



**Relatório de  
Sustentabilidade  
2009**

## Índice

1. Mensagem do Presidente.....	3
2. Perfil.....	6
3. Reconhecimentos.....	12
4. Governança Corporativa.....	13
5. Estratégia e Gestão.....	21
6. Segurança.....	26
7. Desempenho Econômico-Financeiro.....	29
8. Desempenho Operacional.....	34
9. Desempenho Comercial.....	39
10. Nossos Clientes.....	41
11. Nossos Colaboradores.....	49
12. Nossos Fornecedores.....	59
13. Sociedade.....	62
14. Meio Ambiente.....	73

## 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 contribuíram 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 Uruguiana) 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

A AES Sul é uma concessionária do serviço público de energia elétrica que atua no mercado centro-oeste do Rio Grande do Sul, atendendo a 118 municípios, numa área de 99.512 km<sup>2</sup>, e distribuindo energia a 1.150.514 clientes cativos – nas classes Industrial, Comercial, Residencial, Rural e Outros – o que representa um aumento de 2,0% em relação ao ano de 2008. A empresa foi criada em 1997 como uma sociedade anônima de capital aberto e integra o Grupo AES Corporation, uma das maiores empresas do globo na geração e distribuição de energia.

No Brasil, a AES Sul faz parte do Grupo AES Brasil, formado por duas distribuidoras de energia (AES Sul e Eletropaulo), duas empresas de telecomunicações (AES Com Rio e AES Eletropaulo Telecom), duas geradoras de energia (AES Tietê e AES Uruguiana) e uma comercializadora de energia (AES Infoenergy).

O posicionamento estratégico da AES Sul está pautado na busca pela melhoria contínua e pelo valor maior da segurança, em todos os níveis e com todos os públicos envolvidos na operação, consoante com o que é expresso pelas empresas do Grupo AES Brasil. A excelência da organização baseia-se no aperfeiçoamento de todos os seus processos, mas também, e principalmente, das pessoas que a compõem, as quais são foco de esforços contínuos de capacitação, mobilização e sensibilização, no sentido do envolvimento cada vez maior na construção de uma empresa participativa e proativa, em contato com as comunidades e atenta para o desenvolvimento sustentável de toda a sociedade.

### 2.1 Resultados

O fornecimento de energia elétrica da AES Sul em 2009 totalizou 7.340 GWh, com uma redução de -1,2% no mercado cativo e de -1,6% no mercado total, considerando também os clientes livres. A empresa registrou um lucro líquido de R\$ 156,9 milhões, comparado a R\$ 44,9 milhões em 2008, o que representa um acréscimo de R\$ 112,0 milhões. O resultado financeiro líquido totalizou despesa de R\$ 45,4 milhões, 57,2% inferior ao resultado financeiro de 2008 (despesa de R\$ 106,2 milhões). No exercício, a empresa efetuou investimentos de capital no total de R\$ 142,1 milhões. Os investimentos realizados focaram a busca da excelência operacional, através da melhoria da confiabilidade da rede, ampliação da capacidade de atendimento à carga e aumento da segurança nas redes, melhorando assim os níveis de qualidade e eficiência do sistema elétrico.

<b>Investimentos R\$ MM</b>	<b>2009</b>	<b>%</b>
Atendimento ao cliente	65,0	46%
Manutenção	42,2	30%
Sistema de subtransmissão	23,2	16%
Investimentos gerais	11,2	7%
Investimentos regulatórios	3,8	3%
<b>Subtotal</b>	<b>145,4</b>	<b>102%</b>
Material em depósito	(3,3)	-2%
<b>Total</b>	<b>142,1</b>	<b>100%</b>

O quadro de colaboradores da empresa ao final do exercício era de 902 próprios e 2.034 terceirizados, totalizando 3036 profissionais, distribuídos em três superintendências regionais – Metropolitana, Centro-Vales e Fronteira (veja mapa da área de concessão) – 15 unidades operacionais e três centros de Operação (Sistema Elétrico, Treinamento e Desenvolvimento e Manutenção de Equipamentos Especiais). A sede administrativa localiza-se na capital do estado, Porto Alegre.

## **2.2 Missão, Visão, Valores**

### **Missão**

Distribuir energia elétrica, visando o bem-estar das pessoas e o desenvolvimento da sociedade, agregando valor ao acionista e demais partes interessadas.

### **Visão**

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

### **Valores:**

Segurança em primeiro lugar

Agir com Integridade

Honrar Compromissos

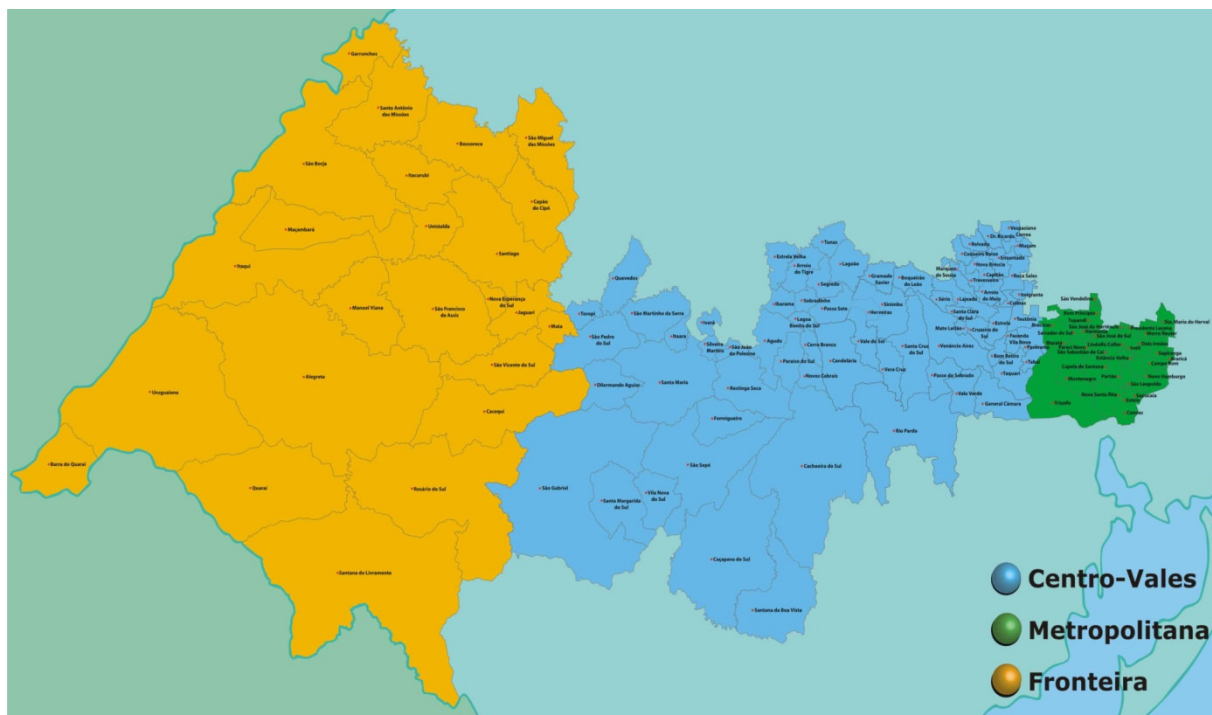
Buscar a Excelência

Realizar-se no Trabalho

## **2.3 AES Sul em números**

- 99.512 km<sup>2</sup> de área de atuação
- 118 cidades atendidas
- 1,15 milhão de clientes
- 902 colaboradores próprios – em 31/12/2009
- 50 subestações
- 1.725 km de linhas de transmissão
- 61675 km de rede de distribuição
- 7.340 GWh de energia vendida em 2009 (mercado cativo)

## 2.4 Área de Concessão



## 2.5 Histórico

**1997:** Criada a empresa AES Sul Distribuidora Gaúcha de Energia, uma sociedade anônima de capital aberto, integrante do Grupo AES Corporation.

**1999:** Implementação do Sistema de Gestão Comercial e do Call Center.

**2000:** Implantação do Programa de Participação nos Resultados e da Intranet. Participação na avaliação da gestão da Abradee (Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica).

**2001:** Lançamento da “Conta Premiada AES Sul”, do site ([www.aessul.com.br](http://www.aessul.com.br)) e início do atendimento aos clientes via internet.

**2002:** Oferecimento aos clientes do Seguro na Conta, seguro cobrado na fatura de energia.

Mudança de versão do Sistema SAP R3. Implementação do Call Center para clientes Alta Tensão

**2003:** Implantação do pagamento sem fatura em casas lotéricas. Portal Judiciário e *hotsite* exclusivo para imobiliárias. Criação da área de Controles Internos. Adequação à Lei Sarbanes-Oxley (SOx). Implementação da Ouvidoria.

**2004:** Implantação do Sistema de Gestão da Segurança. Certificação SOx. Criação e formalização de políticas, procedimentos e instruções de trabalho.

**2005:** Mudança da estrutura organizacional. Implementação do Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional. Filiação à Fundação Nacional da Qualidade (FNQ).

**2006:** Criação da Gerência de Clientes Corporativos. Implementação do Sistema de Gestão Ambiental e do BBS – Segurança Baseada no Comportamento.

**2007:** Implementação do sistema *Strategic Adviser* – Planejamento Estratégico BSC e do projeto Hospital com Mais Saúde.

**2008:** Implementação do Torpedo (SMS) para aviso de falta de energia. Lançamento do projeto Controlar, para gestão de fornecedores.

**2009:** Reestruturação das superintendências regionais.



## **2.6 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.

## **2.7 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.

### **2.7.1 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, as concessionárias 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.

### **2.7.2 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	1.100.105	1.128.248	1.150.514
Número de consumidores atendidos - livres	20	19	19
Número de localidades atendidas (municípios)	118	118	118
Número de empregados próprios	895	868	902
Número de empregados terceirizados	2.331	2.237	2.034
Número de escritórios comerciais	29	29	29
Energia gerada (GWh)	NA	NA	NA
Energia comprada (GWh)	8.209	8.260	8.059
Itaipu	2.056	2.249	2.205
Contratos iniciais	377	302	226
Contratos bilaterais	2.081	1.395	186
- com terceiros	526	132	0
- com parte relacionada	1.555	1.264	186
Leilão	3.611	4.182	5.060
Proinfa	84	132	190
CCEAR	0	0	0
Mecanismo de Comercialização de Sobras e Déficits (MCSD)	0	0	191
Perdas Elétricas Globais (GWh)	773	795	823
Perdas elétricas - total (%) sobre o requisito de energia	8,20	8,17	8,55
Perdas técnicas - (%) sobre o requisito de energia	7,05	6,74	6,85
Perdas não técnicas - (%) sobre o requisito de energia	1,15	1,43	1,70
Energia vendida (GWh)	7.070	7.425	7.340
- Residencial	1.672	1.717	1.805
- Baixa Renda	218	227	230
- Industrial	2.520	2.613	2.394
- Comercial	1.037	1.071	1.106
- Rural	1.035	1.204	1.204
- Poder público	161	161	168
- Iluminação pública	221	222	228
- Serviço público	204	207	202
Consumo próprio	3	4	3
Subestações (em unidades)	48	50	50
Capacidade instalada (MVA)	1.317	1.404	1.404
Linhas de transmissão - em km	1.695	1.719	1.725
Rede de distribuição - em km	ND	60.159	61.675
Transformadores de distribuição (em unidades)	46.998	50.444	53.324
Venda de energia por capacidade instalada (GWh/MVA*nº de horas/ano)	0,0006128	0,0006037	0,0005968
Energia vendida por empregado (MWh)	7.899	8.554	8.137
Número de consumidores por empregado	1.229,17	1.299,82	1.275,51
Valor Adicionado/GWh vendido (R\$ mil)	140,53	144,67	160,60
DEC	20,57	19,51	20,78
FEC	11,48	12,37	11,89

### 3. Reconhecimentos

Reconhecimento	Promotora do Reconhecimento
Troféu Prata em Gestão da Qualidade	Prêmio Gaúcho da Gestão da Qualidade
Responsabilidade Social	ONG Parceiros Voluntários
Certificado TOP Consumidor 2009	Instituto Nacional de Educação do Consumidor

## 4. Governança Corporativa

AES Sul trabalha continuamente para aprimorar suas práticas de governança e, assim, criar valor para todos os seus públicos de relacionamento. O modelo de Governança Corporativa adotado pela empresa visa a assegurar a equidade e transparência entre a controladora e os sócios, bem como proteger os direitos das partes interessadas, o que se dá através de suas práticas, conforme demonstra a figura abaixo:



Os princípios nos quais se baseiam as práticas de Governança Corporativa são a Coerência e a Transparência:

**Coerência** - Compromisso de desenvolver, com todas as partes relacionadas, transações e atividades coerentes com seus valores e diretrizes.

**Transparência** - Compromisso de possuir uma comunicação aberta e transparente com todas as suas partes relacionadas.

### 4.1 Estrutura de Governança Corporativa

A Companhia é administrada pelo Conselho de Administração e pela Diretoria Executiva.

Dimensão Social e Setorial			
Indicadores Sociais Internos			
Empregados/empregabilidade/administradores			
j) Administradores	2007	2008	2009
Remuneração e/ou honorários totais (R\$ mil) (A)	4.168,43	3.348,52	4.041,87
Número de Diretores (B)	5	5	6
Remuneração e/ou honorários médios A/B (R\$ mil)	910,14	704,95	702,93
Honorários de Conselheiros de Administração (R\$ mil)	60,00	60,00	69,32
Número Conselheiros de Administração (D)	11	12	11
Honorários médios C/D (R\$ mil) (considerados somente os conselheiros remunerados)	60,00	60,00	69,32

#### **4.1.1 Conselho de Administração**

Composto por 6 membros efetivos e 5 suplentes, compete ao Conselho de Administração a fixação da orientação geral dos negócios da Companhia, por meio de diretrizes fundamentais de administração, bem como controle superior da mesma, para fiscalização da observância das diretrizes por ele fixadas, acompanhamento da execução dos programas aprovados e verificação dos resultados obtidos. Seu quadro inclui 1 conselheiro eleito pelos empregados da Companhia e 5 membros efetivos e seus respectivos suplentes, eleitos pelo acionista controlador. O mandato é de 2 anos, sendo permitida a reeleição.

No exercício de 2009, o diretor-presidente da AES Sul também foi o vice-presidente do Conselho de Administração. Os membros do Conselho de Administração apresentam competência e experiência profissional reconhecidas nos setores de energia, finanças, mercado de capitais e administração pública. A Companhia não adota processo de avaliação do desempenho dos membros do conselho, nem de qualificação. A remuneração dos conselheiros, bem como benefícios de qualquer natureza e verbas de representação são aprovados em Assembléia Geral.

O Conselho de Administração reuniu-se 10 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 Sociedade.

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

##### **Presidente**

Andrew Martin Vesey

##### **Vice-Presidente**

Britaldo Pedrosa Soares

##### **Conselheiros efetivos**

Jorge Luiz Busato

Marco De la Rosa

Pedro de Freitas Almeida Bueno Vieira

Delamar César Pinheiro Ribeiro

#### **4.1.2 Diretoria Executiva**

Estão a cargo da Diretoria a gestão dos negócios sociais e a execução das decisões estratégicas do Conselho de Administração. É composta de um Diretor-presidente e cinco diretores, que têm mandato de 2 anos e podem ser reeleitos.

A remuneração dos membros da diretoria, bem como os benefícios de qualquer natureza e verbas de representação são fixados em Assembléia Geral.

#### Diretor-presidente

Britaldo Pedrosa Soares

Diretor Vice-Presidente: Jorge Luiz Busato

Diretor Geral: Antonio Carlos de Oliveira

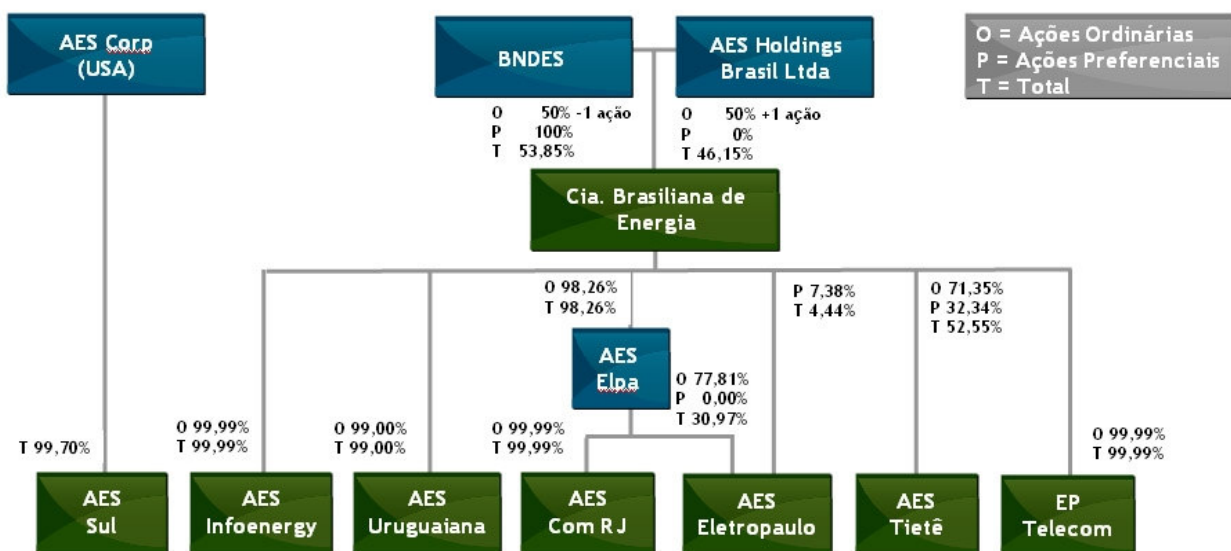
Diretor de Operações: Eduardo Girardi

Diretor Financeiro e de Relações com Investidores: Rinaldo Pecchio Junior

Diretor Comercial e Regulatório: Giovani Ferreira Cruz

#### 4.2 Estrutura Societária

A AES Sul conta com a seguinte formação societária:



Em 31 de dezembro de 2009, o capital social da concessionária era de R\$ 433,2 milhões, composto por 279.298 ações, sem valor nominal, sendo 214.243 ações ordinárias, que representam 76,7% do capital social total, e 65.055 ações preferenciais, que representam 23,3% do capital social total.

#### 4.3 Ética e Compliance

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. Este Guia de Valores ou Código de Conduta é suportado pelo programa de ética e compliance, que 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 a 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 diferentes públicos.

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

## **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.

## **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.

Em 2009, foram recebidas 21 chamadas de colaboradores da AES Sul, relacionadas a denúncias e pedidos de esclarecimentos. Sobre as denúncias, 86%, eram referentes a comportamentos e políticas relacionadas a pessoas, 10% eram sobre interações dos negócios, 4%, sobre segurança e



meio ambiente. Em comparação a 2008, registrou-se um aumento de 33% na quantidade de chamadas na AES Sul. Esse crescimento deve-se à maior divulgação do canal de comunicação, à credibilidade do processo de investigação e ao desenvolvimento da consciência ética promovido entre os colaboradores.

### 3. Treinamentos e educação

Treinamentos relativos aos valores, princípios e políticas da AES Brasil ocorrem na forma presencial e eletrônica. Em 2009, as empresas do Grupo AES treinaram 4.867 pessoas, dentre elas 1.012 colaboradores da AES Sul. 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, 91 colaboradores da AES Sul participaram deste programa.

- **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, 100% dos colaboradores foram treinados por meio de e-learning na AES Sul.

