) para a implementação do RAE Monte Azul e a outorga da autorização pelo Departamento de Águas e Energia Elétrica (DAEE) para o RAE Tenente Marques.

Foram emitidas autorizações dos municípios para a reforma de oito ETDs: Vila Paula, Monte Belo, Ribeirão Pires, Nações, São Bernardo do Campo, Imigrantes, Silvestre e Alvarenga; nove autorizações para supressão de vegetação em linhas de subtransmissão aérea nos municípios de Diadema, Barueri, Embu-Guaçu, Santo André, Taboão da Serra e Mauá e nas subprefeituras da Lapa, Itaquera e Ipiranga; duas autorizações da Companhia Ambiental do Estado de São Paulo (Cetesb) para a abertura de faixas de segurança nos circuitos aéreos de distribuição de energia. Houve ainda a dispensa de licenciamento para a Linha de Subtransmissão Aérea (LTA) Bandeirantes Pirituba.

A companhia deu continuidade também à implementação do Plano de Gestão Ambiental nas obras iniciadas e planejadas, que consiste no melhor gerenciamento dos impactos ambientais decorrentes das atividades de empresas contratadas. A realização de inspeções ambientais nessas obras garante a qualidade ambiental na execução dos serviços e o cumprimento efetivo

das condicionantes de licenças.

Em atendimento à exigência dos órgãos ambientais, todos os empreendimentos construídos pela AES Eletropaulo após 2004 estão licenciados.

#### **14.5.1 Compensações Ambientais**

As compensações ambientais são medidas para conter ou restabelecer o equilíbrio em locais afetados por impactos ambientais não mitigáveis decorrentes, como por exemplo, de obras de expansão e manutenção do sistema elétrico, impostas por órgãos ambientais. Em 2009, a AES Eletropaulo realizou, por exemplo, o plantio de 229 mudas de árvores e entregou outras 1.040 mudas a viveiros municipais.

#### **14.5.2 Passivos Ambientais**

A AES Eletropaulo possui um Programa de Investigação de Potenciais Passivos e Remediações Ambientais que faz a verificação de possíveis contaminações em situações de compra e venda imobiliária, e em áreas operacionais onde são realizadas atividades com maior potencial de contaminação. Esses estudos ambientais são realizados em conformidade com as normas da Cetesb e têm como objetivo verificar o impacto no solo e na água subterrânea de atividades desenvolvidas no passado pela empresa. A principal interferência das atividades da companhia no meio ambiente é provocada por vazamento de óleo. Em 2009, a distribuidora destinou R\$ 10,2 milhões ao programa.

Em 2009, a AES Eletropaulo concluiu a execução do projeto de remediação do solo na área do antigo almoxarifado da Usina Piratininga, local onde eram armazenados equipamentos com óleo. Atualmente, o caso encontra-se em processo de monitoramento da qualidade da água subterrânea, cujo objetivo é garantir a eficiência do projeto de remediação executado. Todo o processo de gerenciamento da área vem sendo conduzido sob acompanhamento do órgão ambiental competente.

#### **14.6 Ações em Prol do Meio Ambiente**

Em 2009, a AES Eletropaulo destinou R\$ 68,4 milhões a ações e projetos que visam a reduzir o impacto ambiental das atividades da companhia. Os principais projetos e ações são referentes a licenciamentos ambientais, gestão de passivos, ações de prevenção à poluição, projetos de eficiência energética e de pesquisa e desenvolvimento. A companhia também desenvolveu projetos relativos à arborização urbana, gestão de materiais e resíduos, substituição de cruzetas e mananciais.

##### **14.6.1 Arborização urbana**

Para prevenir acidentes que envolvam a rede elétrica e a população e reduzir as interrupções de energia elétrica, a AES Eletropaulo realiza podas preventivas de árvores próximas aos cabos elétricos. Disponibiliza também um canal de atendimento emergencial (0800 72 72 196) para que os clientes possam reportar a necessidade de podas, além do canal direto Linha

Verde, pelo qual a sociedade civil pode ajudar na fiscalização da qualidade das podas. No site da companhia ([www.aeseletropaulo.com.br](http://www.aeseletropaulo.com.br)), é possível acessar o Guia de Arborização Urbana, que contém dicas sobre as espécies apropriadas para plantio sob a rede elétrica, bem como diretrizes para a realização de podas adequadas.

