

# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2014



Uma Empresa AES Brasil



## SUMÁRIO

Mensagem do Presidente 3

Sobre A Empresa 6

Contexto 11

Estratégia 17

Governança 25

Temas Estratégicos de Sustentabilidade 32

Segurança 33

Inovação e Excelência para a Satisfação do Cliente 42

Eficiência no Uso de Recursos 54

Desenvolvimento e Valorização de Colaboradores,  
Fornecedores e Comunidades 75

Balanço Social Ibase 101

Sobre o Relatório 104

Carta de Asseguração Limitada 109

Índice Remissivo GRI 113

Crédito 125



# **MENSAGEM DO PRESIDENTE**

*GRI: G4-1*

A maior severidade do período hidrológico vivenciado no Brasil no ano de 2014 impôs aos reservatórios do parque hidrelétrico brasileiro um deplecionamento ainda mais marcado, demandando uma geração térmica de base mais ampliada e onerosa. Encerramos 2014 com os reservatórios brasileiros com cerca de 22% de sua capacidade, após registrar no ano uma afluência equivalente a 81% da média de longo prazo.

Ao limitar a geração de energia hidrelétrica, dada à escassez hídrica, e elevar os custos da energia gerada em todo o sistema, este quadro impôs significativas pressões de custos de energia, muito além das coberturas tarifárias existentes, com seus respectivos reflexos nos fluxos de caixa de geradores e distribuidores de energia.

Os impactos nas distribuidoras de energia elétrica foram parcialmente solucionados por aportes de recursos da CDE (Contribuição de Desenvolvimento Energético) e, principalmente, por empréstimos bancários de R\$ 17,8 bilhões à CCEE (Câmara de Comercialização de Energia Elétrica), para posterior repasse nas tarifas de energia elétrica.

Neste ambiente, e baseados nos planos de negócios previamente definidos para as empresas AES Brasil em seu Planejamento Estratégico Sustentável para o ciclo 2014-2018, buscamos ajustes para maiores ganhos de eficiência e soluções necessárias aos desafios de 2014, de forma a preservar a sustentabilidade dos nossos negócios e os interesses de nossos clientes, acionistas, colaboradores e demais parceiros de negócios.

A AES Brasil encerrou 2014 com uma receita líquida de R\$ 16,7 bilhões, Ebitda de R\$ 1,8 bilhão e lucro líquido de R\$ 0,5 bilhão. Patamares inferiores aos verificados em 2013 e que refletem o impacto da severidade da hidrologia, principalmente na nossa geradora de energia AES Tietê. Ao longo de 2014, investimos R\$ 1,0 bilhão em nossas operações de distribuição e geração de energia elétrica.

À modernização de nossas usinas hidroelétricas da AES Tietê destinamos R\$ 186 milhões. Este programa de investimento segue contribuindo continuamente para maior confiabilidade e eficiência de nossas unidades geradoras. Em 2014, as paradas não programadas foram reduzidas em 35%, também como resultado do nosso padrão de gestão de ativos.

A AES Tietê finalizou 2014 com um armazenamento médio em seus reservatórios de 34,7% da capacidade total, e sua geração de energia foi reduzida em 39% em relação a 2013. Dada a hidrologia desfavorável e a necessidade de compra de energia para o cumprimento de seus contratos, a AES Tietê registrou um impacto de R\$ 816 milhões em seu Ebitda.

Na comercialização de energia chegamos ao final de 2014 com 1.034 MWm e 909 MWM vendidos (83% e 73% da energia disponível) para entrega em 2016 e 2017, respectivamente. Os contratos

realizados em 2014 refletem preços mais elevados em vista do cenário hidrológico. No ano foram comercializados 553 MWm para entrega a partir de 2016 a um preço médio de R\$ 149/MWh.

Nossa termoeletrica, a AES Uruguaiana, retomou as operações em março de 2014, em caráter emergencial. Operamos por cerca de 70 dias gerando 224 MWm. Neste último dia 12 de fevereiro de 2015, as operações foram retomadas novamente, devendo se estender por 60 dias. Seguimos buscando a viabilização, juntamente com os governos brasileiro e argentino, de um regime de operação de longo prazo, mais sustentável e efetivo, dadas as necessidades do sistema integrado nacional.

Nas nossas distribuidoras de energia investimos R\$ 789,5 milhões, destinando R\$ 583 milhões a AES Eletropaulo e R\$ 206,5 milhões a AES Sul. Investimentos estes destinados à melhoria da qualidade dos serviços prestados a nossos clientes e que abrangem programas de modernização e automação das nossas redes elétricas, aumento de capacidade para responder ao crescimento do consumo e sistemas de operação e gestão mais eficientes.

Tanto a AES Eletropaulo como AES Sul enfrentaram em 2014 eventos climáticos mais extremos.

A AES Sul, de forma mais continuada e com regularidade e amplitude mais marcadas ao longo do ano, teve a frequência e duração equivalente média de interrupções impactadas. Finalizamos 2014 com um DEC de 17,76 horas e um FEC de 8,88 vezes comparativamente a 14,08 horas e 7,42 vezes, respectivamente, em 2013. A AES Eletropaulo, mais localizadamente, no mês de dezembro e janeiro de 2015 sofreu o impacto de chuvas severas e ventos de até 100 km/h em sua área de concessão, afetando principalmente a duração média das interrupções de energia. Na AES Eletropaulo reduzimos o FEC para 3,81 vezes em comparação a 4,37 vezes, em 2013. Entretanto, o DEC ficou em 8,86 horas comparativamente a 7,99 horas em 2013. Planos de recuperação destes indicadores foram estruturados e têm sido implementados tanto para a AES Sul como para a AES Eletropaulo.

As distribuidoras do Grupo têm investido na melhoria contínua do atendimento a clientes. Cerca de 8 mil colaboradores foram capacitados no JAAT - Jeito AES de Atender, um programa que visa à eficiência, disciplina e cortesia no atendimento aos clientes. Este programa foi reconhecido pelo Guia Exame de Sustentabilidade em sua edição de 2014.

Em Segurança, nosso Valor número 1, fechamos 2014 sem nenhum acidente fatal com os 20 mil colaboradores próprios e contratados da AES Brasil. Nossos investimentos em segurança totalizaram R\$ 29,2 milhões. Após vivenciarmos um aumento de acidentes fatais com a população em 2013 e reforçarmos nossas campanhas educativas em 2014, registramos uma redução de 22% (23 para 18) nos acidentes fatais com a população nas áreas atendidas pelas distribuidoras de energia do Grupo. Na área de concessão da AES Eletropaulo esta redução foi de 44% (de 18 para 10 acidentes fatais). Esses resultados refletem os investimentos e as ações da companhia com finalidade de educar e disseminar o conhecimento sobre os riscos que envolvem a energia elétrica.

Estes dois primeiros meses de 2015 sinalizam um quadro hidrológico potencialmente mais severo. Por outro lado, vêm sendo tomadas ações de fundamental importância para se restaurar o equilíbrio econômico-financeiro das distribuidoras de energia. As bandeiras tarifárias, que entraram em vigor a partir de 1 de janeiro último, passam por processo de incremento de seus valores. A ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica) promove audiência pública para a implementação de Revisão Tarifária Extraordinária, de forma a adequar a cobertura tarifária das distribuidoras aos recentes aumentos da energia de Itaipu (46%), novas cotas de CDE, risco hidrológico das cotas de energia, dentre vários outros itens de custos não gerenciáveis, que têm onerado excessivamente as distribuidoras, sem a devida correspondência tarifária.

Se por um lado, estas medidas buscam, corretamente, neutralizar financeiramente os custos de energia e todos os demais componentes não gerenciáveis, é de fundamental importância que seja concluída de forma coerente, e com os incentivos e sinais econômicos corretos e ajustados, a metodologia para a 4ª Revisão Tarifária Periódica. Se as medidas relativas aos custos de energia prevenirão impactos futuros na capacidade de investimentos das distribuidoras, fortalecê-las e assegurar a sustentabilidade desses negócios estão diretamente associadas à qualidade desse 4º ciclo, a se iniciar em abril próximo.

Outro aspecto que demanda tratamento objetivo e prioritário é o impacto do GSF - *Generation Scaling Factor* - nos geradores hidroelétricos. O ônus imposto em 2014 aos geradores é estimado em cerca de R\$ 23 bilhões. 2015 indica cifras comparáveis. As evoluções da matriz de geração brasileira, características de despacho atuais, dentre várias outras variáveis, precisam ser reavaliadas e consideradas para uma solução mais ampla e estruturada, que traga uma equação melhor equilibrada e mais adequada ao MRE (Mecanismo de Realocação de Energia).

As perspectivas de 2015 são bastante desafiadoras, mas também trazem a oportunidade de uma atuação mais coordenada e conjunta entre poder concedente, regulador, empresas e investidores do setor, tanto para tratar de forma objetiva as questões de curto prazo, como para estabelecer as bases necessárias para o setor resolver suas fragilidades e retomar seu papel de indutor de desenvolvimento, competitividade e crescimento do País. Para 2015 planejamos investimentos de R\$ 1,035 bilhão, destinando R\$ 867 milhões para a distribuição, R\$ 155 milhões para a geração de energia elétrica e R\$ 13,8 milhões para o negócio de serviços.

Agradeço a nossos colaboradores, clientes, investidores, acionistas, financiadores, fornecedores, comunidades, órgãos reguladores e poderes públicos.

**BRITALDO SOARES**

*Presidente da AES Brasil*



**SOBRE A EMPRESA**

GRI: G4-3, G4-4, G4-6, G4-8, G4-9, EU1

## PERFIL

A AES Sul Distribuidora de Energia S.A. é uma concessionária do serviço público de energia elétrica que integra o Grupo AES Brasil e atende a 118 municípios das regiões metropolitana e do centro-oeste do estado do Rio Grande do Sul, onde está presente há 17 anos.



O Grupo AES Brasil sabe de seu importante papel que é fornecer energia confiável, segura e sustentável para o bem-estar de milhões de pessoas e para o desenvolvimento do país. Sua força de trabalho se dedica diariamente a fazer sempre melhor e mais rápido, atenta a ouvir seus clientes e demais públicos de relacionamento e sempre com a consciência da importância do foco no coletivo e no meio ambiente.

## AES SUL EM NÚMEROS

- 1.635 colaboradores próprios e 1.372 terceirizados
- 1,3 milhão de unidades consumidoras
- 3,7 milhões de pessoas atendidas
- 99.512 km<sup>2</sup> de área de concessão
- 118 municípios
- 62 subestações (duas móveis)
- 1.920,13 MVA de capacidade instalada de transformadores de potência de propriedade da AES Sul
- R\$ 2,7 bilhões de receita líquida
- R\$ 206,5 milhões investidos na modernização e expansão da rede e no atendimento ao cliente
- R\$ 12,47 milhões em investimentos nas comunidades de nossa área de concessão
- 9.530 GWh de energia distribuída para o mercado cativo e clientes livres de R\$ 433,2 milhões de capital social



**MUNICÍPIOS DA ÁREA DE CONCESSÃO:**

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

### GRI EU3, EU4

Unidades consumidoras por classe <sup>1</sup>	2012	2013	2014
Residencial	1.027.167	1.055.942	1.082.787
Industrial	8.175	8.035	7.839
Comercial	85.748	85.807	85.568
Outros <sup>2</sup>	118.937	120.505	119.407
Total	1.240.027	1.270.289	1.295.601

<sup>[1]</sup> Os valores diferem dos apresentados no relatório de 2013, devido à mudança da fonte utilizada.

<sup>[2]</sup> Inclui clientes do mercado livre e exclui consumo próprio.

Comprimento das linhas aéreas	2012	2013	2014
Transmissão – km	19,91	19,91	19,91
Subtransmissão – km	2.015,35	2.042,96	2.027,09
Distribuição – km	63.792,00	64.312,00	64.711,28
Transformadores de distribuição – em unidades	57.490	60.780 *	61.586

\* valor corrigido em 2014.

## AES NO MUNDO

A AES Corp. é uma companhia global que atua, por meio de um portfólio diversificado e em crescimento, em negócios de geração e distribuição que fornecem energia confiável e acessível para clientes em 18 países, com uma força de trabalho de aproximadamente 18.500 pessoas.

Fazem parte do Grupo AES Brasil uma empresa de serviços, AES Serviços; duas distribuidoras, AES Eletropaulo e AES Sul; e duas geradoras, AES Uruguaiana e AES Tietê. Juntas, as empresas respondem por 14,3% da energia distribuída e 2,5% da capacidade de geração instalada no país.

## PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS EM 2014

### AES BRASIL:

- Guia Exame de Sustentabilidade: melhor empresa do setor energético e destaque em Relação com Clientes. O Grupo já esteve presente no Guia em 2009, 2012 e 2013;
- Prêmio ECO2014, categoria ELIS(Estratégia, Liderança e Inovação para a Sustentabilidade) – Amcham Brasil;

- Prêmio IBEF de Sustentabilidade na categoria Governança Corporativa - Instituto Brasileiro de Executivos de Finanças (IBEF);
- Prêmio Empresas que Melhor se Comunicam com Jornalistas – Negócios da Comunicação;
- 17ª posição entre as empresas mais inovadoras do Brasil e segundo lugar na categoria Estratégia Empresarial e Inovação - Revista INFO Exame;
- Prêmio TOP de Sustentabilidade– ADVB (Associação dos Dirigentes de Vendas e Marketing do Brasil).

## **AES SUL:**

- Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ) - Fundação Nacional da Qualidade (FNQ);
- 150 Melhores Empresas Para Você Trabalhar no Brasil, da Revista Você S/A;
- 35 Melhores Empresas Para Começar a Carreira, da Revista Você S/A: a empresa foi a única empresa do setor elétrico a entrar no ranking;
- 5ª Melhor Empresa para Trabalhar no Rio Grande do Sul, de acordo com a metodologia mundial *Great Place to Work*.



**CONTEXTO**

## DEMANDA CRESCENTE POR ENERGIA

---

Segundo a projeção de um estudo elaborado pela Empresa de Pesquisa Energética (EPE) em 2014, a demanda por energia no Brasil dobrará até 2050, o que reforça o papel fundamental do setor de energia para o desenvolvimento do país<sup>[1]</sup>. Nos últimos dez anos, o setor elétrico acompanhou o crescimento da demanda com uma expansão de 35% em sua capacidade de geração de energia.

## CRISE HIDROLÓGICA E EVENTOS CLIMÁTICOS

---

O setor elétrico brasileiro tem enfrentado grandes desafios em decorrência das condições climáticas e hidrológicas desfavoráveis. Assim como em 2013, o ano de 2014 foi caracterizado por reservatórios operando abaixo de sua capacidade em diferentes regiões, o que impactou a matriz elétrica do Brasil, uma vez que cerca de 65% da energia gerada no país é proveniente de hidrelétricas<sup>[2]</sup>.

No Sudeste, a energia natural afluente (ENA) - volume de energia que pode ser produzido de acordo com o regime de chuvas - de 2014 foi equivalente a 68% da ENA verificada em 2013. Os níveis dos reservatórios das regiões Sudeste e Centro-Oeste encerraram 2014 com cerca de 19,4% da sua capacidade total, inferior aos níveis verificados no final de dezembro de 2013 (43%)<sup>[3]</sup>.

Nos últimos dois anos foi observado um aumento na frequência e na intensidade dos fenômenos climáticos no estado do Rio Grande do Sul, que ultrapassaram médias históricas no verão entre 2013 e 2014 e causaram grandes danos às linhas de transmissão, arremessando objetos na rede e derrubando milhares de postes, o que impactou o fornecimento de energia para a população.

*- Além de temperaturas acima de 40°C, foram registrados 14 temporais em 28 dias nos meses de janeiro e fevereiro de 2014, com ventos de até 150 km/h, na área de concessão da AES Sul. Ao todo, 92 temporais foram registrados no ano. No município de Novo Hamburgo, houve a formação de um fenômeno meteorológico denominado "supercélula", que gera danos comparáveis a de um tornado<sup>[4]</sup>.*

*- Os temporais afetaram os indicadores operacionais da empresa e custos de manutenção da infraestrutura. Saiba mais no capítulo [Excelência Operacional](#).*

<sup>1</sup>Fonte: <http://www.epe.gov.br/Estudos/Documents/DEA%2013-14%20Demanda%20de%20Energia%202050.pdf>

<sup>2</sup>Fonte: <http://www.aneel.gov.br/aplicacoes/capacidadebrasil/capacidadebrasil.cfm> Números consultados em 31/12/2014

<sup>3</sup>Fonte: Operador Nacional do Sistema

<sup>4</sup>Fonte: MetSul Meteorologia

*- Devido ao grande número de clientes impactados pelo efeito da sequência dos temporais de janeiro e fevereiro, a AES Sul foi convocada para responder a duas CPIs (Comissão Parlamentar de Inquérito) e prestou todos os esclarecimentos solicitados.*

*Assembleia Legislativa do Rio Grande do Sul: a AES Sul esteve presente, junto às duas outras concessionárias de energia elétrica que atendem o estado, para prestar esclarecimentos a respeito da falta de energia no período entre dezembro de 2013 e fevereiro de 2014.*

*Novo Hamburgo: referente à situação do fornecimento de energia na cidade, onde houve sérios danos à rede elétrica devido ao evento climático extremo de 31 de janeiro.*

*A AES Sul prestou todos os esclarecimentos solicitados nas duas comissões. A CPI da Assembleia Legislativa teve início em abril e foi finalizada em 10 de julho de 2014, mediante a apresentação de um relatório. A CPI de Novo Hamburgo, promovida pela Câmara Municipal do município, foi encerrada em novembro de 2014.*

## SEGURANÇA ENERGÉTICA

---

Desde 2009, o setor elétrico tem passado por um desenvolvimento significativo de fontes de geração provenientes de energia renovável, com crescimento da capacidade instalada por meio de usinas eólicas e hidrelétricas, estas com capacidade reduzida de armazenamento de água. Além disso, em 2014 foi realizado o primeiro leilão específico, de reserva, para a fonte fotovoltaica. A energia solar obteve sucesso em seu primeiro leilão com a venda de 160 MW médios (~890MW de capacidade instalada). Dessa forma, as fontes renováveis de geração intermitente têm sido as grandes responsáveis pelos acréscimos de capacidade instalada no país nos últimos anos.

Por outro lado, o Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS) deve – como uma de suas atribuições fundamentais – desenvolver estudos e ações com a finalidade de manejar o estoque de energia de forma a garantir a segurança do suprimento contínuo em todo o país, o que se torna mais desafiador com a maior presença de fontes intermitentes. Devido aos baixos níveis de reservatórios e para garantir o suprimento de energia no País, houve a intensificação do despacho de térmicas - de acordo com o ONS, a geração térmica em 2014 foi 28% superior à de 2013.

Esta tendência reforça a necessidade da expansão da capacidade instalada por meio de fontes confiáveis e despacháveis, como termelétricas, o que já foi visto no último leilão de energia nova de 2014, o A-5<sup>[1]</sup>. Estas fontes também devem ser incentivadas e ter participação ativa nos leilões, a fim de pavimentar o caminho para o desenvolvimento sustentável das energias renováveis intermitentes e seu contínuo aumento de participação na matriz elétrica nacional.

<sup>1</sup>Leilão em que as distribuidoras contratam energia das geradoras cinco anos antes da realização da entrega.

## AJUDA FINANCEIRA AO SETOR

---

Além do alto custo de aquisição de energia no mercado de curto prazo, decorrente de fatores subsequentes à promulgação da Medida Provisória n.º 579/2012 (convertida na Lei n.º 12.783/2013), os custos com despacho termelétrico fora da ordem de mérito (Encargo de Serviços do Sistema energético) e risco hidrológico causaram grande desequilíbrio financeiro às concessionárias de distribuição. Em 2013, aportes do Tesouro Nacional à Conta de Desenvolvimento Energético (CDE) foram repassados às distribuidoras para cobertura destes custos adicionais. Em 2014, foram obtidos financiamentos pela CCEE (Câmara de Comercialização de Energia Elétrica) junto a instituições financeiras e recursos foram repassados por meio da Conta ACR para mitigação dos impactos financeiros das distribuidoras.

*Em 2014, os repasses de recursos da CDE e da Conta ACR contabilizados pela AES Sul para mitigação dos efeitos da exposição involuntária totalizaram R\$452,6 milhões.*

## BANDEIRAS TARIFÁRIAS

---

Além do custo não previsto com a compra de energia de termelétricas, a MP 579 promoveu antecipação do fim de contratos de concessão com vencimento até 2017 com o objetivo de reduzir o valor das tarifas de energia. Em 2014, a exposição das distribuidoras ao aumento no custo da energia comprada no mercado de curto prazo não foi repassada diretamente para o consumidor. Entretanto, a partir de janeiro de 2015 os efeitos da estiagem já estão refletidos nas contas de energia. Por meio das bandeiras tarifárias – novo sistema de cobrança regulamentado pela Aneel – a conta de energia elétrica indica se a energia terá uma tarifa maior ou menor, de acordo com as condições de geração de energia elétrica todo mês. Atualmente, os custos com compra de energia são incluídos no cálculo de reajuste das tarifas das distribuidoras de energia e são repassados aos consumidores cerca de um ano depois de ocorridos, quando a tarifa reajustada passa a valer. A introdução das bandeiras tarifárias, em teoria, diminui o risco de descasamento entre aumento de custo e receitas, que foi um importante fator a contribuir com o desequilíbrio financeiro do setor em 2013 e 2014. Com as bandeiras tarifárias haverá a sinalização mensal do custo de geração da energia elétrica que será cobrado. O acionamento de cada bandeira tarifária é sinalizado mensalmente pela Aneel, de acordo com informações prestadas pelo Operador Nacional do Sistema – ONS, conforme a capacidade de geração de energia elétrica do País.

*Ao longo dos anos de 2013 e 2014 (anos-testes), a AES Sul vem divulgando na sua conta de energia elétrica as bandeiras que estariam ativas na sua região, como se o sistema já estivesse em funcionamento. Em 2014, a empresa realizou campanhas de comunicação em seu site, redes sociais e faturas, além de ter capacitado 100% das equipes de atendimento para esclarecer as mudanças aos clientes.*

## REVISÃO TARIFÁRIA PERIÓDICA

---

Realizada periodicamente pela Aneel (Agência Nacional de Energia Elétrica), conforme determina o contrato de concessão da AES Sul, a revisão tarifária periódica estuda de forma mais abrangente todos os itens que compõem a conta de energia elétrica, de forma a preservar o equilíbrio econômico-financeiro das distribuidoras, considerando investimentos realizados, custos operacionais, qualidade dos serviços, estimativa de ganho de produtividade, entre outros. A metodologia que será aplicada no 4º Ciclo de Revisão Tarifária, que se inicia em janeiro de 2015, ainda está em estudo pela agência.