- **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. Ao longo de 2009, 399 colaboradores participaram deste programa.

- **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. Ao longo de 2009 até o início de 2010 100% dos colaboradores da AES Sul foram treinados neste tema.

- **Insider trading** – aborda maneiras de evitar a obtenção de vantagens indevidas por colaboradores que têm acesso a informações privilegiadas. O público focado neste tema é específico para situações relacionadas ao tema e na AES Sul 56 colaboradores foram atingidos pelo treinamento.

- **Fornecedores** – palestras para os proprietários e empregados das maiores empresas prestadoras de serviços da AES Sul 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 ministradas palestras sobre Ética e Combate à Corrupção para mais de 50 fornecedores.

- **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.

#### **4.3.1 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 254 operações, que envolveram um valor total de R\$ 557 milhões.

#### **4.3.2 Compromissos**

A AES Sul 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.

### **4.4 Auditoria**

#### **Auditoria Independente**

A Ernst & Young Auditores Independentes S.A., firma com sede à Avenida Presidente Juscelino Kubitschek, 1830 – Torre I – 5º e 6º andares, São Paulo-SP, CNPJ/MF número 61.366.936/0001-25, 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 Sul 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.

#### 4.5 Gestão de Riscos

Anualmente, a AES Sul identifica e controla os riscos empresariais mais significativos que possam afetar a imagem e a reputação da companhia ou comprometer o alcance dos objetivos estratégicos com base na metodologia Committee of Sponsoring Organizations – Enterprise Risk Management (COSO – ERM). Os riscos empresariais são classificados nas seguintes categorias: estratégico, financeiro, operacional e regulatório.

O quadro abaixo apresenta as principais ações e os respectivos riscos:

<b><i>Categoria</i></b>	<b><i>Risco Assumido</i></b>	<b><i>Ação estruturante</i></b>
<b><i>Estratégico</i></b>	Suprimento de Energia	A estratégia de suprimento de energia busca assegurar que o nível de contratação permaneça na faixa entre 100% e 103%, minimizando os custos com a compra de energia requerida para atender todos os clientes cativos. Adotou-se, dessa forma, uma abordagem de gestão de risco na compra de energia focada na identificação, mensuração e gestão dos riscos de volume e preços, além da utilização de ferramentas de otimização para suporte na decisão de contratação de energia
	Sócio-Cultural (Imagem)	Através da Diretoria Geral é realizado o monitoramento periódico da imagem da AES Sul, relativo aos comentários de formadores de opinião potenciais, que podem afetar os negócios, assim como o estabelecimento de plano de ação visando neutralizar e/ou minimizar o impacto.
	Ética e Compliance (reputacional)	A AES está comprometida em conduzir negócios éticos internamente e com seus parceiros comerciais. A área de Ética e Compliance é responsável por realizar due diligence de Compliance dos parceiros comerciais propostos, e incluir linguagem contratual de compliance apropriada nos contratos, no intuito de assegurar a integridade dos negócios e a proteção da imagem da empresa.
<b><i>Financeiro</i></b>	Econômico-Financeiro	Através da Diretoria Financeira e Relação com os Investidores é realizado o monitoramento periódico das mudanças no ambiente macroeconômico, capturado pelo modelo financeiro, permitindo a quantificação do impacto que afeta o equilíbrio econômico financeiro. Há também, o monitoramento do ambiente de controle financeiro através de autoavaliação de controles trimestrais, plano de auditoria interna e externa.

<b><i>Categoria</i></b>	<b><i>Risco Assumido</i></b>	<b><i>Ação estruturante</i></b>
<b><i>Operacional</i></b>	Tecnológico	Através da Diretoria de Operação e Diretoria Financeira e Relação com os Investidores é estabelecido o plano de investimento (CAPEX), auxiliado pelo programa “Asset Management”, permitindo identificar e priorizar os ativos elétricos que serão substituídos e modernizados, assegurando a continuidade de fornecimento de energia.
	Operação	Através da Diretoria de Operação é estabelecido o plano de contingência (verão), expansão e manutenção do sistema, permitindo assegurar meios de prevenir possíveis problemas de descontinuidade de fornecimento de energia. O seguro patrimonial objetiva indenizar prejuízos causados por eventos ocorridos.
		Através da Diretoria Geral é estabelecida a estratégia que permite identificar e tratar os riscos ambientais que

	Meio Ambiente	potencialmente podem afetar o negócio da AES Sul, por meio do SGA.
<b>Regulatório</b>	Regulatório e Político	Através da Diretoria Comercial e Regulatória é realizado o monitoramento periódico das mudanças nos ambientes regulatório e político, que potencialmente podem afetar os negócios, assim como o estabelecimento de plano de ação visando neutralizar e/ou minimizar o impacto.
	Legal (Jurídico)	Através da Diretoria Geral é realizado o monitoramento periódico das mudanças no ambiente legal. Possíveis impactos oriundos das relações com os clientes, fornecedores, setor público e colaboradores, observando estudos conforme a legislação, doutrinas e jurisprudências pertinentes, sendo elaborados pareceres abordando a situação, seus riscos e consequências, e as medidas legais que deve tomar.

## 5. Estratégia e Gestão

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

### 5.1 Estratégia

O ciclo de planejamento estratégico e financeiro está estruturado em **6 passos**, ocorrendo **anualmente** e organizado em **2 momentos distintos**: Formulação e Execução.

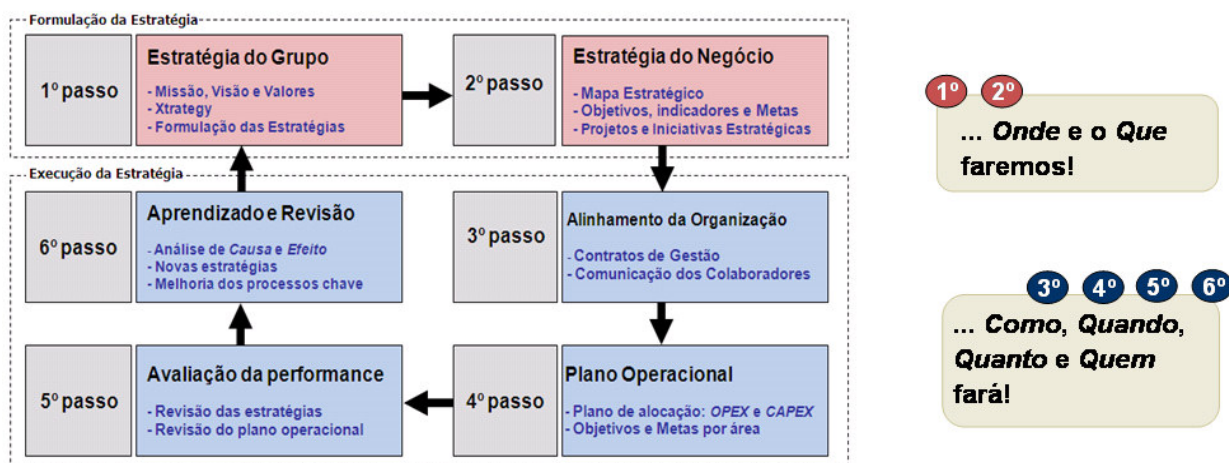
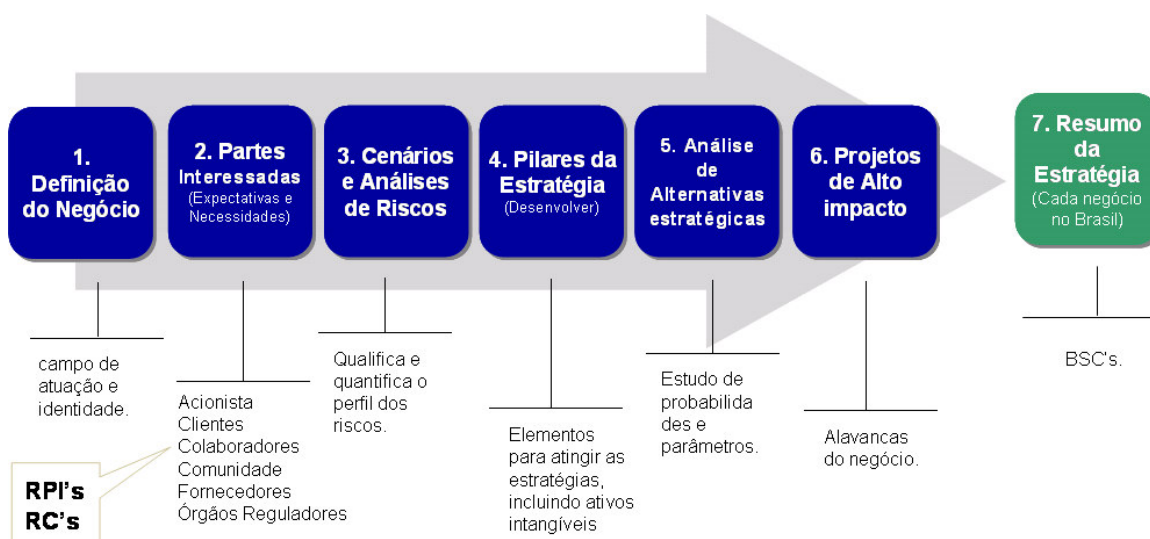


Figura 1 – Etapa do Ciclo de Planejamento Estratégico e Financeiro

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 Sul 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 Sul, desde 2004, adota o Modelo de Excelência da Gestão (MEG), da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), 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. Incluíram-se 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 relacionados a operações, finanças, serviços para os clientes, entre outros.

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

Para a AES Sul, o constante processo de aprendizado representa a base do conceito para criar, adquirir, transferir e reter conhecimento relevante e, ao mesmo tempo, proporcionar às pessoas experiências de aprendizado. Com destaques para os grupos de trabalho: *APEX, Action Fórum, Round Table, Work Management, Asset Management, Revenue Management*, 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**

- BSC – (*Balanced Scorecard*): 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, 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 outras coisas 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 quaisquer problemas.
- Certificações de padrões de trabalho: a AES Sul possui processos certificados pelas normas ISO 9001:2000 – qualidade.
- 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 Sul dispõe de um conjunto de mecanismos que permite 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 Sul tem 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 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 Sul – 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.

Na AES Sul, o esforço de comunicação realizado no lançamento da marca combinou ações em nível local, como a distribuição de camisetas, além da disponibilização na intranet do “Guia da Marca”, acessível a todos os colaboradores. A nova marca demandou a repaginação de toda a comunicação interna, para adaptar as peças à nova identidade visual, e outras atividades foram realizadas, no sentido de promover não apenas a marca, mas toda a filosofia que fundamentou a criação e levou à materialização da nova marca.



## 5.4 Compromissos Públicos

A AES Sul 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.

A AES Sul 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.
- **Câmara Americana de Comércio (Amcham):** influencia políticas no Brasil e nos Estados Unidos, promovendo o comércio, os investimentos e a cidadania empresarial.
- **Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social:** auxilia as empresas a incorporar o conceito de responsabilidade social empresarial em sua gestão, empregando um processo contínuo de avaliação e aperfeiçoamento.
- **Fundação Abrinq:** tem como objetivo mobilizar a sociedade para questões ligadas aos direitos da criança e do adolescente. A AES Sul participa do Programa Empresa Amiga da Criança, que incentiva o investimento social privado em ações em prol da infância e da adolescência.

## 6. Segurança

Segurança é o principal valor da AES Sul, o que está expresso no planejamento estratégico da empresa e na política do Grupo AES Brasil, e se reflete em um grande número de iniciativas e atividades voltadas não só à prevenção, mas fundamentalmente ao estímulo, em todos os colaboradores, da atitude necessária ao estabelecimento de uma cultura de segurança.

Este valor é internalizado na organização através do **Sistema Integrado de Gestão de Meio Ambiente, Saúde e Segurança no Trabalho (SGSSO)**, que se baseia nos compromissos com Prevenção, Responsabilidade Social, Conscientização, Melhoria Contínua, Respeito aos Recursos Naturais, Gerenciamento de Emissões, Fornecedores e Contratadas, Comunicação e Compromisso com a Legislação, que são aplicados em todas as unidades da empresa. Os requisitos do SGSSO da AES Sul estão baseados nas especificações da Série de Avaliação de Saúde e Segurança – OHSAS 18001 (Occupational Health and Safety Assessment Series) e nas Especificações Técnicas apresentadas pelo Safety Management System, da AES Corporation.

A Auditoria da AES Corp, que acontece nas empresas do grupo a cada três anos, ocorreu na AES Sul em 2009, com objetivo de avaliar a aderência da empresa às normas de segurança. Não houve nenhum registro de não-conformidade crítica, mas 44 pontos de melhoria foram encontrados pelos auditores.

### 6.1 Segurança dos Colaboradores

Em 2009, a AES Sul não apresentou nenhuma ocorrência com afastamento entre seus colaboradores, uma vitória frente a exercícios anteriores que somente não é maior em função de oito ocorrências com terceirizados. No relacionamento com empresas parceiras, prestadoras de serviços, está um dos maiores desafios da AES Sul no que tange à segurança, motivo pelo qual diversas ações foram realizadas em 2009 com este público. Um bom exemplo foi a criação do **Passaporte de Segurança**, documento entregue a cerca de 1.100 eletricitistas de empresas parceiras em 2009, após o cumprimento de treinamentos específicos, cuja necessidade foi identificada mediante uma auditoria feita com todas as empresas prestadoras de serviços. No passaporte também constam dados importantes, como exames médicos realizados, reciclagens feitas pelo eletricitista, etc. Outra novidade de 2009 foi a criação da **Raspadinha de Segurança**, uma premiação que visa estimular e reconhecer os eletricitistas que estão cumprindo com todas as normas de segurança. 52 eletricitistas da AES Sul e 272 de empresas parceiras foram premiados no exercício, recebendo da empresa diversos prêmios, como aparelhos de DVD.

No exercício passado foi implementado o **Plano de Recuperação de Segurança**, com foco no aumento de inspeções de campo, principalmente com envolvimento de lideranças da AES Sul, que passaram a fazer as visitas e observar *in loco* o trabalho realizado pelas equipes, ouvir suas experiências e trocar informações. Foram realizadas 1.129 inspeções de segurança em 2009, sendo que 80% em empresas contratadas. O número de inspeções de campo realizadas atingiu 2.532. As auditorias realizadas em empresas parceiras representaram 75%. As palestras **Bom dia Segurança**

atingiram uma média de 2.633 colaboradores próprios e contratados mensalmente, e foram realizadas em todas as bases operacionais e empresas parceiras da AES Sul, abordando 46 temas pré-estabelecidos. O número total de horas de treinamentos de segurança e preleções atingiu, em 2009, 37.972 HHT (homem X hora treinada).

Em 2009 também ocorreu a reestruturação do Sistema Integrado de Gestão de Meio Ambiente, Saúde e Segurança no Trabalho (SGSSO), com objetivo principal de implementar as 23 normas de segurança da AES Corp, o que envolve todas as áreas da empresa. Foram criados cinco comitês de implantação destas normas (três para as superintendências regionais, um para sub-transmissão e um para processos corporativos), cuja liderança está a cargo de um superintendente, ligado à diretoria da empresa e com autonomia para dar andamento aos planos de ação estabelecidos em cada comitê.

O **Rodeio de Segurança**, realizado anualmente, aconteceu novamente em 2009, com a participação de mais de 900 pessoas, entre colaboradores (próprios e terceiros) e familiares. Treze equipes competiram (modalidade de regularidade) demonstrando habilidade e segurança na execução dos procedimentos específicos das equipes de campo. Enquanto isso, oito estandes de exposição receberam os visitantes, entre colaboradores e familiares, mostrando, ao vivo, as diferentes atividades da empresa.

## **6.2 Segurança de Terceirizadas**

Na AES Sul, as empresas terceirizadas, ou parceiras, são selecionadas e contratadas através de contratos de médio e longo prazo. A qualificação e a seleção dos parceiros seguem critérios rigorosos, estabelecidos em normas que a empresa divulga proativamente, tanto anteriores ao contrato, quanto posteriormente, em iniciativas sistemáticas de treinamento e capacitação para colaboradores terceirizados, como as já apresentadas aqui. Mais informações no item “Fornecedores” deste relatório.

Dentro do programa **Energia do Bem**, fruto da reestruturação do Programa de Voluntariado da AES Sul, ocorreram em 2009 centenas de atividades voltadas à informação e mobilização das comunidades da área de concessão no que tange à segurança e uso racional da energia elétrica. O “Agindo para transformar”, programa que visa estimular o engajamento social e a atuação voluntária de colaboradores, disponibilizou a força de trabalho da AES Sul para fazer palestras e atividades em escolas, comunidades e instituições diversas. Contabilizaram-se 64 eventos em escolas, com a participação de 7.895 alunos, além de 33 outros eventos para públicos diversos, como Corpo de Bombeiros, Polícia Civil, Brigada Militar, Defesa Civil e funcionários de prefeituras, atingindo aproximadamente 7.300 pessoas.

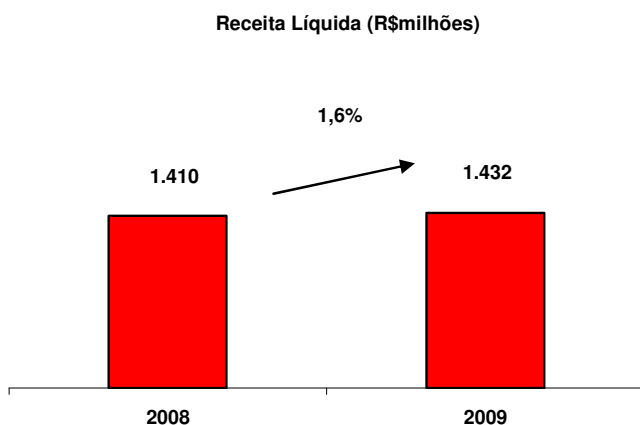
Dimensão Social e Setorial			
Indicadores Sociais Internos			
Empregados/empregabilidade/administradores			
e) Saúde e segurança no trabalho	2007	2008	2009
Média de horas-extras por empregado por ano	164,95	166,14	172,14
Número total de acidentes de trabalho com empregados	10	10	2
Número total de acidentes de trabalho com terceirizados/contratados	67	42	27
Média de acidentes de trabalho por empregado por ano	1,11	1,15	0,22
Acidentes com afastamento temporário de empregados e/ou prestadores de serviço (%)	62,33	11,50	27,58
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) (%)	1,10	0,00	0,00
Acidentes que resultaram em morte de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)	3,89	1,91	0,00
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para empregados	5,01	4,98	1,14
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para terceirizados/contratados	11,64	7,13	5,57
Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período, para empregados	1.883,74	2.987,02	0,00
Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período, para terceirizados/contratados	3.873,66	44,12	67,70
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)	0	0	0

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	ND	ND	ND
Número de melhorias implementadas com o objetivo de oferecer produtos e serviços mais seguros	ND	ND	ND

## 7. Desempenho Econômico-Financeiro

### 7.1 Receita Operacional

Em 2009, a receita operacional líquida da AES Sul totalizou R\$ 1.432,4 milhões, 1,6% superior a registrada em 2008. Essa variação se deve principalmente ao aumento médio na tarifa, concedido no processo de reajuste tarifário, que ocorreu em abril de 2009, negativamente afetado pela redução de 1,6% no consumo de energia projetado para o ano em função da crise financeira internacional.