A companhia também oferece treinamento em arborização urbana para colaboradores de empreiteiras e da Prefeitura de São Paulo. Em 2009, capacitou 475 pessoas. A empresa ainda promove encontros técnicos com biólogos, engenheiros agrônomos e engenheiros florestais com o objetivo de discutir as melhores práticas direcionadas à arborização urbana. No ano passado, ocorreu o 3º Encontro Técnico com a presença de 120 profissionais.

Em 2010, estão em andamento as tratativas para o termo de parceria com a Prefeitura de São Paulo envolvendo a disponibilização, para o governo municipal, da metodologia de análise visual de risco (AVR) das árvores, desenvolvida pelo projeto de pesquisa e desenvolvimento (P&D) da companhia e de equipamentos para aplicação dessa metodologia.

#### **14.6.2 Pomar Urbano**

Realizado em parceria com o Governo do Estado de São Paulo, o projeto Pomar Urbano tem, como objetivos principais, promover a recuperação ambiental e paisagística das margens do rio Pinheiros, proporcionar capacitação profissional e desenvolver atividades de educação ambiental.

O núcleo de educação ambiental atende cerca de 2 mil visitantes por mês e mais de 1,3 mil pessoas participaram das frentes de trabalho e receberam capacitação profissional para trabalhar com jardinagem. A AES Eletropaulo apoia o projeto junto com outras 23 empresas.

#### **14.6.3 Projeto Mananciais**

Implementado em 2006, o Projeto Mananciais conta com a participação de 10 dos 13 municípios da área de concessão inseridos em APMs. O objetivo desse projeto, que faz parte do planejamento estratégico da companhia, é garantir o atendimento à legislação ambiental e contribuir com as políticas públicas para a redução de ocupações irregulares em áreas protegidas.

Em 2009, a AES Eletropaulo introduziu uma ferramenta em seu sistema comercial, que tem como objetivo alertar se a localidade onde foi solicitada a ligação de energia elétrica está inserida em Área de Proteção aos Mananciais (APM). Além disso, as equipes de engenharia e de projetos da companhia estão sendo treinadas para utilizar o Sistema de Informação Geográfica (GIS) na visualização dessas áreas.

#### **14.6.4 Cruzetas**

Para reduzir a utilização de madeira e evitar o incentivo à prática de extração ilegal, a AES Eletropaulo atua em um projeto para a substituição das cruzetas de madeira por cruzetas de

aço galvanizado. Trezentas cruzetas foram instaladas em 2009 em um projeto-piloto na cidade de São Paulo. A partir de março de 2010, as cruzetas de aço serão adotadas como padrão para novas instalações e substituição de cruzetas antigas, quando necessário.

#### **14.6.5 Rede compacta**

A instalação da rede compacta permite uma melhor convivência entre a rede elétrica de distribuição aérea e a vegetação, aumentando a confiabilidade no fornecimento contínuo de energia elétrica e minimizando a necessidade de intervenção na vegetação. Em 2009, a companhia contava com 1.272 quilômetros de rede compacta, correspondente a 7% do total da rede de distribuição. Esse número vem crescendo continuamente.

#### **14.6.6 Controle de Ruído Ambiental**

Por atuar em uma área predominantemente urbana, onde os níveis de ruído ambiental, provenientes de diversas fontes, se somam e fazem do ruído uma característica marcante das grandes cidades, a AES Eletropaulo reconhece a importância de monitorá-lo e minimizá-lo.

O Programa de Controle de Ruído Ambiental da AES Eletropaulo tem como objetivos:

- Identificar uma metodologia de medição capaz de verificar a contribuição da operação das instalações no nível de ruído;
- Buscar alternativas para minimizar a propagação do ruído em casos que possam acarretar o descumprimento legal e gerar desconforto à comunidade do entorno.

Para atender ao programa, a empresa investiu em 2009 cerca de R\$ 30 mil na pesquisa de melhores técnicas de medição. Com base nos resultados obtidos, a empresa pretende investir mais R\$ 1,25 milhão em 2010 em melhorias ambientais, principalmente em novas medições, projetos de proteção acústica e de combate à erosão.

#### **14.7 Emissões Atmosféricas**

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

Um exemplo é a renovação de sua frota veicular tendo como prioridade o uso de veículos flex, com dispositivo voltado ao uso do álcool, menos poluentes e mais eficientes se comparados aos modelos anteriormente utilizados. O resultado foi uma redução na emissão dos GEE por meio de fontes móveis de 36,3% em relação ao ano anterior. Em 2009 foram emitidos cerca de 5.409 tCO<sub>2</sub> e por meio do consumo de combustíveis fósseis na frota de veículos.