*A próxima revisão tarifária periódica da AES Sul será realizada em 2018. Para a empresa, as revisões ocorrem a cada cinco anos.*

## REAJUSTE TARIFÁRIO ANUAL

---

O reajuste nas tarifas de energia elétrica também está previsto nos contratos de concessão e é calculado anualmente pela Aneel (exceto nos anos em que já ocorre a revisão tarifária periódica). A partir de regras definidas pela agência são reajustadas as duas parcelas da conta de energia:

- Parcela A – com o objetivo de restabelecer o poder de compra da receita da distribuidora, para fazer frente às variações de custos com encargos setoriais, custos de transmissão e compra de energia; e
- Parcela B – composta pela remuneração<sup>1</sup>, depreciação e custos operacionais, e cujo reajuste anual considera o IGP-M do ano deduzido do denominado "Fator X" – este, formado por três componentes com os objetivos de: (i) compartilhar os ganhos de produtividade com os consumidores; (ii) incentivar aumento da eficiência e (iii) incentivar a melhoria da qualidade.

*O reajuste médio da AES Sul no ano foi de 28,99% para clientes de baixa tensão e 30,29% para clientes de alta tensão. Dentre um total de 64 distribuidoras, a AES Sul encerrou o ano de 2014 com a 16ª tarifa de energia elétrica mais baixa do Brasil\*.*

\*excluindo tributação/ referente aos clientes da classe residencial. Fonte: site Aneel

<sup>1</sup>A remuneração é calculada aplicando-se o WACC (Weighted Average Cost of Capital, ou custo médio ponderado de capital) definido pela Aneel para o setor na Base de Remuneração Regulatória líquida, esta última formada a partir da avaliação dos ativos da concessionária.



## ILUMINAÇÃO PÚBLICA

---

A Resolução Normativa 414/2010 da Aneel, de 2010, definiu que as distribuidoras em todo o Brasil deveriam transferir os ativos de iluminação pública às prefeituras, no prazo máximo de 24 meses. O prazo foi prorrogado duas vezes e terminou em 31 de dezembro de 2014. A partir dessa data, a responsabilidade pela operação e manutenção do parque de iluminação pública deixa de ser das distribuidoras. Os municípios poderão instituir a Contribuição de Iluminação Pública (CIP), que poderá ser arrecadada por meio da fatura de energia elétrica.

*Na área de concessão da AES Sul, a manutenção da iluminação pública já era de responsabilidade das 118 prefeituras da sua área de concessão antes da publicação da resolução.*

## SATISFAÇÃO DE CLIENTES COM A DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA

---

Apesar de todos os desafios do setor, as pesquisas de satisfação do consumidor residencial – realizadas pela Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee), em parceria com o instituto INNOVARE – mostram que, há 15 anos, 66,2% dos clientes de energia elétrica estavam satisfeitos ou muito satisfeitos com a qualidade do fornecimento e dos serviços prestados pelas distribuidoras brasileiras. Esse índice tem aumentado significativamente de modo sustentado, atingindo 78,9% em 2014, o melhor resultado desde 2009.

*O ISQP (Índice de Satisfação com Qualidade Percebida) da AES Sul foi de 74,8% em pesquisa divulgada em março 2014. O ISQP intermediário, divulgado em outubro de 2014, alcançou 88,3%.*



**ESTRATÉGIA**

## INSUMOS

## MODELO DE CRIAÇÃO DE VALOR AES SUL

## CRIAÇÃO DE VALOR

### MISSÃO

Promover bem-estar e desenvolvimento por meio de fornecimento seguro, sustentável e confiável de soluções de energia.

### VISÃO

Ser líder no setor elétrico brasileiro, fornecendo energia sustentável, segura, acessível e confiável.

### ATIVIDADES

- Planejamento de mercado e compra de energia
- Gestão da receita
- Gestão de ativos elétricos
- Atendimento

Ética e transparência

Valores

Ativos intangíveis

Gestão de riscos

Objetivos de longo prazo

### FINANCEIRO

- Receitas
- Capital social
- Capital de terceiros

### NATURAL

- Recursos renováveis e não renováveis para geração de energia elétrica

### SOCIAL E RELACIONAMENTO

- Relacionamento com públicos
- Base de clientes (mercado cativo e mercado livre)
- Licenças para operar
- Demanda da sociedade por energia elétrica

### HUMANO

- Colaboradores próprios e contratados
- Competências técnicas e comportamentais

### INTELLECTUAL

- Excelência operacional e financeira
- Propriedade intelectual
- Conhecimento de mercado
- Inovação

### MANUFATURADO

- Energia elétrica
- Rede de subtransmissão e distribuição
- Infraestrutura, materiais e equipamentos para atendimento e operação

### FINANCEIRO

- Retorno total ao acionista
- Remuneração do capital de terceiros
- Remuneração total dos colaboradores
- Tributos

### HUMANO

- Satisfação, desenvolvimento, segurança e bem-estar de colaboradores próprios e contratados
- Fortalecimento da cultura organizacional e dos Valores

### NATURAL

- Manejo adequado da vegetação arbórea
- Mitigação de emissões de CO<sub>2</sub>e
- Redução da geração de resíduos
- Eficiência no uso de energia (próprio e por clientes)

### SOCIAL E RELACIONAMENTO

- Satisfação e confiança dos públicos de relacionamento
- Capacitação profissional
- Acesso à energia regularizada
- Segurança da população
- Adoção de hábitos de consumo consciente
- Desenvolvimento de fornecedores e comunidades
- Desenvolvimento socioeconômico da área de concessão e do País

### MANUFATURADO

- Acesso a energia elétrica, iluminação pública, serviços de telecomunicações por meio da capilaridade da rede
- Segurança e confiabilidade no fornecimento de energia e atendimento aos clientes

### INTELLECTUAL

- Produtos, processos e serviços inovadores e eficientes
- Transferência de conhecimento entre instituições de ensino, empresas do setor, fornecedores, colaboradores

CONTEXTO ECONÔMICO, POLÍTICO, CULTURAL, SOCIAL E AMBIENTAL

## PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO SUSTENTÁVEL



Desde que o Planejamento Estratégico Sustentável 2012-2016 foi lançado, o Grupo AES Brasil passou por mudanças em seu contexto de atuação, como a revisão tarifária das distribuidoras, os ajustes nas perspectivas de crescimento para o país, além de um período de condições hidrológicas desfavoráveis e eleições. As alterações no ambiente econômico, político e setorial evidenciaram a necessidade de revalidar o Planejamento Estratégico Sustentável para os anos de 2015 a 2019.

Os principais líderes foram engajados nessa revalidação, e o processo incluiu palestras com especialistas externos sobre cenários regulatório, de mercado, e sustentabilidade.

Simplificação e foco foram os grandes direcionadores da nova estratégia, formada por objetivos de longo prazo, direcionadores estratégicos e compromissos do negócio. Uma estratégia que tem como base os seus principais Ativos Intangíveis e os Valores do Grupo.

### TEMPLO DA ESTRATÉGIA:



Direcionadores estratégicos:	Compromissos de negócio:
<ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfação do cliente;</li> <li>Desenvolvimento de negócios;</li> <li>Eficiência no uso de recursos e disciplina na execução;</li> <li>Engajamento dos públicos de relacionamento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantir excelência dos serviços prestados com ética e respeito ao cliente;</li> <li>Crescer com soluções sustentáveis de energia;</li> <li>Maximizar valor antecipando e reduzindo riscos e impactos econômicos, sociais e ambientais;</li> <li>Promover avanços no setor, educar a população para o consumo consciente e desenvolver colaboradores, parceiros e comunidades.</li> </ul>

O acompanhamento de indicadores estratégicos é realizado periodicamente em fóruns de performance e reuniões com gestores e lideranças, em que são tomadas decisões visando ao cumprimento de metas estabelecidas.

A empresa se baseia no Modelo de Excelência da Gestão (MEG), da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) como um dos pilares da estratégia. A partir do MEG, diversos processos de gestão da Companhia são revisados anualmente para se avaliar o grau de maturidade da gestão da companhia e se definirem ações para a melhoria dos processos.

Como base para este diagnóstico, é feita uma avaliação dentro do ciclo do Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ), uma iniciativa da FNQ que reconhece as empresas de classe mundial, consideradas como detentoras das melhores práticas de gestão.

## COM O NOVO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO SUSTENTÁVEL, O QUE ACONTECE COM A PLATAFORMA DE SUSTENTABILIDADE?

Com o amadurecimento e avanços conquistados em termos de pensamento integrado e entendimento da relação entre sustentabilidade e negócios e em função dos desafios trazidos pelas mudanças de cenários climático e regulatório, a alta gestão da AES Brasil decidiu dar um passo muito importante.

A fim de tornar mais tangível a integração dos temas sociais, ambientais e de governança, os principais aspectos da Plataforma de Sustentabilidade foram incorporados ao Planejamento Estratégico Sustentável 2015-2019.

O novo planejamento surge, portanto, para oferecer a todos os públicos de relacionamento da companhia uma estratégia unificada e consistente para que a AES Brasil avance em direção à sua nova visão a partir de 2015 e para que possa gerar valor compartilhado a todos.





Além disso, o planejamento estratégico reforça o entendimento do Grupo AES Brasil sobre seu papel de agente transformador e sobre os impactos que seus negócios geram para seus públicos de relacionamento, resultado de um intenso trabalho para integrar a lógica do pensamento sustentável à tomada de decisão em todas as esferas hierárquicas do Grupo.

Já a Plataforma de Sustentabilidade, cuja construção se iniciou em 2009, foi uma etapa essencial para que o tema fosse gradualmente integrado à estratégia da AES Brasil. Com base em cinco temas de sustentabilidade e três temas transversais com a estratégia, os resultados foram monitorados para tornar a sustentabilidade cada vez mais tangível para todos os públicos de relacionamento da AES Brasil.

Este relatório apresenta os resultados da AES Sul frente aos compromissos assumidos nos cinco temas de sustentabilidade da Plataforma de Sustentabilidade, no último ano de seu acompanhamento.

- Segurança
- Inovação e excelência para a satisfação do cliente
- Eficiência no uso de recursos financeiros
- Eficiência no uso de recursos energéticos
- Eficiência no uso de recursos naturais
- Desenvolvimento e valorização de colaboradores
- Desenvolvimento e valorização de fornecedores
- Desenvolvimento e valorização de comunidades

## PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO

GRI: G4-24, G4-25

O Grupo AES Brasil entende por público de relacionamento a pessoa ou o grupo de pessoas que, de alguma forma, impactam ou são impactadas positiva ou negativamente pelas atividades da empresa. São pessoas e organizações que dependem, influenciam, sustentam ou fiscalizam as atividades do Grupo.

Os dez públicos de relacionamento da AES Brasil, mostrados na figura abaixo, foram definidos em 2011, por meio de workshops que envolveram diversas áreas da empresa.



## GESTÃO E ENGAJAMENTO DE PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO

O novo planejamento estratégico 2015-2019 tem como um dos seus direcionadores o engajamento de públicos de relacionamento, o que representa uma evolução em relação à estratégia anterior, cujo foco era na gestão desses grupos. Em linha com a nova estratégia, as empresas AES Brasil visam fortalecer o relacionamento com os dez públicos.

Em 2014 foi criado o Fórum de Performance e Gestão de Públicos de Relacionamento, que passará a atuar a partir de 2015 e será responsável por mensurar e monitorar – por meio de indicadores-chave de desempenho – cada um dos requisitos dos públicos de relacionamento com relação à atividade da

companhia. Dessa forma, as empresas AES Brasil terão como mensurar o status do processo de engajamento, além do atendimento e o gerenciamento de expectativas desses públicos, considerando os desafios apresentados na realização da estratégia de negócios.

Os resultados do engajamento serão incorporados ao ciclo do Planejamento Estratégico Sustentável, a fim de apoiar as decisões da empresa.

A tabela abaixo descreve os mecanismos de escuta, formas de engajamento e requisitos dos públicos de relacionamento da AES Sul que foram submetidos a algum tipo de consulta com metodologia estruturada.

**GRI G4-26, G4-27**

Requisitos	Mecanismos de consulta	Formas de engajamento
<b>Cientes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Qualidade no fornecimento de energia</li> <li>Percepção de preço justo</li> <li>Prazos entre fatura e pagamento; fatura sem erro</li> <li>Facilidade para entrar em contato e tempo de atendimento</li> <li>Informações sobre desligamento</li> </ul>	Pesquisa Abradee (semestral)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canais de atendimento e ações com foco na satisfação do cliente</li> <li>Relacionamento com órgãos de defesa do consumidor</li> <li>Ações de comunicação online, em mídias de massa e em peças direcionadas a públicos específicos</li> <li>Divulgação do Guia de Valores</li> </ul> <p>Mais informações no Capítulo Inovação e Excelência para a Satisfação do Cliente</p>
<b>Colaboradores</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ética</li> <li>Ambiente agradável</li> <li>Crescimento</li> <li>Desenvolvimento</li> <li>Reconhecimento</li> <li>Remuneração justa</li> <li>Clima organizacional</li> </ul>	Mesas redondas (anuais)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pesquisa de clima</li> <li>Programas de desenvolvimento e retenção</li> <li>Comunicação interna</li> <li>AES Helpline</li> <li>Divulgação do Guia de Valores</li> </ul> <p>Mais informações no Capítulo Desenvolvimento e Valorização de Colaboradores e Governança Corporativa</p>
<b>Fornecedores</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Transparência</li> <li>Isonomia</li> <li>Desenvolvimento</li> <li>Parcerias de longo prazo</li> <li>Planejamento da demanda</li> <li>Relação entre preço e qualidade</li> <li>Reconhecimento</li> </ul>	Pesquisa online (anual)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prêmio Melhores Fornecedores</li> <li>Newsletter</li> <li>Eventos</li> <li>Divulgação do Guia de Valores</li> </ul> <p>Mais informações no Capítulo Desenvolvimento e Valorização de Fornecedores</p>
<b>Poder público</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Prestação de serviços com qualidade para a população</li> <li>Atendimento a demandas da sociedade</li> <li>Parceria Público-Privada em projetos estratégicos de caráter público</li> </ul>	Pesquisa de profundidade (pontual); visitas e solicitações (sem frequência definida)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Visitas institucionais e técnicas</li> <li>Participações em eventos</li> <li>Participação em comitês e audiências públicas</li> <li>Divulgação do Guia de Valores</li> </ul>



Essas informações, entre outras, foram utilizadas como insumos na análise de materialidade para definição de aspectos importantes e essenciais para o relatório (clique [aqui](#)). Em vista da grande variedade e abrangência dos públicos, não foi possível fazer uma validação externa de todos os requisitos mapeados internamente por diferentes áreas das empresas. Ao longo de 2015 eles serão revalidados em abordagens periódicas, como pesquisas e fóruns de discussão específicos.

Para o relatório de 2014 foram realizadas consultas específicas com o público de investidores socialmente responsáveis – principalmente gestoras de recursos (*asset managements*) – que avaliaram as iniciativas ambientais, sociais e de governança das empresas AES Brasil. Essas instituições forneceram insumos para o aprimoramento do conteúdo dos relatórios de sustentabilidade, em linha com os esforços do Grupo em aplicar os princípios de Relato Integrado na comunicação.

## PARTICIPAÇÃO EM ASSOCIAÇÕES E ORGANIZAÇÕES

### GRI G4-16

A AES Brasil, por meio de representantes da liderança, faz parte de associações e organizações que representam seus interesses em assuntos setoriais ou em temas de relevância estratégica para as empresas do Grupo.

#### PRINCIPAIS ASSOCIAÇÕES E ORGANIZAÇÕES DAS QUAIS A AES BRASIL E AES SUL FAZEM PARTE: TIPO DE PARTICIPAÇÃO:

Operador Nacional do Sistema (ONS)	Conselho de Administração
Câmara Americana de Comércio (Amcham)	Conselho de Administração e comitês temáticos
Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee)	
International Integrated Reporting Council (IIRC)	Grupo de empresas do <IR> Business Network
Centro de Estudos em Sustentabilidade (GVces – Fundação Getulio Vargas)	Iniciativas empresariais
Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje)	Comitês temáticos
Conselho Mundial das Águas	Seção Brasil
Federação das Indústrias do Rio Grande do Sul (FIERGS)	Grupo de Relações Institucionais
Comitê de Planejamento Energético do Estado do Rio Grande do Sul (Copergs)	Comitê energético
Conselho de Infraestrutura (COINFRA)	Grupo Temático de Energia



**GOVERNANÇA**



A estrutura de gestão das empresas do Grupo AES Brasil é descentralizada e se apoia no relacionamento entre acionistas, administradores, auditores independentes e conselho fiscal para alinhamento de políticas e decisões corporativas. As práticas e princípios adotados, entre outros, são transparência, segregação de funções de presidente do conselho e diretor-presidente, canal de denúncia, além de ampla disseminação de ética. A governança corporativa é um dos elementos fundamentais do modelo de criação de valor das empresas AES Brasil.

## VISÃO

Ser líder no setor elétrico brasileiro, fornecendo energia sustentável, segura, acessível e confiável.

## MISSÃO

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

## VALORES

- Segurança em Primeiro Lugar
- Agir com Integridade
- Honrar Compromissos
- Buscar a Excelência
- Realizar-se no Trabalho

## ÉTICA E COMPLIANCE

O Programa de Ética e *Compliance* do Grupo AES Brasil foi criado a partir do compromisso da empresa com a transparência e com a asseguarção da conduta ética em todos os seus negócios, bem como visando atender às legislações nacionais e estrangeiras aplicáveis. As iniciativas desenvolvidas no âmbito do programa visam resguardar os mais elevados níveis de integridade e de valores éticos junto a todos os públicos de relacionamento do Grupo.

O Programa de Ética e *Compliance* é composto por três pilares: Educação e Treinamento, AES Helpline e *Compliance* Contratual.

A AES BRASIL ESPERA QUE SEUS COLABORADORES E PARCEIROS DEMONSTREM O MAIS ALTO PADRÃO DE CONDUTA ÉTICA EM TODAS AS DECISÕES E RELACIONAMENTOS DE NEGÓCIO.



Educação  
e Treinamento



AES Helpline



*Compliance*  
Contratual

GUIA DE VALORES DA AES BRASIL (CÓDIGO DE CONDUTA)

## GUIA DE VALORES

GRI G4-56

Todas as atividades exercidas pela AES Brasil são fundamentadas pelo documento "Os Valores da AES – Das Palavras Às Ações", que é o código de ética e conduta nos negócios baseado nas diretrizes da AES Corp. Esse documento está disponível para todos os públicos de relacionamento do Grupo e pode ser acessado [aqui](#).

## EDUCAÇÃO E TREINAMENTO

O Grupo desenvolve um programa de educação e treinamento que conta com diversas iniciativas relacionadas aos temas de Ética, *Compliance*, Valores Corporativos e Anticorrupção, entre outros. Em 2014, foram realizados 27.134 treinamentos para colaboradores de todos os níveis hierárquicos das empresas AES Brasil – de auxiliares de eletricitas ao Diretor-Presidente – e para colaboradores contratados. A quantidade de treinamentos foi aproximadamente 27% superior à registrada em 2013. O

crescimento se deve, em grande parte, ao treinamento de Certificação do Guia de Valores, mandatório e demandado a cada dois anos. Entre outras ações, destacam-se:

- Treinamentos sobre o processo de *Compliance* Contratual;
- Dia Mundial da Ética;
- Programa de *Compliance* na Integração para novos colaboradores, estagiários e trainees;
- Multiplicadores de Ética;
- Diga Não à Caixinha – reforçando a política de não aceite de dinheiro de clientes e outros públicos pelos colaboradores;
- Treinamento com o CECO (Chief Ethics and *Compliance* Officer) da AES Corp., Peter Jaffe, que reuniu durante sua visita ao Brasil aproximadamente 150 pessoas para discutir assuntos relacionados aos temas Presentes & Entretenimentos e Conflito de Interesses.

## AES HELPLINE

A AES Brasil conta com o AES Helpline, um canal de comunicação aberto a todos os públicos de relacionamento do Grupo e disponível 24 horas por dia e 365 dias do ano para receber e tratar alegações de desvio ético ou dúvidas relacionadas aos Valores da empresa.

As manifestações podem ser feitas anonimamente e têm sigilo garantido. A recepção de todos os casos é realizada por uma empresa terceirizada contratada globalmente pela AES Corp., localizada nos Estados Unidos. Todas as manifestações são analisadas e investigadas pelo time de investigação e treinamento do Grupo AES Brasil e, quando necessário, há envolvimento de outras áreas, como Auditoria e Segurança Corporativa. Os casos mais sensíveis são levados ao Comitê de Ética formado por representantes da alta liderança da AES Brasil.

O Comitê se reúne mensalmente para analisar as manifestações mais sensíveis recebidas por meio do AES Helpline e dar suporte às tomadas de decisão das lideranças envolvidas nas questões. Além disso, promove a troca de informações entre as diferentes áreas, visando ao ajuste e à adoção de procedimentos que evitem a reincidência de casos que não estejam de acordo com os Valores da AES Brasil.

*Em 2014 foram realizadas 414 manifestações via AES Helpline, 23,5% a mais do que em 2013, devido ao aumento no número de dúvidas enviadas no ano (183%), das quais uma parcela representativa estava relacionada a convites e ingressos para os jogos da Copa do Mundo no Brasil.*

A AES Corp., por sua vez, gerencia o resultado dessas investigações, sendo a última instância das averiguações, antes de cada caso ser fechado definitivamente.

Telefone: 0800 891 4167

Internet: [www.aeshelpline.com](http://www.aeshelpline.com)

## COMPLIANCE CONTRATUAL ( DUE DILIGENCE DE TERCEIROS)

### GRI-G4 SO3

A AES Brasil está comprometida em conduzir negócios éticos com seus parceiros comerciais. Como parte do Programa de Ética e *Compliance*, antes de a empresa se engajar em qualquer transação comercial, a *due diligence* de *compliance* é conduzida para avaliar riscos de novos negócios com potenciais parceiros, prestadores de serviços ou fornecedores.

Ao realizar a condução da *due diligence*, são utilizadas algumas ferramentas que objetivam mapear notícias veiculadas na mídia nacional e/ou internacional que possam envolver o potencial parceiro de negócios, prestadores de serviços ou fornecedores em eventuais violações à legislação anti-corrupção norte americana *Foreign Corrupt Practices Act* (FCPA), à Lei Anticorrupção Brasileira, e as demais determinações e vedações do quadro legal brasileiro.