### 7.2 Custos e Despesas Operacionais

Os custos e despesas operacionais totalizaram R\$ 1.273,2 milhões em 2009, valor 2,4% superior ao de 2008, conforme demonstrado abaixo:

Custos e despesas operacionais	2009	2008	V% 2009 x 2008
<b>(a) Energia e encargos</b>	<b>940,8</b>	<b>899,0</b>	<b>4,7%</b>
Energia elétrica comprada para revenda	720,9	707,1	2,0%
Encargos uso rede elétrica e transmissão	219,9	191,9	14,6%
<b>(b) PMSO</b>	<b>229,3</b>	<b>239,0</b>	<b>-4,1%</b>
Pessoal e previdência privada	66,1	55,4	19,3%
Materiais e serviços de terceiros	114,8	115,2	-0,3%
Outros	48,4	68,4	-29,2%
<b>(c) Depreciação</b>	<b>103,1</b>	<b>105,1</b>	<b>-1,9%</b>
<b>Total de custos e despesas</b>	<b>1.273,2</b>	<b>1.243,1</b>	<b>2,4%</b>

#### (a) Energia e encargos

A **energia elétrica comprada para revenda** teve acréscimo de 2,0% no ano, ocasionado basicamente pelo aumento de 9,5% no custo médio dos contratos de suprimento, parcialmente compensado pela redução de 0,5% no volume de energia requerida em 2009.

O gasto com os **encargos de uso da rede elétrica e de transmissão** foi 14,6% superior a 2008, sendo que o principal fator que contribuiu para essa variação foi o aumento de R\$ 21,6 milhões nas tarifas dos contratos de conexão.

#### (b) PMSO

Os gastos com pessoal, material, serviços e outros reduziram 4,1% em 2009 quando comparados a 2008. Essa variação deve-se basicamente a dois fatores: i) ao aumento nas **despesas de pessoal**, principalmente em virtude do acordo coletivo; ii) os gastos com **materiais e serviços prestados por terceiros** tiveram uma redução de 0,3%, devido principalmente a iniciativas de redução de custos, compensado pelo aumento no volume de manutenções de distribuição e transmissão. As **outras despesas** apresentaram redução de 29,2%. Os principais fatores que contribuíram para essa variação foram o reconhecimento do ajuste oriundo da conciliação físico-contábil dos bens do ativo imobilizado realizada pela AES Sul, no valor de R\$ 8,7 milhões no exercício de 2008, fato que não se repetiu em 2009, e a redução da provisão para contingências trabalhistas no ano de 2009.

### 7.3 Lajida (Ebitda) Ajustado

O Ebitda ajustado de 2009 levou em conta as seguintes correções, para melhor refletir a geração de caixa da empresa:

R\$ milhões	2009	2008	V% 2009x 2008
<b>EBITDA</b>	<b>262,4</b>	<b>271,6</b>	<b>-3,4%</b>
Desp.Fundo de Pensão	4,6	3,3	37,5%
Provisões - Contingências	(9,1)	3,4	-370,4%
Reavaliação - PCLD	-	8,9	N/A
PIS/Cofins - resgate depósito judicial	24,2	-	N/A
Ajustes da Lei 11.638	2,3	(3,8)	-160,3%
Reclassificação Outras Receitas/Despesas	15,0	28,9	-47,9%
<b>EBITDA Ajustado</b>	<b>299,4</b>	<b>312,3</b>	<b>-4,1%</b>

### 7.4 Resultado Financeiro

Em 2009, o resultado financeiro líquido totalizou despesa de R\$ 45,4 milhões, 57,2% inferior ao resultado financeiro de 2008 (despesa de R\$ 106,2 milhões). Isso reflete basicamente a redução na taxa média de juros e a reversão provisão para PIS/COFINS – Lei 9.718/98 – ampliação da base de cálculo.

### 7.5 Resultado Líquido

No ano de 2009, a AES Sul registrou um lucro líquido de R\$ 156,9 milhões, comparado a R\$ 44,9 milhões em 2008, o que representa um acréscimo de R\$ 112,0 milhões. O aumento da receita operacional e a redução das despesas financeiras líquidas foram os principais fatores a contribuir para esse resultado.

## 7.6 Endividamento

Ao final do exercício de 2009, a dívida bruta era de R\$ 706 milhões, com redução de 10,5% em relação à posição de 31 de dezembro de 2008. A dívida líquida, de R\$ 595 milhões, reduziu 15% em relação ao ano anterior.

No decorrer do exercício, a AES Sul captou um total de R\$ 8,0 milhões em recursos de empréstimos e financiamentos, oriundos da Eletrobrás e Capital de Giro.

Quanto à amortização de dívida, a concessionária efetuou pagamentos de principal no valor total de R\$ 85,0 milhões, incluindo o montante de R\$ 30,9 milhões, relativo às parcelas do empréstimo CCB captado junto ao Unibanco, em junho de 2006.

Dimensão Econômico-Financeira								
Indicadores Econômico Financeiros - Detalhamento da DVA								
Geração de Riqueza (R\$ mil)	2007		2008			2009		
	R\$ mil	%	R\$ mil	%	Variac. %	R\$ mil	%	Variac. %
<b>Receita operacional (receita bruta de vendas de energia e serviços)</b>	<b>2.030.962</b>		<b>2.169.196</b>		<b>6,81%</b>	<b>2.285.761</b>		<b>5,37%</b>
<b>Fornecimento de energia</b>	<b>1.022.823</b>	<b>100%</b>	<b>1.074.135</b>	<b>100%</b>	<b>5,02%</b>	<b>1.069.134</b>	<b>100%</b>	<b>-0,47%</b>
_Residencial	717.323	70,13%	686.252	63,89%	-4,33%	759.459	71,03%	10,67%
_Residencial baixa renda	56.257	5,50%	56.066	5,22%	-0,34%	62.374	5,83%	11,25%
_Comercial	355.380	34,75%	367.076	34,17%	3,29%	412.657	38,60%	12,42%
_Industrial	572.480	55,97%	653.762	60,86%	14,20%	695.472	65,05%	6,38%
_Rural	143.761	14,06%	163.578	15,23%	13,79%	176.435	16,50%	7,86%
_Iluminação Pública	44.086	4,31%	41.394	3,85%	-6,11%	45.163	4,22%	9,10%
_Serviço Público	51.769	5,06%	56.247	5,24%	8,65%	63.734	5,96%	13,31%
_Poder Público	58.164	5,69%	59.931	5,58%	3,04%	69.831	6,53%	16,52%
Outros (Amortização RTE, Não Faturado, etc.)	(17.172)	-1,68%	34.330	3,20%	-299,92%	(52.192)	-4,88%	-252,03%
Transferência para atividade de distribuição	(959.226)	-93,78%	(1.044.501)	-97,24%	8,89%	(1.163.798)	-108,85%	11,42%
Suprimento de energia elétrica (energia de curto prazo)	42.456		17.758		-58,17%	14.587		-17,86%
Disponibilização do sistema transmissão e distribuição	977.723		1.071.567		9,60%	1.193.421		11,37%
Outras receitas operacionais	16.389		17.919		9,33%	18.631		3,97%
(Provisão) Reversão para créditos de liquidação duvidosa	(14.985)		(16.787)		12,03%	(15.326)		-8,70%
Outras receitas e (despesas)	(13.444)		4.604		-134,25%	5.315		15,43%
<b>(-) INSUMOS (Insumos adquiridos de terceiros: compra de energia, material, serviços de terceiros etc)</b>	<b>(1.085.579)</b>		<b>(1.169.395)</b>		<b>7,72%</b>	<b>(1.191.367)</b>		<b>1,88%</b>
Materiais	(7.197)		(7.862)		9,23%	(7.406)		-5,79%
Outros custos operacionais	(27.596)		(50.179)		81,83%	(32.744)		-34,75%
Custo de energia comprada e transmissão	(859.401)		(898.931)		4,60%	(940.746)		4,65%
Serviços de terceiros	(90.857)		(107.345)		18,15%	(107.370)		0,02%
Depreciação e amortização	(100.527)		(105.078)		4,53%	(103.100)		-1,88%
<b>(=) Valor adicionado líquido produzido pela empresa</b>	<b>945.383</b>		<b>999.801</b>		<b>5,76%</b>	<b>1.094.394</b>		<b>9,46%</b>
<b>(+) Valor adicionado recebido em transferencia (receitas financeiras, resultado da equivalência patrimonial)</b>	<b>48.162</b>		<b>74.380</b>		<b>54,44%</b>	<b>84.421</b>		<b>13,50%</b>
Resultado da equivalência patrimonial	N/A		N/A		N/A	N/A		N/A
Receitas financeiras	48.162		74.380		54,44%	84.421		13,50%
<b>(=) Valor adicionado total a distribuir</b>	<b>993.545</b>		<b>1.074.181</b>		<b>8,12%</b>	<b>1.178.815</b>		<b>9,74%</b>

Dimensão Econômico-Financeira						
Indicadores Econômico Financeiros - Detalhamento da DVA						
Distribuição da riqueza - por partes interessadas	2007		2008		2009	
	R\$ mil	(%)	R\$ mil	(%)	R\$ mil	(%)
Colaboradores	44.377	4,47%	55.409	5,16%	66.111	5,61%
Governo (impostos, taxas e contribuições e encargos setoriais)	744.439	74,93%	791.358	73,67%	824.536	69,95%
Financiadores/terceiros	170.040	17,11%	182.518	16,99%	131.204	11,13%
Acionistas/retidos	34.689	3,49%	44.896	4,18%	156.964	13,32%
(=) Valor adicionado distribuído	993.545	100,00%	1.074.181	100,00%	1.178.815	100,00%
Distribuição da riqueza - governos e encargos setoriais	2007		2008		2009	
	R\$ mil	(%)	R\$ mil	(%)	R\$ mil	(%)
Tributos, taxas e contribuições						
ICMS	(416.111)	55,90%	(425.105)	53,72%	(469.387)	56,93%
PIS/PASEP	(36.054)	4,84%	(36.074)	4,56%	(39.909)	4,84%
Cofins	(165.718)	22,26%	(166.149)	21,00%	(190.059)	23,05%
INSS	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
ISS	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
IPTU	(154)	0,02%	(272)	0,03%	(187)	0,02%
Encargos sociais - outros	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Outros	(477)	0,06%	(426)	0,05%	(925)	0,11%
IRPJ, CSSL e CPMF a pagar do exercício	12.556	-1,69%	(15.503)	1,96%	43.102	-5,23%
Encargos setoriais						
RGR - Reserva global de reversão	(6.656)	0,89%	(9.000)	1,14%	(16.894)	2,05%
CCC - Conta de consumo de combustível	(52.313)	7,03%	(57.274)	7,24%	(62.182)	7,54%
CDE - Conta de desenvolvimento energético	(63.024)	8,47%	(61.731)	7,80%	(68.840)	8,35%
Encargos do consumidor - Proinfa	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
CFURH	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
TFSEE	(3.308)	0,44%	(3.372)	0,43%	(3.127)	0,38%
ECE + EAEE	482	-0,06%	(1.717)	0,22%	(1.019)	0,12%
P&D, Eficiência, FNDCT e EPE	(13.662)	1,84%	(14.736)	1,86%	(15.109)	1,83%
Outros	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(=) Valor distribuído (total)	(744.439)	100,00%	(791.358)	100,00%	(824.536)	100,00%

Dimensão Econômico-Financeira					
Indicadores Econômico Financeiros - Detalhamento da DVA					
Inadimplência setorial	2007	2008		2009	
	R\$ mil	R\$ mil	Variac. %	R\$ mil	Variac. %
Energia comprada (discriminar)	0	0	0	0	0
Encargos setoriais	R\$ mil	R\$ mil		R\$ mil	
RGR	0	0	0	0	0
CCC	0	0	0	0	0
CDE	0	0	0	0	0
CFURH	0	0	0	0	0
TFSEE	0	0	0	0	0
ESS	0	0	0	0	0
P&D	0	0	0	0	0
Total (A)	0	0	0	0	0
Percentual de inadimplência	0%	0%	0%	0%	0%
Total da inadimplência (A)/receita operacional líquida	0	0	0	0	0
Investimentos	2007	2008		2009	
	R\$ mil	R\$ mil	Variac. %	R\$ mil	Variac. %
Expansão da distribuição/transmissão (expansão, reforço)	107.015	94.129	-12,04%	65.016	-30,93%
Renovação da distribuição/transmissão	55.684	69.747	25,25%	59.387	-14,85%
Subtransmissão	21.618	20.660	-4,43%	20.960	1,45%



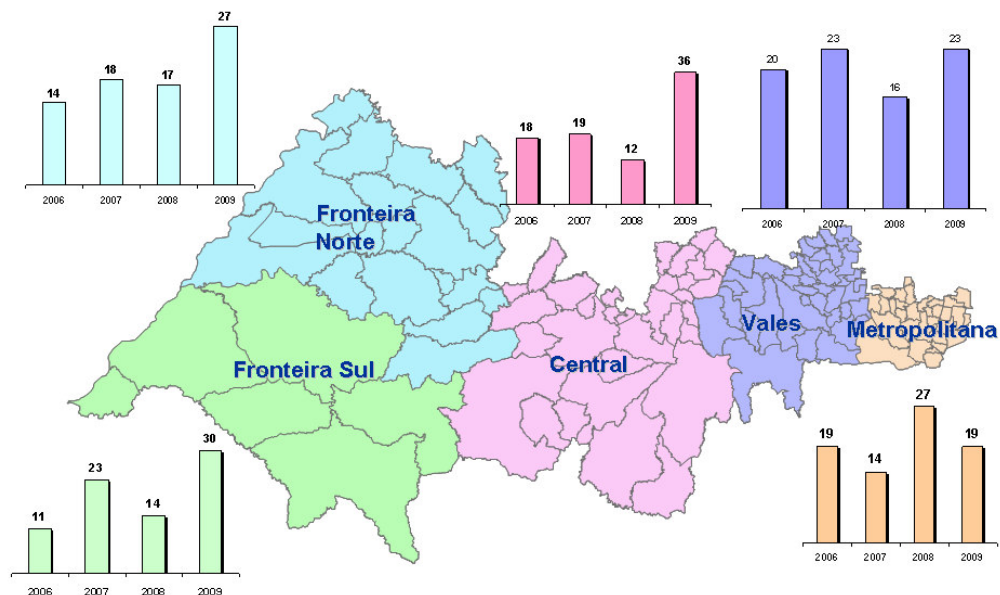
Dimensão Econômico-Financeira					
Indicadores Econômico Financeiros - Detalhamento da DVA					
Outros indicadores	2007	2008		2009	
	Valor	Valor	Variac. %	Valor	Variac. %
Receita operacional bruta (R\$)	2.059.391	2.181.379	5,92%	2.295.772	5,24%
Deduções da receita (R\$ mil)	(753.056)	(771.784)	2,49%	(863.399)	11,87%
<b>Receita operacional líquida (R\$ mil)</b>	<b>1.306.335</b>	<b>1.409.595</b>	7,90%	<b>1.432.373</b>	1,62%
Custos e despesas operacionais do serviço (R\$ mil)	(1.150.895)	(1.243.029)	8,01%	(1.273.084)	2,42%
Receitas irre recuperáveis (R\$ mil) <sup>1</sup>	14.440	5.613	-61,13%	5.677	1,14%
Resultado do serviço (R\$ mil)	155.440	166.566	7,16%	159.290	-4,37%
Resultado financeiro (R\$ mil)	(119.862)	(106.167)	-11,43%	(45.428)	-57,21%
IRPJ/CSSL (R\$ mil)	12.555	(15.503)	-223,48%	43.102	-378,02%
Lucro (Prejuízo) líquido (R\$ mil)	34.689	44.896	29,42%	156.964	249,62%
Juros sobre o capital próprio (R\$ mil)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Dividendos declarados (R\$ mil)	32.954	42.469	28,87%	149.116	251,12%
Custos e despesas operacionais por MWh vendido (R\$ mil)	(0,16)	(0,17)	1,91%	(0,17)	3,61%
Riqueza (valor adicionado líquido) por empregado (R\$ mil)	1.059	1.153	8,93%	1.213	5,21%
Riqueza (valor adicionado líquido) por receita operacional (R\$ mil)	0,46	0,46	-0,16%	0,48	4,01%
EBITDA ou LAJIDA (R\$ mil)	255.966	271.645	6,13%	262.389	-3,41%
Margem do EBITDA ou LAJIDA (%)	19,59%	19,27%	-1,65%	18,32%	-4,94%
Liquidez corrente (ativo circulante/passivo circulante)	68,95%	69,69%	1,07%	73,71%	5,78%
Liquidez geral (ativo circulante+realizável a LP)/(passivo circulante+exigível a LP)	44,74%	45,81%	2,39%	46,82%	2,19%
Margem bruta (lucro líquido/receita operacional bruta) (%)	1,68%	2,06%	22,19%	6,84%	232,20%
Margem líquida (lucro líquido/receita operacional líquida) (%)	2,66%	3,19%	19,94%	10,96%	244,06%
Rentabilidade do patrimônio líquido (lucro líquido/patrimônio líquido) (%)	5,75%	7,41%	28,95%	25,59%	245,15%
<b>Estrutura de capital</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>		<b>2009</b>	
Capital próprio (R\$ mil)	603.275	605.510	0,37%	613.358	1,30%
Capital de terceiro oneroso (empréstimos e financiamentos) (R\$ mil)	710.467	813.856	14,55%	706.339	-13,21%
Inadimplência de clientes (contas vencidas até 90 dias/receita operacional bruta nos últimos 12 meses)	1,80%	1,76%		1,95%	

## 8. Desempenho Operacional

No ano de 2009, a Diretoria de Operações da AES Sul desenvolveu projetos importantes, que permitiram a distribuição de energia na área de concessão de forma mais eficiente e com maior qualidade, sempre buscando a melhoria contínua e a proatividade. Um projeto ambicioso da empresa para o exercício foi a reestruturação das superintendências regionais, que passaram de cinco para três permitindo uma maior padronização dos processos e formas de trabalhar, facilitando a comunicação e também gerando uma maior otimização dos investimentos.

Os principais indicadores utilizados no setor - Duração Equivalente de Interrupção por Consumidor (**DEC**) e Frequência Equivalente de Interrupção por Consumidor (**FEC**) – sofreram, em 2009, a influência de fenômenos climáticos jamais observados na história da AES Sul. Este aspecto pode ser constatado através do gráfico abaixo, que apresenta o número de eventos climáticos atípicos por ano e por superintendência regional da empresa (utiliza-se para efeito de comparação, as cinco superintendências regionais da AES Sul, estrutura que se manteve de 1997 a 2008). O surpreendente volume de chuvas, presente em 80% das regionais, refletiu no acréscimo do indicador DEC em 2009, apresentado na tabela a seguir. Já a melhoria no desempenho do FEC ocorreu como resultado de ações de manutenção preventiva e do Plano de Reincidências.

### Número de eventos climáticos atípicos por ano e superintendência regional



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	20,57	19,51	20,78
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC), geral da empresa - limite	16,85	15,72	15,36
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da empresa - valor apurado	11,48	12,37	11,89
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da empresa - limite	14,51	13,94	13,54

## 8.1 Principais Obras e Investimentos

Os investimentos realizados em 2009 na área de subtransmissão foram inferiores ao projetado inicialmente, em função da retração no mercado, especialmente no que tange aos clientes industriais, mais afetados pela crise financeira internacional. O volume investido em subestações e linhas de transmissão alcançou aproximadamente R\$ 15 milhões.