Também com o intuito de contribuir para a redução da emissão dos GEE e para qualidade do ar, a companhia participa do consórcio do Projeto do Ônibus a Célula de Combustível Hidrogênio, que promove uma modalidade de transporte urbano com baixo impacto ambiental.

Outro destaque é o controle do SF<sub>6</sub>, aplicado em seu parque de disjuntores elétricos. A companhia adquiriu equipamentos que possibilitam a reciclagem e o reaproveitamento desse gás de efeito estufa, evitando sua emissão na atmosfera. A iniciativa, que compõe o projeto de MDL da AES Eletropaulo, contribuiu para que não houvesse emissão de SF<sub>6</sub> em 2009.

Além do SF<sub>6</sub>, a companhia monitora outros gases que interferem na camada de ozônio, como o fluido R22, fluido R134 e o fluido FM200, usados em equipamentos do sistema elétrico e na manutenção do sistema de ar-condicionado e de combate a incêndio.

Entre 2009 e 2010, a consolidação dos indicadores relativos a esse monitoramento passou por modificações, o que altera os números divulgados em anos anteriores.

#### **14.8 Consumo de Água e Energia**

A AES Eletropaulo possui programas de orientação voltados aos colaboradores com enfoque no consumo responsável de recursos e busca soluções para a redução do consumo de água e energia elétrica em suas instalações. As unidades administrativas e operacionais são monitoradas mensalmente.

#### **14.9 Gestão de Resíduos**

A gestão de resíduos tem como foco a prevenção de contaminação do solo e da água e segue as diretrizes do SGA e da AES Corp. Todo resíduo gerado pelas operações da companhia passa por processo de identificação, acondicionamento, armazenamento e destinação final, que atende à legislação ambiental. Em 2009, foram investidos R\$ 8,35 milhões com o tratamento e destinação de resíduos tóxicos.

Os efluentes líquidos gerados são destinados à rede de saneamento básico, onde recebem o devido tratamento. Em 2009, o volume total de efluentes foi de 105.169 m<sup>3</sup>.

##### **14.9.1 Sucatas**

A sucata gerada pelas atividades da companhia é separada e vendida para empresas de reciclagem ambientalmente qualificadas. Os principais materiais destinados à reciclagem são alumínio, ferro, bronze, cobre, bobinas de madeira, cruzetas de madeira, postes, reatores e materiais com porcelana. Em 2009, foram comercializadas 3,9 mil toneladas de sucatas, que resultou no faturamento de R\$ 6,4 milhões.

##### **14.9.2 Resíduos Perigosos**

Em 2009, a AES Eletropaulo construiu uma central para tratamento de óleo isolante mineral com capacidade de 900 mil litros por ano. Essa iniciativa contribuiu para eliminar a presença de

tanques subterrâneos e diminuir riscos no processo realizado por contratados e reduzir a ocorrência de transporte do óleo por meio de carretas tanques nas vias públicas. A nova área é munida de cobertura, sistema separador de água e óleo, além de monitoramento remoto de vazamento nos tanques e tubulações.

A gestão de resíduos perigosos também contemplou a aquisição de mais um cromatógrafo gasoso, equipamento que monitora a qualidade de fluidos isolantes nos transformadores, o que permitiu a ampliação da quantidade de análises anuais. Essas análises verificam, por exemplo, a ausência do PCB<sup>1</sup> no óleo dos equipamentos elétricos. Desde 1997, a companhia mantém um amplo programa de identificação, remoção e destruição dos transformadores contaminados com PCB, mas mantém um programa de monitoramento para garantir a total ausência dessa substância.

### **15.9.3 Programa Reciclando**

O objetivo do Programa Reciclando é promover a participação de todos os colaboradores na conscientização sobre o reaproveitamento de resíduos administrativos a partir da separação e reciclagem de papel, plástico, vidro, metal e cartuchos de impressora nas unidades administrativas e operacionais da companhia. A AES Eletropaulo divulga, entre os colaboradores, a aplicação do conceito 3R (reduza, reutilize e recicle), mantém coletores de descarte específicos, vende os Resíduos recicláveis gerados e converte a renda obtida em projetos sociais.