Em 2014, foram analisadas 2.074 transações pela área de *Compliance* Contratual, sendo que 100% das transações elegíveis à análise de *compliance* foram submetidas ao processo de *due diligence*. Riscos significativos que podem ser identificados durante a condução da *due diligence* de *Compliance* podem estar relacionados à existência de alertas, envolvendo o potencial parceiro de negócios, prestador de serviços ou fornecedor sob análise; ou mesmo estar relacionado à interação (seja de forma direta ou indireta) que este prestador de serviços ou fornecedor possa vir a ter com órgãos ou funcionários públicos durante a execução do contrato sob análise (casos cujo escrutínio é diferenciado e a aprovação da transação requer a observância de uma série de pré-requisitos que são também, além da análise local, analisados pela matriz, em Arlington). Outros possíveis riscos significativos avaliados dizem respeito à verificação dos potenciais beneficiários no âmbito de contratos de doações ou patrocínios, os quais também são submetidos à condução da *due diligence* de *Compliance*, mediante a qual são analisadas situações de potencial conflito, bem como a existência de alertas para o beneficiário.

### PRINCIPAIS INICIATIVAS DE 2014:

- Atualização do Handbook (Processo de Revisão de *Compliance* Contratual) pela AES Corp., compartilhado com todas as empresas da AES globalmente;
- Avaliação *in loco* pela equipe global de ética e *compliance* da AES Corp., incluindo desde o CECO (Chief Ethics and *Compliance* Officer) da AES Corp. até as operações do Grupo AES Brasil, no sentido de realizar uma auditoria sobre o desenvolvimento e a efetividade do Programa de Ética e *Compliance*, bem como sinalizar eventuais oportunidades de melhorias, visando atender às exigências legais nacionais e internacionais e manter o Grupo à frente das boas práticas do mercado;
- Nova Lei Anticorrupção (12.846) – em 2014, foram realizadas apresentações para os Conselhos de Administração e Fiscal das empresas do Grupo AES Brasil sobre a nova lei e sobre como os negócios já estão preparados para o cumprimento das obrigações contempladas.

*As empresas do Grupo AES Brasil não realizam doações a campanhas ou partidos políticos, conforme previsto pelo Tribunal Superior Eleitoral, que proíbe esse tipo de doação por parte de concessionárias de serviços públicos.*

## ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

### GRI G4-34

De acordo com o Estatuto Social da AES Sul, a responsabilidade pela análise e pelas decisões tomadas pela companhia recai sobre os seus órgãos sociais. São eles:

**Assembleia Geral:** órgão deliberativo máximo, com poderes para decidir sobre todos os negócios relativos ao objeto da companhia e tomar as resoluções que julgar convenientes a sua defesa e seu desenvolvimento.

**Conselho de Administração:** orienta os negócios e delibera assuntos relevantes e de sua competência exclusiva.

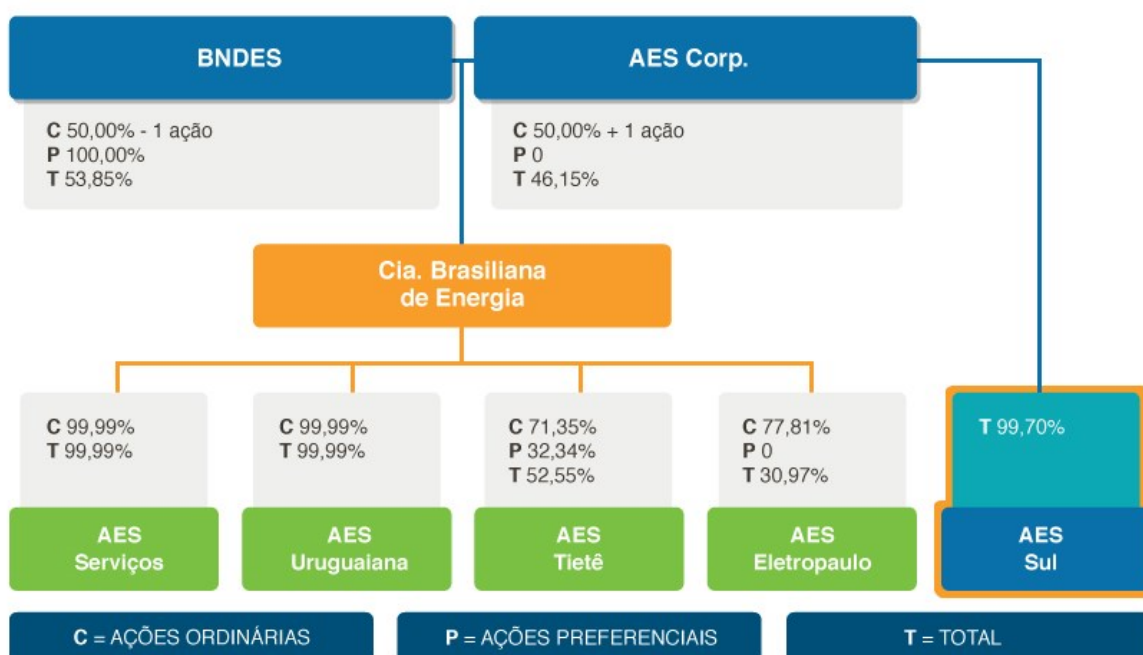
**Diretoria Executiva:** responsável pela administração e gestão da companhia, além de executar as decisões da Assembleia Geral e do Conselho de Administração.

**Comitê de Sustentabilidade:** órgão não estatutário responsável por assegurar a gestão e a prestação de contas relacionadas à sustentabilidade. Os membros do Comitê são o Presidente e Vice-Presidentes do Grupo AES Brasil.

Para conhecer a composição dos órgãos de governança corporativa, acesse [www.aessul.com.br](http://www.aessul.com.br) – Investidores – Governança corporativa.

## ESTRUTURA SOCIETÁRIA

### ESTRUTURA SOCIETÁRIA





## GESTÃO DE RISCOS

### GRI G4-14

O atual mapeamento de riscos, que será adaptado de acordo com o novo Planejamento Estratégico Sustentável, considera os contextos externo e interno em que o Grupo está inserido e fornece insumos para a tomada de decisão da liderança visando à proteção e criação de valor para as empresas e seus públicos de relacionamento.

A Política de Gestão Integrada de Riscos define a governança do tema e o direcionamento de ações. A partir das metodologias COSO ERM e do Guia de Orientação para Gerenciamento de Riscos Corporativos do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa, é atribuída à probabilidade do risco e seu impacto no EBITDA das empresas do Grupo.

#### CATEGORIAS DE RISCO ANALISADAS:

- Jurídico;
- Regulamentação setorial;
- Tecnologia da informação;
- Mercado.

#### REPORTE PERIÓDICO:

##### MENSAL:

Presidente e VPs e liderança da AES Corp.

##### TRIMESTRAL:

Conselhos Fiscal e de Administração, e Comitê de Supervisão de Risco (Risk Oversight Committee) da AES Corp.

Os riscos socioambientais e de governança são considerados dentro das quatro categorias, com base em seu impacto nos negócios. Para cada risco, é atribuído um gestor responsável por atualizar periodicamente as informações, assim como os planos de ação e resultados alcançados.

*Em 2014, a AES Brasil incorporou à gestão da estratégia uma nova ferramenta. O watch tower (nome que faz referência a uma torre de observação) reúne indicadores de monitoramento do ambiente externo, que são atualizados e apresentados periodicamente à liderança do Grupo, visando à antecipação de eventos para tomadas de decisão frente aos diferentes cenários que possam se materializar.*





# **TEMAS ESTRATÉGICOS DE SUSTENTABILIDADE**

## SEGURANÇA

Reduzir a ocorrência de acidentes com colaboradores, com prestadores de serviço e com os 3,7 milhões de clientes da área de concessão da empresa é um compromisso da AES Sul. Para isso, a empresa optou por uma estratégia de se antecipar aos riscos e buscar ações preventivas que proporcionem as melhores condições de segurança para todos.

### SEGURANÇA É O VALOR NÚMERO 1 DO GRUPO AES BRASIL.




Os programas de segurança da companhia são baseados nas diretrizes globais da AES Corp. e no Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional (SGSSO), cujos requisitos estão de acordo com as especificações da OHSAS 18.001:2007 (*Occupational Health and Safety Assessment Series*), uma norma internacional com foco na saúde e na segurança do trabalho, voltada para a preservação da integridade física e da saúde dos colaboradores e prestadores de serviço, por meio de práticas de mitigação ou eliminação de riscos em atividades e instalações.

Em 2012 a companhia recebeu a certificação OHSAS 18.001, e em 2014 foi realizada a auditoria de manutenção pela certificadora ABS Quality Evaluations, cujo resultado foi o de "zero não conformidade".

#### PLATAFORMA DE SUSTENTABILIDADE\*

##### COMPROMISSO

##### PROGRESSO

Zero acidente fatal (próprio e contratado) ao ano		Não houve registro de acidentes fatais com a força de trabalho em 2014.
Reduzir em 50% as taxas de frequência e de gravidade com colaboradores próprios e contratados até 2016		Em 2014, houve 29 acidentes com colaboradores próprios e contratados, contra 27 em 2013.
Reduzir em 20% o número de acidentes com a população até 2016		Em 2014 foram registrados 15 acidentes com a população, sendo que 8 foram fatais. Em comparação com 2013, o aumento foi de 25%.

\* Devido à revisão do Planejamento Estratégico Sustentável, os compromissos da Plataforma de Sustentabilidade com prazo final em 2015 ou 2016 serão revisados, sendo 2014 o último ano de seu acompanhamento e 2011 o ano tomado como base.

## PRINCIPAIS RISCOS DE SEGURANÇA AOS QUAIS...

### *... A FORÇA DE TRABALHO ESTÁ SUJEITA:*

- *Choque elétrico;*
- *Queda por trabalho em altura;*
- *Atropelamento;*
- *Ataque de cão;*
- *Acidentes de trânsito.*

### *... A POPULAÇÃO ESTÁ SUJEITA:*

- *Choque elétrico em decorrência da aproximação de máquinas de colheita em áreas rurais, obras de construção civil próximas da rede aérea em áreas urbanas.*

## SEGURANÇA DA FORÇA DE TRABALHO

GRI: G4-EU16

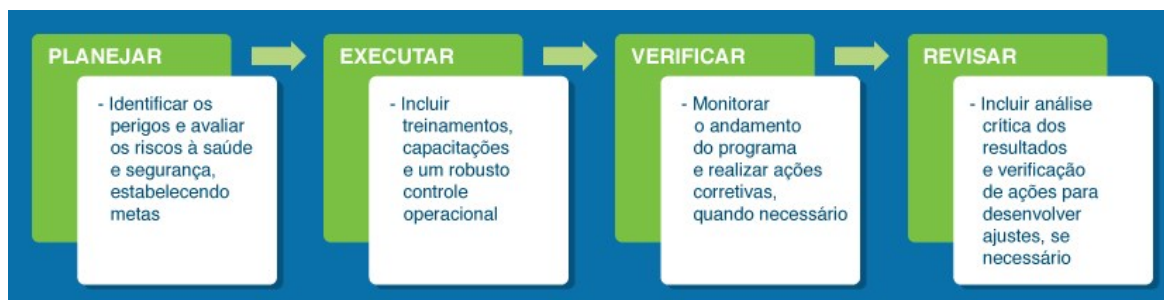


Para que o fornecimento de energia elétrica seja seguro, sustentável e confiável, é imprescindível que o capital humano da AES Sul atue com saúde e segurança nas principais atividades do negócio.

A principal situação de risco para a força de trabalho da empresa é o contato com a rede elétrica. Para proteger os colaboradores próprios e contratados, a companhia possui um Programa de Segurança que reúne todas as práticas pró-ativas para identificação de condições inseguras, atuação sobre o comportamento, capacitação, conscientização e acompanhamento das equipes. O programa foi elaborado para contribuir com a consolidação de um ambiente seguro e visa à superação de desafios como a falta de qualificação profissional e a pouca experiência em situações reais.

*Em 2014, foram investidos R\$ 8,74 milhões no programa de segurança da AES Sul, e nenhuma fatalidade com a força de trabalho foi registrada.*

Para garantir a sua eficiência, as ações de segurança realizadas são monitoradas por meio de uma metodologia da AES Corp. de gerenciamento do sistema de segurança, cujo processo se baseia em um ciclo contínuo de quatro passos:



Esse programa é baseado nos padrões da AES Corp. e engloba 25 protocolos de segurança focados na melhoria de procedimentos e práticas, também baseado no atendimento aos requisitos da norma OHSAS 18.001.

A análise crítica do sistema de gestão de segurança é uma prática consistente estabelecida na AES Sul. As lideranças da empresa se reúnem mensalmente com as áreas de segurança do trabalho e as empresas contratadas para avaliar os indicadores de segurança, boas práticas e ações corretivas e preventivas.

## AUDITORIA DA AES CORP.

*A AES Corp. realiza auditorias anuais de Segurança, Saúde e Meio Ambiente para verificação da aderência dos padrões estabelecidos. Na auditoria de 2014, a AES Sul obteve resultados de destaque: ausência de não conformidades críticas, altas e recorrentes, fruto de um trabalho de longa data que busca avaliar anualmente a aderência dos padrões estabelecidos com os padrões implementados na organização.*

### GRI LA5

A AES Sul conta com os seguintes Comitês de Segurança:

- Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA): desde colaboradores da base (eletricistas, leituristas) até gerentes, indicados e eleitos. 100% dos colaboradores estão representados pela CIPA, considerando-se que parte dos membros são definidos por eleição;
- Comitês Regionais da AES Sul – Coordenadores e gerentes regionais;
- Comitê Integrado da Alta Administração do Sistema de Gestão Integrada - gerentes, diretores e Vice-Presidentes indicados;
- Comitê de Segurança do Trabalho AES Brasil - gerentes, diretores e Vice-Presidentes indicados;
- Comitê de Sustentabilidade AES Brasil - Vice-Presidentes e Diretor-Presidente.

### GRI EU17, EU18

As atividades de maior risco para os colaboradores contratados pela AES Sul são categorizadas como serviços no sistema elétrico de potência - construção, manutenção e/ou operação - que em 2014 totalizaram 3.706.144 horas trabalhadas.

Todos os colaboradores contratados nesta categoria recebem treinamentos periódicos em saúde e segurança.

## INDICADORES DE SEGURANÇA

### GRI LA6

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO	2012	2013	2014
TF (taxa de frequência) <sup>1</sup> – colaboradores próprios	2,32	4,46	4,62
TF (taxa de frequência) <sup>1</sup> – contratados	1,91	2,27	3,51
TG (taxa de gravidade) <sup>2</sup> – colaboradores próprios	27,94	1.925	217
TG (taxa de gravidade) <sup>2</sup> – contratados	1.138	2.798	59
Acidentes fatais – colaboradores próprios	0	1	0
Acidentes fatais – contratados	1	2	0
Acidentes de trabalho com e sem afastamento – colaboradores próprios	7	14	16
Acidentes de trabalho com e sem afastamento – contratados	11	10	13
Dias perdidos/debitados – colaboradores próprios	84	6.037	752
Dias perdidos/debitados – contratados	6.547	12.333	218

1. Taxa frequência (TF): expressa o nº de acidentes com perda de tempo, projetado para um milhão de horas-homem de exposição ao risco.

2. Taxa de gravidade (TG): expressa, em número de dias, a perda de tempo resultante dos acidentes ocorridos em um milhão de horas-homem de exposição a risco, reportada de acordo com a NBR14.280.

Comparando as taxas acidentes em 2014 com o ano anterior, não houve acidentes fatais com a força de trabalho própria e contratada, refletindo o reforço do Programa de Segurança. Os aumentos nas taxas de frequência se referem, principalmente, a acidentes leves com agentes comerciais que utilizam motocicleta e que exercem as atividades caminhando pelas ruas das cidades (11 dos 29 acidentes).

Na verificação de metas e revisão de ações, a simples possibilidade de um acidente é tratada com a mesma seriedade de uma ocorrência. Em 2014, alguns destaques do Programa de Segurança contribuíram para fortalecer a cultura de segurança e diminuir os riscos de acidentes:

## SEGURANÇA BASEADA NO COMPORTAMENTO

Nas empresas da AES Brasil, o conceito de Segurança Baseada no Comportamento (*Behavior Based Safety*, ou BBS) foi implementado em 2007 e revitalizado no final de 2013. Por meio desse programa, um colega observa o outro na realização de suas atividades. Se um procedimento for realizado de forma insegura, o colaborador é orientado a corrigir sua ação. O objetivo é contribuir para o aumento da

percepção de risco e para o comportamento proativo por parte dos colaboradores que atuam nos segmentos operacionais.

## VISITAS DE SEGURANÇA

O programa de visitas de segurança compreende a realização de "caminhadas de segurança" com os gestores e "inspeções de segurança" com a supervisão operacional. Durante estas visitas, é fornecido feedback aos colaboradores sobre comportamentos positivos e pontos a serem melhorados. Além de possuir metas, o programa é regularmente monitorado pelos comitês de segurança, sendo debatido também nas reuniões gerenciais, em todos os níveis da organização.

Em 2014, foram realizadas 17.286 visitas de segurança.

## PROGRAMA SAFESTART (INÍCIO SEGURO)

O programa de conscientização para segurança foi implementado no Centro de Operações da AES Sul em parceria com a empresa Dupont - referência em segurança do trabalho mundialmente – e tem como objetivo ajudar cada colaborador a evitar erros involuntários por automatização dos comportamentos. Esses erros podem se tornar mais graves com o passar do tempo, e oferecer maior potencial de lesão.

## AValiação DA CULTURA DE SEGURANÇA

Em 2014, a AES Sul obteve índice de 90% na avaliação da cultura de segurança, considerado como "classe mundial" - o nível máximo de incorporação da cultura de segurança nas atividades. Por meio dessa pesquisa é mapeada a evolução da cultura da segurança na companhia (incluindo colaboradores contratados) e aderência das equipes às práticas de segurança, o envolvimento da liderança, dentre outros aspectos.

## CAMPEÕES DE SEGURANÇA

A busca por um ambiente cada vez mais seguro é uma das funções do *Safety Champion* (Campeão de Segurança), que visa transmitir conhecimentos e compartilhar experiências sobre as melhores práticas adotadas no Grupo AES Brasil para que todos exerçam suas funções com segurança e eficiência. O Safety Champion é escolhido anualmente entre os líderes da empresa. Para ser um Safety Champion é preciso ter o desejo de alcançar excelência no sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho, ser um líder reconhecido por suas atitudes e com responsabilidades na segurança operacional.

## **FALANDO COM SEGURANÇA**

Lançado em 2014 pela AES Corp., o novo programa disponibiliza um canal de comunicação, pelo qual todos os colaboradores têm a liberdade de fazer perguntas e relatar situações em relação à segurança, como condições e comportamentos inseguros observados, e problemas ambientais. De uma forma anônima, todos os colaboradores podem relatar qualquer assunto que demande alguma ação em prol da prevenção de incidentes de segurança, saúde e meio ambiente nas operações da empresa. Os colaboradores são frequentemente incentivados a falar com seus gestores, com a área de segurança ou fazer relatos por meio de um site ou um número de telefone dedicado.

A equipe de meio ambiente, saúde e segurança da AES Corp. é responsável pela moderação do canal e as ocorrências são compartilhadas com a área de segurança do trabalho de cada país. Todos os casos são investigados, tratados e o acompanhamento é reportado à AES Corp. De acordo com o relato, grupos de trabalho são formados para a apuração.

## **AVALIAÇÃO PSICOLÓGICA DA LIDERANÇA OPERACIONAL**

A área de saúde ocupacional implementou, em 2014, o programa de avaliação psicológica para líderes operacionais, que contempla competências associadas aos quesitos Segurança, Equilíbrio Emocional, Capacidade de Percepção, Disciplina Operacional, Relacionamento Interpessoal e Liderança.



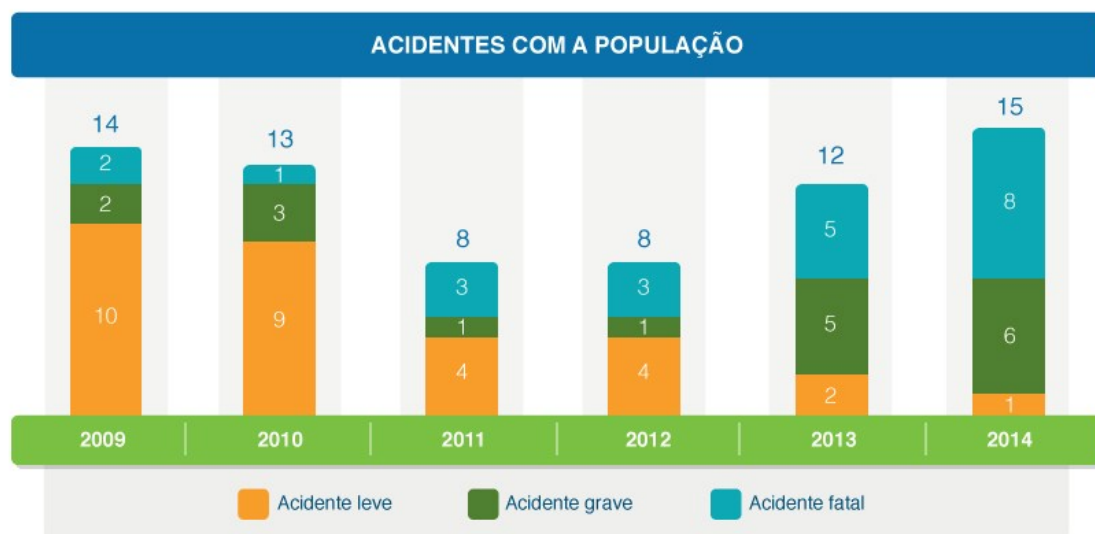
## SEGURANÇA DA POPULAÇÃO



Para evitar acidentes com a população, principalmente em áreas rurais, a AES Sul desenvolve ações voltadas para a conscientização sobre os riscos de aproximação e contato com a rede elétrica.

- **Campanhas de comunicação:** informações em jornais impressos e emissoras de rádio, abrangendo toda a área de concessão, e mensagens em redes sociais.
- **AES Sul na Escola:** palestras em escolas sobre prevenção de acidentes com a rede elétrica, para crianças de 8 a 13 anos.
- **Parceiros de Segurança:** ações de conscientização realizadas com a participação de instituições parceiras, como os Bombeiros, Defesa Civil, Brigada Militar e Prefeituras.
- **Blitze de construção civil:** programa no qual os colaboradores da AES Sul visitam obras de construção civil em sua área de concessão, a fim de conscientizar a comunidade envolvida nas obras sobre o risco de acidentes envolvendo a rede elétrica.

Em 2014, as ações de segurança foram realizadas para mais de 22.500 pessoas nas comunidades onde a empresa atua.