Na **Superintendência de Subtransmissão**, foi finalizado em 2009 o plano de ação de contenção de vazamentos em salas de baterias nas 49 subestações da empresa, uma não conformidade apontada por auditoria interna no ano de 2007. Nova auditoria interna, no ano de 2009, localizou 51 não-conformidades e propostas de melhoria, das quais 47 foram totalmente solucionadas e apenas quatro ainda estavam em andamento ao final do exercício. O ano de 2009 também marcou o segundo ano de realização do projeto de Pesquisa e Desenvolvimento que envolve o uso de óleo vegetal em transformadores, com o monitoramento remoto do comportamento do óleo nos transformadores 2 e 3 da Subestação de Estrela. Trata-se de um projeto inédito no Brasil. Deve-se citar também que foi energizado em julho de 2009 um equipamento de neutralização de faltas à terra (Neutro Ressonante), projeto iniciado em 2008 que já conta com piloto na subestação de Canudos. Há planos para instalação do segundo equipamento entre os anos de 2010 e 2011 na subestação de Novo Hamburgo através de projeto de Pesquisa e Desenvolvimento visando possibilitar os dois sistemas (subestações de Canudos e Novo Hamburgo) funcionem ininterruptamente.

Outra conquista para a empresa foi a finalização do levantamento das bacias de contenção de vazamento de óleo em subestações, gerando um plano de ação de oito anos, através do qual a AES Sul irá investir, a partir de 2011, R\$ 3,5 milhões para recuperar e deixar em condições ambientais adequadas todas as bacias de contenção das subestações. A área de Subtransmissão não recebeu, neste exercício, nenhuma reclamação ou autuação relativa a dano ambiental por conta de obras realizadas.

Foram investidos R\$ 11,5 milhões na expansão do sistema de transmissão, o que tornou possível concluir a linha de transmissão de 69 kV Candelária - Centro Serra, aumentando em 42 km o total

de linhas da AES Sul. No mês de junho, foi concluído o projeto de banco de capacitores, instalados em 6 subestações (São Gabriel, São Leopoldo, Esteio, Uruguaiana 2, Uruguaiana 4, São Sebastião do Caí), proporcionando uma maior qualidade de energia e redução de perdas elétricas. Também foram iniciados em 2009 os projetos de subestações de Canoas 3 e a ampliação de Santa Maria 5, com prazo de conclusão em 2010. Iniciaram-se as obras das Linhas de Transmissão de 69 kV Alegrete 2 – Alegrete 1, de 138 kV Santa Maria 3 – São Gabriel, de 138 kV Scharlau – Novo Hamburgo 2, todas com prazo de conclusão em 2010. O valor de R\$ 3,3 milhões foi investido na modernização e manutenção de ativos da subtransmissão, com a conclusão, em dezembro, da modernização de equipamentos em três subestações: Caçapava do Sul, Montenegro e Sapiranga. Durante 2009 foram substituídos aproximadamente 442 postes de linhas de transmissão.

## **8.2 Plano de Manutenção**

O Plano de Manutenção da Distribuição passou por aperfeiçoamento em 2009, com priorização dos trechos de rede que devem receber manutenção. Além disso, a rede de Baixa Tensão (BT) da AES Sul passou a fazer parte do plano de manutenção. Algumas ações realizadas no exercício de 2009:

- Espaçadores de BT: 1.350 circuitos de BT beneficiados
- Poda na rede de média tensão: 509 trechos de rede de média tensão beneficiados
- Poda na rede de baixa tensão: 529 circuitos de BT beneficiados
- Instaladas 25 chaves repetidores para melhoria da confiabilidade dos alimentadores

As podas são indispensáveis para evitar acidentes e desligamentos da rede elétrica especialmente em dias de condições climáticas adversas, porém, são sempre realizadas com as devidas autorizações ambientais e de acordo com padrões internacionais que garantem a manutenção adequada da cobertura vegetal.

Na **Superintendência de Operações**, foi alcançada em dezembro de 2009 a meta de 18% na taxa de deslocamentos improcedentes de equipes de atendimento, que era de 32%. Isto foi possível através da implantação de um software que permitiu fazer o geo-referenciamento de cada cliente da empresa, atualizando-se assim o cadastro de clientes. A medida obteve melhor resultado após a realização de um programa de capacitação dos atendentes comerciais, que passaram a orientar o cliente quanto a pequenas atitudes que ele mesmo pode tomar, sem a necessidade da visita da equipe, como checar se houve ou não o desligamento do disjuntor de sua unidade consumidora. O sistema também ajuda a evitar deslocamentos desnecessários, conferindo com antecedência se o cliente está realmente em casa para receber a equipe.

O projeto de Modernização do Sistema Scada – sistema de monitoramento e tele-comando das subestações da AES Sul – alcançou uma taxa de implantação de 20% no exercício, devendo ser finalizado em 2010. Através dele, será possível consolidar o controle das subestações em uma única plataforma, permitindo também a adição de novas subestações e equipamentos na mesma plataforma. Utilizando esta mesma plataforma, foram instalados em 2009 35 equipamentos de tele-comando de distribuição, que permite monitorar tensão e corrente de forma remota, com maior rapidez para o cliente e redução de deslocamento de equipe de campo.

Outro projeto importante foi o de Reincidência de eventos em Equipamentos, que facilitou a identificação de equipamentos (chaves, religadores e transformadores) necessitados de manutenção a partir de avaliações semanais com base em ocorrências dos últimos 30 dias, com ganhos de agilidade e qualidade para a operação como um todo.

Foram instalados cerca de 30 amortecedores na rede de Média Tensão, com objetivo de reduzir o rompimento de condutores em função da vibração eólica, principalmente na região da fronteira gaúcha. O bom resultado do projeto piloto permitiu a padronização da estratégia para 2010. Também foram colocados 100 espaçadores de MT (média tensão) na mesma região, num projeto que será priorizado na empresa no próximo exercício.

Teve início em 2009 a implantação de um sistema de **Gestão Integrada de Serviços**, uma central que permitirá administrar as equipes de campo para atender aos chamados de três áreas da empresa: área comercial, técnica e operações (emergências). O investimento, de R\$ 2,4 milhões, possibilitará o incremento da produtividade das equipes em 10%, a redução das multas regulatórias em 10% e ainda a redução dos custos de comunicação via satélite em até 30%. A expectativa, além dos evidentes ganhos em qualidade e rapidez na prestação de serviços, é de que o investimento se pague em 10 meses.

Em 2009, a AES Sul consolidou a utilização do número 0800 7010042, que foi implementado em 2008 para facilitar o acesso dos projetistas à Central de Projetos da AES Sul. Com isso, o número de reclamações feitas à Ouvidoria referentes à central caiu aproximadamente 50% de 2008 (81 reclamações) para 2009 (47 reclamações).

### 8.3 Perdas

Com relação às ações de redução de perdas comerciais, a AES Sul realizou em 2009 47.016 inspeções em unidades consumidoras, localizando algum tipo de irregularidade em 13%, com decorrente perda de energia. Com esta ação, a AES Sul conseguiu arrecadar R\$ 15,4 milhões, dos quais R\$ 6,6 milhões foram negociados, gerando receita adicional para a empresa. Em consequência dessas cobranças, a AES Sul arrecadou em 2009 R\$ 8,6 milhões com faturas desse ano e de anos anteriores, em função dos parcelamentos em negociações dos débitos (veja a tabela abaixo). Uma ação importante em 2009 foi a realização do projeto de identificação de irregularidades através dos leituristas, cuja capacitação permitiu uma taxa de êxito de aproximadamente 50% nas localidades em que foi implantado.

#### AES Sul – Perdas Comerciais – Realizado 2009

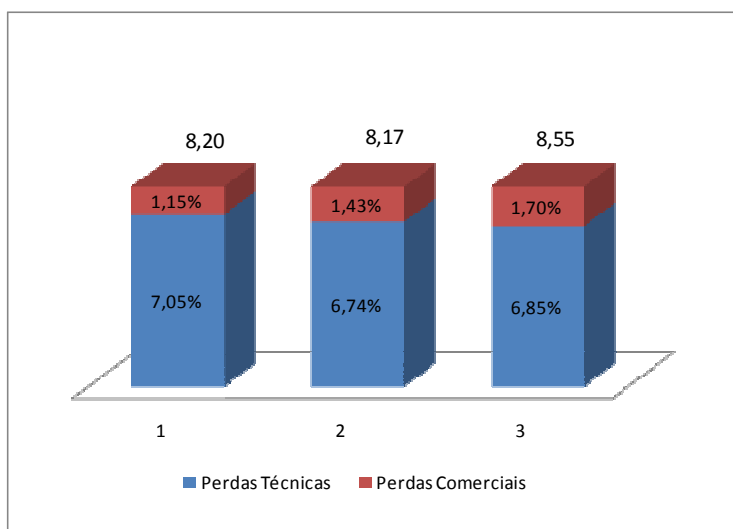
	Metropolitana	Centro - Vales	Fronteira	AES Sul
Equipes	19	8	7	34
Inspeções	31.300	10.110	5.606	47.016
Eventos	3.611	1.287	1.175	6.073

Assertividade	11,54%	12,73%	20,96%	12,92%
Calculado - R\$	R\$ 8.650.637,01	R\$ 2.722.011,08	R\$ 4.099.905,08	R\$ 15.472.553,17
Faturado - R\$	R\$ 3.832.774,25	R\$ 1.133.949,70	R\$ 1.668.684,38	R\$ 6.635.408,33
Tx. Negociação	44,31%	41,66%	40,70%	42,89%
Arrecadado - R\$	R\$ 5.095.970,07	R\$ 1.674.952,57	R\$ 1.878.919,95	R\$ 8.649.842,59
<b>Adicionado (GWh)</b>	<b>7,10</b>	<b>2,81</b>	<b>2,49</b>	<b>12,40</b>

Também ocorrida em 2009, a implementação do sistema SAM – Sistema de Análise de Medições – está auxiliando a empresa a detectar problemas de medição de consumo em clientes de médio e grande porte. O novo sistema faz uma varredura nos registros das memórias de massa dos medidores, que são extraídos mensalmente para o faturamento, e detectam inconsistências de registro ligadas a desvios de comportamento de consumo, problemas de ligação, manuseio da medição, avarias e outras inconformidades que possam gerar perdas de energia. Até o final do exercício, das 344 unidades consumidoras inspecionadas a partir das ordens de serviço geradas pelo SAM, 120 apresentaram irregularidades, que geraram cerca de R\$ 230 mil em faturamento. Esta performance representa 34,4% de sucesso, um índice muito bom para esse segmento de mercado.

No comparativo com anos anteriores, a AES Sul teve ligeiro aumento em perdas totais, saindo de 8,17% em 2008 para 8,55% em 2009. O motivo principal para este aumento foi a redução de vendas por conta da crise financeira internacional. Como as vendas de energia foram menores em 2009, e esse volume menor é a base de referência para o cálculo, o indicador sofreu impacto apenas pelo efeito matemático de sua apuração.

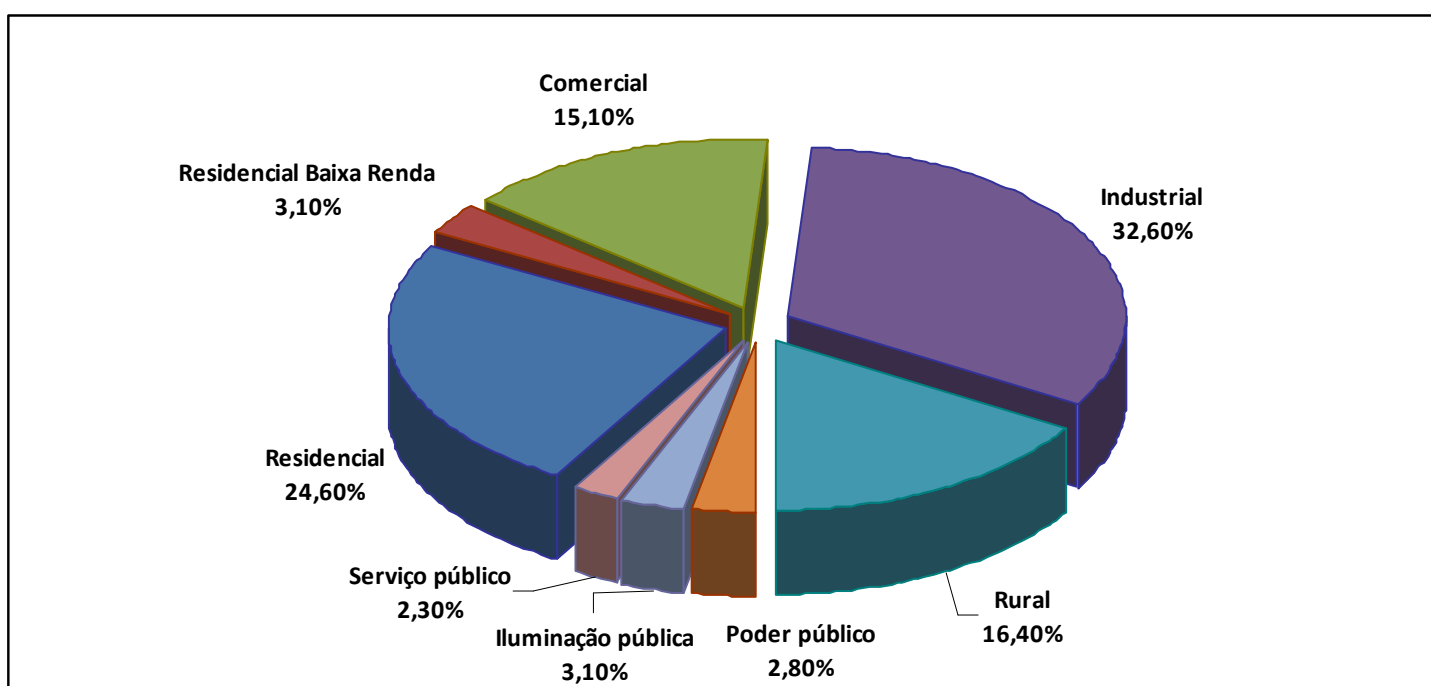
#### Gráfico de Perdas em Percentuais (%)



## 9. Desempenho Comercial

No ano de 2009, o mercado de consumo de energia teve um faturamento inferior às médias anuais experimentadas em anos recentes, principalmente em função da grave crise na economia mundial, que afetou negativamente os resultados econômicos de praticamente todos os setores. A venda de energia elétrica para o mercado cativo reduziu 1,2% em 2009 em comparação a 2008, totalizando 7.340 GWh. Este desempenho se deve, principalmente, à redução das vendas para clientes industriais e a fenômenos climáticos ocorridos no final do ano, que levaram à redução das vendas para os consumidores com irrigação na fronteira do Estado (irrigantes).

### Classes de clientes e participação no Consumo –2009



#### 9.1 Clientes Residenciais

Responsável por 33% da receita da empresa e 28% do mercado, o consumo dessa classe foi favorecido pelo clima mais quente de 2009 e pela incorporação de um grande número de equipamentos pelos clientes, em função de políticas governamentais que favoreceram o crédito e a compra. Assim o efeito da crise foi amenizado no consumo desses clientes resultando em crescimento de 4,6% nas vendas.

#### 9.2 Clientes Comerciais

Essa classe é responsável por 17% da receita e 15% do mercado, e acompanhou o comportamento da atividade comercial da região, apresentando um bom desempenho em função das políticas do governo que favoreceu o mercado interno sendo pouco afetada pela crise econômica, apresentando alta de apenas 3,5%.

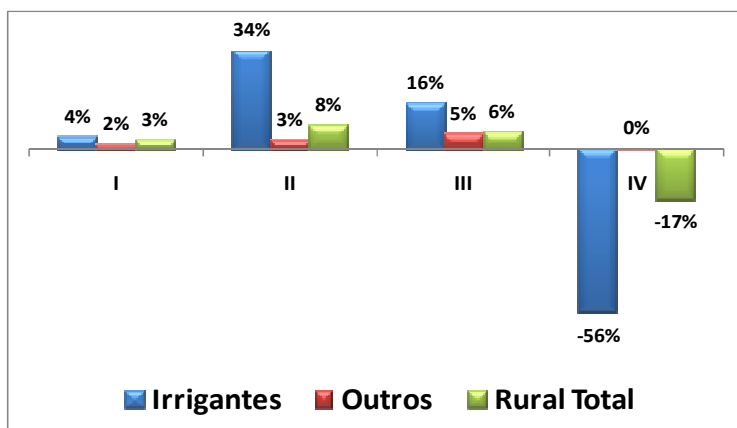
### 9.3 Clientes Industriais

Responsável por 32% da receita e 33% do mercado, essa classe reduziu bastante em relação a 2008 (-8,4%), em função da crise econômica que afetou a atividade industrial do RS, principalmente aquelas voltadas à exportação.

### 9.4 Clientes Rurais

Responsável por 10% da receita e 16% do mercado, teve comportamento irregular, crescendo de forma significativa no início do ano e reduzindo drasticamente ao final, respectivamente pelo clima seco no primeiro período e muito chuvoso no final do ano, resultando num volume igual a 2008 (0 %). A subclasse de irrigação foi responsável por esse comportamento e apresentou consumo mais elevado no primeiro trimestre, quando os irrigantes utilizam intensamente seus levantes hidráulicos, favorecido pelo clima seco da época, e, ao final de 2009, as altas precipitações que prejudicaram essa atividade. As outras subclasses da classe rural (atividades e cooperativas) apresentaram comportamento semelhante às classes residencial e comercial amenizando a queda do consumo dos irrigantes.

A tabela abaixo mostra a evolução trimestral do consumo dos irrigantes e do consumo rural sem os irrigantes.



### Mercado de Energia por Classe de Consumo (GWh) – Comparativo 2008/2009

MERCADO DE ENERGIA - GWh			
CLASSES	2008	2009	Evolução
RESIDENCIAL	1.944	2.034	4,6%
COMERCIAL	1.011	1.046	3,5%
INDUSTRIAL	2.613	2.394	-8,4%
RURAL	1.204	1.204	0,0%
OUTRAS	653	661	1,3%
<b>ENERGIA VENDIDA</b>	<b>7.425</b>	<b>7.340</b>	<b>-1,2%</b>
Livres	1.529	1.490	-2,6%
<b>Total</b>	<b>8.955</b>	<b>8.830</b>	<b>-1,4%</b>

### Clientes Cativos e Livres – Evolução 2008/2009

Número de Clientes Mil	2008	2009	Evolução
Cativos	1.128	1.151	2,0%
Livres	19	19	0,0%
<b>Total</b>	<b>1.147</b>	<b>1.170</b>	<b>1,9%</b>

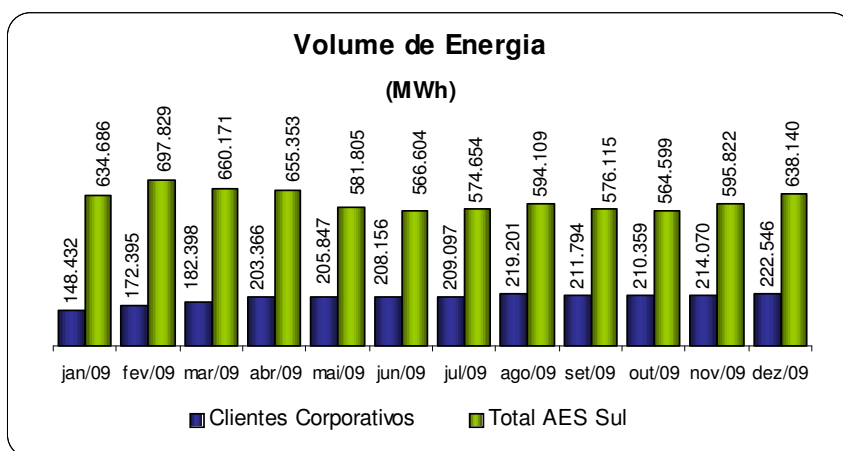


## 10. Nossos Clientes

Atendendo a um mercado de concessão exclusiva e regulada pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), a AES Sul segmenta o atendimento a clientes em dois grandes grupos: **Clientes Corporativos e Clientes do Varejo**. Os clientes Corporativos são clientes de Alta Tensão, caracterizam-se pelo consumo elevado, grande porte e alto grau de complexidade, além de grande representatividade no faturamento. Já os clientes de Varejo formam um grupo mais diversificado, do qual fazem parte as unidades consumidoras de Baixa Tensão, de consumo pequeno e médio.