| Dimensão Ambiental   |             |             |             |   |
|--|-------------|-------------|-------------|---|
| Indicadores ambientais   |             |             |             |   |
| <b>Recuperação de áreas degradadas</b>   | <b>2007</b> | <b>2008</b> | <b>2009</b> | <b>Meta 2010</b>                                      |
| Área preservada e/ou recuperada por manejo sustentável de vegetação sob as linhas de transmissão e distribuição (em ha)  | 37,30       | 37,30       | 37,30       | 37,30   |
| Área preservada / total da área preservada na área de concessão exigida por lei (%)  | NA          | NA          | NA          | NA  |
| Contribuição para o aumento de áreas verdes nos municípios pelo Programa de Arborização Urbana (em ha)   | 0           | 0           | 0           | 0   |
| Rede protegida isolada (rede ecológica ou linha verde) na área urbana (em km)  | 1.672       | 1.942       | 2.135       | 2.377   |
| Porcentagem da rede protegida e isolada sobre o total da rede de distribuição na área urbana   | 9,0         | 10,0        | 11,0        | 12,0  |
| Gastos com gerenciamento do impacto ambiental (arborização, manejo sustentável, com equipamentos e redes protegidas) (R\$ mil)   | 45.737,00   | 65.267,00   | 68.412,83   | Não há metas definidas                                |
| Quantidade de acidentes por violação das normas de segurança ambiental   | 0           | 0           | 0           | 0   |
| Número de autuações e/ou multas por violação de normas ambientais  | 5           | 4           | 2           | 0   |
| Valor incorrido em autuações e/ou multas por violação de normas ambientais (R\$)   | 10.500,00   | 34.218,40   | 0           | 0   |
| <b>Geração e tratamento de resíduos</b>  | <b>2007</b> | <b>2008</b> | <b>2009</b> | <b>Meta</b>   |
| <b>Emissão</b>   |             |             |             |   |
| Volume anual de gases do efeito estufa (CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> , N <sub>2</sub> O, HFC, PFC, SF <sub>6</sub> ) emitidos na atmosfera (em toneladas de CO <sub>2</sub> equivalentes) | 279.771     | 283.303     | 290.115     | Não há metas definidas                                |
| Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (em toneladas de CFC equivalentes)   | 4,6         | 5,0         | 4,8         | Não há metas definidas                                |
| <b>Efluentes</b>   |             |             |             |   |
| Volume total de efluentes (m <sup>3</sup> )  | 117.956     | 112.700     | 105.169     | Não há metas definidas                                |
| Volume total de efluentes com tratamento (m <sup>3</sup> )   | 117.956     | 112.700     | 105.169     | Não há metas definidas                                |
| Efluentes tratados (%)   | 100         | 100         | 100         | 100   |
| <b>Sólidos</b>   | <b>2007</b> | <b>2008</b> | <b>2009</b> | <b>Meta</b>   |
| Quantidade anual (em m <sup>3</sup> ) de resíduos sólidos gerados (lixo, detritos, entulho etc.)   | 55.750      | 73.875      | 82.593      | Não há metas definidas                                |
| Percentual de resíduos encaminhados para reciclagem sem vínculo com a empresa  | 30,92       | 19,62       | 30,82       | Não há metas definidas                                |
| Percentual de resíduos reciclados por unidade ou entidade vinculada à empresa (projeto específico)   | 0           | 0           | 0           | 0   |
| Gastos com reciclagem dos resíduos (R\$ mil)   | 683,09      | 932,00      | 10,00       | Não há metas definidas                                |
| <b>Percentual do material de consumo reutilizado (matérias-primas, equipamentos, fios e cabos elétricos).</b>  | <b>2007</b> | <b>2008</b> | <b>2009</b> | <b>Meta</b>   |
| Transformadores de distribuição (%)  | 74,20       | 70,57       | 64,41       | Não há metas definidas                                |
| Medidores de energia (%)   | 42,05       | 32,89       | 31,67       | 100% limitado a 300.000 medidores recuperados de todo |
| Óleo mineral isolante (%)  | 100         | 100         | 100         | 100   |
| Gastos com destinação final de resíduos não perigosos (R\$ mil)  | 572,00      | 343,00      | 477,80      | Não há metas definidas                                |