#### GRI EU25

Em 2014 o número total de acidentes com a população aumentou em 25% em relação ao ano anterior. Dos oito acidentes fatais com a população, três ocorreram em uma única ocasião, devido a contato indireto com a rede elétrica. As ações de conscientização serão reforçadas em 2015 com o objetivo de prevenir acidentes.

# INOVAÇÃO E EXCELÊNCIA PARA A SATISFAÇÃO DO CLIENTE

---

Inovação é uma condição cada vez mais essencial para a competitividade das empresas. No setor elétrico, em que prevalece um alto nível de regulação, a AES Sul tem atuado de forma a evoluir em seus resultados de maneira a atender às necessidades dos seus clientes em um ambiente cada vez mais exigente.




Além disso, as novas mídias eletrônicas e tecnologias recentes criaram um novo ambiente de atuação, cujo ciclo de mudança tem se tornado mais curto e mais veloz, exigindo cada vez mais eficiência das empresas.

Neste contexto desafiador, a AES Sul manteve os seus investimentos e entende que é necessário inovar, criando novos processos, produtos e serviços ou melhorando os que já existem de forma que eles permitam a geração de novas fontes de receitas e que busquem maneiras mais eficientes de operar e aprimorar a qualidade dos serviços prestados em um ambiente regulado. Dessa forma, a AES Sul cria valor para os públicos de relacionamento ao levar confiabilidade e eficiência no fornecimento de energia e atendimento.

Desde 2006, o tema inovação tem evoluído na AES Sul:

- **2006-2008:** redução de custos e melhoria contínua;
- **2009-2014:** produtividade e eficiência da performance para criar valor;
- **2015-2019:** geração de receitas adjacentes, novas tecnologias e satisfação do cliente.

## PLATAFORMA DE SUSTENTABILIDADE\*

COMPROMISSO		PROGRESSO
Atingir índice acima de 90% de satisfação do cliente da AES Sul na pesquisa da Abradee até 2015		A AES Sul atingiu 74,8% no ISQP de 2014. O ISQP intermediário, divulgado em outubro, alcançou 88,3%.
Implementar cinco soluções inovadoras e tecnologias limpas na AES Brasil, que gerem valor às nossas partes interessadas, com aumento da qualidade e redução dos custos e impactos ambientais e sociais das nossas operações até 2016		Os cinco projetos já foram implementados ou estão em processo de implantação: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Projetos de Biomassa;</li> <li>• Pirolisador;</li> <li>• Célula Combustível Eletrólise;</li> <li>• Energia Geotérmica;</li> <li>• Célula Combustível Etanol.</li> </ul>
Disseminar o conceito e a estratégia de inovação na cadeia de valor e estabelecer parcerias que ampliem os resultados até 2016		A AES Sul realizou um projeto em parceria com um fornecedor, em 2014, com foco em inovação na produção de postes de concreto.  O novo Portal do Fornecedor, a ser lançado em 2015, disponibilizará conteúdo sobre inovação.

*\*Devido à revisão do Planejamento Estratégico Sustentável, os compromissos da Plataforma de Sustentabilidade com prazo final em 2015 ou 2016 serão revisados, sendo 2014 o último ano de seu acompanhamento e 2011 o ano tomado como base.*

Em 2014, a área de inovação foi reestruturada para adequar as novas diretrizes adotadas. As metas serão revisadas em 2015.

## INOVAÇÃO RECONHECIDA

A AES Brasil ficou na **17ª posição entre as empresas mais inovadoras do Brasil** de acordo com uma pesquisa realizada pela revista *Info Exame*, em conjunto com a Escola Superior de Propaganda e Marketing (ESPM). Ao todo, foram 91 empresas analisadas, entre elas companhias reconhecidas pela cultura inovadora de suas organizações. A pesquisa considerou seis destaques e a AES Brasil ficou em segundo lugar na categoria **Estratégia Empresarial e Inovação**.

## SEMINÁRIO NACIONAL DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA (SENDI)

O Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica (SENDI) é considerado o evento mais importante do setor de energia elétrica do país, tendo como objetivo a troca de experiências e informações sobre os problemas e as soluções do setor, além do conhecimento de novos produtos e

fornecedores. No seminário de 2014, foram apresentados 17 trabalhos da AES Sul, focados, em sua maioria, na busca de diferentes soluções para as situações enfrentadas no dia a dia do negócio.

Dentre os destaques da AES Sul está uma inovação no sistema de contenção de equipamentos com óleo, que foi considerado o melhor trabalho do seminário (Saiba mais no capítulo Eficiência no Uso de Recursos Naturais). Além disso, a companhia apresentou uma análise de otimização da reposição de transformadores com base nos critérios técnico, financeiro e contábil frente ao terceiro ciclo de revisão tarifária, e um sistema de SMS Ativo para Falta de Energia (Saiba mais no capítulo Ética e Respeito ao Cliente).

Em linha com a estratégia de inovar do Grupo AES Brasil, a AES Sul investe constantemente em projetos de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D). Em 2014 foram direcionados R\$ 3,2 milhões, com destaque para o segmento de segurança:

#### GRI EU8

RECURSOS PARA PESQUISA E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E CIENTÍFICO (R\$)	2014
Segurança	1.627.361
Planejamento de Sistemas de Energia Elétrica	522.986
Operação de Sistemas de Energia Elétrica	65.308
Supervisão, Controle e Proteção de Sistemas de Energia Elétrica	186.615
Qualidade e Confiabilidade dos Serviços de Energia Elétrica	621.161
Medição, faturamento e combate a perdas comerciais	56.117
Gestão de P&D	146.154
Total de investimentos em P&D	3.225.701

### INOVAÇÃO NA CADEIA DE VALOR

Em 2014, a AES Sul realizou um projeto de P&D com os objetivos de aumentar a vida útil e confiabilidade de postes de concreto, por meio de novas tecnologias e estratégias de produção. Este projeto foi realizado em parceria com a fabricante CERTEL e a Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). O estudo realizado resultou em avanços consideráveis em termos de geração de novos e inovadores traços para produção de postes, com redução do consumo de cimento, melhor controle da fissuração, melhor comportamento mecânico, maior resistência do concreto, maior durabilidade e ganhos de vida útil. Entre as iniciativas implementadas, destaca-se:

- Elaboração de diretrizes para assegurar que os novos postes atendam aos requisitos normativos e especificações técnicas e tenham boa qualidade;

- *Elaboração de um Caderno de Boas Práticas que se tornou um importante referencial para orientação e controle de qualidade na fabricação de postes;*
- *Treinamento junto ao fornecedor para aplicação da nova tecnologia;*
- *Mapeamento de custos.*

*Os ganhos do projeto, além da redução do impacto ambiental, são compartilhados entre toda a cadeia, incluindo os clientes, que podem se beneficiar de um serviço com mais qualidade e confiabilidade.*

## PROJETOS APEX

*A AES Brasil possui iniciativas de melhoria de processos que, somadas às iniciativas de Pesquisa e Desenvolvimento e Inovação, apoiam o alcance de objetivos estratégicos da organização. A principal delas é o Apex (AES Performance Excellence), um programa global formado por métodos de gestão e ferramentas da qualidade que possibilitam o aperfeiçoamento contínuo dos processos impactando os resultados operacionais e financeiros da AES. Em 2014, 2.559 pessoas foram treinadas em suas diferentes ferramentas, o que possibilitou um impacto de R\$ 413,2 milhões no EBITDA oriundos de 173 projetos.*

## ÉTICA E RESPEITO AO CLIENTE

---

O cliente sempre esteve no centro das decisões da AES Sul. Com o novo Planejamento Estratégico Sustentável, a empresa reforçou ainda mais o compromisso de garantir excelência dos serviços prestados com ética e respeito ao cliente.

O ano de 2014 trouxe desafios impostos pelas questões climáticas – um verão caracterizado por um calor intenso e por uma sequência de temporais muito acima da média histórica que prejudicaram a rede de distribuição, impactando na satisfação do cliente e aumentando as reclamações acerca da qualidade dos serviços. Diante dessa situação, a AES Sul acionou seu plano de gestão de crises, intensificando o atendimento às emergências. Após normalizar o serviço de distribuição de energia elétrica, o desafio foi atender às ordens comerciais pendentes e as reclamações abertas em função dos temporais. Nesse contexto, o Comitê de Atendimento teve uma atuação importante para identificar e tratar os principais elementos que prejudicaram a qualidade do serviço. As principais medidas tomadas pelo Comitê foram:

- Monitoramento dos volumes e metas;
- Criação e acompanhamento de planos de ação que visam à redução do volume e ou do tempo de atendimento das reclamações;
- Priorização das demandas que geram reclamações;
- Priorização dos serviços motivados pela reclamação, bem como os que incorrem a possibilidade de pagamento de multa financeira; e
- Acompanhamento do pagamento de penalidades.

Em 2015, a empresa continuará investindo em tecnologia e inovação nos canais de atendimento digitais, com maior taxa de crescimento e maior procura por parte dos clientes. A AES Sul também ampliará, junto aos colaboradores, o foco na cultura de satisfação do cliente com a disseminação do Jeito AES de Atender (JAAT), programa desenhado pela AES Brasil para sistematizar as interações entre empresa e cliente, potencializando a satisfação acerca do serviço.

## CANAIS DE ATENDIMENTO

---

### ATENDIMENTO A CLIENTES CORPORATIVOS E DO PODER PÚBLICO

Em 2014 a AES Sul redefiniu sua estrutura de atendimento e consolidou as áreas de relacionamento nos segmentos de clientes corporativos e poder público. Entre as ações da nova área, destacam-se:

**Gestores de Poder Público:** criação de uma estrutura regionalizada para promover o relacionamento exclusivo com esse público.



**Central de Relacionamento Corporativo e Poder Público:** além da estrutura de gestores de clientes corporativos, está em processo de implantação de uma central de atendimento dedicada aos clientes corporativos e do poder público, que poderá esclarecer dúvidas e atender às necessidades desses clientes de maneira personalizada.

## ATENDIMENTO AO CLIENTE

As reclamações que chegam até a empresa pelos diversos canais de atendimento oficiais são tratadas em uma primeira instância.

RECLAMAÇÕES SOLUCIONADAS (%)	2012	2013	2014
Durante o atendimento*	0	0	0
Após o atendimento			
Até 30 dias	97,37	95,18	92,36
Entre 30 e 60 dias	1,05	1,16	2,53
Mais que 60 dias	1,58	2,06	2,85
<b>Reclamações julgadas procedentes em relação ao total de reclamações recebidas</b>	<b>83,04</b>	<b>86,05</b>	<b>76</b>
<b>Reclamações solucionadas em relação ao número de reclamações procedentes</b>	<b>102,26</b>	<b>117,05</b>	<b>129</b>

*\*Dúvidas ou consultas solucionadas durante o atendimento não são calculadas como "durante atendimentos", pois a empresa não considera como Reclamação.*

Caso não tenham sido solucionadas, essas reclamações passam para uma segunda instância, na Ouvidoria.

## OUVIDORIA

Para receber, apurar, solucionar, responder manifestações sobre prestação do serviço e propor melhorias nos processos internos, a AES Sul mantém disponível a Ouvidoria, um canal de atendimento aberto a todos os seus públicos de relacionamento. Em 2014, as principais reclamações registradas pelo órgão foram relacionadas ao cumprimento de prazo de serviços comerciais, representando 39% do total de manifestações recebidas.

## SERVIÇO DE SMS ATIVO

Desde 2008 a AES Sul vêm buscando melhorar o atendimento aos clientes, investindo em serviços via SMS que estabeleçam uma comunicação mais efetiva com esse público. Em 2014, a AES Sul passou a oferecer mais um: o SMS Ativo, que informa os clientes sobre eventuais quedas de energia em sua rede, sem que haja a necessidade de eles entrarem em contato com a distribuidora.

Além do SMS ativo, há outros serviços via torpedo que estão em pleno funcionamento e contribuem para uma maior credibilidade da empresa, para a diminuição do atendimento via URA (unidade de resposta audível) e telefonistas, e oferecem mais comodidade para o cliente.

Os serviços desenvolvidos via SMS têm como objetivo principal avisar o cliente sobre as seguintes ações:

- **Desligamento programado:** três dias antes da realização de uma obra que pode vir a alterar o fornecimento de energia, os clientes das redes que podem ser impactadas recebem um SMS sobre a manutenção programada. Além disso, no momento em que a obra é aprovada internamente pela AES Sul, o cliente recebe um e-mail avisando sobre a possibilidade da falta temporária de energia.
- **Efetuação de ligação:** quando um cliente solicita a visita de um técnico da AES Sul para efetuar uma ligação elétrica, ele recebe – após a realização do serviço – um SMS de status (ligação realizada, ligação pendente por motivos técnicos etc.) para que ele possa tomar as providências necessárias.
- **Falta de energia:** ao receber três informes de falta de energia em uma mesma rede, o sistema envia automaticamente um SMS avisando para o cliente que a AES Sul está ciente da ocorrência e já encaminhou uma equipe para a verificação e solução do problema.
- **Corte do fornecimento de energia:** caso a inadimplência do cliente ultrapasse o limite estabelecido no contrato de prestação de serviços, sete dias antes do fornecimento de energia ser interrompido é enviado um SMS avisando sobre a possibilidade de corte do fornecimento de energia.
- **Visita do leiturista:** caso haja dificuldade para os profissionais da AES Sul realizarem a leitura do consumo de energia em uma determinada residência, o sistema avisa o cliente com um dia de antecedência sobre uma nova visita do profissional para que o acesso seja viabilizado.
- **Pedido de indenização:** caso haja um processo tramitando na justiça que envolva a AES Sul e um determinado cliente, o sistema informa o cliente sobre a decisão judicial.

## PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

### GRI G4-PR5

O Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida pelos clientes residenciais (ISQP), resultado oficial da pesquisa realizada pela Abradee em março de 2014, apresentou decréscimo em relação a 2013, registrando 74,8 (vide tabela). Essa diminuição está diretamente ligada aos desafios impostos pela sequência atípica de temporais do verão, que causaram danos à rede de distribuição. Na pesquisa intermediária realizada em setembro, quando os fatores climáticos não se manifestaram de maneira tão intensa, a empresa registrou uma melhora de 13,5 p.p., elevando o ISQP para 88,3%.

SATISFAÇÃO DO CLIENTE	2012	2013	2014	2014 (INTERMEDIÁRIA)
Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida pelos clientes residenciais (ISQP) – pesquisa Abradee (%)	78,4	89,4	74,8	88,3
Índice Aneel de Satisfação do Consumidor (IASC) – pesquisa Aneel (%)	61,00	67,33	66,09	NA

## CONTA POR E-MAIL

Desde 2008 a AES Sul oferece para o cliente a opção de receber a fatura de energia por e-mail. Além de proporcionar mais facilidade para o cliente, a iniciativa contribui para a preservação dos recursos naturais. Em 2014, mais de 90 mil clientes passaram a receber suas faturas por e-mail e, em decorrência desse processo, foram economizadas 14 toneladas de papel, o que significa que 268 árvores deixaram de ser derrubadas e representa, para a empresa, uma economia de R\$ 846 mil que seriam destinados à impressão de faturas.

## EXPANSÃO DA REDE

GRI: G4-EC7



No Rio Grande do Sul, o verão 2013/2014 foi marcado por um calor intenso que atingiu a temperatura de 42º C e se estendeu por longos períodos, aumentando consideravelmente o consumo de energia na área de concessão da AES Sul. O Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS), responsável pela coordenação e pelo controle da operação da geração e transmissão de energia elétrica no Brasil, havia previsto um aumento de demanda para o estado de 4% em 2014, quando, ao final do ano, foi observado um aumento real de 12%.

Para garantir a oferta de energia e atender ao crescimento da demanda, a AES Sul possui um programa de expansão que, em 2014, investiu cerca de R\$ 100,9 milhões, sendo R\$ 82,6 milhões no sistema de distribuição e R\$ 18,3 milhões no sistema de transmissão.

As principais obras executadas em 2014 foram:

- **Cachoeira do Sul:** ampliação de 30% na capacidade da subestação, que passou de 42,0 MVA para 54,5 MVA.
- **Santa Cruz 3:** implantação da nova subestação Santa Cruz 3, que conta com uma linha de transmissão de 69 kV, composta por dois transformadores de 25 MVA cada, que rebaixam a tensão de 69 kV para 13,8 kV. A subestação beneficia cerca de 55 mil clientes dos municípios de Santa Cruz do Sul, Vera Cruz e Rio Pardo.
- **Scharlau-São Leopoldo:** reforma da linha de transmissão de 138 kV, que permitiu à subestação São Leopoldo ser atendida pela subestação Scharlau, aumentando assim a confiabilidade do sistema e reduzindo os carregamentos das linhas de transmissão da região.
- **São Vicente-Jaguari:** ampliação de 48 MVA para 75 MVA na capacidade da linha de transmissão, o que permitiu uma elevação de 56% da disponibilidade de carga para a região.

## EXCELÊNCIA OPERACIONAL

---

*GRI: G4-EC2*

Os fatores climáticos também trouxeram grandes desafios para a manutenção da excelência operacional da AES Sul. Em 2014, as fortes chuvas de verão, com rajadas de ventos que chegaram a 130 km/h – equivalente aos ciclones tropicais –, caíram sobre a área de concessão, derrubando mais de cinco mil postes e prejudicando a distribuição de energia elétrica à população, assim como a sua percepção sobre o fornecimento de energia.

No ano de 2014 foram registrados 92 temporais na área de concessão da AES Sul. Muitas das áreas afetadas estão localizadas em regiões rurais ou de difícil acesso, o que tornou os desafios das equipes da companhia ainda maiores.

### TROCA DE POSTES

---

A rede de distribuição de energia elétrica do Rio Grande do Sul foi construída há algumas décadas utilizando postes de madeira – muito mais suscetíveis à ação do tempo e menos resistentes no caso, por exemplo, de um forte temporal. Quando a AES Sul assumiu a concessão da distribuição de energia no estado, em 1997, optou por instalar postes de concreto, que oferecem mais durabilidade, mais resistência e menos restrições ambientais.

Além disso, já prevendo a deterioração desse material ao longo do tempo, a companhia passou a realizar a troca sistemática dos aproximadamente 624 mil postes de madeira que sustentavam a rede aérea pelos de concreto, traçando uma meta arrojada de realizar a troca de aproximadamente 30 mil postes por ano. Além dos desafios impostos pela extensão da área de concessão e pelo difícil acesso a algumas regiões que abrigam postes, a AES Sul teve que ultrapassar outros obstáculos, como a escassez de mão de obra e a baixa produção de postes de concreto no Rio Grande do Sul – que levou a empresa a buscar fornecedores em outros estados. Ainda assim, de 2009 a 2014, foram substituídos 177 mil postes – o que representa mais de 80 postes por dia.

Outra alternativa para essa questão é a utilização dos postes de fibra. A AES Sul foi pioneira no Brasil na utilização dessa tecnologia para linhas de transmissão que, embora tenha um custo ainda elevado, reduz o impacto ambiental e oferece muito mais facilidade para a instalação. Durante o ano, foram instalados 204 postes de fibra. É possível saber mais sobre a iniciativa clicando [aqui](#).

Em 2014, foram investidos R\$ 65 milhões na troca de postes, o que equivale a 65% do valor investido em expansão. Atualmente, 31% dos postes da área de concessão são de concreto ou fibra de vidro.

## INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Os indicadores DEC e FEC foram prejudicados no ano devido ao clima desfavorável, que afetou a rede de distribuição de forma atípica e, como consequência, elevou a frequência de ocorrências em 19,67% e a duração em 26,13%.

*GRI EU28; EU29*

INDICADORES OPERACIONAIS	2012	2013	2014
DEC geral da empresa – valor apurado	14,11	14,08	17,76
DEC geral da empresa – limite regulatório	14,34	14,00	13,58
FEC geral da empresa – valor apurado	8,42	7,42	8,88
FEC geral da empresa – limite regulatório	12,39	12,14	11,54

DEC – Duração Equivalente de Interrupção por unidade consumidora.

FEC – Frequência Equivalente de Interrupção por unidade consumidora.

*GRI G4-PR9*

As transgressões dos limites, definidos pela ANEEL, para a duração e frequência das interrupções incorrem em penalidades financeiras para a distribuidora, as quais são ressarcidas diretamente aos clientes. Em 2014, as penalidades pagas aos seus clientes totalizaram R\$ 15,6 milhões, um aumento em relação a 2013 de 77%.

## PLANO VERÃO

*GRI G4-EC2; EU21*

O Plano Verão, que teve no período abrangido pelo relatório a sua 4ª edição, consiste em ações para garantir um melhor desempenho de todo o sistema elétrico frente aos temporais e ao aumento do consumo em decorrência das temperaturas mais altas na estação. Em 2014 este Plano recebeu uma atenção ainda maior por parte da liderança da AES Sul e, ao todo, foram realizadas 55 ações direcionadas para mitigar os efeitos da estação em toda a área de concessão.

Dentre as ações, podemos dividi-las em duas grandes frentes e citar algumas que tiveram maior destaque:

- Ações para Melhoria de Diagnóstico antes da Falha
  - Aplicação de Diagnóstico por termovisor, que tem a capacidade de mostrar pontos de falha do sistema antes que o incidente ocorra;

- Aumento da confiabilidade do sistema de proteção, evitando assim a interrupção indevida dos clientes;
- Monitoramento de ativos críticos (como a temperatura dos equipamentos e carregamento de Linhas de Transmissão) visando agilizar as ações frente a possíveis falhas e antecipar eventos;
- Manutenção preventiva em equipamentos, visando se preparar para o período de aumento do consumo e permitindo um melhor controle do sistema;
- Ações para Melhoria da agilidade de atendimento durante a falha:
  - Revisão do mapa de pontos críticos, permitindo ações rápidas e mais alternativas de manobra frente a uma eventual falha do sistema;
  - Plano para recomposição de subestações, contando com equipamentos adicionais para aumentar a agilidade no reestabelecimento da energia;

## PLANO SAFRA

---

*GRI G4-EC2; EU21*

Com o objetivo de garantir o fornecimento de energia durante a colheita de arroz no Rio Grande do Sul, a AES Sul desenvolve – desde 2005 – o Plano Safra, uma operação especial voltada para as áreas de irrigação no oeste do estado que aproxima de maneira estratégica as bases de atendimento das lavouras localizadas na zona rural. As equipes atuam na rápida localização e correção de defeitos, na eventual substituição de postes e em atendimentos emergenciais, além de realizar manutenção preventiva, corrigindo pequenos problemas na rede. Para o Plano Safra 2014, foi realizado um investimento de R\$ 1,5 milhão e um aumento do efetivo da região, que subiu 88 para 104 eletricitistas.