Desde 2007, a AES Sul vem formando equipes específicas, familiarizadas com as características e necessidades de cada nicho de mercado, com o objetivo de qualificar o atendimento e aumentar a interação entre a empresa e diferentes classes de clientes. Com isto, estabeleceram-se a Gerência de Clientes Corporativos (quatro profissionais) e a Gerência de Poder Público (dois profissionais). O bom resultado desta iniciativa ficou demonstrado nos resultados de uma pesquisa realizada anualmente pela AES Sul, a **Pesquisa de Satisfação dos Clientes Corporativos**, aplicada pela empresa especializada H2R. Em sua segunda edição, a pesquisa avaliou em 2009 sete atributos de satisfação: Atendimento do Gerente de Conta, Imagem, Parceria, Informações e Comunicação, Fatura e Tarifas, Serviços - Qualidade do fornecimento - e Atendimento Telefônico - Call Center AT. A AES Sul apresentou a pontuação geral de 74,6% em 2009, frente a 73,4% obtidos em 2008. A performance da satisfação geral dos clientes corporativos é parte integrante do planejamento estratégico da empresa, sendo considerada para estabelecimento de futuras metas e planos de ação.

A fatia da participação dos clientes corporativos da AES Sul fica evidenciada no gráfico a seguir. Em 2009 eles representavam 743 unidades consumidoras, dentro das classes Industrial, Comercial e Serviços, ou seja, menos de 1% (0,065%) dos consumidores de energia, mas significativos 26% do total faturado pela empresa. O volume de energia consumido por esta classe de clientes correspondeu, em 2009, a 33% de toda a energia comercializada pela empresa.



Já no que tange a clientes do varejo, a pesquisa realizada anualmente pela ABRADÉE para medir a satisfação dos clientes apontou uma melhora significativa nos resultados.

Também de acordo com a pesquisa da ABRADDEE, o **ISQP** (Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida) auferido com relação aos clientes da AES Sul atingiu 87,1% em 2009, a segunda melhor avaliação recebida pela empresa em 10 anos de pesquisa.

Outro resultado muito positivo do ano de 2009 foi o resultado de 69,38% obtido pela AES Sul na pesquisa anual da ANEEL que revela o Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor (**IASC**). Este resultado representa uma melhoria frente ao ano de 2008, quando a AES Sul alcançou 67,38%.

Dimensão Social e Setorial			
Indicadores Sociais Externos			
Clientes/Consumidores			
Satisfação do cliente (%)	2007	2008	2009
IASC - índices de satisfação obtidos pela Pesquisa IASC - ANEEL	69,80	67,80	69,40
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 ABRADDEE	80,80	85,90	87,10

### 10.1 Clientes do Poder Público

A Gerência de Poder Público, voltada ao atendimento de clientes nas esferas municipal, estadual e federal, conseguiu, em 2009, realizar diversas negociações de históricas dívidas de prefeituras municipais, finalizando acordos no valor total de R\$ 31 milhões, maior volume anual já negociado pela empresa. A implantação da taxa de iluminação pública na maioria dos municípios da área de concessão vem tornando mais fácil a manutenção da adimplência das prefeituras, que tem, nos gerentes de contas, parceiros interessados em compreender e antecipar as necessidades das comunidades. De fato, uma meta para 2010 é, além das visitas periódicas feitas aos municípios, fazer contatos com as secretarias ligadas à indústria e desenvolvimento, no sentido de preparar a empresa para atender a demandas extras de energia elétrica, resultantes da instalação de novas fábricas ou equipamentos produtivos.

O **web site do Poder Público**, que atende as prefeituras municipais, teve em 2009 um importante incremento em relação ao exercício de 2008: aumento de 140% nas solicitações de cadastramento; aumento de 645% no número de solicitações de serviços; aumento de 236% no número de acessos.

O atendimento aos clientes da AES Sul em 2009 apresentou avanços importantes, tanto para clientes corporativos, quanto para clientes do varejo. A implantação de novas tecnologias, como o sistema de foto na leitura do consumo de energia elétrica, entre outros, colaborou para posicionar a empresa entre as cinco melhores no Brasil nos indicadores do Ciclo de Receita, conforme os critérios da ABRADDEE, do qual fazem parte: Inadimplência – Perdas – Índice de Revisão de Contas (IRC). Outra importante conquista foi o excelente resultado da taxa de arrecadação em 2009, de

99,50%, demonstrando um crescimento de 0,07% sobre o resultado de 2008. A seguir, importantes desenvolvimentos ocorridos na AES Sul em 2009.

## **10.2 Atendimento**

Em 2009, foi finalizada a padronização das lojas próprias da AES Sul, o que representa um total de 29 pontos de atendimento que marcam a presença da empresa nas comunidades, oferecendo conforto e segurança aos clientes, além de acessibilidade para portadores de necessidades especiais e atendimento individualizado. Esta iniciativa foi acompanhada de um novo esforço de capacitação para os atendentes.

Em 2009, foram credenciados 66 estabelecimentos comerciais na área de concessão da empresa (Pontos AES), com um total realizado de 42 mil atendimentos nesses locais. Os pontos AES ampliaram as possibilidades dos clientes falarem diretamente com a empresa, o que era uma demanda das comunidades. Atualmente, o total de pontos conveniados é de 66. A meta para 2010 é dar maior exposição à marca AES Sul nas áreas externas dos prédios comerciais dos conveniados, além de demarcar com mais clareza as áreas internas, também com melhor exposição da marca.

### **10.2.1 Por Você, Cliente**

Este programa está fundamentado no desejo da AES Sul de comprometer todo o seu corpo funcional com as necessidades do cliente, tornando o seu relacionamento com a empresa uma experiência agradável e positiva. O mote do programa é a frase “Obstinados pelo Atendimento”. Em 2009, foi implementado o Comitê de Atendimento, com objetivo de divulgar o programa, treinar todos os gestores (próprios e parceiros) e envolver as pessoas na vivência do atendimento. O programa contempla outras duas iniciativas, o ‘Seja Bem vindo’ e o ‘Vivenciar é Aprender’. Através do Seja Bem vindo foram capacitadas todas as lideranças, próprias e parceiras, conseguiu-se incluir o tema do programa na integração de novos colaboradores e também foram realizadas 14 Oficinas da Qualidade, em diversos pontos da empresa. Através do Vivenciar é Aprender, busca-se oportunizar aos colaboradores participar de uma experiência de atendimento ao cliente (processo de leitura, Call Center ou lojas), que em 2009, foi experimentado por 190 colaboradores. Também foi implementado um Plano de Reconhecimento Interno para Elogios de Clientes e uma premiação para pessoa ou equipe com bônus de R\$ 200,00 e um certificado de reconhecimento.

### **10.2.2 Hospital com Mais Saúde**

O programa, criado em meados de 2006, objetiva arrecadar, através da conta de energia, doações oriundas da população, que são integralmente repassadas aos hospitais. Este teve continuidade em 2009, somando 54 hospitais da área de concessão inscritos, contribuições de R\$ 1,1 milhão e arrecadação total, desde a implantação, de R\$ 3,6 milhões. A meta para 2010 é aumentar a arrecadação, com uma atuação maior do Gerente de Contas, inclusive facilitando o intercâmbio de experiências bem sucedidas entre cidades e hospitais.

### **10.2.3 Índice de Revisão de Contas (IRC)**

A AES Sul encerrou o ano de 2009 com o índice de revisão de contas de 1,93, a cada 10.000 contas emitidas, o que representou uma melhoria de 19% em relação ao ano anterior.

### **10.2.4 Implantação de foto na leitura em campo**

Foi implantada em julho de 2009, em toda a empresa, a coleta de imagem do medidor (foto) no momento em que o leiturista realiza a leitura em campo. As fotos são coletadas quando a leitura informada representa um consumo superior à média individual do cliente, ou seja, há uma discrepância no padrão de consumo. Com esta tecnologia, foi possível reduzir novos deslocamentos para confirmar leituras tomadas em campo na ordem de 16%, também agilizando a resolução das inconsistências de faturamento, reduzindo os índices de faturas anuladas por erro de leitura (IRC) e disponibilizando mais uma ferramenta para o Call Center, quando do atendimento de reclamações desta natureza.

### **10.2.5 Fatura em Braille e Fatura por E-mail**

Implantada em 2008, a disponibilização da fatura em Braille é mais uma ação da empresa no sentido da inclusão de todos os públicos com os quais se relaciona. Uma meta para 2010 é a consolidação do serviço de envio de fatura por email, que já foi implementado em 2009, mas ainda em pequena escala.

### **10.2.6 Torpedo SMS**

Em 2009, foi implementado em todos os 118 municípios da área de concessão o envio de mensagens SMS (texto por celular) do cliente para a empresa, para permitir ao cliente informar sobre a interrupção do serviço. Este novo canal de comunicação finalizou o ano de 2009 respondendo por 28% dos atendimentos realizados por falta de energia.

### **10.2.7 URA**

Atendimento automático para informação de falta de energia via Call Center. Com este novo sistema, implantado em 2009, o cliente pode discar o 0800 707 7272 e registrar sua reclamação de forma rápida, fácil e segura, apenas digitando em seu telefone fixo ou celular o seu código de cliente e a opção do serviço desejado. Para os clientes que desejam informações complementares ou preferem falar com um atendente, a opção permanece disponível.

### **10.2.8 Mídia integrada**

O uso da fatura para divulgação de produtos e serviços de clientes industriais e comerciais continuou a apresentar bons resultados: em 2008, o faturamento atingiu R\$ 205.697,20, subindo para R\$ 405.665,51 em 2009. Algumas vantagens para o anunciante, além da facilidade e

segurança da entrega da mensagem ao consumidor final, são a segregação por área, classe de consumo e cidade. Empresas de telefonia celular e incorporadoras imobiliárias estão entre os anunciantes que se utilizam desta mídia.

As parcerias com jornais, que utilizam as faturas da AES Sul para cobrança das assinaturas dos leitores, subiram de quatro grupos jornalísticos em 2008, para nove grupos em 2009, com um total de 13 jornais conveniados (quatro pertencem ao Grupo Editorial Sinos).

### 10.3 Canais de Relacionamento

**Evolução dos Canais de Relacionamento**

	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Lojas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Conselho de Consumidores		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Call Center - BT			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
WEB Site Institucional				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Call Center - AT				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Ouvidoria							X	X	X	X	X	X	X
Convenio Judiciário							X	X	X	X	X	X	X
Convenio Imobiliárias							X	X	X	X	X	X	X
Convenio Lotéricos - Pagt. Sem fatura.							X	X	X	X	X	X	X
WEB Serviços									X	X	X	X	X
Gerente de contas Poder Público										X	X	X	X
Gerente de contas Clientes Corporativos										X	X	X	X
WEB - Poder Público											X	X	X
WEB - Clientes Corporativos											X	X	X
PONTO AES												X	X
TORPEDO												X	X
URA - Falta de energia													X

### Acessos aos canais de atendimento da AES Sul – 2009

Canal de atendimento	Número de acessos
Call Center	2.655.700
Lojas	318.997
Pontos Conveniados AES	42.000
Torpedo	385.333
URA	48.734
Convênios	570.038
Internet	643.732

### 10.4 Tarifa

A tarifa de fornecimento é, de acordo com o Contrato de Concessão, reajustada anualmente e revisada a cada cinco anos. O reajuste, no caso da AES Sul, ocorre sempre no dia 19 de abril. No ano de 2009, a Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) autorizou o reajuste médio de tarifas de energia elétrica da AES Sul na ordem de 17,38%, sendo 9,03% relativos ao reajuste tarifário anual e 8,35% relativos aos componentes financeiros pertinentes, correspondendo a um efeito médio de 14,50% a ser percebido pelos consumidores cativos. O reajuste foi homologado através da Resolução homologatória 809 de 14 de abril de 2009, publicada no Diário Oficial da União no dia 17 de abril de 2009, e entrou em vigor a partir do dia 19 de abril de 2009.

Ao calcular os índices de reajuste, a ANEEL considera a variação de custos que as empresas tiveram no decorrer de doze meses. A fórmula de cálculo inclui custos gerenciáveis, sobre os quais incide o IGP-M e o fator X, conforme fórmula paramétrica estabelecida no contrato de concessão, e custos não gerenciáveis, como energia comprada de geradoras, Conta de Consumo Combustível (CCC), Reserva Global de Reversão (RGR), Conta de Desenvolvimento Energético (CDE), taxa de fiscalização e encargos de transmissão. O reajuste tarifário de 2009 foi também impactado pela publicação da Resolução homologatória nº 800, de 7 de abril de 2009, que homologou o resultado definitivo da segunda revisão tarifária periódica, decorrentes dos aprimoramentos metodológicos estabelecidos na REN nº 338/2008 e as contribuições recebidas na CP nº 009/2009.

Dimensão Social e Setorial			
Indicadores Sociais Externos			
Clientes/Consumidores			
a) Excelência no Atendimento	2007	2008	2009
<b>Perfil de consumidores e clientes</b>			
<b>Venda de energia por classe tarifária (GWh): % do total</b>			
Residencial	23,60	23,10	24,60
Residencial Baixa Renda	3,10	3,10	3,10
Comercial	14,70	14,40	15,10
Industrial	35,60	35,20	32,60
Rural	14,70	16,20	16,40
Poder público	2,90	2,80	2,80
Iluminação pública	3,10	3,00	3,10
Serviço público	2,30	2,20	2,30
<b>Atendimento ao consumidor</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Total de ligações atendidas (Call Center)	3.126.088	2.955.129	2.655.700
Número de atendimentos nos escritórios regionais	226.345	310.722	318.997
Número de atendimento por meio da internet	683.122	571.270	643.732
Reclamações em relação ao total de ligações atendidas (%)	25,14	27,72	34,67
Tempo médio de espera até o início de atendimento (minutos)	0,38	0,58	1,32
Tempo médio de atendimento (minutos)	2,82	3,17	3,25
<b>Número de reclamações de consumidores encaminhadas</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
à empresa	3.606	4.207	3.644
à Aneel (agências estaduais/regionais)	545	662	651
Ao Procon	25	16	29
à Justiça	3.271	3.224	2.458

Dimensão Social e Setorial			
Indicadores Sociais Externos			
Clientes/Consumidores			
Reclamações - principais motivos	2007	2008	2009
Reclamações referentes a prazos na execução de serviços (%)	1,66	1,91	1,56
Reclamações referentes ao fornecimento inadequado de energia (%)	0,51	0,63	0,42
Reclamações referentes a interrupções (%)	72,41	69,37	72,19
Reclamações referentes à emergência (%)	5,73	5,80	5,66
Reclamações referentes ao consumo/leitura (%)	1,24	1,64	1,32
Reclamações referentes ao corte indevido (%)	0,02	0,04	0,02
Reclamações por conta não entregue (%)	2,99	5,27	4,63
Reclamações referentes a serviço mal executado (%)	0,02	0,04	0,03
Reclamações referentes a danos elétricos (%)	0,69	0,66	0,47
Reclamações referentes a irregularidades na medição (fraude, /desvio de energia) (%)	0,93	0,97	0,55
Outros - especificar (%) (Técnicos - Poste Caindo, Luz Fraca Forte, Vegetal na Rede, Luz Oscilando)	13,80	13,66	13,14
Reclamações solucionadas	2007	2008	2009
Durante o atendimento (%)	0	0	0
Até 30 dias (%)	98,20	98,52	98,90
Entre 30 e 60 dias (%)	1,28	0,90	0,63
Mais que 60 dias (%)	0,52	0,58	0,47
Reclamações julgadas procedentes em relação ao total de reclamações recebidas (%)	86,00	85,00	85,00
Reclamações solucionadas em relação ao número de reclamações procedentes (%)	103,00	106,00	106,00
Quantidade de inovações implantadas em razão da interferência do ouvidor e/ou do serviço de atendimento ao consumidor	6	16	17



## 11. Nossos Colaboradores

No que tange à gestão de pessoas, o compromisso assumido pela AES Sul está expresso em seu Mapa Estratégico e reflete uma filosofia de valorização e estímulo que permeia todas as empresas do Grupo AES Brasil: “Proporcionar um ambiente de desenvolvimento e crescimento.” Na busca da melhoria contínua, a empresa fomenta a cultura da qualidade e da excelência, promovendo nos colaboradores o engajamento e comprometimento, consigo próprios e com tudo o que acontece no ambiente do negócio. A pesquisa anual da AES Corp realizada com os colaboradores revela o bom resultado desta estratégia, tanto na adesão de 94% dos colaboradores respondentes, uma vez que a participação é voluntária, quanto no índice de 83% de satisfação dos colaboradores com a empresa.

Outras iniciativas que revelam a importância estratégica das pessoas na AES Sul são programas como o “**Pé na Estrada**”, através do qual a diretoria da empresa (presidente da AES Brasil, diretoria da AES Sul e outras lideranças) visita diversos pontos da área de concessão, com objetivo de escutar e trocar idéias com os colaboradores. A partir das visitas, é elaborado um plano de ação para atender aos pontos debatidos nos encontros. Em 2009, foram realizadas três visitas, no mês de abril, nas cidades de Uruguaiana, Santa Maria e Novo Hamburgo, com um total de 565 participantes.

Da mesma forma, o “**Round Table**” busca identificar e analisar, através da realização de grupos focais, as necessidades e expectativas das diferentes categorias de colaboradores. A ação é coordenada pelo RH, e nela as pessoas são estimuladas a falar sobre o que acreditam que está ou não está funcionando na empresa. Os resultados são levados à liderança, que os divulga para as equipes. Planos de ação são estabelecidos para trabalhar fatores que estejam interferindo na satisfação dos colaboradores. Participaram do Round Table, em 2009, 67 colaboradores, nos meses de maio e junho.

### 11.1 Desenvolvimento Profissional

As atividades relacionadas à capacitação e desenvolvimento da AES Sul são projetadas pelas lideranças, com apoio da Área de RH. Com base no Sistema de Avaliação de Desempenho, são levantadas as necessidades de treinamento específicas para os colaboradores de todos os níveis, observando-se as competências comportamentais esperadas. A empresa objetiva capacitar todos os seus colaboradores com treinamentos para formação, reciclagem, novos métodos e técnicas, promovendo a especialização e aumento da competência, formando profissionais capazes de assumir novos desafios, metas e cargos, com foco na evolução de sua carreira profissional. Os colaboradores conhecem seu plano individual de treinamento e entendem a correlação com seu desenvolvimento profissional e pessoal com sua possibilidade de ascensão na empresa.