| Dimensão Ambiental  |             |             |             |                        |
|---|-------------|-------------|-------------|------------------------|
| Indicadores ambientais  |             |             |             |                        |
| <b>Manejo de Resíduos Perigosos</b>   | <b>2007</b> | <b>2008</b> | <b>2009</b> | <b>Meta</b>            |
| Equipamentos substituídos por óleo mineral isolante sem PCB - Ascarel (%)   | 100         | 100         | 100         | 100                    |
| Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído na empresa (%)   | 100         | 100         | 100         | Não há metas definidas |
| Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído nas unidades consumidoras (%)                                | ND          | ND          | ND          | Não há metas definidas |
| Gastos com tratamento e destinação de resíduos tóxicos (incineração, aterro, biotratamento etc) (R\$ mil)                           | 301,48      | 2.670,93    | 8.356,00    | Não há metas definidas |
| <b>Uso de recursos no processo produtivo e em processos gerenciais da organização</b>   | <b>2007</b> | <b>2008</b> | <b>2009</b> | <b>Meta</b>            |
| <b>Consumo total de energia por fonte</b>   |             |             |             |                        |
| _hidrelétrica (%)   | 96          | 95          | 95          | ND                     |
| _combustíveis fósseis (%)   | 3           | 4           | 2           | ND                     |
| _fontes alternativas (gás, energia eólica, energia solar etc.) (%)  | 1           | 1           | 3           | ND                     |
| Consumo total de energia (GWh)  | 40          | 46          | 47          | ND                     |
| Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)  | 0,00123     | 0,00137     | 0,00136     | ND                     |
| <b>Consumo total de combustíveis fósseis pela frota de veículos da empresa por km rodado</b>  |             |             |             |                        |
| _gasolina (km/l)  | 6,90        | 6,35        | 5,87        | ND                     |
| _diesel (km/l)  | 4,30        | 3,86        | 3,86        | Não há metas definidas |
| _álcool (km/l)  | 8,80        | 6,36        | 6,52        | Não há metas definidas |
| _gás natural (km/m3)  | 3,40        | 4,21        | 4,21        | Não há metas definidas |
| <b>Consumo total de água por fonte (m<sup>3</sup>):</b>   |             |             |             |                        |
| - abastecimento (rede pública)  | 117.956     | 112.147     | 104.950     | Não há metas definidas |
| - fonte subterrânea (poço)  | ND          | ND          | ND          | Não há metas definidas |
| - captação superficial (cursos d'água)  | NA          | NA          | NA          | NA                     |
| Consumo total de água (m <sup>3</sup> )   | 117.956     | 112.147     | 104.950     | Não há metas definidas |
| Consumo de água por empregado (m <sup>3</sup> )   | 28          | 27          | 24          | Não há metas definidas |
| Redução de custos obtida pela redução do consumo de energia, água e material de consumo (R\$)                                       | 97.377,27   | 118.271,24  | 108.098,94  | Não há metas definidas |
| <b>Origem dos Produtos - material de consumo</b>  | <b>2007</b> | <b>2008</b> | <b>2009</b> | <b>Meta</b>            |
| Percentual do material adquirido em conformidade com os critérios ambientais verificados pela empresa / total de material adquirido | ND          | ND          | ND          | Não há metas definidas |
| Percentual do material adquirido com Selo Verde ou outros (Procel, Inmetro etc.)  | ND          | ND          | 44,44       | Não há metas definidas |
| Percentual do material adquirido com certificação florestal (Imaflora, FSC e outros)  | 0           | 0           | 0           | Não há metas definidas |