## REDES INTELIGENTES

---

*G4-EC2; EU6; EU8*

Em 2014 a AES Sul elaborou um projeto de pesquisa e desenvolvimento de redes inteligentes (*smart grid*) voltado para os clientes rurais da área de concessão. Tratado como uma extensão do projeto da AES Eletropaulo – que tem desenvolvido redes inteligentes desde 2013 –, o *smart grid* prevê controles de tensão do sistema elétrico, balanço energético, diminuição das perdas técnicas para alimentadores atípicos (ou seja, grandes extensões de redes de distribuição com carregamentos sazonais devido ao período de irrigação das lavouras) e diminuição das perdas comerciais. Além disso, o projeto busca as melhores alternativas para comunicação em tempo real no meio rural.


Em 2015, a AES Sul dará início à primeira etapa do projeto, que tem duração prevista de três anos e será estruturante para as plataformas voltadas ao desempenho das redes de distribuição e eficiência do negócio, com foco na redução de custos operacionais e na otimização do uso do sistema elétrico. Estes sistemas a serem adquiridos para o projeto servirão de base para a replicabilidade das soluções do projeto para os demais pontos da área de concessão da empresa.

## EFICIÊNCIA NO USO DE RECURSOS FINANCEIROS

### PLATAFORMA DE SUSTENTABILIDADE \*

#### COMPROMISSO

#### PROGRESSO

Reestruturar a gestão dos ativos intangíveis até 2014		<p>O compromisso não foi atingido até 2014.</p> <p>Em 2015, a AES Brasil deu início ao projeto que contempla o levantamento dos ativos intangíveis mais relevantes, além da estruturação da governança (sistema de gestão) e mensuração.</p>
---	---	--

\*Devido à revisão do Planejamento Estratégico Sustentável, os compromissos da Plataforma de Sustentabilidade com prazo final em 2015 ou 2016 serão revisados, sendo 2014 o último ano de seu acompanhamento e 2011 o ano tomado como base.

GRI G4-9, G4-EC1

## DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

### RECEITA OPERACIONAL

A receita operacional bruta da Companhia atingiu R\$ 3.651,5 milhões em 2014, montante 28,4% superior ao registrado em 2013 devido ao: (i) aumento de consumo de energia elétrica pelas classes residencial e comercial, devido às altas temperaturas que influenciaram o uso de ar condicionado e o uso de aparelhos de climatização; (ii) aumento de 26,8 mil clientes em 2014 comparado a 2013 na classe residencial; (iii) crescimento do consumo pela classe rural devido ao acionamento intensivo das bombas para irrigação das lavouras no 1º trimestre de 2014, em função do baixo nível de chuvas; (iv) reajuste tarifário médio de 16,42% aplicado em abril de 2014; (v) aumento da receita de energia comercializada no mercado de curto prazo (CCEE); (vi) redução de 23,7%, ou R\$ 70,3 milhões, na receita de construção; e (vii) reconhecimento em dezembro de 2014 de R\$ 127,3 milhões da receita proveniente de ativo regulatório líquido, em consonância com a Orientação Técnica OCPC 08 - Reconhecimento de Determinados Ativos e Passivos nos Relatórios Contábil-Financeiros de Propósito Geral das Distribuidoras de Energia Elétrica emitidos de acordo com as Normas Brasileiras e Internacionais de Contabilidade, e com a assinatura do 4º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão, que garante à AES Sul a indenização, quando da extinção da concessão, dos valores registrados na Conta de Compensação dos Valores de Itens de "Parcela A" – CVA.

As deduções da receita operacional totalizaram R\$ 989,7 milhões em 2014, com um aumento de 28,4% em relação ao ano de 2013, proporcional ao aumento da receita bruta.



A receita operacional líquida da AES Sul totalizou R\$ 2.661,9 milhões em 2014, representando um acréscimo de R\$ 588,9 milhões em relação a 2013, decorrentes, sobretudo, ao aumento do mercado cativo, venda de energia elétrica no mercado de curto prazo, reajuste tarifário e reconhecimento da receita proveniente de ativo regulatório líquido, de acordo com a Orientação Técnica OCPC 08.

R\$ MILHÕES	2013	2014	VAR (%) 2014 X 2013
Receita de Fornecimento	2.461,1	3.159,1	28,4%
Outras Receitas	86,1	139,1	61,6%
Receita de Construção	296,4	226,2	-23,7%
Ativos (Passivos) regulatórios	-	127,3	n/a
<b>Total Receita Bruta</b>	<b>2.843,6</b>	<b>3.651,6</b>	<b>28,4%</b>
Deduções da Receita Bruta	-770,7	-989,7	28,4%
<b>Total Deduções</b>	<b>-770,7</b>	<b>-989,7</b>	<b>28,4%</b>
<b>Ativos (Passivos) Regulatórios</b>	<b>2.072,9</b>	<b>2.661,9</b>	<b>28,4%</b>

DISTRIBUIÇÃO DA RIQUEZA – POR PARTES INTERESSADAS		2013*	2014	
R\$ MIL	%	R\$ MIL	%	
Colaboradores	126.899	15,6%	126.995	9,3%
Governo (impostos, taxas e contribuições e encargos setoriais)	560.864	68,7%	937.269	69,0%
Financiadores/terceiros	148.306	18,2%	83.607	6,2%
Acionistas/retidos	- 20.078	-2,5%	210.822	15,5%
Valor adicionado distribuído	815.991	100,0%	1.358.693	100,0%

\* Valores revistos em relação aos publicados em 2013

## CUSTOS E DESPESAS OPERACIONAIS

Os custos e despesas operacionais totalizaram R\$ 2.260,6 milhões em 2014, montante 16% (ou R\$ 311,1 milhões) maior ao registrado em 2013 e, são detalhados a seguir:

R\$ MILHÕES	2013	2014	VAR (%) 2014 X 2013
<b>Parcela A</b>	<b>1.365,2</b>	<b>1.734,8</b>	<b>27,1%</b>
Energia Elétrica comprada para revenda	1.224,6	1.612,5	31,7%
Transmissão	140,6	122,2	-13,1%
<b>PMSO*</b>	<b>583,9</b>	<b>525,8</b>	<b>-9,9%</b>
Pessoal	113,4	117,9	4,0%
Material	10,3	11,0	7,1%
Serviços e Terceiros	133,1	158,0	18,7%
Outros custos	327,1	238,9	-27,0%
<b>Total</b>	<b>1.949,1</b>	<b>2.260,6</b>	<b>16,0%</b>

\* não inclui depreciação

## PARCELA A

A despesa com energia elétrica comprada aumentou 31,7%, devido principalmente ao:

- aumento do custo médio dos contratos de energia elétrica no ambiente regulado, que passou de R\$ 144,48/MWh em 2013 para R\$ 224,37/MWh em 2014, justificado pelo aumento de despachos de usinas termelétricas, ocasionado pelos baixos níveis dos reservatórios hídricos e por reajustes contratuais;
- aumento do volume da energia comprada no mercado de curto prazo, decorrente do maior volume de energia vendida no período e devido ao cancelamento de contratos oriundos de leilões de energia nova (CCEARs), à insuficiência de cotas decorrente da Lei 12.783/2013, ao cancelamento do Leilão A-1 de 2012 e à frustração do Leilão A-1 de 2013, somado ao preço do MWh no mercado de curto prazo, o qual apresentou variação de 134,6% no preço médio (R\$ 655,80/MWh em 2014 e R\$ 290,95/MWh em 2013) quando comparado ao mesmo período do ano anterior; compensada por
- repasse de recursos da CDE em 2014 de R\$ 86,75 milhões e da conta ACR de R\$ 365,8 milhões. Em 2013, houve o repasse de recursos da CDE no montante de R\$ 154,3 milhões.

A despesa com encargos do uso da rede elétrica e transmissão foi 13,1% inferior a de 2013, devido principalmente ao:

- aumento de TUST (Tarifa do uso do sistema de transmissão) de R\$ 39,2 milhões e aumento de ESS de R\$ 29,9 milhões comparados a 2013; e,
- repasses dos recursos do CONER (Conta de Energia de Reserva) no montante de R\$ 80,2 milhões em 2014.

## PESSOAL

As despesas de pessoal aumentaram 4,0% no ano. Esta variação é explicada pelo:

- aumento de 7,5% nas despesas de pessoal e encargos em função de: (i) crescimento em horas extras, devido aos temporais de verão; (ii) mudança na legislação do pagamento de periculosidade, ajustando o cálculo por valores pagos e não mais por exposição; e (iii) aumento na quantidade de colaboradores em 94 posições.
- redução de 44,7% nas despesas com entidade de previdência em função, principalmente, do aumento na taxa de desconto aplicada no cálculo do valor presente da obrigação pelo benefício definido para 6,5%, ante 4,0% aplicado no ano anterior.

R\$ MILHÕES	2013	2014	VAR (%) 2014 X 2013
Pessoal e Encargos	105,8	113,7	7,5%
Entidade de Previdência	7,6	4,2	-45,5%
<b>Total</b>	<b>113,4</b>	<b>117,9</b>	<b>4%</b>

## MATERIAIS E SERVIÇOS DE TERCEIROS

As despesas de materiais apresentaram um crescimento de 6,8% e as despesas de serviços de terceiros apresentaram um crescimento de 18,7% em relação ao ano anterior. Os principais fatores que contribuíram para esse desempenho foram: (i) aumento no custo das equipes de emergência contratadas para atendimento às ocorrências durante os temporais; (ii) despesas de *call center* telefonia pelo aumento expressivo no número de chamadas; (iii) aumento no consumo de combustível, manutenções e peças de reposição pelo maior volume de quilômetros rodados para atendimento as ocorrências resultantes de eventos climáticos adversos atípicos.

R\$ MILHÕES	2013	2014	VAR (%) 2014 X 2013
Materiais	10,3	11,0	7,1%
Serviços de terceiros	133,1	158,0	18,7%
<b>Total</b>	<b>143,4</b>	<b>169,0</b>	<b>17,9%</b>

## OUTRAS DESPESAS OPERACIONAIS

As outras despesas operacionais apresentaram uma redução de R\$ 88,3 milhões em 2014, explicada, principalmente, pela redução de R\$ 70,3 milhões nos custos de construção decorrente de menor investimento em infraestrutura no ano de 2014. Os custos de construção são compensados com as receitas de construção, contabilizadas na receita líquida. Adicionalmente, as outras despesas operacionais variaram principalmente em decorrência de: (i) reversão de provisão para créditos de liquidação duvidosa em função da assinatura do acordo de parcelamento e recebimento parcial da dívida junto à Prefeitura de Santa Cruz do Sul e da probabilidade de recebimento do precatório junto à Prefeitura de Santa Maria; (ii) reduções nos valores de 27 processos, baixas por vitórias e reversão da provisão de honorários de sucumbência; e (iii) perda na desativação de ativos financeiros e intangíveis de concessão.

R\$ MILHÕES	2013	2014	VAR (%) 2014 X 2013
Custo de construção	296,5	226,1	-23,7%
PCLD – Provisão (Reversão)	1,4	(17,6)	-1357,1%
Contingências - Provisão	12,7	11,9	-6,3%
Demais*	16,6	18,4	10,8%
<b>Total</b>	<b>327,2</b>	<b>238,8</b>	<b>-27,0%</b>

\* Arrendamentos e aluguéis, seguros, perdas e ganhos em desativações e alienações, IPVA, IPTA, etc

## **EBITDA**

---

O Ebitda da Companhia totalizou R\$ 401,4 milhões, aumento de R\$ 277,6 em relação ao ano de 2013. Esse desempenho pode ser explicado pelo desempenho positivo no mercado e reajuste tarifário e no reconhecimento da receita proveniente do ativo regulatório líquido, no valor de R\$ 127,3 milhões.

Conforme IN CVM 527/2012, a divulgação do cálculo do EBITDA deve ser acompanhada da conciliação dos valores constantes das demonstrações contábeis e deve ser obtido da seguinte forma: resultado líquido do período (lucro líquido de R\$ 210,8 milhões em 2014 e prejuízo de R\$ 20,1 milhões em 2013), acrescido dos tributos sobre o lucro (R\$ 100,6 milhões em 2014 e deduzindo R\$ 94,5 milhões em 2013), dos resultados financeiros líquidos (receita financeira de R\$ 38,2 milhões em 2014 e despesa financeira de R\$ 126,9 milhões em 2013) e das depreciações e amortizações (R\$ 128,2 milhões em 2014 e R\$ 111,5 milhões em 2013) totalizando, conforme acima, R\$ 401,4 milhões em 2014 e R\$ 123,8 milhões em 2013, respectivamente.

## **RESULTADO FINANCEIRO**

---

Em 2014, o resultado financeiro líquido representou uma receita de R\$ 38,2 milhões, superior em R\$ 165,1 milhões ao ano anterior, decorrente da: (i) reversão de multa e juros contingentes sobre o passivo do Despacho nº 288 no valor de R\$ 107,9 milhões; (ii) resultado positivo da atualização monetária do ativo financeiro de concessão em R\$ 66,3 milhões correspondente ao reconhecimento do valor residual do laudo de avaliação do 3º. Ciclo de Revisão Tarifária Periódica em 2013; (iii) aumento dos encargos de dívida em R\$ 50,6 milhões devido à maior taxa de juros em 2014 e aumento no principal de empréstimos e financiamentos e (iv) aumento dos juros, multas e variação monetária ativa sobre faturas de energia em R\$ 40,8 milhões em decorrência da assinatura do contrato de parcelamento de dívida junto à Prefeitura de Santa Cruz do Sul e do reconhecimento da receita de precatórios junto à Prefeitura de Santa Maria.

## **LUCRO/PREJUÍZO LÍQUIDO**

---

A Companhia registrou um lucro líquido de R\$ 210,8 milhões no ano versus um prejuízo líquido de R\$ 20,1 milhões em 2013. Excluindo o efeito dos ativos regulatórios líquidos, o lucro líquido da Companhia em 2014 foi de R\$ 126,8 milhões, um aumento de R\$ 146,9 milhões em comparação ao ano anterior. Esse desempenho é explicado, principalmente, pelo aumento de 29% do consumo de energia elétrica.

## **ENDIVIDAMENTO**

---

Em 31 de dezembro de 2014, a dívida bruta da Companhia era de R\$ 1.296,3 milhões, montante 34,1% superior à posição de 31 de dezembro de 2013. A dívida líquida, de R\$ 1.086,9 milhões, aumentou em 20,6% em relação ao ano anterior em função, principalmente, do aumento do custo de energia. O custo

médio da dívida total da AES Sul passou de CDI + 0,8% a.a. em 2013 para CDI + 1,03% em 2014 e o prazo médio da dívida passou de 3,0 anos em 31 de dezembro de 2013 para 1,67 em 31 de dezembro de 2014.

## INVESTIMENTOS

Em 2014, as aquisições de bens vinculados à concessão e outros ativos somaram R\$ 206,5 milhões, dos quais R\$ 8,6 milhões correspondem aos projetos financiados por clientes e R\$ 197,9 milhões foram investidos com recursos próprios da Companhia.

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

R\$ MILHÕES	2013	2014	VAR (%) 2014 X 2013
Serviço ao consumidor e expansão do sistema	144,9	89,7	-38,1%
Manutenção	106,4	97,1	-8,7%
Recuperação de perdas	2,6	1,1	-57,7%
Tecnologia da informação	4,7	3,1	-34,0%
Outros	6,8	6,9	1,5%
<b>Total (c/ recursos próprios + JOA)</b>	<b>265,4</b>	<b>197,9</b>	<b>-25,4%</b>
Financiado pelo cliente	11,9	8,6	-27,7%
<b>Total</b>	<b>277,3</b>	<b>206,5</b>	<b>-25,5%</b>

## PRINCIPAIS INVESTIMENTOS EM 2014

- **Expansão do Sistema e Serviços ao Consumidor:** foram investidos R\$ 89,7 milhões, destacando-se na expansão do sistema, os investimentos para as obras de implantação da Nova SE Santa Cruz 3 (A subestação beneficia cerca de 55 mil clientes), Ampliação SE Cachoeira do Sul, reforma da Linha de Transmissão Scharlau-São Leopoldo, Linha de Transmissão São Vicente – Jaguari. O investimento em serviços ao consumidor atendeu à adição de 41 mil clientes em 2014.
- **Confiabilidade do sistema:** foram investidos R\$ 97,1 milhões, principalmente na substituição de postes, modernização de linhas de transmissão e subestações, e aquisição e substituição de equipamentos de campo.

## INVESTIMENTO REMUNERÁVEL

O Investimento Remunerável, também denominado de Base de Remuneração, e a cota de depreciação regulatória fazem parte da Parcela "B" da Receita Requerida – RR da Concessionária, e foram homologados pela Resolução Homologatória (REH) Aneel nº 1.514, de 16/04/2013. Em 2014, o investimento remunerável da AES Sul é composto conforme segue:

COMPONENTES DO INVESTIMENTO REMUNERÁVEL	REVISÃO TARIFÁRIA (ABR/13)	REJUSTE TARIFÁRIO (ABR/14)
a) Ativo Imobilizado em Serviço Bruto	3.396.775.899,00	3.606.696.649,56
b1) (-) Depreciação Acumulada	-1.764.522.785,05	-1.873.570.293,17
b2) (-) Depreciação Acumulada %	51,90%	51,90%
c1) (-) Obrigação Vinculada ao SPEE Bruta	180.202.793,53	191.339.326,17
c2) (-) Obrigação Vinculada ao SPEE Líquida	146.330.096,15	155.373.296,09
d) Bens 100% depreciados	694.269.369,56	737.175.216,60
e) Terrenos Servidões	19.270.316,55	20.461.222,11
f) = Ativo Imobilizado em Serviço Bruto Depreciável	2.505.033.419,33	2.657.720.885,00
g) (+) Almoxarifado	2.621.448,68	2.783.454,21
h) = Investimento Remunerável (Base Remuneração)	1.488.544.466,48	1.580.536.514,51
j) Variação do IGPM (-) Fator X no Reajuste Tarifário	n/a	6,18%
k) Cota de Depreciação – Taxa média Anual %	3,71%	3,71%

*Valor deduzido dos bens administrativos, veículos, móveis e utensílios e índice de aproveitamento.*

Os ativos remuneráveis para fins tarifários são apurados de acordo com metodologia específica definida pela ANEEL. Tais ativos são remunerados a uma taxa que representa o custo de capital médio ponderado (WACC=11,36%). A remuneração assim obtida é reajustada anualmente, no mês de abril, pela variação do IGP-M decrescido do Fator X. No reajuste tarifário de 2014, homologada pela REH 1.718/14, a variação do IGPM foi de 7,30% e o Fator X foi 1,12%, resultando no índice de atualização de 6,18% para investimento remunerável da AES Sul.

## EFICIÊNCIA NO USO DE RECURSOS ENERGÉTICOS

Para a AES Sul, usar recursos energéticos de forma eficiente é combater perdas de energia elétrica decorrentes de motivos técnicos, comerciais ou consumo inadequado. Além da responsabilidade de tornar o desempenho de seus ativos mais eficiente – visto que o negócio depende de equipamentos que consomem grandes volumes de energia –, a empresa também desenvolve e implementa ações que promovem a eficiência no consumo de energia elétrica em sua área de concessão.

*10% de toda a energia consumida no Brasil desde 2008 poderia ter sido poupada com medidas de eficiência.*

*R\$ 62 bilhões é o custo da energia desperdiçada.*

*Fonte: ABESCO - Associação Brasileira das Empresas de Serviços de Conservação de Energia*




Por esse motivo, a companhia concentra seus esforços em três frentes:

**Redução de perdas:** é o combate a perdas globais causadas por ineficiências no sistema, reduzindo desperdício e mitigando impactos ambientais associados;

**Consumo próprio:** busca constante pela redução do consumo de energia elétrica na AES Sul;

**Redução do consumo dos clientes:** estímulo ao consumo inteligente de energia, proporcionando ganhos compartilhados.

### PLATAFORMA DE SUSTENTABILIDADE \*

COMPROMISSO		PROGRESSO
Reduzir as perdas globais na AES Sul para 7,57%, até 2016 **		As perdas atingiram 8,53% em 2014 (a meta para o ano era 8,05%).
Reduzir o consumo próprio de energia elétrica em 20% até 2016		Em 2014 o consumo próprio da AES Sul foi de 2.669 MWh, um número 17,25% inferior ao apresentado em 2011.
Contribuir para a redução de 46,5 mil MWh no consumo de energia dos nossos clientes até 2016		Em 2014, a redução foi de 10,1 mil MWh.

*\*Devido à revisão do Planejamento Estratégico Sustentável, os compromissos da Plataforma de Sustentabilidade com prazo final em 2015 ou 2016 serão revisados, sendo 2014 o último ano de seu acompanhamento e 2011 o ano tomado como base.*

*\*\* Compromisso revisado em 2014.*



## REDUÇÃO DE PERDAS TÉCNICAS E COMERCIAIS

---

### GRI EU12

Para combater as perdas globais de energia decorrentes de ineficiências do sistema, a AES Sul possui o Plano de Redução de Perdas, que traz ações como:

- Inspeções de fraude em segmentos com histórico elevado de irregularidades e maior impacto no volume de energia agregada;
- Recuperação de instalações que tiveram a energia cortada por inadimplência e que, ao não efetuarem a quitação dos débitos pendentes, passaram a consumir energia de forma irregular;
- Substituição de medidores obsoletos por equipamentos mais modernos, que permitem maior precisão de calibração e leitura, contribuindo para reduzir as perdas de faturamento por baixa eficiência de leitura; e
- Regularização de ligações informais por meio do programa Transformação de Consumidores em Clientes.
- Investimentos na rede que contribuem para a redução das perdas técnicas (por exemplo: novas subestações, novas linhas de transmissão e média tensão, recondutoramento de rede etc.)

A regularização de mais de dois mil clientes no período de 2013 a 2014 viabilizou um incremento médio de 150 kWh/mês, ou aproximadamente 3,5 GWh/ano na energia elétrica faturada pela AES Sul, contribuindo para a redução de perdas comerciais.

Com investimento total de R\$ 11,6 milhões em 2014, o Plano de Redução de Perdas viabilizou receitas adicionais de R\$ 21,8 milhões no ano.

*O índice médio de perdas na distribuição de energia elétrica no Brasil é de 14%.\**

*Nos últimos cinco anos, a AES Sul reduziu em 0,04% as perdas não-técnicas.*

*\*Fonte: ABRADEE*

**A meta para o ano de 2015 é obter o resultado de 8,30% em perdas totais.**

## CONSUMO PRÓPRIO

---

### GRI G4-EN3

## ENERGIA ELÉTRICA

---

Em 2014, a AES Sul consumiu 2.669 MWh, aumentando em 0,14% o seu consumo próprio de energia quando comparado com o ano de 2013 (2.665 MWh).