Os principais treinamentos disponibilizados para os colaboradores com o objetivo de reforçar a apreensão da cultura da excelência e contribuir para a integração à organização são os seguintes:

- \*Cliente em Primeiro Lugar: para todos os colaboradores das áreas comerciais, técnica e operacional;
- \*Norma Regulamentadora - Segurança no Sistema Elétrico de Potência – NR 10: para eletricitistas, coordenadores, técnicos e engenheiros;
- \*Ética nos Negócios: todos os colaboradores;
- \*APEX e Ferramentas da Qualidade: todos os colaboradores;
- \* Programa Leader Teacher – Líder ensinando pelo exemplo: todos os colaboradores;
- \*Jornadas Técnicas – Incentivam inovações e melhorias: todos os colaboradores;
- \*ISO 9001 e ISO 14001: todos os colaboradores;
- \*Formação de Multiplicadores do Conhecimento: todos os colaboradores.

O programa APEX – AES Performance Excellence – tem grande importância para o desenvolvimento da cultura da excelência, e baseia-se em três fundamentos principais: ambiente (buscar referências, novos paradigmas, inclusive em empresas de outros segmentos); infraestrutura (selecionar projetos vinculados aos objetivos corporativos) e métodos e ferramentas (metodologias de 5S e PDCA).

A capacitação da força de trabalho da AES Sul é realizada através de multiplicadores internos, colaboradores que, além das atividades normais, são preparados em técnicas pedagógicas para atuarem como multiplicadores. A empresa possui estrutura física própria para os treinamentos, através da sede da Educação Corporativa e do Centro de Treinamento Operacional, com toda infraestrutura necessária para um ensino de excelência. Os treinamentos presenciais externos incluem congressos, seminários, jornadas técnicas e parcerias com universidades. Conta, também, com técnicas de Educação à Distância, como o Portal da Educação Corporativa, que se utiliza do sistema *e-learning*, com temas diversificados para facilitar a disseminação do conhecimento, principalmente para todos os colaboradores de campo (informática, língua portuguesa, redação e temáticos), além de programas da TV Corporativa, como o Programa Educar.

A AES Corp possui uma parceria com a *Darden School of Business da Universidade de Virginia*, nos Estados Unidos, para treinamentos de lideranças com ênfase em Gestão. Essa universidade foi escolhida por 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 que são realizados em regime de imersão e, dependendo de sua natureza, duram até duas semanas.

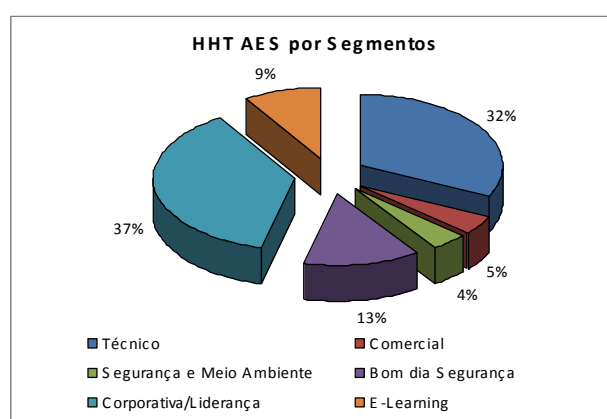
Os programas de Educação Continuada (MBA, Pós-Graduação, Mestrado e Especialização) são ministrados externamente por entidades de renome, e há também o *MBA In Company*, com acesso a todos colaboradores interessados e valores acessíveis (cerca de 30% do valor de mercado). Para o planejamento de carreira são realizados *job rotation* e missões especiais em outras empresas da AES no exterior. O *job rotation* é coordenado pelo RH de forma integrada às necessidades estratégicas de cada área e perfil profissional identificado nos colaboradores através do Mapeamento de Competências das lideranças.

Entre as importantes realizações da AES Sul em 2009 encontram-se a atualização do Mapeamento de Competências de 84 colaboradores, a realização do Programa Líder em Ação, focado em liderança, segurança e relacionamento, para coordenadores e encarregados de empresas parceiras, pelo qual passaram 221 pessoas e a realização de três encontros do Programa de Desenvolvimento de Lideranças. O Programa de Desenvolvimento Continuado (PDC), cujo objetivo é avaliar o nível de relação entre equipe e gestor, teve continuidade, sendo reavaliadas 58 equipes, das quais 43 obtiveram os conceitos “A” e “B”.

#### Programas de Educação Continuada AES Sul

<b>Principais Programas</b>	<b>Público</b>
<b>Bolsa de Estudo</b> - objetiva contribuir na formação dos colaboradores em cursos técnicos e de graduação auxiliando na qualificação profissional, através de incentivo financeiro de 35% no curso das mensalidades.	Todos os colaboradores AES Sul
<b>Parcerias com Instituições de Ensino</b> - As parcerias com instituições de ensino na área de concessão da AES Sul buscam reduzir os investimentos nos cursos de educação continuada (cursos de graduação, técnicos e pós-graduação) para todos os colaboradores e familiares, oferecendo descontos de 5 a 20% em algumas instituições de ensino.	Todos os colaboradores AES Sul e familiares
<b>Programa de Idiomas</b> - Aplica-se aos colaboradores que necessitam de conhecimentos de idioma estrangeiro para desempenhar as atividades do cargo, e que não possuam a proficiência exigida, e para os colaboradores que necessitem do idioma no exercício de posições futuras, normas e procedimentos de trabalho.	Colaboradores cujo domínio do idioma seja obrigatório
<b>MBA</b> - Programa de MBA onde todos os colaboradores da empresa têm acesso a cursos de pós-graduação com valor mais acessível. Este programa tem como objetivo desenvolver competências e habilidades em seus participantes, alinhadas com os objetivos estratégicos da empresa.	Todos os colaboradores AES Sul

A AES Sul beneficiou com bolsas de estudo 112 colaboradores em 2009, além de contabilizar 63 pessoas no programa de MBA e 18 pessoas no programa de idiomas. Os treinamentos *E-Learning* contabilizaram 618 participações em 2009. Foram realizadas em 2009 99 HHT (homem X hora treinada) de treinamento para diversas áreas, conforme demonstra o gráfico abaixo:



Outros fatos relevantes ocorridos em 2009 foram: a criação de um banco de currículos para Recrutamento de Eletricistas, com candidatos pré-avaliados, segmentados por região, para agilizar as admissões nos municípios aonde venham a haver vagas; a Formação de Eletricistas (CCERAD), com treinamento para aquelas pessoas já admitidas, o que reduziu a quantidade de treinamentos e aumentou o percentual de aproveitamento das pessoas treinadas; a criação dos “Espaço Desenvolver” em todas as regionais, para promover o auto-desenvolvimento dos colaboradores.

Também foi apresentado um projeto de P&D com foco no desenvolvimento de uma interface para permitir a deficientes visuais operarem o sistema comercial. O projeto de Inclusão de Deficientes Visuais foi aprovado na primeira fase.

Dimensão Social e Setorial			
Indicadores Sociais Internos			
Empregados/empregabilidade/administradores			
f) Desenvolvimento profissional	2007	2008	2009
Perfil da escolaridade - discriminar, em percentagem, em relação ao total dos empregados			
_Ensino Fundamental (%)	5,38	5,19	7,98
_Ensino Médio (%)	50,62	49,60	65,74
_Ensino Superior (%)	37,51	38,29	19,51
_Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado) (%)	6,49	6,92	6,76
Analfabetos na força de trabalho (%)	0,00	0,00	0,00
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação (%)	1,97	1,77	1,14
Quantidade de horas de desenvolvimento profissional por empregado/ano	129	112	115

## 11.2 Recrutamento e Seleção

As características e habilidades dos colaboradores são definidas no mapeamento das **Competências Técnicas e Comportamentais**. Quando há posições em aberto, a AES Sul prioriza o recrutamento interno, somente buscando no mercado quando o perfil necessário não é encontrado no grupo. O processo de seleção, coordenado pelo RH, se inicia com a análise do perfil do cargo e tem como base a descrição do cargo, formação, conhecimentos específicos e habilidades comportamentais. A vaga é divulgada através do **Job Posting** via intranet, e-mail e mural AES Brasil, para todos os colaboradores.

Após a análise dos currículos, os candidatos passam por técnicas seletivas. As oportunidades de carreira não se limitam à AES Sul. O colaborador pode desenvolver sua carreira em outras empresas da AES no mundo, através de **Job Posting** da AES Corp. Ao final de cada processo seletivo, interno ou externo, todos os candidatos são comunicados, sendo aprovados ou não.

A avaliação de desempenho de 100% dos colaboradores da AES Sul é coordenada pelo RH com o uso da metodologia 360°, que é aplicada para todos os níveis, possibilitando o *feedback* de todas as áreas com as quais o colaborador interage, reduzindo a subjetividade e dando maior credibilidade ao processo. Já a avaliação dos executivos é coordenada pela AES Brasil, com o apoio da área de RH da AES Sul.

A avaliação de desempenho é realizada utilizando-se um sistema informatizado, via intranet/internet, para garantir a confidencialidade dos dados. O processo 360º acontece via intranet e é totalmente confidencial, incluindo a auto-avaliação, avaliação por pares, subordinados e pelo supervisor imediato. Os comportamentos e resultados são avaliados pelos seguintes conceitos: excede os padrões, atende acima dos padrões, atende os padrões, necessita melhoria e distante dos padrões.

A gestão da remuneração na AES Sul também é gerida pela metodologia Hay, levando em consideração o comparativo no segmento de energia elétrica e para os demais níveis um mercado selecionado. O pacote de remuneração é composto pelo Salário Nominal, Adicionais, Benefícios (quadro Principais Benefícios abaixo) e o Programa de Participação nos Resultados (PPR). Os principais métodos de reconhecimento e incentivo, visando estimular a obtenção de metas de alto desempenho e promover a cultura da excelência, são:

**\*Dia do Eletricista**, um encontro anual de agradecimento à categoria;

**\*Rodeio de Segurança**, uma competição anual entre eletricistas, onde podem demonstrar as melhores práticas de segurança, normas e procedimentos de trabalho;

**\*Dia do Multiplicador do Conhecimento**, uma homenagem aos multiplicadores, internos e externos, que realizaram ações de capacitação e desenvolvimento;

**\*Convenção do PDL**, um encontro anual de agradecimento e integração, para líderes, talentos e sucessores;

**\*APEX**, voltado para todos os colaboradores que concluíram projetos, é evento anual que premia os três projetos que se destacaram pelos critérios: impacto financeiro, uso das ferramentas da qualidade e aplicabilidade. O primeiro colocado participa da premiação no âmbito da Corp. No âmbito AES Corp: Anualmente é realizado um mega evento para premiar os projetos com os critérios: impacto financeiro, escolha popular e inovação. Periodicamente, são realizados encontros com objetivo de compartilhar as experiências e a evolução e resultados dos projetos;

**\*Política de Reconhecimento**, composta por: Reconhecimento gerencial, que ocorre a cada três meses; Realizações excepcionais e competências de liderança. Reconhecimento por Valores AES (anual): Reconhecimento para colaboradores que sejam modelo na demonstração de valores da AES, que ocorre por ocasião do “Pé na Estrada”; e Reconhecimento Dinâmico (mensal): Reconhecimento por resultado acima do esperado para o cargo. Aplicam-se a todos os líderes e colaboradores.

### 11.3 Remuneração

Na AES Sul, a gestão para o alto desempenho e a estrutura de cargos e salários é definida pela Gerência de Recursos Humanos e tem como base o **Plano de Cargos e Carreira**, que passou por reestruturação, sendo lançado sob o nome de **Siga Livre – Programa de Crescimento**

**Profissional**. Seu principal objetivo é distribuir e adequar as atividades frente às demandas de mercado, respondendo de maneira eficaz às necessidades e interesses dos *stakeholders* e estimulando a resposta rápida e o aprendizado organizacional. Em 2009, a revisão do Plano de Carreira da AES Sul permitiu a promoção de 167 colaboradores, que mudaram de cargo ou de nível salarial.

## Ciclo de Gestão de Pessoas Voltado ao Alto Desempenho



A empresa utiliza a **Metodologia HAY** (avaliação de cargos por pontos), que tem como objetivo classificar, avaliar e dividir os cargos em grades salariais, conforme o grau de responsabilidade. Além do aspecto funcional dos cargos, os colaboradores participam de grupos de trabalho, já expostos no item ESTRATÉGIA, OBJETIVOS E COMPROMISSOS, que são núcleos utilizados para comunicação, compartilhamento de conhecimento, habilidades e cooperação. Para a empresa, integração, cooperação e da comunicação são competências prioritárias para aqueles que atuam na gestão de pessoas, e são valorizadas no PDL (Programa de Desenvolvimento de Lideranças) onde um módulo específico trata do desenvolvimento da comunicação eficaz. No modelo de gestão de pessoas da AES Sul, os líderes têm o papel de ser o canal de comunicação entre o topo e a base da organização, em mão dupla.

Dimensão Social e Setorial			
Indicadores Sociais Internos			
Empregados/empregabilidade/administradores			
b) Remuneração, benefícios, carreira	2007	2008	2009
Remuneração			
Folha de pagamento bruta (R\$ mil)	35.833,00	37.652,00	39.494,00
Encargos sociais compulsórios (R\$ mil)	13.607,00	14.110,00	14.418,00
c) Participações nos resultados	2007	2008	2009
Investimento total em programa de participação nos resultados da empresa (R\$ mil)	5.481,00	4.749,00	10.047,00
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	15,30	12,61	25,44
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)	43,81	45,40	54,77
Divisão da menor remuneração da empresa pelo salário mínimo vigente (inclui participação nos resultados e programa de bônus)	2,32	2,89	3,78
d) Perfil da remuneração - identificar a percentagem em cada faixa de salários	2007	2008	2009
até 5 salários mínimos	59,95	60,30	60,60
de 6 até 10 salários mínimos	25,30	25,10	25,00
de 11 até 15 salários mínimos	6,80	6,70	6,60
Acima de 15 salários mínimos	7,90	7,90	7,80
Por categorias (salário médio no ano corrente) - R\$	2007	2008	2009
cargos de diretoria	25.370,25	27.246,75	26.423,75
cargos gerenciais	10.242,64	10.704,42	9.897,52
cargos administrativos	2.558,65	3.250,96	2.354,10
cargos de produção	2.073,36	2.095,73	2.334,06

## 11.4 Benefícios

Dimensão Social e Setorial			
Indicadores Sociais Internos			
Empregados/empregabilidade/administradores			
b) Remuneração, benefícios, carreira	2007	2008	2009
Benefícios	2007	2008	2009
Educação (R\$ mil)	760,00	668,00	449,00
Alimentação (R\$ mil)	3.718,00	3.865,00	5.725,00
Transporte (R\$ mil)	134,00	145,00	169,00
Saúde (R\$ mil)	2.324,00	2.578,00	3.034,00
Fundação (R\$ mil)	2.874,00	2.891,00	3.002,00
Outros (especificar)	NA	NA	NA

## 11.5 Medicina do Trabalho e Qualidade de Vida

O compromisso da AES Sul com a saúde dos colaboradores revela-se nos diversos programas voltados à qualidade de vida e bem-estar, como Ginástica Laboral – que conta com adesão de 52% dos colaboradores – Campanha de Vacinação e Campanhas específicas. Em 2009, pela primeira vez a empresa realizou uma campanha de vacinação contra a gripe comum, através da qual foram vacinados 453 colaboradores, ou 50% do efetivo. Também merecem destaque o **Programa Viva Bem, Viva Mais**, que estende ações até as famílias dos colaboradores, e o **Programa de Apoio Pessoal (PAP)**, focado em preservar e restabelecer o bem-estar emocional e social do colaborador e de sua família, através do aconselhamento especializado do colaborador em questões, no âmbito pessoal ou profissional, relacionadas com conflitos de relacionamento, problemas familiares, de comportamento, stress, ansiedade e depressão, situações traumáticas (perdas, luto, violência e assédio), dificuldades pessoais, profissionais e financeiras, dúvidas e problemas legais, problemas relacionados ao abuso de álcool/drogas. O PAP é acessado via 0800, todos os colaboradores têm acesso, é extensivo a dependentes imediatos de colaboradores casados e familiares de colaboradores solteiros que morem sob o mesmo teto. Outros benefícios e serviços destinados aos colaboradores nesta área são: assistência médica, previdência privada, seguro de vida, alimentação, assistência odontológica.

Também em 2009, a AES Sul desenvolveu os programas **Respire Saúde**, que teve 24 inscritos; o **Programa Alimente-se Bem**, com 110 inscritos, e realizou exames periódicos de saúde em 346 colaboradores.



## 11.6 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.

Dimensão Social e Setorial			
Indicadores Sociais Internos			
Empregados/empregabilidade/administradores			
a) Informações gerais	2007	2008	2009
Número total de empregados	893	867	902
Empregados até 30 anos de idade (%)	49,61	45,79	40,69
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	29,00	32,18	37,47
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	17,81	17,30	16,30
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	3,58	4,73	5,54
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	24,41	24,45	25,50
Mulheres em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	1,23	1,27	1,22
Empregadas negras (pretas e pardas) em relação ao total de empregados (%)	0,45	0,35	0,33
Empregados negros (pretos e pardos) em relação ao total de empregados (%)	1,90	3,00	3,22
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	1,43	1,43	1,43
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	5,04	6,11	5,99
Empregados do programa de contratação de aprendizes (%)	2,58	2,65	2,55
Empregados portadores de deficiência	18	21	25
g) Comportamento frente a demissões	2007	2008	2009
Número de empregados ao final do período	893	867	902
Número de admissões durante o período	192	48	79
Reclamações trabalhistas iniciadas por total de demitidos no período (%)	29,60	42,30	53,40
Reclamações trabalhistas	2007	2008	2009
Montante reivindicado em processos judiciais (R\$ mil)	130.410	121.720	108.760
Valor provisionado no passivo	35.210	35.930	29.970
Número de processos existentes	599	616	699
Número de empregados vinculados nos processos	599	616	699
h) Preparação para aposentadoria	2007	2008	2009
Investimento em previdência complementar (R\$ mil)	2.874,00	2.891,00	3.002,00
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar	494	450	459
Número de beneficiados pelo programa de preparação para aposentadoria	0	0	0

## 12. Nossos Fornecedores

Um relacionamento transparente e ético com fornecedores, estabelecendo parcerias baseadas no respeito e nas oportunidades de mútuo desenvolvimento, não só de organizações, mas de pessoas, é a base de todas as iniciativas da AES Sul voltadas a este público. A empresa busca no mercado fornecedores de materiais, equipamentos e serviços que estejam aptos a estabelecer contratos que respeitem suas premissas básicas, nas quais se encontram, entre outras já citadas neste relatório, a promoção da saúde e da segurança como bens fundamentais, o repúdio ao trabalho infantil e degradante, entre outros compromissos.

A AES Sul adota o modelo de **Gestão Integrada da Cadeia de Suprimentos**, que compreende três aspectos de gestão: Fornecedores, Compras e Demanda/Logística. O alinhamento das estratégias de suprimentos com as do negócio estabelece um relacionamento da área com os clientes internos, numa visão sistêmica. Os fornecedores devem atender aos requisitos da empresa, o que é assegurado com o Mapa de Relacionamento, que evidencia o cumprimento com o estabelecido nas normas, procedimentos e contratos firmados. A qualificação e a seleção dos fornecedores de materiais e serviços seguem critérios rigorosos, como Diretrizes Básicas de Segurança, Meio Ambiente, Código de Ética e Conduta, Licenças, Comprovação de Treinamentos e Qualificação dos Funcionários, Atestado de Capacidade Técnica, entre outros. Os principais requisitos para os fornecedores de materiais são: qualidade, prazo, quantidades e cumprimento de Normas Técnicas e de Conformidade. Os principais requisitos a serem atendidos pelos fornecedores de serviços são: qualidade, garantia de execução técnica com segurança, prazo e Cumprimento de Normas Técnicas e de Conformidade.