| Dimensão Ambiental   |             |             |             |                        |
|--|-------------|-------------|-------------|------------------------|
| Indicadores ambientais   |             |             |             |                        |
| <b>Educação e conscientização ambiental - Comunidade - Na Organização</b>  | <b>2007</b> | <b>2008</b> | <b>2009</b> | <b>Meta</b>            |
| Número de empregados treinados nos programas de educação ambiental   | 4.218       | 4.116       | 4.253       | 100%                   |
| Percentual de empregados treinados nos programas de educação ambiental / total de empregados                               | 99,00       | 99,00       | 97,86       | 100                    |
| Número de horas de treinamento ambiental / total de horas de treinamento   | 2,80        | 10,14       | 8,28        | Não há metas definidas |
| Recursos aplicados (R\$ mil)   | 438,60      | 324,00      | 447,00      | Não há metas definidas |
| <b>Educação ambiental - Comunidade</b>   | <b>2007</b> | <b>2008</b> | <b>2009</b> | <b>Meta</b>            |
| Número de unidades de ensino fundamental e médio atendidas   | 15          | 61          | 2           | Não há metas definidas |
| Percentual de escolas atendidas/número total de escolas da área de concessão   | 0,5         | 2,0         | 0,0         | Não há metas definidas |
| Número de alunos atendidos   | 12.000      | 36.932      | 180         | Não há metas definidas |
| Percentual de alunos atendidos/número total de alunos da rede escolar da área de concessão                                 | ND          | ND          | 0           | ND                     |
| Número de professores capacitados  | 120         | 1.354       | 0           | ND                     |
| Número de unidades de ensino técnico e superior atendidas  | ND          | ND          | 0           | ND                     |
| Percentual de escolas atendidas/número total de escolas da área de concessão   | ND          | ND          | 0           | ND                     |
| Número de alunos atendidos   | ND          | ND          | 0           | ND                     |
| Percentual de alunos atendidos/número total de alunos da rede escolar da área de concessão                                 | ND          | ND          | 0           | ND                     |
| Recursos aplicados (R\$ mil)   | 1.800,00    | 300,00      | 535,00      | ND                     |
| <b>PEEs destinados à formação da cultura em conservação e uso racional de energia</b>                                      | <b>2007</b> | <b>2008</b> | <b>2009</b> | <b>Meta</b>            |
| Número de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa   | 71.844      | 74.500      | 80.177      | 45.000                 |
| Percentual de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa sobre total de domicílios do segmento baixa renda | 9,75        | 10,23       | 10,99       | 6,16                   |
| Número de equipamentos eficientes doados   | 107.907     | 4.786       | 135.026     | 250.000                |
| Número de domicílios atendidos para adequação das instalações elétricas da habitação                                       | 500         | 0           | 600         | 650                    |
| Número de profissionais eletricitistas treinados pelo programa   | 0           | 0           | 0           | 0                      |
| <b>PEEs Aquecimento Solar</b>  | <b>2007</b> | <b>2008</b> | <b>2009</b> | <b>Meta</b>            |
| Número de sistemas de aquecimento solar instalados   | 9           | 30          | 6           | 100                    |
| <b>PEEs Gestão Energética Municipal</b>  | <b>2007</b> | <b>2008</b> | <b>2009</b> | <b>Meta</b>            |
| Número de municípios atendidos pelo programa de gestão energética municipal  | 1           | 1           | 0           | 0                      |
| Percentual de municípios atendidos sobre total de municípios da área de concessão (%)                                      | 4,2         | 4           | 0           | 0                      |

| Dimensão Ambiental                     |        |          |          |          |
|--|--------|----------|----------|----------|
| Indicadores ambientais                 |        |          |          |          |
| P&D voltados ao meio ambiente          | 2007   | 2008     | 2009     | Meta     |
| Recursos aplicados (R\$ mil)           | 521,00 | 1.295,00 | 2.087,00 | 4.119,00 |
| Número de patentes registradas no INPI | 0      | 0        | 0        | 0        |

| Dimensão Ambiental   |  |   |        |         |        |
|--|--|---|--------|---------|--------|
| Indicadores de desempenho ambiental para empresas de distribuição e/ou transmissão de energia elétrica |  |   |        |         |        |
| Indicadores de desempenho  | Unidades de medida   | Objetivo do indicador   | 2007   | 2008    | 2009   |
| Supressão vegetal  | M <sup>2</sup> de área suprimida por trimestre               | Medir as áreas, objeto de supressão vegetal seja para a construção de subestações, seja para abertura de faixas de servidão                 | 29.640 | 135.160 | 47.000 |
| Poda   | Volume de resíduos gerado em m <sup>3</sup> por mês          | Medir o volume de resíduos de poda gerados na manutenção de redes   | 1.576  | 1.122   | 2.041  |
| Incidências de queimadas   | Número de ocorrências e área degradada por queimadas por ano | Medir a eficiência das ações preventivas e corretivas de queimadas  | ND     | ND      | ND     |
| Vazamento de óleo  | Pontos de vazamentos por mês                                 | Medir a eficiência das ações preventivas e corretivas dos vazamentos de óleos de equipamentos   | 123    | 114     | 101    |
| Uso de fontes de energia alternativa em áreas protegidas ambientalmente                                | Número de residências assistidas                             | Medir a eficiência de programas que visam a mitigar impactos causados pela concessionária em áreas de grande interesse e proteção ambiental | NA     | NA      | NA     |
| Ações de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) que favoreçam a prevenção da poluição                        | Cronograma físico/financeiro do andamento do projeto         | Medir a eficiência de programas que visam a estabelecer ações para a prevenção da poluição  | 3      | 3       | 4      |