CONSUMO TOTAL DE ENERGIA POR FONTE	2012	2013	2014
Consumo total de energia elétrica (GWh)	2,87	2,67	2,67

## COMBUSTÍVEIS

Além da energia elétrica, os combustíveis utilizados na frota e nos geradores da empresa também são recursos energéticos relevantes e recebem uma atenção especial na busca por maior eficiência.

O volume de combustíveis consumido em 2014 equivale a 53.516,78 GJ de energia.\*

CONSUMO DE COMBUSTÍVEL (LITROS)		
Tipo de combustível	2013	2014
Diesel	844.485,06	1.072.058,64
Gasolina	396.339,70	522.873,49
Etanol	7,37	853,19

*\*foram utilizados fatores de conversão do Balanço Energético Nacional. GJ = Gigajoules*

## REDUÇÃO DO CONSUMO DE ENERGIA DOS CLIENTES

**GRI EU7; G4-EC8**

Seguindo uma determinação da Aneel – que prevê que as empresas de energia destinem 0,5% de sua receita líquida anual para reduzir o consumo dos clientes –, a AES Sul desenvolve projetos focados na mudança comportamental dos hábitos no consumo, que resultem na redução do consumo de energia. Em 2014, os projetos de Eficiência Energética promoveram uma economia total de 9.511 MWh de energia elétrica. Entre os principais projetos destacam-se o Transformação de Consumidores em Clientes; o Recicle Mais, Pague Menos e o AES Sul na Comunidade (ver mais no capítulo de [Desenvolvimento e Valorização de Comunidades](#)).

## TRANSFORMAÇÃO DE CONSUMIDORES EM CLIENTES

**GRI EU23**

Além de reduzir o consumo irregular e gerar receitas adicionais de cerca de R\$ 1.620.000,00 para a companhia em 2014, o Transformação de Consumidores em Clientes também contribui para a redução do consumo de energia elétrica, uma vez que faz parte do programa o diagnóstico de situações de ineficiência energética nas residências regularizadas e ações para melhorar o consumo das famílias,

como a troca de eletrodomésticos por equipamentos mais eficientes. Em 2014, essas ações geraram uma economia de energia de 4.401 MWh.

Por meio do Programa, em 2014 a AES Sul investiu R\$ 8.396.997,80, o que resultou em 1.868 MWh de energia adicionada ao faturamento da empresa pela regularização de 1.920 famílias ao longo do ano. (saiba mais sobre o programa [aqui](#))

NÚMEROS DO TRANSFORMAÇÃO DE CONSUMIDORES EM CLIENTES	2013	2014 (META)	2014
Consumidores regularizados	1.498	1.600	1.920
Substituição de lâmpadas	62.017	138.158	116.576
Substituição de geladeiras	1.000	1.434	1.929
Chuveiros econômicos instalados	2.051	3.754	4.368
Reformas internas em residências	303	840	922
Coletores solares instalados	42	189	195

*Durante o quarto ciclo do programa, que vai de 2013 a 2015, a meta é regularizar 2.500 ligações e beneficiar dez mil pessoas, com investimentos de R\$19 milhões nos três anos.*

## RECICLE MAIS, PAGUE MENOS

Por meio do Recicle Mais, a AES Sul oferece desconto na conta de energia para os clientes que entregam materiais recicláveis em postos de coleta exclusivos do projeto. Em 2014, ao promover a troca de 997.123,22 kg de resíduos por descontos na conta de energia elétrica de 1.838 mil clientes, estima-se que a AES Sul tenha gerado uma economia de 4.852 MWh por meio do projeto, uma vez que os materiais recicláveis exigem menos energia quando aplicados em processos produtivos. Essa economia também equivale à emissão evitada de 2.045,32 kg de CO<sub>2</sub>e.

*A economia de energia viabilizada pelos projetos de eficiência energética equivale ao consumo de 5,6 mil residências por 12 meses*

No ano, foram investidos R\$ 995.208,48 no projeto. Saiba mais clicando [aqui](#).

## EFICIÊNCIA NO USO DE RECURSOS NATURAIS

A necessidade de utilizar de forma eficiente os recursos naturais ganhou ainda mais força em 2014 com as condições hidrológicas desfavoráveis que tornaram a água, um capital natural prioritário para a sobrevivência e o bem-estar da sociedade e para a geração de energia no Brasil, um bem escasso a ser preservado. Durante o ano, a AES Sul intensificou suas iniciativas de gestão de recursos naturais e outros recursos necessários em seus processos, por meio de avanços na gestão de resíduos e de emissões atmosféricas.

A AES Sul possui um Sistema de Gestão Ambiental (SGA) que tem como principal foco a prevenção, correção, mitigação e controle de impactos ambientais decorrentes de suas operações. Para conseguir os melhores resultados, a empresa estabelece metas por meio do SGA e, posteriormente, investe na padronização de processos operacionais das atividades que oferecem maior risco ao meio ambiente.

Para avaliação do seu desempenho ambiental, AES Sul realiza reuniões mensais com a participação da liderança da empresa e principais fornecedores. Nas reuniões são apresentados indicadores ambientais estratégicos, táticos e operacionais por segmento, permitindo a análise crítica pela organização e tomada de decisão.

Os principais impactos ambientais que podem ser causados pelas operações da AES Sul são:




### IMPACTOS AMBIENTAIS

#### IMPACTOS

#### PRINCIPAIS AÇÕES DE MITIGAÇÃO

Contaminação do solo e água por vazamento de óleo mineral isolante;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimentos de trabalho definidos no SGA;</li> <li>• Conscientização de colaboradores e prestadores de serviços;</li> <li>• Treinamento das equipes para atuação em casos de vazamento;</li> <li>• Sistema de contenção nos locais de armazenamento de equipamentos;</li> <li>• Inspeções periódicas;</li> <li>• Plano de resposta a emergências;</li> <li>• Seguro ambiental;</li> <li>• Empresa especializada no atendimento aos vazamentos de óleo.</li> </ul>
Alteração da biodiversidade pela interferência na vegetação por ampliação e manutenção do sistema elétrico;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimentos de trabalho definidos no SGA,</li> <li>• Conscientização de colaboradores e prestadores de serviços;</li> <li>• Capacitação técnica diferenciada;</li> <li>• Inspeções nas atividades de manejo;</li> <li>• Monitoramento de ocorrências;</li> <li>• Avaliação ambiental na fase do projeto para reduzir a intervenção na vegetação e no impacto ambiental;</li> <li>• Utilização de cabos protegidos para reduzir a intervenção na vegetação.</li> </ul>

**PLATAFORMA DE SUSTENTABILIDADE**

COMPROMISSO		PROGRESSO
Reciclar, reaproveitar ou reutilizar 55% dos resíduos da AES Sul até 2016 **		O índice reciclagem, reaproveitamento ou reutilização de resíduos gerenciáveis atingiu 44% em 2014.
Reduzir em 10% o consumo de água, em 10% as emissões de CO <sub>2</sub> e priorizar o uso de combustível renovável na frota até 2016		<p>O consumo de água aumentou 6,6% comparado a 2013. Em relação a 2011, reduziu 23%.</p> <p>Foi registrado aumento no volume de emissões de CO<sub>2</sub>, devido ao fator da matriz elétrica.</p> <p>No período não houve utilização de combustível renovável em razão das condições desfavoráveis de mercado.</p>
Incorporar ao menos 20% de materiais e/ou equipamentos reciclados e reutilizados na rede elétrica até 2016		AES Sul deu continuidade ao reaproveitamento de medidores de energia elétrica e transformadores de potência e a compra de cruzetas poliméricas produzidas com plástico reciclado

*\*Devido à revisão do Planejamento Estratégico Sustentável, os compromissos da Plataforma de Sustentabilidade com prazo final em 2015 ou 2016 serão revisados, sendo 2014 o último ano de seu acompanhamento e 2011 o ano tomado como base.*

*\*\* Compromisso revisado em 2014. Os demais compromissos reportados em 2013 não foram mantidos em 2014 devido à revisão da Plataforma de Sustentabilidade.*

Fazem parte do escopo do sistema a gestão de fornecedores no quesito ambiental, o atendimento da legislação ambiental em toda a cadeia de produção, as políticas e boas práticas de gestão ambiental, a prevenção de impactos e acidentes ambientais, além da minimização dos impactos causados nas comunidades que vivem no entorno das operações da AES Sul.

As ações são direcionadas pela Política de Sustentabilidade do Grupo AES Brasil, que promove uma atuação de acordo com a legislação ambiental vigente e visando à preservação de recursos e minimização de impactos, além da política ambiental da AES Corp., e os requisitos da norma ISO 14001:2004. Em 2014 foi realizada a auditoria de manutenção (de forma integrada com o Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional) pela certificadora ABS Quality Evaluations, cujo resultado foi o de "zero não conformidade".

Em 2014, a empresa investiu R\$ 10,94 milhões, por meios de treinamentos para colaboradores próprios e contratados, melhoria de processos, novas tecnologias, redes de distribuição protegidas, licenciamentos, compensações ambientais, investigação de potenciais passivos, remediações ambientais, tratamento de resíduos e auditorias ambientais junto aos fornecedores.

**GRI EN31**

INVESTIMENTO EM PROTEÇÃO AMBIENTAL (R\$ MIL)	2012	2013	2014
Tratamento e disposição de resíduos	215.377	783.725*	183.787
Custos de limpeza total	28.000	30.000	51.827
Educação e treinamento	59.709	-	18.373
Serviços externos de gestão ambiental	79.164	-	18.800
Pesquisa e desenvolvimento	-	-	-
Outros custos de gestão ambiental	22.454.346	10.645.480	10.613.950
Gastos com remediação	-	1.156.538**	55.772
Total	22.836.596	12.615.743	10.942.509

\* O investimento em tratamento e disposição de resíduos em 2013 contemplou óleo contaminado com PCB, o que envolve quantias significativas.

\*\* Em 2013 foi realizada remediação ambiental de um site alienado, resultando em elevado investimento neste item.

**GRI EN29**

## MULTAS AMBIENTAIS

Não houve multas ou sanções ambientais significativas em 2014. Nove casos foram registrados, relacionados à coleta de resíduos de manejo da vegetação, totalizando o valor de R\$ 9.855,60, sendo superior a 2013.

## GINCANA DO MEIO AMBIENTE

Com a proposta de despertar a conscientização ambiental e engajamento dos colaboradores, em junho de 2014 foi lançada a 1ª Gincana de Meio Ambiente da AES Sul, uma forma inovadora de tratar as questões ambientais dentro da empresa.

Durante três meses foram organizadas equipes para participar de atividades como a criação de projetos para reutilização de materiais da rede de distribuição (como postes, ferragens e cabos), a realização de inspeções ambientais nas unidades da empresa, sugestão de ideias para economia de papel, água e energia, ações socioambientais na comunidade, entre outras.

A gincana engajou 442 colaboradores, que participaram e concorreram aos prêmios oferecidos pela organização. No total, foram apresentados 16 projetos de reutilização de postes, 39 ideias para economia de recursos naturais e foram realizadas 22 inspeções ambientais.

## MATERIAIS E RESÍDUOS

*GRI EN23, EN27*

O desenvolvimento de atividades na AES Sul consome recursos como cabos, postes, ferragens metálicas, isoladores e transformadores, entre outros itens.

*A AES Sul investiu R\$ 183,8 mil em 2014 na destinação ambientalmente adequada de seus resíduos*

Em 2014 a companhia deu continuidade ao reaproveitamento de medidores de energia elétrica e transformadores de potência e a compra de cruzetas poliméricas produzidas com plástico reciclado.

### RECUPERAÇÃO DE MATERIAIS

MATERIAIS USADOS PROVENIENTES DE RECICLAGEM (T)	ÍNDICE DE RECUPERAÇÃO	
Medidores	33,1%	43,5%
Transformadores de potência	61,3%	67,7%
Cruzetas poliméricas	92,2%	75,3%

A destinação adequada de resíduos pela AES Sul, detalhada abaixo, está de acordo com o que prevê a Política Nacional de Resíduos Sólidos. As empresas receptoras de resíduos estão entre os fornecedores mais críticos da empresa e, por esse motivo, a AES Sul realiza um processo de homologação e auditorias periódicas nestas empresas.

**Principais resíduos não-perigosos:** postes e cruzetas de madeira, sucata metálica, poda de árvores e lixo comum.

**Principais resíduos perigosos:** óleo mineral isolante, solo e brita com óleo mineral isolante e baterias.

RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS (T)	2012*	2013	2014
Reutilização	162,9	1.062,86	1.040,3
Reciclagem	665,64	963,40	495,34
Incineração (ou uso como combustível)	-	48,00	126,05
Aterro sanitário**	1.877,76	1.606,36	2.480,34 ***
Outros	-	-	-
Total	2.706,40	3.680,62	4142,03
RESÍDUOS PERIGOSOS	2012*	2013	2014
Reutilização	134,97	235,32	222,37
Reciclagem	2,44	0,18	14,18
Recuperação	-	46,13	-
Incineração (ou uso como combustível)	109,23	-	-
Aterro industrial	58,83	22	0,5
Biorremediação (recuperação)	-	1.402,84****	33,08
Co-processamento	-	-	1,38
Total	305,47	1.706,47	271,51

\* As quantidades informadas para 2012 foram revistas, pois os relatórios anteriores apresentaram inconsistências nos números publicados;

\*\* Para o cálculo do volume de resíduos de poda, que é destinado para aterro sanitário, é utilizado um fator de conversão, que foi revisado em 2014 de 300kg para cada m³, para 108,4 Kg para cada m³. Os valores apresentados foram recalculados desde 2012.

\*\*\* A variação nos volumes de resíduos destinados para aterro sanitário estão relacionados ao volume de resíduo do manejo da vegetação. Comparado aos anos anteriores, em 2014 intensificou-se a atividade de manejo da vegetação, o que resultou em maior quantidade de resíduos.

\*\*\*\* O grande volume de resíduo tratado por biorremediação decorre do processo de remediação ambiental concluído em 2013.



## EQUIPAMENTOS COM ASCAREL (ÓLEO PCB)

*A AES Sul monitora o teor de PCB (bifenila policlorada) de seus equipamentos elétricos desde 1997, e realiza o tratamento e descarte ambientalmente adequados de equipamentos que estejam contaminados com o óleo. As análises de PCB são realizadas no laboratório químico da AES Eletropaulo, equipado com cromatógrafo gasoso, garantindo o monitoramento necessário para o atendimento ao Protocolo de Montreal.*

### GRI EN24

Três casos de derramamentos de óleo mineral isolante ocorreram em 2014. Dois foram causados por tombamento de equipamentos instalados na rede de distribuição, devido a fortes ventos. Um ocorreu em Alegrete, com o volume de 0,47 m<sup>3</sup>, e outro em Itaqui, com volume de 0,9 m<sup>3</sup>. O outro evento ocorreu na subestação de Santa Maria, onde um incêndio no transformador provocou o derramamento de 2 m<sup>3</sup>. Para mitigar os impactos, a AES Sul mantém contrato com empresa especializada em emergências ambientais, que coletou o óleo e removeu o solo contaminado, que posteriormente foi adequadamente destinado.

## POSTES DE FIBRA VIDRO

A AES Sul foi pioneira no Brasil na utilização de postes de fibra de vidro para linhas de transmissão em 69 kV e 138 kV. Além dos benefícios técnicos, esse tipo de poste reduz o impacto ambiental pela ausência de galvanização – presente em estruturas metálicas – e do tratamento com produtos químicos utilizado nos postes de madeira. Além disso, o poste de fibra de vidro dispensa a utilização de concreto e aço para fixação no solo e reduz significativamente a movimentação do solo. Todas as linhas construídas em 2014 utilizaram postes de fibra. Na manutenção de linhas de transmissão construídas com madeira também estão sendo utilizados postes de fibra.

## PODA DAS ÁRVORES

Em 2014 a AES Sul iniciou projeto piloto para utilização de trituradores nos caminhões que realizam as podas das árvores. Com essa implementação, reduz-se o volume dos resíduos e evita-se deslocamentos extras para destinação do resíduo em aterro sanitário. Além disso, o material triturado passou a ser enviado para empresa especializada na produção de biomassa.

## NOVO SISTEMA DE CONTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS COM ÓLEO

A área de Meio Ambiente da AES Sul propôs um novo sistema para evitar a contaminação do solo por equipamentos avariados recolhidos da rua. O projeto, que prevê a utilização de estruturas de contêiner para realizar a tarefa, foi reconhecido no SENDI (Seminário de Nacional de Distribuição de Energia Elétrica) como o melhor projeto apresentado em 2014. Ele funciona da seguinte maneira:

**Método convencional:** os equipamentos avariados são recolhidos da rua e armazenados sobre uma estrutura de concreto nas unidades operacionais. Dessa forma, os transformadores danificados ficam expostos à chuva, o que implica na geração de efluentes e na necessidade de manutenção periódica da caixa separadora – que separa a água e recolhe o óleo – para evitar a contaminação do solo e da água. Custo de implantação: R\$ 37 mil por unidade.

**Contêiner:** os equipamentos avariados recolhidos da rua são armazenados dentro de um contêiner projetado para esta finalidade, protegendo os transformadores danificados da chuva e evitando contato do óleo, que eventualmente escorre dos equipamentos, com o solo. Dessa forma, além de não haver geração de efluentes, o óleo não se mistura com a água e, por consequência, aumenta a possibilidade de seu reuso por meio da regeneração. **Custo de implantação:** R\$ 20 mil por unidade.

## ÁGUA

### GRI EN8

O consumo de água em 2014 da AES Sul superou em 6,6% o apresentado em 2013. O aumento pode ser explicado por duas razões:

- Aumento no número de colaboradores próprios, de 1.475 em 2013 para 1.635 em 2014;
- Vazamentos de água – aproximadamente 850 m<sup>3</sup>.
- Utilização de água para a refrigeração de equipamento de subestação – aproximadamente 870 m<sup>3</sup>.

Em razão do aumento no número de colaboradores, o consumo de água por colaborador reduziu em 3,5%.

CONSUMO TOTAL DE ÁGUA POR FONTE (M <sup>3</sup> )	2012	2013	2014
Abastecimento (rede pública)	13.740	12.691	13.525
Consumo de água por colaborador (m <sup>3</sup> )	9,7	8,6	8,3

*\*A empresa não contabiliza o consumo de água nas instalações que utilizam apenas poços artesianos como fonte*

Clique [aqui](#) para conhecer as ações da AES Sul para promover o consumo consciente pela sociedade.

## EMISSIONES DE GASES DE EFEITO ESTUFA E SUBSTÂNCIAS DESTRUIDORAS DA CAMADA DE OZÔNIO

*GRI G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17, G4-EN20*

Desde 2013 a gestão das emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) passou a fazer parte do Sistema de Governança dos Impactos das Mudanças Climáticas desenvolvido pela AES Brasil com o objetivo de avaliar os pontos de vulnerabilidade e propor medidas de adaptação climática para todas as empresas do Grupo.

De acordo com o compromisso assumido por meio da Plataforma de Sustentabilidade, o Grupo AES Brasil tem como meta a redução de 10% das emissões de CO<sub>2</sub>e até 2016, com base em 2011. Entretanto, como a estimativa inclui as emissões indiretas provenientes do consumo próprio de energia e perdas, no caso das distribuidoras – realizada com base nos fatores de emissão da matriz elétrica brasileira – o inventário das empresas tem sido diretamente impactado pela maior utilização das termelétricas no SIN (Sistema Interligado Nacional) para atender à crescente demanda por energia do país frente à estiagem que atinge parte do território brasileiro, o que ocasionou o aumento do volume de emissões de gases de efeito estufa da companhia.

### RESULTADOS

Considerando as fontes diretamente controladas pela AES Sul (escopo 1<sup>1</sup>), em 2014 foram emitidas o equivalente a 3.760,3 tCO<sub>2</sub>e em decorrência, principalmente, do consumo de combustíveis pela frota própria.

As emissões indiretas de escopo 2, correspondentes ao consumo próprio de energia para a realização das atividades da organização e perdas globais (técnicas e comerciais), totalizaram, em 2014, o equivalente a 117.489,3 tCO<sub>2</sub>e, calculadas com base nos fatores mensais de emissão da matriz nacional.

O fator de emissão de 2014 corresponde ao maior de todos os fatores já registrados desde 2006, primeiro ano de publicação pelo governo brasileiro. Esse aumento em relação aos anos anteriores se deve à mudança no regime hidrológico e ao consequente aumento no acionamento das usinas termelétricas para garantir o suprimento energético nacional.

<sup>1</sup>Escopo 1 - emissões diretas de gases de efeito estufa; Escopo 2 - emissões indiretas de gases de efeito estufa de energia e Escopo 3 - outras emissões indiretas de gases de efeito estufa. Fonte: "Especificações do Programa Brasileiro GHG Protocol", disponível em: <http://www.ghgprotocolbrasil.com.br/especificacoes-do-programa-brasileiro-ghg-protocol?locale=pt-br>

<sup>2</sup>tCO<sub>2</sub>e – toneladas de gás carbônico equivalente. Corresponde às emissões de seis gases/família de gases de efeito estufa (CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFCs, PFCs e SF<sub>6</sub>).

A variabilidade do fator de emissão da matriz elétrica brasileira inviabiliza o acompanhamento das metas de redução com relação ao consumo de energia e perdas se comparados os volumes das emissões entre períodos.

Com o intuito de demonstrar os esforços e resultados dos Programas de Eficiência Energética que a AES Sul desempenha quanto às emissões de gases do efeito estufa, a companhia propôs, junto a entidades acadêmicas, estimar a redução, em porcentagem, projetando a energia do ano-base (2011) para o ano presente e, na sequência, comparando com os dados reais.

Essa forma de acompanhar a meta de redução foi adotada pelas Regras e Parâmetros como metodologia de contabilização das emissões de escopo 2 no Sistema de Comércio de Emissões, iniciativa da FGV/GVces (Fundação Getúlio Vargas – Centro de Estudos em Sustentabilidade).

Na tabela abaixo é possível verificar o volume de emissões de gases de efeito estufa, em tCO<sub>2</sub>e:

EMISSIONES DE GASES DE EFEITO ESTUFA POR ESCOPO (TCO <sub>2</sub> E)	2012 <sup>1</sup>	2013 <sup>1</sup>	2014 <sup>2</sup>
Emissões diretas (E1)	2.977	2.966	3.760
Emissões indiretas (E2)	58.748	88.372	117.489
<b>Subtotal (E1 + E2)</b>	<b>61.725</b>	<b>91.338</b>	<b>121.249</b>
Emissões indiretas (E3) <sup>3</sup>	578.579	839.698	1.143.308
<b>Total</b>	<b>640.304</b>	<b>931.036</b>	<b>1.264.557</b>

<sup>1</sup>Os valores correspondentes aos anos de 2012 e 2013 foram atualizados devido à atualizações dos fatores de emissão da matriz elétrica nacional após a publicação dos relatórios de sustentabilidade.