### 12.1 Treinamento e Desenvolvimento

Para incentivar os fornecedores a melhorar seu desempenho e aprimorar as medidas de segurança, são adotadas diversas sistemáticas, como Treinamentos Integrados para Terceiros, Participação no Rodeio de Energia, Encontros com Fornecedores e Auditorias. O envolvimento e comprometimento dos fornecedores que atuam diretamente nos processos da AES Sul com os Valores, incluindo aspectos relativos à responsabilidade socioambiental, à segurança e à saúde ocupacional e aos princípios éticos do código de conduta, bem como procedimentos de instruções de trabalho, ocorrem por meio de diversas atividades, como Participação em Treinamentos Integrados para Terceiros, Participação no Rodeio de Energia, Encontros com Fornecedores e Palestras Periódicas sobre Valores.

Em 2009, a AES Sul adotou normas estabelecidas pelo Grupo AES Brasil, entre as quais a mudança na contratação de valores superiores a US\$ 100 mil dólares, que passou a ser feita de forma corporativa via AES Brasil. Com isto, as compras de materiais em âmbito local só passaram a ser feitas com valores inferiores ao mencionado.

Uma ação relevante ocorrida no exercício, as “**Verificações em Campo**”, permitiu auditar o trabalho de aproximadamente 12 empresas fornecedoras de serviços (representando cerca de 90% de todo o serviço contratado pela AES Sul) em suas atividades no que tange às rotinas da AES Sul. Através

desta ação, foram localizadas não-conformidades (rotinas de RH, por exemplo) e pode-se então oferecer às empresas uma consultoria específica, no sentido de solucionar os problemas. Contabilizaram-se 256 horas de trabalho em campo e 16 reuniões com fornecedores no período.

O projeto **Desenvolvimento socioambiental de fornecedores estratégicos** teve suas bases lançadas em 2009, com o objetivo de desenvolver uma sistemática que estimule a cadeia produtiva a atuar de forma responsável nas questões socioambientais. Aproximadamente 100 empresas fornecedoras, que representam cerca de 80% do volume contratado pela AES Sul, serão trabalhadas em 2010, para que se possa conhecer as ações sociais e ambientais que desenvolvem, estudar as práticas do setor para estimular a cadeia produtiva, preparar uma sistemática para estimular as empresas a atuarem nas áreas social e ambiental e, finalmente, realizar ações que permitam perpetuar a ação.

## 12.2 Contratos de Energia

No caso de **contratação de energia**, a AES Sul contrata 100% de energia do seu mercado e realiza previsão de carga com cinco anos de antecedência. O sistema de gestão de contrato de suprimentos de energia e transporte, da área de comercialização, tem contribuído para minimizar o risco operacional.

Em 2009, a empresa ficou subcontratada em função do efeito da descontratação da UTE Uruguiana, ocorrida em 2008 que deixou de gerar energia em função da falta de gás contratado da Argentina. A distribuidora, porém, está com “exposição involuntária” homologada pelo órgão regulador. O nível de contratação da empresa ficou em 96,7%, que ocasionou uma compra complementar no mercado de curto-prazo de 273 GWh para suprir o seu mercado. Como medida mitigadora, a AES Sul participou, em 2009, do leilão de ajuste e de vários mecanismos de compensação de sobras e déficits – MCSD para reduzir o seu déficit.

O exercício fechou com evolução na participação de leilões (CCEAR's), alcançou 63% em 2009, dada a substituição dos Contratos Bilaterais, que foram finalizados em 2008, os Contratos Iniciais que estão reduzindo gradativamente os volumes contratados e a descontratação de Uruguiana. A forte sazonalidade da carga da AES Sul, com variações de até 30%, que tem como consequência uma contratação mensal não uniforme devido às restrições de sazonalização dos contratos.

Valores em GWh	
Energia Comprada	2009
1) Itaipu	2.205
2) Contratos Iniciais	226
3) Contratos Bilaterais	186
3.1) Com Terceiros	-
3.2) Com Parte Relacionada	186
4) Leilão (CCEAR)	5.060
5) PROINFA	190
6) Mecanismo de Compensação de Sobras e Déficits (MCSD)	191
7) Mercado de Curto Prazo (MCP)	274
Total	8.333

Dimensão Social e Setorial			
Indicadores Sociais Internos			
Empregados/empregabilidade/administradores			
i) Trabalhadores terceirizados	2007	2008	2009
Número de trabalhadores terceirizados/contratados	2.331	2.237	2.034
Custo total (R\$ mil)	74.512,00	100.924,00	91.646,00
Trabalhadores terceirizados/contratados em relação ao total da força de trabalho (%)	72,00	72,00	69,00
Perfil da remuneração - identificar a percentagem de empregados em cada faixa de salários	ND	ND	ND
<b>Perfil da escolaridade - em relação ao total de terceirizados - discriminar (em %)</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			
Quanto ao trabalho infantil, trabalho forçado e condições de saúde e segurança no trabalho			
a) Seleção e avaliação de fornecedores	2007	2008	2009
Fornecedores inspecionados pela empresa / total de fornecedores (%)	0,00	10,00	10,00
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 (%)	0	0	0
b) Apoio ao desenvolvimento de fornecedores	2007	2008	2009
Número de capacitações oferecidas aos fornecedores	1.987	2.015	1.692
Número de horas de treinamento oferecidas aos fornecedores	38.362	72.796	57.695

## 13. Sociedade

Fortalecer a imagem de empresa sustentável e ser reconhecida como empresa de referência no que tange à responsabilidade social são pontos expressos no Mapa Estratégico da AES Sul, que dão fundamento às ações realizadas pela empresa em seu relacionamento com comunidades, na área social e ambiental. Outro importante ponto de apoio para as ações da empresa nesta área é o direcionamento do Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social, cujos indicadores gerais (sete) e setoriais (dois) são utilizados como parâmetro para todas as ações realizadas. A AES Sul vem buscando seus objetivos em diversas frentes, estabelecendo com o povo gaúcho uma relação de confiança e valorização de sua cultura, bem como de respeito ao seu patrimônio, tangível e intangível, como demonstram as ações realizadas.

No ano de 2009, a AES Sul apoiou mais de 30 projetos culturais e sociais, num investimento que excedeu R\$ 2,7 milhão, apesar da instabilidade do mercado. Quarenta cidades da área de concessão foram contempladas com projetos, do que é exemplo o “Lâmpada Mágica”, que há mais de 10 anos leva espetáculos consagrados de artes cênicas para o interior do Rio Grande do Sul, realizando também oficinas de artes e integrando artistas e comunidades. Em 2009 foram realizadas 24 apresentações em 24 cidades diferentes, com um público total de 8.760 pessoas. As oficinas artísticas foram 21, beneficiando 1.114 pessoas. Entidades sociais beneficiadas com as doações arrecadadas à entrada dos espetáculos chegaram a 17.

Um projeto que terá início em 2010 é a Casa de Cultura e Cidadania, um espaço que será criado pela AES Sul em uma cidade da área de concessão ainda a ser definida, com objetivo de promover a cidadania de populações de baixa renda através de oportunidades de aprendizado, expressão e lazer.

### 13.1 Programa de Voluntariado Energia do Bem

O Programa de Voluntariado da AES Brasil foi reestruturado em 2009, seguindo a linha de atuação do Grupo AES Brasil, e passou a chamar-se Energia do Bem. Com o novo formato, a empresa passou a trabalhar em três frentes:

1. Distribuindo a energia do bem: mobilização dos colaboradores para campanhas pontuais e emergenciais, como Campanha do Agasalho, de Natal, entre outras. Em 2009, a empresa fez uma grande campanha para arrecadar agasalhos, conseguindo reunir 1.490 peças de roupa, que foram doadas às instituições inscritas no portal.
2. Agindo para transformar: visa estimular o engajamento social e a atuação voluntária de colaboradores em instituições parceiras da AES Sul. Em 2009, foram treinados 85 colaboradores para atuação voluntária na comunidade. Esta modalidade também contempla a seleção e acompanhamento de projetos sociais inscritos nos Conselhos Municipais da Criança e do Adolescente (CMDCA's), que recebem o repasse de 1% do imposto de renda devido pela empresa; a realização de palestras; atividades em escolas, comunidades, instituições e em projetos sociais da empresa. Foram realizados 64 eventos em escolas da área de concessão em 2009, com a participação de 7.895 alunos. 33 outros eventos

aconteceram com públicos diversos, como Corpo de Bombeiros, Polícia Civil, Brigada Militar, Defesa Civil e funcionários de prefeituras, com público total de aproximadamente 7.300 pessoas.

3. Empreendendo na comunidade: permite aos colaboradores apresentarem projetos sociais à empresa, para obter recursos financeiros que viabilizarão a realização de ações importantes para as comunidades.

### **13.2 Memorial Casa João Goulart**

Na área cultural, foi finalizado e entregue à sociedade o projeto Memorial Casa João Goulart, dentro do Programa de Restauração do Patrimônio Histórico da AES Sul, que teve início em 2008. A casa, localizada na cidade de São Borja, terra natal de “Jango”, reúne um vasto acervo pessoal, que conta a história do político e ex-presidente e de uma fase importante da república brasileira. O valor total investido excedeu R\$ 1 milhão, e o aporte feito em 2009 foi de aproximadamente R\$ 300 mil. A empresa lançará em 2010, dentro deste programa, outro projeto de porte similar: a Casa de Getulio Vargas, que deverá ser entregue em meados de 2011.

### **13.3 Programa de Eficiência Energética**

O Programa de Eficiência Energética (PEE) da AES Sul está integrado ao planejamento do sistema elétrico da empresa e permite otimizar a utilização de seus ativos em projetos junto a diversos clientes, tais como linha de financiamento para retrofit em equipamentos mais eficazes, mudanças em layouts e a incorporação de novos conceitos, junto aos usuários, sobre o uso racional da energia. Os objetivos do programa são reduzir o consumo de energia e a demanda, principalmente no horário de ponta, reduzindo o carregamento do sistema e, em alguns casos, viabilizando aumentos de carga sem a necessidade de investimentos em expansão do sistema. São aplicados, anualmente, cerca de 50% do total dos investimentos em projetos sociais para comunidades de baixa renda, proporcionando melhoria das condições das instalações elétricas e regularização da situação de consumo, proporcionando também melhoria nas condições de vida e inclusão social.

Em 2009, foram investidos aproximadamente R\$ 12,0 milhões em projetos de PEE, dos quais cerca de R\$ 4,9 milhões em projetos de bombeamento de água para lavouras de arroz irrigado na região oeste do estado. Foram atendidos 19 clientes e eficientizadas 62 estações de bombeamento visando obter uma redução de 7.011 MWh/ano de energia.

No segmento industrial foi investido R\$ 1,9 milhão em projetos com ações em iluminação, refrigeração, motores e outros, visando o aumento de produtividade da indústria com resultados de redução de demanda na ponta .

Entre os projetos voltados às áreas sociais, com foco em comunidades de baixo poder aquisitivo através do **Projeto Baixa Renda 2 – BR 2**, em 2009 foram regularizadas 874 unidades.

Também foi lançado em 2009 o **Projeto de Baixa Renda 3 – BR3**, primeiro projeto plurianual de eficiência energética da AES Sul, com previsão de investimento, em três anos, de aproximadamente

R\$ 20 milhões. O objetivo é regularizar a situação de consumo de energia de quatro mil famílias com consumo irregular, instalar kits de medição, kits internos de instalações elétricas, substituir geladeiras, distribuir lâmpadas fluorescentes compactas, instalar chuveiros eletrônicos e kits com coletor solar para aquecimento de água. Os dois projetos, BR2 e BR3, tiveram investimento de R\$ 4,1 milhões em 2009.

Dimensão Social e Setorial			
Indicadores Sociais Externos			
Clientes/Consumidores			
c) Tarifa Baixa Renda	2007	2008	2009
Número de clientes/consumidores com tarifa baixa renda	214.471	224.204	223.518
Total de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda em relação ao total de clientes/consumidores residenciais (%)	23,80	24,20	23,60
Receita de faturamento na subclasse residencial baixa renda (R\$ mil)	30.325	30.708	32.019
Total da receita de faturamento na subclasse residencial baixa renda em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial (%)	5,84	6,1	5,75
Subsídio recebido (Eletrobrás), relativo aos consumidores baixa renda (R\$ mil)	20.516	21.237	22.527

### 13.3.1 Escolas Estaduais

Foram executados em 2009 projetos de efficientização em 30 escolas estaduais na área de concessão da AES Sul, proporcionando maior conforto visual em 744 salas de aulas. Até a conclusão das etapas de medição e verificação de resultados e relatório final, prevista para fevereiro de 2010, serão investidos cerca de R\$700 mil.

### 13.3.2 Hospitais Filantrópicos

Em 2009, deu-se início à execução de projetos de efficientização em quatro hospitais filantrópicos, que dispõem de convênio com o SUS, e prestam atendimento às comunidades de baixo poder aquisitivo. A previsão de entrega das obras é junho de 2010, com investimento na ordem de R\$1 milhão.



Dimensão Social e Setorial			
Indicadores do Setor Elétrico			
Programa de Eficiência Energética (PEE) - 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
Recurso 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)	1.524	1.864	4.165
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	0
Total dos recursos no segmento ( C )	1.524	1.864	4.165
Total de unidades atendidas no segmento (D)	3.137	2.179	874
Recurso médio por consumidor (C/D)	0,5	0,9	4,8
População atendida (nº habitantes total residencial + baixa renda) (E)	3.130	8.212	3.496
Investimento médio por população atendida (custo total: residencial + baixa renda por habitante) (C/E)	0,49	0,23	1,19
<b>Comercial</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
Recurso médio por consumidor (C/D)	0	0	0
<b>Industrial</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)	95	0	1.843
Total dos recursos no segmento ( C )	95	0	1.843
Total de unidades atendidas no segmento (D)	1	0	1
Recurso médio por consumidor (C/D)	95	0	1.843
<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)	3.803	3.264	4.836
Total dos recursos no segmento ( C )	3.803	3.264	4.836
Total de unidades atendidas no segmento (D)	28	38	62
Recurso médio por consumidor (C/D)	136	86	78
<b>Iluminação pública</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 kW instalado (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)	684	175	1.014
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	0
Total dos recursos no segmento ( C )	684	175	1.014
Total de unidades atendidas no segmento (D)	11	8	33
Recurso médio por consumidor (C/D)	62	22	31
<b>Poder público</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Sem ônus para o consumidor (A)	0	8	36
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	0
Total dos recursos no segmento (C)	0	8	36
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0	1	1
Recurso médio por consumidor (C/D)	0	8	36

Dimensão Social e Setorial			
Indicadores do Setor Elétrico			
<b>Gestão Energética Municipal</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>Educação - conservação e uso racional de energia</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>Aquecimento solar (para substituição de chuveiros elétricos)</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>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 de Recursos em Projetos de Eficientização Energética (R\$ mil)</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Sem ônus para o consumidor	2.208	2.047	5.215
Com ônus para o consumidor	3.898	3.264	6.679
Total dos recursos	6.106	5.311	11.894
<b>Participação dos Recursos em Projetos de Eficiência Energética (R\$ mil)</b>			
<b>Por classe de consumidores</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Recursos no segmento residencial sobre total investido no PEE (%)	0,00	0,00	0,00
Recursos no segmento "baixa renda" sobre total investido no PEE (%)	25,00	35,10	35,00
Recursos no segmento comercial sobre total investido no PEE (%)	0,00	0,00	0,00
Recursos no segmento industrial sobre total investido no PEE (%)	1,60	0,00	15,50
Recursos no segmento rural sobre o total investido no PEE (%)	62,30	61,50	40,70
Recursos no segmento iluminação pública sobre o total investido no PEE (%)	0,00	0,00	0,00
Recursos no segmento serviço público sobre o total investido no PEE (%)	11,20	3,30	8,50
Recursos no segmento poder público sobre o total investido no PEE (%)	0,00	0,20	0,30
<b>Por tipos de projeto</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Recursos no segmento Gestão Energética sobre o total de recursos no PEE (%)	0,00	0,00	0,00
Recursos no segmento Educação sobre total de recursos no PEE (%)	0,00	0,00	0,00
Recursos no segmento Aquecimento Solar sobre total de recursos no PEE (%)	0,00	0,00	0,00

Dimensão Social e Setorial			
Indicadores do Setor Elétrico			
Eficiência Energética			
Residencial	2007	2008	2009
Energia economizada (em MWh)/ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada	0	0	0
Residencial de baixa renda	2007	2008	2009
Energia economizada (em MWh) por ano	3.446	2.648	2.853
Redução na demanda de ponta (em MW)	2.090	492	694
Custo evitado com a energia economizada	6.428	1	746
Comercial	2007	2008	2009
Energia economizada (em MWh)/ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada	0	0	0
Industrial	2007	2008	2009
Energia economizada (em MWh)/ano	1.667	0	1.530
Redução na demanda de ponta (em MW)	254	0	289
Custo evitado com a energia economizada	1.084	0	319
Rural	2007	2008	2009
Energia economizada (em MWh)/ano	18.606	8.653	7.011
Redução na demanda de ponta (em MW)	10	4	4
Custo evitado com a energia economizada	1	860	959
Iluminação pública	2007	2008	2009
Energia economizada (em MWh)/ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada	0	0	0
Serviço público	2007	2008	2009
Energia economizada (em MWh)/ano	703	0	635
Redução na demanda de ponta (em MW)	155	0	220
Custo evitado com a energia economizada	166	0	198
Poder público	2007	2008	2009
Energia economizada (em MWh)/ano	0	0	36
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	8
Custo evitado com a energia economizada	0	0	12
Aquecimento solar	2007	2008	2009
Energia economizada (em MWh)/ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada	0	0	0
Eficientização interna (na empresa)	2007	2008	2009
Energia economizada (em MWh)/ano	0	0	0
Número de sistemas de aquecimento solar instalados	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada	0	0	0
Total	0	0	0

### **13.4 Luz para Todos**

O programa Luz para Todos foi criado pelo governo federal há quase uma década, com o objetivo de erradicar a exclusão elétrica no meio rural brasileiro. Dele participam os estados, municípios e distribuidoras de energia elétrica, beneficiando comunidades que nunca tiveram redes elétricas.

Em 2009, a AES Sul deu continuidade ao programa, que foi prorrogado até o final de 2010, com objetivo de estender a mais famílias o benefício. Apenas no exercício, a AES Sul realizou 2,3 mil novas ligações, contabilizando um investimento total no programa superior a R\$ 20 milhões. O número de ligações realizadas pela AES Sul em todo o programa atingiu 24.994, sendo a única distribuidora no Rio Grande do Sul que conseguiu atingir sua meta de ligações. A AES Sul é a maior parceira do governo do Estado do Rio Grande do Sul neste programa.