<sup>2</sup>Até a data da publicação deste relatório, os fatores de emissão da matriz elétrica nacional referentes aos meses de novembro e dezembro de 2014 não haviam sido publicados pelo governo federal. Foram utilizados os valores dos meses correspondentes de 2013.

<sup>3</sup>Pelo fato do relato do escopo 3 (outras emissões indiretas) ser opcional, ele não faz parte da meta de redução estabelecida pela companhia. No entanto, é realizado o acompanhamento das fontes emissoras na cadeia de valor e, para garantir a transparência, é mantida a publicação no Registro Público de Emissões.

Não houve emissões de substâncias depletoras da camada de ozônio em 2014.

EMISSIONES DEPLETORAS DA CAMADA DE OZÔNIO EM TONELADAS DE CFC-11 EQUIVALENTE	2012	2013	2014
Total	0,004	0	0

## DESENVOLVIMENTO E VALORIZAÇÃO DOS COLABORADORES

Visando atrair, desenvolver e reter seus talentos, as empresas do Grupo AES Brasil buscam proporcionar aos seus colaboradores um ambiente de trabalho ético e inclusivo, que valorize a diversidade e que promova o desenvolvimento pessoal e profissional. Além disso, o Grupo engaja seus colaboradores para uma cultura de sustentabilidade, que tem como base a ética e os Valores da companhia.

Em 2014, a AES Sul investiu R\$ 2,86 milhões no público interno por meio de ações para atração, treinamento e desenvolvimento dos profissionais.

### PLATAFORMA DE SUSTENTABILIDADE \*

#### COMPROMISSO

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

#### PROGRESSO

O índice de satisfação na AES Brasil foi de 79% em 2014. Em 2014, a AES Sul atingiu 86% de satisfação, superando, assim, o compromisso definido para o Grupo.

*\* Devido à revisão do Planejamento Estratégico Sustentável, os compromissos da Plataforma de Sustentabilidade com prazo final em 2015 ou 2016 serão revisados, sendo 2014 o último ano de seu acompanhamento e 2011 o ano tomado como base.*

Com a revisão do Planejamento Estratégico Sustentável 2015-2019, todas as empresas da AES Brasil – alinhadas com as metas da AES Corp. – passaram a ter um novo objetivo: estar entre as melhores empresas para se trabalhar de acordo com o ranking *Great Place To Work*. Em 2014 a AES Brasil realizou um evento chamado "SPARK14", que reuniu toda liderança do Grupo para promover a discussão e a criação de planos de ação sobre os temas ligados à cultura e ao clima organizacional. Também foram criados comitês de clima segmentados por diretoria para que fosse possível trabalhar questões específicas de cada área e, dessa forma, proceder com ações mais assertivas.

Em linha com o novo objetivo da AES Brasil, a AES Sul obteve os principais reconhecimentos nacionais em 2014. São eles:

- **Pelo 9º ano consecutivo figurou entre as 150 Melhores Empresas Para Você Trabalhar no Brasil, da Revista Você S/A.**
- **Esteve presente entre as 35 Melhores Empresas Para Começar a Carreira, da Revista Você S/A (sendo a única empresa do setor elétrico do guia);**
- **Foi a 5ª Melhor Empresa para se Trabalhar no Rio Grande do Sul, de acordo com a metodologia mundial *Great Place to Work*.**

A AES Sul acredita que essas premiações são o resultado do bom clima organizacional da empresa, do alto nível de engajamento e comprometimento dos colaboradores com os objetivos da companhia, e da identificação das equipes com suas lideranças.

Anualmente, a AES Brasil aplica uma Pesquisa de Clima interna nas empresas do grupo, que visa avaliar o grau de satisfação dos colaboradores com a empresa. Os resultados dessas pesquisas são consolidados e, posteriormente, são utilizados como base para um plano de ação anual, que destaca quais temas devem ser aprimorados pela liderança da empresa e pela área de Recursos Humanos.

Além disso, a companhia conta com diversos mecanismos para ouvir o público interno, entre os quais se destacam:

- **Divulgação de Resultados e Ciclo de Encontros com o Diretor Geral:** ciclo de encontros que promovem bate-papos informais entre os colaboradores e o Diretor Geral da AES Sul, que apresenta os resultados trimestrais da empresa e revela quais são as metas para o próximo trimestre.
- **RH na Área:** representantes da área de Recursos Humanos percorrem periodicamente toda área de concessão da empresa – o que equivale a quase 100 mil km<sup>2</sup> – para estar mais próximo dos colaboradores, apresentar ações de RH, sanar eventuais dúvidas e coletar sugestões das equipes.

As informações absorvidas por esses encontros são utilizadas como insumos para melhorias em todas as áreas da companhia.

## PERFIL DOS COLABORADORES

GRI G4-10; G4-LA1

### COLABORADORES POR NÍVEL FUNCIONAL

AES Sul	2012		2013		2014	
	H	M	H	M	H	M
Diretoria	2	0	1	0	1	0
Gerência	10	4	9	6	8	5
Chefia/coordenação	39	4	36	7	31	5
Técnica/supervisão (*)	23	7	0	0	17	7
Administrativo	128	203	165**	211**	166	205
Operacional	913	46	1.007	67	1.139	48
Trainees	1	0	0	0	3	0
Total de colaboradores próprios	1.380		1.509		1.635	
Terceiros	2.009		1.613		1.372	
Aprendizes (**)	19	2	0	0	6	6
Estagiários	15	39	24	30	21	18
Total	3.464		3.176		3.058	

\* No ano de 2014 a AES Sul voltou a ter os cargos de Supervisão.

\*\* No ano de 2013, os Aprendizes e Trainees foram classificados em Administrativo. Em 2014, a AES Sul voltou a contabilizá-los nas linhas de Aprendizes e Trainees.

## ATRAÇÃO DE TALENTOS

### REMUNERAÇÃO

A política salarial da AES Sul prevê, como remuneração fixa, salário nominal, benefícios e remunerações adicionais. A remuneração variável é baseada na avaliação de desempenho individual e no resultado da companhia e é paga por meio do Programa de Participação nos Lucros e Resultados.

O menor salário pago pela AES Sul em 2014 foi de R\$ 890,00, o que corresponde a 1,23 do salário mínimo do mesmo período, que foi de R\$ 724,00. Em relação à equidade na remuneração entre gêneros, em cargos operacionais, as mulheres receberam um salário 1,08% maior do que os homens. Já em cargos administrativos, os homens receberam um salário 1,13% maior do que as mulheres.

#### RELAÇÃO ENTRE O SALÁRIO DE MULHERES E HOMENS

Salário mulheres/homens	2014	2013
Conselho	-	-
Diretoria	-	-
Gerência	96,46%	83,26%
Administrativo	65,69%	67,13%
Coordenação	108,78%	94,59%*
Aprendizes	Não há diferença	Não há diferença
Trainees	Não há diferença	Não há diferença
Estagiários	Não há diferença	Não há diferença

### BENEFÍCIOS

Os benefícios oferecidos a todos os colaboradores próprios da AES Sul são:

- Participação em planos de previdência privada;
- Vale-refeição;
- Vale-alimentação;
- Vale-transporte;
- Seguro de vida;



- Assistência médica;
- Assistência odontológica;
- Auxílio-creche/babá;
- Complementação para acidente trabalho e auxílio-doença;
- Gratificação pós-férias;
- Bônus Natalino;
- Brinquedos de Natal para filhos de colaboradores até 11 anos;
- 100 Bolsas de Estudos;
- Educação Continuada;
- Bolsa de Idiomas.

## PROGRAMA DE *TRAINEES*

Presente na empresa desde 2010, o Programa de *Trainees* da AES Brasil tem duração de dois anos e foi estruturado em rotas de seis meses. Durante esse período, a empresa investe na capacitação dos jovens participantes para que eles tenham uma visão sistêmica e estratégica, baseada em duas frentes: Técnica e Comportamental. Embora o número de vagas anuais não seja fixo, a AES Brasil costuma abrir aproximadamente 15 vagas por programa.

Em 2014, foram contratados mais 11 *trainees*. Atualmente a AES Brasil tem em seu programa 20 *trainees*.

*Desde 2010, 90% dos trainees da AES Brasil concluíram o programa e 30% dos profissionais da primeira turma já assumiram uma primeira posição de liderança na empresa.*

## PROGRAMA DE ESTÁGIO

O Programa de Estágio da AES Brasil foi criado em 2013 com o objetivo de desenvolver os estagiários – jovens profissionais do penúltimo e último ano da faculdade – e prepará-los para a efetivação nas posições que exigem nível superior completo, ou seja, analistas e *trainees*.

Em 2014 o Programa – que contempla o processo seletivo semestral e uma plataforma de treinamento – foi reformulado para ampliar o desenvolvimento dos estagiários e para trazer foco na efetivação das posições "júnior", ou seja, nos cargos de entrada da empresa.

## ROTATIVIDADES

### GRI G4-LA1

Em 2014, foram realizados 173 desligamentos de colaboradores (sendo 33 mulheres e 140 homens). No mesmo período, foram contratados 328 colaboradores (304 homens e 24 mulheres).

A taxa de rotatividade, em 2014, foi menor em relação ao ano anterior.

ANO	VOLUNTÁRIA	EMPRESA	GERAL
2013	4,67 %	8,36 %	13,03%
2014	4,62%	6,49 %	11,11 %

## PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Em 2014 houve a contratação de pessoas com deficiência (PCDs) em novas posições na empresa. Após a realização de um estudo que mapeou as principais necessidades de recursos humanos da AES Sul, foi observada a oportunidade de incluir pessoas com deficiência no pré-atendimento das lojas próprias e, dessa forma, diminuir o tempo de espera dos clientes. Por meio desse processo foram realizadas 11 novas contratações. Ao final do ano, a AES Sul contava com 35 PCDs.

## DESENVOLVIMENTO E RETENÇÃO DE TALENTOS

### GRI G4-LA9; G4-LA10

Em 2014 foram registradas mais de 110.000 horas de treinamentos operacionais e de desenvolvimento na AES Sul, sendo 70,61<sup>1</sup> horas por colaborador, em média.

A AES Sul oferece cursos e treinamentos comportamentais e técnicos para todos os integrantes da sua força de trabalho – tanto colaboradores internos quanto contratados – de forma presencial e *online* (*e-learning*). Os cursos online são estendidos também para os familiares, que podem acessar o portal da companhia e realizar os treinamentos de forma gratuita.

<sup>1</sup>Para alinhamento com as demais empresas do Grupo, neste relatório não foram contabilizadas, no indicador de HHT - Hora Homem Treinamento, as horas de treinamento relativas aos aprendizes e estagiários.

## TREINAMENTOS OPERACIONAIS

A AES Brasil realiza treinamentos operacionais sistematicamente em todas as áreas.

Em 2014, a ferramenta de avaliação de eficácia do treinamento da AES Brasil foi refinada. Essa avaliação é realizada pelo líder mediante a verificação da aplicação do conhecimento adquirido pelo colaborador na sua atividade e fornece insumos para revisão e melhoria dos treinamentos.

## **GESTÃO DE CONHECIMENTO**

Na AES Brasil, a gestão do conhecimento é realizada por meio de um processo de mapeamento dos conhecimentos críticos, por meio do qual a área de treinamento da companhia levanta – junto às outras áreas – os conhecimentos fundamentais para os processos da empresa e que podem trazer um impacto relevante à operação da companhia caso colaboradores que os detêm deixem a organização ou estejam ausentes. Dos seis mil conhecimentos mapeados, 460 foram selecionados como mais estratégicos; dos 460, 40% foram trabalhados por meio de treinamentos (internos, externos, práticos ou rotativos) em 2014. Os demais serão abordados ao longo de 2015 e 2016.

## **BANCO DE ELETRICISTAS**

### *GRI EU14*

Realizado em parceria com o Senai, o Banco de Eletricistas tem o objetivo de recrutar, selecionar e capacitar pessoas para o quadro próprio de colaboradores da AES Sul e para suas parceiras contratadas, atendendo à demanda por profissionais no setor e garantindo a qualidade da capacitação técnica dos eletricitas. Em 2014, a parceria foi expandida por meio do Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (Pronatec), o que viabilizou a formação de 87 eletricitas para a AES Sul e 295 para empresas contratadas. No mesmo período, a AES Sul reservou algumas vagas em todos os cursos para colaboradores já contratados com interesse de incrementar a carreira.

Dos 87 profissionais capacitados em 2014, 65% deles foram contratados pela AES Sul ou por fornecedores, e 9% deles já eram colaboradores da empresa.

## **BANCO DE AGENTES COMERCIAIS**

### *GRI EU14*

O cargo de agente comercial é o que apresenta maior rotatividade na empresa. Para melhorar a retenção e satisfação desses colaboradores será criada, em 2015, uma escola de formação que seguirá o mesmo modelo do Banco de Eletricistas.

## PROGRAMA JOVEM APRENDIZ

Em 2014 foi ampliado o programa de formação de Jovens Aprendizes da AES Sul, que tem como objetivo aproximar os jovens do mercado de trabalho e oferecer um contato com profissionais mais experiências por meio de duas modalidades:

- **Jovem aprendiz administrativo:** desenvolvido ao longo de 18 meses, com atuação de jovens dentro da empresa e no curso de Auxiliar Administrativo no Centro de Integração Empresa-Escola (CIEE), parceiro no projeto.
- **Jovem aprendiz de Eletricista:** prevê um ano de curso de formação de Eletricista de Redes no Senai. O curso é dividido em módulo prático e teórico, sendo todo realizado em um ambiente de treinamento controlado, pois os participantes ainda não possuem a experiência necessária para atuar de forma segura na rede de distribuição de energia elétrica.

No total, em 2014 a AES Sul contou com 56 menores aprendizes no seu quadro, dos quais sete Eletricistas e dois Administrativos foram efetivados na empresa.

## BANCO DE COORDENADORES

Para dar mais agilidade ao processo de sucessão de coordenadores da AES Sul, em 2013 a companhia mapeou um grupo de colaboradores com perfil de liderança. Em 2014, 15 profissionais passaram por uma série de treinamentos técnicos e comportamentais com a finalidade de estarem preparados para o seu próximo passo dentro da empresa.

## CRESCIMENTO E DESENVOLVIMENTO

---

### GESTÃO DO DESEMPENHO

A Gestão de Desempenho tem como objetivo diagnosticar e analisar o desempenho dos colaboradores, promovendo o seu desenvolvimento. Na AES Sul, o ciclo de Gestão de Desempenho é composto por três passos:

- Contratação de metas;
- Feedback 360º semestral;
- Avaliação de desempenho.

#### **GRI G4-LA11**

*Todos os colaboradores (100%) passam por um tipo de avaliação de desempenho regular na AES Sul, abrangendo ambos os gêneros e todas as categorias funcionais.*

## RECONHECIMENTOS

Para estimular uma cultura de meritocracia e reter os seus talentos, a AES Sul reconhece o esforço e a contribuição de seus profissionais para o sucesso da companhia por meio das seguintes iniciativas:

- **Programa Reconhecimento Dinâmico:** uma vez por mês as áreas reconhecem os colaboradores que se destacaram na execução de projetos e nas ações com resultados acima das expectativas da companhia. O reconhecimento é realizado por meio da entrega de um vale-compras no valor de R\$ 200,00.
- **Pé na Estrada:** evento realizado com o Presidente da AES Brasil, que reconhece os colaboradores que são exemplos de conduta em relação aos Valores do Grupo.

## SIGA LIVRE

Os colaboradores da AES Brasil contam com o Siga Livre, um programa que oferece de maneira clara e direta informações sobre níveis hierárquicos e os conhecimentos e experiências necessários para exercer cada função dentro do Grupo.

## SELEÇÃO INTERNA

Na AES Brasil, antes de uma vaga ser aberta para todo o público interno, o gestor avalia se há algum profissional em sua equipe que já esteja pronto para assumir a vaga e, caso haja, é realizada a promoção interna. Caso não haja, é feito o recrutamento interno em outras áreas. Se nenhum colaborador da AES tiver o perfil solicitado para a vaga, abre-se o recrutamento externo. Em 2014 43% das vagas abertas, foram preenchidas por profissionais da própria AES Brasil.

Em 2014, 37% das vagas abertas pela AES Sul, foram preenchidas por meio de Seleção Interna. Durante o ano, a companhia realizou um grande número de contratações, entretanto, pela sua condição de categorias de iniciação na empresa, muitas vagas não foram oferecidas para os profissionais que já pertencem aos times da companhia. Dessa forma, houve uma redução de 17% em relação ao ano anterior.

*Em 2014 foram realizadas 191 promoções e 85 aumentos salariais por mérito ou enquadramento na AES Sul.*

## ACADEMIA DE LÍDERES

Com o objetivo de capacitar supervisores, coordenadores, gerentes e diretores da AES Brasil em conceitos e competências fundamentais para o alcance dos objetivos estratégicos da companhia, a Academia de Líderes – lançada em 2013 – prevê trilhas de desenvolvimento, criadas com base no

Planejamento Estratégico Sustentável, nas necessidades do negócio e nas competências organizacionais da liderança.

Todos os treinamentos têm participação obrigatória. Os módulos oferecidos em 2014 foram:

- Remuneração
- Planejamento Eficaz
- Formação em Sustentabilidade
- Programa de Desenvolvimento de Coordenadores e Gerentes
- Programa de Desenvolvimento de Supervisores
- Comunicação Assertiva
- Liderança Positiva
- Programa de Desenvolvimento de Liderança – módulo II
- Foco no Cliente
- Produtividade no Setor Elétrico

Alguns dos temas foram conduzidos por multiplicadores internos, como diretores. Para outras ações, foram contratados parceiros externos, como consultorias.

Em 2014, na AES Sul, 74 líderes participaram de pelo menos um módulo da Academia de Líderes e, até o abril de 2015, a previsão é de que todos os 545 líderes da AES Brasil tenham concluído suas trilhas de desenvolvimento.

## EDUCAÇÃO PARA A SUSTENTABILIDADE

*O Programa de Educação para a Sustentabilidade é um compromisso assumido em 2012, como tema transversal da Plataforma de Sustentabilidade, e visa desenvolver competências, habilidades e atitudes necessárias para que a AES Brasil atinja seu compromisso com o desenvolvimento sustentável. O programa foi desenhado em fases para atingir todos os colaboradores e aborda temas que vão desde a estratégia, até aos conceitos básicos e à comunicação sobre as práticas e atitudes sustentáveis incorporadas aos processos da AES Brasil.*

*Na primeira fase do programa, implementada em 2012, 100% dos colaboradores foram treinados sobre a estratégia de sustentabilidade da AES Brasil com o apoio de um Mapa de Aprendizagem. Em 2013, teve início a fase mais conceitual com atividades específicas para o desenvolvimento das lideranças e de Grupos de Trabalho diretamente envolvidos na implementação e disseminação da estratégia na organização. Foram realizados nove workshops para os líderes e dois eventos para os colaboradores. Essa 2ª fase continuou, em 2014, quando foram realizados 12 workshops específicos que atingiram 70% da liderança do Grupo AES Brasil, um workshop para os trainees e quatro eventos temáticos com a participação de 400 pessoas do Grupo, que abordaram mudanças climáticas, inovação, eleições e relato integrado com a presença de especialistas renomados. Na AES Sul, o programa de educação atingiu 28 líderes em 3 workshops e 54 colaboradores nos quatro eventos.*

*A terceira fase do Programa de Educação será iniciada em 2015 e tem a missão de atualizar todos os colaboradores sobre a nova estratégia do Grupo AES Brasil e contempla a ampliação dos treinamentos*

*para os colaboradores técnicos e administrativos, além de oficinas de trabalho para que a liderança possa colocar a sustentabilidade em prática e engajar suas equipes. Outras iniciativas no programa são os ciclos de palestras, oficinas de solução em processos e o compartilhamento e comunicação sobre os projetos e as práticas de sustentabilidade da AES Brasil.*

## GESTÃO DE POTENCIAIS

Voltado para o desenvolvimento de colaboradores de nível superior (e com mais de um ano de empresa), o programa visa fazer um mapeamento completo de potenciais talentos – que são indicados por gerentes, diretores e Vice-Presidentes. Em 2014, foram indicados mais de 24 profissionais da AES Brasil, dentre os quais 17 foram selecionados. Todos os colaboradores indicados participaram de um processo de avaliação de potencial e feedback, o que resultou em um Plano de Desenvolvimento. Das 17 pessoas que passaram pelo programa, 10 já assumiram cargos de liderança.

## PROGRAMAS DE DESENVOLVIMENTO DE NÍVEL SUPERIOR

Lançado pelo Grupo AES Brasil em 2012, o Programa de Desenvolvimento de Nível Superior (PNS) tem como foco o desenvolvimento das competências dos seus colaboradores. Após o primeiro ciclo de treinamentos, o programa foi reformulado e, no ciclo de 2014, foi responsável pelo treinamento de 268 profissionais, que tiveram um total de 2.198 horas de treinamentos presenciais.

## COMUNICAÇÃO INTERNA

A AES Brasil acredita que uma comunicação aberta e transparente com o seu público interno – além de ser uma ferramenta fundamental no engajamento dos colaboradores dentro da estratégia da empresa – é uma das chaves para a sua retenção de talentos. A Rede Ligado reúne todos os canais de comunicação interna e possui ferramentas específicas para os colaboradores da operação, do administrativo e da liderança. Entre outras iniciativas, a rede inclui:

- **Revista Ligado:** reformulada em 2014, é uma publicação mensal, que traz temas relevantes para todos os públicos internos como estratégia, segurança, pessoas, comportamento, mudanças na regulação do setor elétrico, entre outros.
- **Momento Ligado:** um canal criado para promover o diálogo entre líderes e equipes. Semanalmente, a área de comunicação interna envia aos líderes um resumo dos fatos relevantes, para que eles sejam compartilhados durante as reuniões com as equipes. Além disso, o Momento Ligado prevê uma apresentação para as equipes da conversa realizada entre o Presidente e as lideranças.
- **Pé na Estrada:** ciclo de eventos realizado anualmente, em todas as empresas do Grupo, que proporcionam um diálogo entre o presidente e os colaboradores para falar sobre a estratégia da companhia, metas e resultados, proporcionando um momento de troca de experiência.

Em 2014 foi realizada uma pesquisa junto aos colaboradores que indicou que 81,58% demonstram estar satisfeitos ou plenamente satisfeitos com os canais de comunicação interna.