#### Obras realizadas – AES Sul – 2004/2009

- 7.034 km de rede de média tensão
- 1.233 km de rede de baixa tensão
- 10.947 transformadores
- 24.994 medidores
- 92.069 postes

### **13.5 Universalização**

A AES Sul atingiu a universalização na totalidade de seus municípios em dezembro de 2008. Desde 2009, as metas de atendimento referem-se ao número de pedidos realizados, respeitando-se o prazo de elaboração de projeto, orçamento e execução, conforme preconiza a resolução ANEEL 456/00. Os números de atendimento referentes a 2009 são os seguintes:

- Investimento: aproximadamente R\$ 2,7 milhões
- Clientes atendidos: 609 clientes
- Obras realizadas: 329 obras

Dimensão Social e Setorial			
Indicadores Sociais Externos			
Universalização	2007	2008	2009
Metas de atendimento	37.613	38.706	32.290
Atendimentos efetuados (nº)	40.066	38.706	32.290
Cumprimento de metas (%)	107,00	100,00	100,00
Total de municípios universalizados	110	118	118
Municípios universalizados (%)	88,00	100,00	100,00
Programa Luz para Todos	2007	2008	2009
Metas de atendimento	6.683	5.349	2.000
Número de atendimentos efetuados (A)	6.683	5.349	2.310
Cumprimento de metas (%)	100,00	100,00	116,00
Programa Luz para Todos - origem dos recursos investidos (R\$ mil)	2007	2008	2009
Governo Federal	21.171	63.030	0
_Conta de Desenvolvimento Energético - CDE	16.292	17.873	0
_Reserva Global de Reversão - RGR	4.879	45.057	0
Governo estadual	0	3.800	0
Próprios	45.869	-21.430	22.300
Outros	0	0	0
<b>Total dos recursos aplicados (B)</b>	<b>67.040</b>	<b>45.400</b>	<b>22.300</b>
O&M (Operação e Manutenção)	0	0	0
Custo médio por atendimento (B/A)	0	0	0

### 13.6 Pesquisa e Desenvolvimento

O Programa de **Pesquisa e Desenvolvimento (P&D)** da AES Sul está alinhado ao planejamento estratégico da empresa, com a realização de projetos de inovação tecnológica que não apenas melhoram a performance e os resultados para a empresa, mas gerem um ambiente de aprendizado e quebra de paradigmas. Em 2009, foram investidos cerca de R\$ 3,4 milhões em 18 projetos, nas áreas de novas tecnologias de redes, análise de distúrbios elétricos, controle de perdas técnicas, melhoria nos indicadores de continuidade no fornecimento de energia elétrica, projeto e aplicação de transformadores eficientes em sistemas de distribuição, entre outros.

Dimensão Social e Setorial				
Recursos aplicados em Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e Científico - R\$ mil				
Por temas de pesquisa (Manual de P&D - ANEEL)	2007	2008	2009	Meta
Eficiência energética (A)	324,73	0,00	0,00	288,82
Fonte renovável ou alternativa (B)	0	0	0	0
Meio ambiente (C)	0	178,26	1.161,12	1.087,90
Qualidade e confiabilidade (D)	1.170,66	821,02	516,43	1.632,60
Planejamento e operação (E)	1.059,50	550,76	1.729,31	2.500,59
Supervisão, controle e proteção (F)	0	0	0	0
Medição (G)	0	0	0	0
Transmissão de dados via rede elétrica (H)	0	0	0	0
Novos materiais e componentes (I)	0	0	0	575,4
Desenvolvimento de tecnologia de combate à fraude e furto (J)	415,63	2,75	-14,35	0
<b>Total de investimentos em P&amp;D (K)</b>	<b>2.971</b>	<b>1.553</b>	<b>3.393</b>	<b>6.085</b>
Recursos aplicados em Eficiência Energética (A) sobre Total investido em P&D (K) (%)	10,90	0,00	0,00	4,70
Recursos aplicados em Fonte Renovável ou Alternativa (B) sobre Total investido em P&D (K) (%)	0,00	0,00	0,00	0,00
Recursos aplicados em a Meio Ambiente (C) sobre Total investido em P&D (K)	0,00	11,50	34,20	17,90
Recursos aplicados em Qualidade e Confiabilidade (D) sobre Total investido em P&D (K)	39,40	52,90	15,20	26,80
Recursos aplicados em Planejamento e Operação (E) sobre Total investido em P&D (K)	35,70	35,50	51,00	41,10
Recursos aplicados em Supervisão, Controle e Proteção (F) sobre Total investido em P&D (K)	0,00	0,00	0,00	0,00
Recursos aplicados em Medição (G) sobre Total investido em P&D (K)	0,00	0,00	0,00	0,00
Recursos aplicados em Transmissão de Dados Via Rede Elétrica (H) sobre Total investido em P&D (K)	0,00	0,00	0,00	0,00
Recursos aplicados em Novos Materiais e Componentes (I) sobre Total investido em P&D (K)	0,00	0,00	0,00	9,50
Recursos aplicados em Desenvolvimento de Tecnologia de Combate à Fraude e Furto (J) sobre Total investido em P&D (K)	14,00	0,20	-0,40	0,00

Dimensão Social e Setorial			
Indicadores Sociais Externos			
Comunidade			
a) Gerenciamento do impacto da empresa na comunidade de entorno	2007	2008	2009
Número de reclamações da comunidade - impactos causados pelas atividades da empresa	785.981	819.085	920.698
Número de melhorias implantadas nos processos da empresa a partir das reclamações da comunidade	6	4	4
b) Envolvimento da empresa em sinistros relacionados com terceiros	2007	2008	2009
Montante reivindicado em processos judiciais (R\$ mil)	8.300,00	11.710,00	12.900,00
Valor provisionado no passivo (R\$ mil)	730,00	1.500,00	1.740,00
Número de processos judiciais existentes	59	75	88
Número de pessoas vinculadas nos processos	61	77	92
d) Envolvimento da empresa com ação social	2007	2008	2009
Recursos aplicados em educação (R\$ mil)	4.307,00	2.908,00	1.093,00
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ mil)	1.065,00	128,00	473,00
Recursos aplicados em cultura (R\$ mil)	931,00	1.675,00	1.100,00
Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ mil)	117,00	175,00	77,00
Valor destinado à ação social (não incluir obrigações legais, nem tributos, nem benefícios vinculados à condição de funcionários da empresa) (%)	88,67	72,57	64,61
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	0,00	0,00	0,00
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a investimentos em projeto social próprio (%)	6,21	16,69	17,54
Empregados que realizam trabalhos voluntários na comunidade externa à empresa/total de empregados (%)	2,91	5,30	8,60
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 (%)	33,00	31,00	30,00

e) Envolvimento da empresa em projetos culturais, esportivos etc (Lei Rouanet, Lei do Esporte e LIC)	2007	2008	2009
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ mil)	728,00	1.351,00	994,00
Número de projetos beneficiados pelo patrocínio	50	33	15
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ mil) - detalhar em relação ao maior projeto: título do projeto, beneficiário (patrocinado: pessoa física ou jurídica)*	399 <b>*Lâmpada Mágica.</b> Proponente: Cida Planejamento Cultural. Descrição: é o maior projeto da AES Sul. Há 11 anos leva cultura a mais de 100 cidades da área de concessão da empresa. A entrada é franca e os espetáculos são todos de renome local. Já assistiram aos espetáculos mais de 100 mil pessoas nestes 11 anos	822 <b>*Lâmpada Mágica.</b> Proponente: Cida Planejamento Cultural. Descrição: é o maior projeto da AES Sul. Há 11 anos leva cultura a mais de 100 cidades da área de concessão da empresa. A entrada é franca e os espetáculos são todos de renome local. Já assistiram aos espetáculos mais de 100 mil pessoas nestes 11 anos	493 <b>*Lâmpada Mágica.</b> Proponente: Cida Planejamento Cultural. Descrição: é o maior projeto da AES Sul. Há 11 anos leva cultura a mais de 100 cidades da área de concessão da empresa. A entrada é franca e os espetáculos são todos de renome local. Já assistiram aos espetáculos mais de 100 mil pessoas nestes 11 anos
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	0	0
Número de iniciativas, eventos, campanhas voltadas para o desenvolvimento da cidadania (exercício de voto, consumo consciente, práticas anticorrupção, direito das crianças etc)	552	80	91
Recursos publicitários destinados a campanhas institucionais para o desenvolvimento da cidadania (R\$ mil)	721,00	804,00	351,00
Recursos investidos nos programas que utilizam incentivos fiscais sobre total de recursos destinados aos investimentos sociais (%)	11,33	27,43	35,39



## 14. Meio Ambiente

A gestão ambiental da AES Sul, coerente com o traçado em seu planejamento estratégico, busca assegurar que todas as operações da concessionária sejam monitoradas, no sentido de garantir a preservação ambiental e prevenir quaisquer possíveis danos ao meio ambiente ou às comunidades, mantendo e aprimorando a prestação do serviço de energia. Para isto, conta com um Sistema de Gestão Ambiental (SGA), baseado na norma ISO 14001: 2004, que sistematiza a realização de todas as atividades, principalmente aquelas que oferecem maiores riscos de danos ambientais.

Um passo importante ocorrido em 2009 foi a consolidação do SGA em todas as áreas e processos da empresa. Entre as ações realizadas para esta consolidação, estiveram a revisão de sua estrutura, a criação de indicadores ambientais e o uso do software de gestão *Strategic Adviser* (SA), como ferramenta para controle dos processos ambientais. Outro destaque foi a implantação da reunião periódica para análise crítica do SGA – a Reunião do Comitê do SGA – com a participação da liderança da empresa, reafirmando o comprometimento da direção com as questões ambientais.

Além disso, foram construídas oito novas áreas específicas para o armazenamento de equipamentos com óleo.

### 14.1 Ações em Prol do Meio Ambiente

Para compreensão do escopo do trabalho da AES Sul relacionado ao meio ambiente, são os seguintes os principais programas desenvolvidos pela empresa:

**Arborização urbana:** para preservar a natureza e assegurar o bem estar da população, são realizadas podas em árvores próximas das redes elétricas, uma medida de caráter preventivo, que ajuda a evitar acidentes e os desligamentos de energia que podem acontecer em função de galhos que encostam ou caem sobre a rede. As empresas contratadas para executar esse serviço são capacitadas para realizar esta função com o mais alto padrão de segurança, utilizando técnicas de qualidade de poda adequadas para garantir a harmonia entre a arborização e a rede de energia.

**Licenciamento Ambiental:** Em 2009, a AES Sul garantiu maior agilidade e eficácia nos processos de licenciamento que são necessários para a realização de obras e manejo de vegetação. Conquistou-se melhor nível de comunicação, com maior frequência e transparência, com os responsáveis por órgãos ambientais e prefeituras municipais, alcançando, assim, maior rapidez no processo de licenciamento, além de uma sensível melhora na percepção da empresa, seu pessoal e os serviços que presta à comunidade gaúcha.

**Gerenciamento de resíduos:** A empresa, em 2009, fortaleceu o gerenciamento de resíduos, com ampliação dos treinamentos e desenvolvimento de um sistema de controle de inventários, o que permitiu a maior confiabilidade nas informações sobre a geração e destinação dos resíduos. Também foram implementados novos recipientes para armazenamento de resíduos perigosos e identificações, aumentando a organização das áreas de armazenamento temporário de resíduos. Destaca-se ainda, na gestão de resíduos, as inspeções ambientais e de segurança realizadas nas empresas receptoras finais dos resíduos perigosos da AES Sul, trazendo maior segurança para a

empresa na eliminação destes resíduos, o que é feito apenas com empresas que são qualificadas técnica e ambientalmente.

Em 2009, a AES Sul removeu quatro tanques de combustíveis, entre eles o de Uruguaiana (foto), um potencial risco de geração de passivo ambiental que agora é definitivamente solucionado. A operação envolveu empresas especializadas, além de todo o licenciamento ambiental requerido para a remoção.

**Programa de Coleta Seletiva:** Em 2009, foram assinados Termos de Parceria com diversas Secretarias Municipais de Meio Ambiente, abrangendo 16 localidades da AES Sul, com objetivo de firmar com a empresa um sistema de coleta seletiva. A partir desse acordo, todos os resíduos de classe IIA (papel e plástico) gerados pelas unidades da AES Sul passaram a ser destinados às cooperativas de reciclagem. Além do benefício ao meio ambiente, essa parceria gera renda aos cooperativados, colaborando na inserção social de famílias de baixa renda. A parceria prevê o recolhimento semanal, por caminhão da prefeitura ou empresa habilitada.

**Redução de emissões atmosféricas:** a AES Sul monitora a emissão de CO<sub>2</sub> de toda a sua frota de veículos mensalmente. Também mensalmente, 30 % da frota a diesel recebem inspeções visuais de fumaça preta, sendo que os veículos identificados como fora dos padrões de acordo com a escala de Ringelmann são encaminhados para manutenção. Ainda, através do projeto Baixa Renda 3 (BR3), a AES Sul substitui refrigeradores de clientes de baixa renda por outros de menor consumo de energia elétrica e que não possuem gases que impactam a camada de ozônio, portanto, sem potencial de efeito estufa.

Dimensão Ambiental				
Indicadores ambientais				
Recuperação de áreas degradadas	2007	2008	2009	Meta
Área preservada e/ou recuperada por manejo sustentável de vegetação sob as linhas de transmissão e distribuição (em ha)	NA	NA	NA	NA
Área preservada / total da área preservada na área de concessão exigida por lei (%)	NA	NA	NA	NA
Contribuição para o aumento de áreas verdes nos municípios pelo Programa de Arborização Urbana (em ha)	0	0	0	ND
Rede protegida isolada (rede ecológica ou linha verde) na área urbana (em km)	37	76	78	ND
Percentual da rede protegida e isolada sobre o total da rede de distribuição na área urbana (%)	0,87	1,46	1,51	ND
Gastos com gerenciamento do impacto ambiental, por tipo (arborização, manejo sustentável, com equipamentos e redes protegidas) (R\$ mil)	9.429,00	9.131,00	8.552,00	ND
Quantidade de acidentes por violação das normas de segurança ambiental	0	0	0	0
Número de autuações e/ou multas por violação de normas ambientais	3	3	3	0
Valor incorrido em autuações e/ou multas por violação de normas ambientais (R\$ mil)	0	0	0	0
Geração e tratamento de resíduos	2007	2008	2009	Meta
<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)	49.952	49.623	51.316	ND
Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (em toneladas de CFC equivalentes)	ND	ND	ND	ND
<b>Efluentes</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>Meta</b>
Volume total de efluentes (m3)	ND	ND	14.477	ND
Volume total de efluentes com tratamento (m3)	ND	ND	14.477	ND
Percentual de efluentes tratados (%)	ND	ND	100,00	100,00

Dimensão Ambiental				
Indicadores ambientais				
Geração e tratamento de resíduos	2007	2008	2009	Meta
Sólidos	2007	2008	2009	Meta
Quantidade anual (em toneladas) de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho etc.)	ND	134	106	ND
Percentual de resíduos encaminhados para reciclagem sem vínculo com a empresa	ND	ND	50	ND
Percentual de resíduos reciclados por unidade ou entidade vinculada à empresa (projeto específico)	0	0	0	ND
Gastos com reciclagem dos resíduos (R\$ mil)	ND	2,5	0,5	ND
Percentual do material de consumo reutilizado (matérias-primas, equipamentos, fios e cabos elétricos).	49	26	46	ND
Gastos com destinação final de resíduos não perigosos (R\$ mil)	ND	ND	ND	ND
Manejo de Resíduos Perigosos	2007	2008	2009	Meta
Percentual de equipamentos substituídos por óleo mineral isolante sem PCB - Ascarel	99	99	99	ND
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído na empresa	0	100	100	100
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído nas unidades consumidoras	0	70	100	100
Gastos com tratamento e destinação de resíduos tóxicos (incineração, aterro, biotratamento etc) (em R\$ mil)	0	136	204	ND

Dimensão Ambiental				
Indicadores ambientais				
Uso de recursos no processo produtivo e em processos gerenciais da organização	2007	2008	2009	Meta
<b>Consumo total de energia por fonte</b>				
_hidrelétrica em %	76	78	87	ND
_combustíveis fósseis em %	5	4	3	ND
_fontes alternativas (gás, energia eólica, energia solar etc.) em %	20	19	10	ND
Consumo total de energia (em kWh)	2.809.000	3.549.000	3.429.000	3.257.550
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)	0,04	0,05	0,05	ND
Consumo total de combustíveis fósseis pela frota de veículos da empresa por km rodado				
_gasolina	10	12	12	ND
_diesel	8	9	8,5	ND
_álcool	0	8	7,8	ND
_gás natural	NA	NA	NA	NA
Consumo total de água por fonte (m³):	ND	ND	14.471	ND
- abastecimento (rede pública)	ND	ND	14.471	13.747
- fonte subterrânea (poço)	ND	ND	ND	ND
- captação superficial (cursos d'água)	NA	NA	NA	NA
Consumo total de água (m³)	ND	ND	14.471	ND
Consumo de água por empregado (m³)	ND	ND	16,8	ND
Redução de custos obtida pela redução do consumo de energia, água e material de consumo (R\$ mil)	ND	ND	127	ND
<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	ND
Percentual do material adquirido com Selo Verde ou outros (Procel, Inmetro etc.)	ND	ND	ND	ND
Percentual do material adquirido com certificação florestal (Imaflo, FSC e outros)	ND	ND	ND	ND

Dimensão Ambiental				
Indicadores ambientais				
Educação e conscientização ambiental - Comunidade - Na Organização	2007	2008	2009	Meta
Número de empregados treinados nos programas de educação ambiental	591	867	357	400
Percentual de empregados treinados nos programas de educação ambiental / total de empregados (%)	66,00	100,00	39,58	40,00
Número de horas de treinamento ambiental / total de horas de treinamento	0,029	0,037	0,061	0,07
Recursos aplicados (R\$)	ND	44.324,00	26.134,00	ND
Educação Ambiental - Comunidade	2007	2008	2009	Meta
Número de unidades de ensino fundamental e médio atendidas	552	80	91	108
Percentual de escolas atendidas/número total de escolas da área de concessão (%)	ND	0,30	0,34	ND
Número de alunos atendidos	85.194	10.166	13.173	ND
Percentual de alunos atendidos/número total de alunos da rede escolar da área de concessão (%)	11,85	0,14	0,15	ND
Número de professores capacitados	1.678	0	0	ND
Número de unidade de ensino técnico e superior atendidas	0	8	0	ND
Percentual de escolas atendidas/número total de escolas da área de concessão	0	0,10	0	ND
Número de alunos atendidos	0	232	0	ND
Percentual de alunos atendidos/número total de alunos da rede escolar da área de concessão (%)	0	0,15	0	ND
Recursos aplicados (R\$ mil)	119	0	5	ND

Dimensão Ambiental				
Indicadores ambientais				
PEEs destinados à formação da cultura em conservação e uso racional de energia	2007	2008	2009	Meta
Número de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa	3.137	2.179	874	1.500
Percentual de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa sobre total de domicílios do segmento baixa renda	4,51	3,25	1,32	2,18
Número de equipamentos eficientes doados	3.381	6.417	627	227.500
Número de domicílios atendidos para adequação das instalações elétricas da habitação	488	1.065	116	350
Número de profissionais eletricitas treinados pelo programa	0	0	0	0
PEEs Aquecimento solar	0	0	0	2
Número de sistemas de aquecimento solar instalados	0	0	0	2
PEEs Gestão Energética Municipal	0	0	0	0
Número de municípios atendidos pelo programa de gestão energética municipal	0	0	0	0
Percentual de municípios atendidos sobre total de municípios da área de concessão	0	0	0	0
P&D voltados ao meio ambiente	2007	2008	2009	Meta
Recursos aplicados (R\$ mil)	0	178	1.161	1.087
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	M2 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	ND	2.725	2.094
Poda	Volume de resíduos gerado em m3 por mês	Medir o volume de resíduos de poda gerados na manutenção de redes	ND	ND	ND
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	ND	ND	28
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	0	2	2