## HISTÓRIAS QUE TRANSFORMAM

Em 2014 foi lançada a campanha Histórias que Transformam, que consiste em depoimentos de colaboradores em vídeos, contando suas histórias pessoais e profissionais relacionadas à AES Sul, demonstrando como vivenciam os Valores e a marca todos os dias e como esses comportamentos são refletidos nas interações com os demais públicos de relacionamento.

<https://youtu.be/AxuKHEppkh0>

## GINCANA DE MEIO AMBIENTE

Em 2014 a AES Sul realizou a I Gincana de Meio Ambiente, que engajou colaboradores em questões ambientais relevantes para o negócio da companhia, além de desenvolver a integração e cooperação entre os times e favorecer o clima organizacional. Para conhecer mais informações sobre a gincana, clique [aqui](#).



## DESENVOLVIMENTO E VALORIZAÇÃO DOS FORNECEDORES

Para a AES Sul, fornecedores são parceiros de negócio e um público fundamental para atingir resultados estratégicos com sustentabilidade. A cada ano, a empresa tem avançado em suas iniciativas de avaliação, desenvolvimento, relacionamento, valorização e comunicação com sua cadeia de suprimentos, visando ganhos compartilhados.

Em 2014 a companhia manteve relacionamento comercial com mais de 1.700 fornecedores, entre eles empresas de pequeno, médio e grande porte, nacionais e multinacionais, fabricantes de produtos e prestadores de serviços.

### BASE DE FORNECEDORES

#### G4-12





*Aproximadamente 73% da base de contratados da AES Sul é composta de fornecedores e prestadores de serviços regionais.*

*Além disso, 65% a 70% do valor destinado a fornecedores é pago a empresas que prestam serviços no Sistema Elétrico de Potência (SEP) – construção, manutenção, poda de árvores – e fornecedores de materiais aplicados na rede aérea.*

#### PLATAFORMA DE SUSTENTABILIDADE

##### COMPROMISSO

##### PROGRESSO

Implementar o Programa de Desenvolvimento e Melhoria da Gestão dos Fornecedores até 2014		O Programa foi lançado em 2013 e implementado em 2014 nas empresas da AES Brasil.
Ter 100% dos fornecedores de serviços estratégicos capacitados em sustentabilidade até 2016		O Programa Parcerias Sustentáveis iniciou as atividades de capacitação para sustentabilidade, que atingiu diversos fornecedores de materiais e serviços, em 2014, por meio da disseminação de conceitos e da troca de melhores práticas, em eventos e palestras específicas. Essas ações serão potencializadas em 2015 e 2016 e direcionadas aos fornecedores de serviços estratégicos.
Implementar o Programa de Fomento de Pequenos e Novos Fornecedores até 2014		O Programa Parcerias Sustentáveis implementou ações para desenvolver e contratar pequenos e novos fornecedores. Essas ações contemplam desde a realização de eventos de capacitação até a simplificação de regras internas para facilitar o acesso desses fornecedores. Além disso, o acompanhamento sobre a quantidade de fornecedores de pequeno e médio porte, bem como os valores gastos com essas empresas, passou a fazer parte do processo de gestão de fornecedores.
Adotar processo de priorização de fornecedores de materiais e serviços que possuam práticas socioambientais até 2016		Novos critérios socioambientais foram incluídos na política de compras da AES Brasil e são considerados desde o planejamento da compra e exigidos nas cotações.

*\*Devido à revisão do Planejamento Estratégico Sustentável, os compromissos da Plataforma de Sustentabilidade com prazo final em 2015 ou 2016 serão revisados, sendo 2014 o último ano de seu acompanhamento e 2011 o ano tomado como base.*

## PARCERIAS SUSTENTÁVEIS

O programa Parcerias Sustentáveis foi criado em 2013 e consolidado em 2014 visando unificar a gestão de todas as iniciativas desenvolvidas junto aos fornecedores da AES Brasil. Seu objetivo principal é a formação e o fortalecimento de relacionamentos saudáveis e duradouros com a base de fornecedores. Conheça o programa dando *play* no *link*:

<https://youtu.be/ZiqvV2xf0uw>

Parte dos benefícios do Parcerias Sustentáveis é a inteligência da gestão dos fornecedores por meio da análise cruzada das empresas mais estratégicas para os negócios da AES Sul. A principal ferramenta para a gestão dos fornecedores é o Índice de Desempenho do Fornecedor (IDF), que foi criado em 2011 e reúne um conjunto de critérios técnicos e socioambientais que são avaliados mensalmente pelos gestores de contrato. Também são realizadas inspeções técnicas, ambientais e de segurança, realizadas periodicamente com o objetivo de auxiliar a companhia a se antecipar aos riscos operacionais, de imagem e reputação, que podem vir a ser causados por uma eventual postura inadequada dos fornecedores.

A partir dessas informações, é gerada uma nota final que vai determinar qual ação a AES Sul poderá tomar em relação ao desempenho dos fornecedores. Essas medidas variam desde planos de ação para as baixas performances, até o reconhecimento para as melhores performances.

Critérios de avaliação do IDF:

CRITÉRIOS SOCIAIS	CRITÉRIOS DE SEGURANÇA	CRITÉRIOS AMBIENTAIS	CRITÉRIOS OPERACIONAIS
Direitos Trabalhistas	Prevenção de Acidentes	Adequação da Infraestrutura	Sistema de Gestão
Ética e <i>Compliance</i>	Saúde do Trabalhador	Controle de Produtos Químicos	Capacidade de Produção
Ambiente e Qualidade de Vida no Trabalho	Processo Produtivo	Sistema de Controle da Poluição	Ensaio Técnico
Gestão de Pessoas	Gerenciamento de Emergências	Licenças e Permissões Ambientais	Infraestrutura
	Riscos do ambiente de trabalho	Passivos ambientais	

Em 2014, foram criados Comitês Internos de Fornecedores que se reúnem trimestralmente para analisar as informações acerca dos fornecedores e tomar decisões sobre casos mais críticos.

## O IDF DA AES SUL FOI DE 78,37 EM 2014, SUPERIOR À META DE 75,00.

A fim de facilitar o acesso e envolver os fornecedores em um processo de melhoria contínua, foram simplificados os processos de cadastro e de contratação, o que antes constituía um dos principais entraves para os pequenos fornecedores. Na AES Sul, os pequenos fornecedores locais, de materiais e serviços, que possuam lojas abertas nas comunidades localizadas na área de concessão da distribuidora, também têm a oportunidade de se cadastrarem como lojas conveniadas para oferecerem serviços comerciais da AES Sul para os moradores da região. Para isso, esses fornecedores são capacitados quanto às normas internas de segurança, meio ambiente, responsabilidade social e ética, além de questões e normas relacionadas aos serviços da AES Sul e dicas de relacionamento com os clientes. Até o final de 2014, a AES Sul tinha 86 pequenos fornecedores oferecendo serviços comerciais como loja conveniada.

Além disso, o Parcerias Sustentáveis também oferece ações de apoio e desenvolvimento como a realização de três eventos que reuniu 96 fornecedores do Grupo AES Brasil, em 2014. Entre os eventos está a realização de um workshops sobre tendências de mercado e troca de melhores práticas entre os fornecedores melhor avaliados durante o ano e ainda, dois eventos sobre o tema "A Sustentabilidade como Diferencial Competitivo para Pequenas e Microempresas", com a presença de Ricardo Voltolini, diretor-presidente de Ideia Sustentável: Estratégia e Inteligência em Sustentabilidade, idealizador da Plataforma de Liderança Sustentável e autor de Conversas com Líderes Sustentáveis (Senac-SP/2011) e Escolas de Líderes Sustentáveis (Elsevier/2014). Na AES Sul, houve a participação de oito fornecedores nos eventos.

## PRÊMIO MELHORES FORNECEDORES AES BRASIL

*Realizado com base no IDF, o Prêmio Melhores Fornecedores AES Brasil reconhece as melhores práticas dos fornecedores, considerando os critérios de segurança, meio ambiente, responsabilidade social, qualidade, gestão, produtividade, relacionamento e cláusulas contratuais. Em 2014, 185 empresas foram elegíveis ao prêmio, sendo que 39 foram finalistas e 13 foram premiadas na AES Brasil. Em 2014, as empresas vencedoras do prêmio em 2013 participaram de um workshop para compartilhar suas melhores práticas. A iniciativa será repetida em 2015.*

*É possível saber mais sobre o prêmio clicando aqui*

*(LINK: <http://aesbrasilsustentabilidade.com.br/pt/noticias/item/aes-brasil-anuncia-os-vencedores-do-premio-melhores-fornecedores-2014>).*

## PESQUISA COM FORNECEDORES

---

Em 2014, a AES Brasil realizou uma pesquisa online com mais de 90 fornecedores sobre as percepções e demandas dessas empresas no relacionamento comercial. Quando perguntados sobre práticas que a AES Brasil poderia implementar para melhorar o relacionamento, cerca de 15% citaram a importância de encontros presenciais e 11% apontam a necessidade de mais acompanhamento e avaliação, como treinamentos, cursos e reuniões de feedback.

*90% dos fornecedores consideram a AES Brasil uma empresa transparente*

## COMUNICAÇÃO

---

**Fornecedor Conectado:** criada para promover mais transparência e equidade à relação com seus fornecedores, a publicação trimestral leva temas relevantes para esse público, como oportunidades de negócio, mudanças nas políticas de fornecedores da AES Sul, entre outros. O conteúdo se baseia nos resultados da pesquisa realizada junto aos fornecedores em 2014 e é enviado por e-mail a 100% da base de fornecedores.

**E-mail exclusivo:** o endereço [parceriassustentaveis@aes.com](mailto:parceriassustentaveis@aes.com) foi criado para facilitar a comunicação direta entre a AES Sul e as empresas contratadas.

**Site do IDF:** em 2014 foi iniciada a reformulação da página do Índice de Desempenho do Fornecedor no site da empresa. O IDF 2.0 será lançado em 2015 e permitirá mais interatividade entre os gestores de contratos da AES Sul e os fornecedores para a consulta de indicadores, séries históricas, gráficos e informações de interesse.

## TREINAMENTOS DE GESTORES DE CONTRATOS

---

Em 2014, a AES Sul revisitou os papéis e responsabilidades dos gestores de contrato e iniciou uma grade de treinamentos para a capacitação desses gestores. A primeira ação foi o treinamento sobre a revisão dos critérios do IDF e alcançou 80% dos gestores de contrato. Essa iniciativa permanecerá ativa em 2015 e será ampliada para incluir outros temas importantes para a capacitação dos gestores de contrato.

## COMBATE AO TRABALHO INFANTIL E ESCRAVO

---

Além das cláusulas contratuais e da consulta à "Lista Suja" do Ministério do Trabalho (cadastro de exploradores de mão de obra análoga à de escravo), a fim de se certificar de que seus fornecedores não foram listados, a AES Brasil realiza ações positivas para conscientizar seus fornecedores, tratando do tema em eventos, enviando comunicados de orientação e solicitando declarações de que eles não adotam essa prática. Desde 2010, a AES Sul mantém o procedimento anual de mapear as regiões com maior incidência de trabalho infantil e envia um comunicado pedindo especial atenção aos fornecedores com bases nessas regiões, quanto às suas operações e para que verifiquem também a sua cadeia de valor.

## DESENVOLVIMENTO E VALORIZAÇÃO DAS COMUNIDADES



Organizações e indivíduos dependem da energia elétrica para o seu desenvolvimento e para o seu bem-estar. Essa é a razão primordial para a existência do negócio da AES Sul. A empresa também realiza um conjunto de iniciativas voltadas para as comunidades localizadas na área de concessão e para a sociedade em geral, visando aumentar o grau de satisfação e confiança dos públicos de relacionamento.

Com o objetivo de promover a melhoria contínua da atuação social e de garantir o máximo alinhamento com a estratégia de negócios e com a Política de Sustentabilidade, a relação e os compromissos da AES Brasil com as comunidades são pautados pelo Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa (SGRSC), que atendem às normas e aos padrões externos aplicáveis aos negócios do Grupo AES no Brasil, como ISO 26.000 e AA 1.000.

As iniciativas voltadas para as comunidades estão agrupadas em quatro pilares da Política de Investimento Social Privado (alinhadas ao modelo de criação de valor da empresa):

- Educação, Cultura, Esporte e Saúde<sup>1</sup>;
- Capacitação Profissional Inclusiva;




<sup>1</sup>a vertente de saúde foi incorporada à Política de Investimento Social Privado da AES Brasil em 2014 a fim de contemplar oportunidades de contribuir com organizações e projetos de alto impacto neste tema, além de otimizar a obtenção de incentivos fiscais para a empresa e sociedade.

- Acesso à Energia e Eficiência Energética;
- Influência Social.

O sistema de avaliação é composto por indicadores de gestão das atividades, de medição de impacto sobre o público atingido e de investimento por projeto, além da realização de pesquisas de opinião junto aos beneficiados para colher os *feedbacks* de satisfação e de atendimento às expectativas de cada público.

Em 2014, foram investidos e destinados R\$ 12,47 milhões, dos quais R\$ 11,62 milhões com recursos incentivados e R\$ 0,85 milhão com recursos próprios.

#### PLATAFORMA DE SUSTENTABILIDADE\*

COMPROMISSO		PROGRESSO
Participar da elaboração e implementação de três políticas públicas voltadas à sustentabilidade até 2016		Em 2014, foram realizadas parcerias com poderes públicos municipais em políticas públicas voltadas à inclusão social, ao meio ambiente e ao consumo consciente.
Identificar e reconhecer as melhores práticas em sustentabilidade da sociedade até 2014		O compromisso não foi atingido até 2014. A empresa irá considerar esta iniciativa como uma possível ação do Programa Consumo Mais Inteligente, a partir de 2015.
Ampliar o acesso à energia elétrica regularizada e ao consumo eficiente a seis mil famílias de comunidades de baixa renda até 2016 na AES Sul.		Só em 2014, 1.920 famílias presentes nas áreas de concessão da AES Sul foram beneficiadas pelo acesso à energia regularizada. Desde 2012, foram 4.349 famílias.

*\*Devido à revisão do Planejamento Estratégico Sustentável, os compromissos da Plataforma de Sustentabilidade com prazo final em 2015 ou 2016 serão revisados, sendo 2014 o último ano de seu acompanhamento e 2011 o ano tomado como base.*

## EDUCAÇÃO, CULTURA, ESPORTE E SAÚDE

---

### ENERGIA DO BEM

---

O Energia do Bem é o programa de voluntariado da AES Brasil que, em 2014, envolveu 1.106 colaboradores, por meio das suas duas vertentes:

- **Agindo para Transformar:** atividades direcionadas para a educação sobre o consumo eficiente e seguro da energia elétrica;
- **Distribuindo Energia do Bem:** promoção de campanhas de doação de sangue, de agasalhos, do Natal, além de contribuições financeiras para o Centro Educacional Infantil Luz e Lápis, mantido pela AES Eletropaulo, empresa do Grupo AES Brasil.

Em 2014, o Energia do Bem procurou aproximar ainda mais os colaboradores da AES Sul dos projetos e ações desenvolvidas, oferecendo mais oportunidades para esse público se voluntariar. Durante o ano, os voluntários participaram da Gincana do projeto Recicle Mais, Pague Menos e também ministraram palestra sobre Sustentabilidade e Meio Ambiente para professores da rede pública de São Leopoldo. Além disso, houve envolvimento de voluntários em ações que disseminaram conhecimentos sobre Sustentabilidade, Meio Ambiente, Segurança e Consumo Consciente para as comunidades atendidas pela empresa.

Em 2014, a AES Brasil realizou o primeiro evento para reconhecer e valorizar os voluntários do Energia do Bem. Neste dia, foram reconhecidos 7 colaboradores e 3 líderes pela sua atuação e contribuição dentro do programa.

*Os colaboradores da AES Brasil podem se candidatar a vagas de voluntariado, oferecidas pelas instituições parceiras da empresa, por meio do site [www.energiadobem.com.br](http://www.energiadobem.com.br)*

<https://youtu.be/FrnfBBSd9Eo>

### CASA DE CULTURA E CIDADANIA

---

A Casa de Cultura e Cidadania, patrocinada pela AES Sul, promove atividades culturais e esportivas para crianças e jovens em sete unidades, presentes nos estados de São Paulo e Rio Grande do Sul. Em 2014, 280 crianças e jovens foram atendidos diretamente pelas atividades e 29.964 pessoas participaram de apresentações e palestras realizadas na unidade de Novo Hamburgo.

[https://youtu.be/S5K\\_8FvdMbU](https://youtu.be/S5K_8FvdMbU)



## CONSUMO MAIS INTELIGENTE

---

O Programa Consumo Mais Inteligente tem como objetivo conscientizar a população sobre o uso eficiente e seguro da energia elétrica e promover a educação ambiental. Dentro do escopo do programa são realizados diferentes projetos, como o AES Sul na Comunidade e o Recicle Mais, Pague Menos.

### AES SUL NA COMUNIDADE

O AES Sul na Comunidade é um projeto educativo de construção de saberes voltado à sustentabilidade, que leva ensinamentos sobre o uso seguro e eficiente da energia elétrica à rede escolar pública das comunidades dos municípios da área de concessão da empresa, além de tratar de temas relevantes para a sustentabilidade como água, lixo e mobilidade urbana.

Em 2014 foi iniciado o segundo ciclo do projeto, que entre maio de 2014 a junho de 2015 e tem como meta levar às comunidades de 70 municípios 332 ações que visam transformar por meio da educação.

Até dezembro de 2014, o projeto havia percorrido 42 municípios, impactando 45 mil pessoas, e registrado a participação de 40.601 mil alunos e de 4.124 professores da rede pública da área de concessão da AES Sul, por meio de 181 ações. Além disso, o projeto contou com a participação de 200 colaboradores da empresa.

É possível conhecer mais sobre a iniciativa no site do projeto: [www.aessulnacomunidade.com.br](http://www.aessulnacomunidade.com.br)

### RECICLE MAIS, PAGUE MENOS

O Recicle Mais, Pague Menos é um projeto que oferece desconto na conta de energia para os clientes que entregam materiais recicláveis (papel, plástico, metal, vidro e embalagens Tetra Pak) nos postos de coleta presentes na área de concessão. Os principais benefícios do projeto são a redução do custo da fatura de energia – sendo que os clientes podem até zerar o valor da conta de energia por meio da entrega dos materiais – e a destinação correta dos resíduos sólidos recicláveis.

Desde o início do projeto, em 2013, já foram coletados mais de 1.200 toneladas de resíduo reciclável e o desconto em conta acumulado já passou de R\$ 100 mil.

### DESTAQUES DO PROGRAMA EM 2014:

- *Investimento de R\$ 995.208,48*
- *39.142 clientes cadastrados*
- *997.123,22 kg de material reciclado coletado*
- *R\$ 93.011,82 foram descontados na fatura de energia de 1.838 clientes*
- *155 clientes zeraram suas faturas, em determinado mês, desde o início do projeto*





Mais informações sobre o projeto:

<https://youtu.be/UDQcEuZlMI>

O projeto Recicle Mais Pague Menos foi reconhecido pelo Ministério do Meio Ambiente como uma prática de referência para enfrentar os desafios da implantação da Política Nacional de Resíduos (PNRS), tendo sido inserido na plataforma virtual EducaRES. Consulte a plataforma em <http://educares.mma.gov.br>.

## PRÊMIO EMPREENDEDOR CULTURAL - 2ª EDIÇÃO

Com o objetivo de fomentar a inovação nas formas de empreender cultura, a AES Sul patrocinou a segunda edição do Prêmio Empreendedor Cultural. O Prêmio consiste em um edital para realização de projetos culturais de diversos segmentos na área de concessão da AES Sul, que contempla 118 municípios do Rio Grande do Sul. A segunda edição, lançada em 2014, teve a inscrição de 41 projetos, que serão avaliados por uma comissão julgadora formada por especialistas das áreas culturais. O montante total solicitado pelos projetos inscritos no Prêmio chegou ao valor de R\$ 1.152.241,45. Dentro desse cenário serão selecionados os projetos melhor avaliados que dividirão o Prêmio de R\$ 200 mil reais para realização de seus projetos. Os premiados serão conhecidos no início de 2015.

Além do edital, em 2014 o Prêmio Empreendedor contou com o Programa de Formação Sociocriativa, uma iniciativa que completa o estímulo gerado pelo Prêmio agregando capacitação e conectividade. Durante o ano, o programa ofereceu 22 horas de formação no Curso de Inovação em Projetos Culturais, e contou com a participação de 75 pessoas – entre produtores culturais, professores e estudantes interessados no tema – que se reuniram durante quatro dias na cidade de Santa Maria.

É possível conhecer mais sobre a iniciativa no site do Prêmio: [www.premioempreendedorcultural.com.br](http://www.premioempreendedorcultural.com.br)

## **CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL INCLUSIVA**

---

### **QUALIFICAÇÃO DA GESTÃO DO TERCEIRO SETOR**

Visando promover a eficiência e a qualidade na gestão de organizações do terceiro setor, a AES Sul realizou a terceira edição do Programa de Qualificação da Gestão do Terceiro Setor, cujo objetivo é auxiliar na implementação de um sistema de gestão para essas organizações.

O projeto é desenvolvido em parceria com o Programa Gaúcho da Qualidade e Produtividade do Rio Grande do Sul (PGQP) e com a ONG Net Impact Porto Alegre. Quatro organizações participaram do projeto e demonstraram uma evolução qualitativa considerável no seu modelo de gestão, bem como um crescimento nas suas pontuações no Sistema de Avaliação de Gestão Simplificado (SAGS) do PQPG.

Saiba mais sobre outras iniciativas de capacitação profissional inclusiva – Programa Jovem Aprendiz e Banco de Eletricistas – no capítulo [Desenvolvimento e Valorização de Colaboradores](#).

## ACESSO À ENERGIA E EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

---

GRI: G4-EC7, G4-EC8, EU23

### TRANSFORMAÇÃO DE CONSUMIDORES EM CLIENTES

---

O programa Transformação de Consumidores em Clientes tem como objetivo principal promover o acesso regular à energia elétrica pela população de baixa renda na área de concessão da AES Sul. Além da regularização das ligações clandestinas, o programa realiza um trabalho de educação junto à população para estimular o consumo eficiente e seguro da energia elétrica.

#### DESTAQUES DE 2014:

- 1.920 famílias e 7.680 pessoas beneficiadas
- 1.868 MWh de energia adicionada pela regularização de 1920 famílias ao longo do ano de 2014.

Durante o quarto ciclo do programa – que foi iniciado em 2013 e se estenderá até 2015 –, a meta é regularizar 2.500 ligações e beneficiar aproximadamente dez mil pessoas, com investimentos de R\$ 19 milhões.

É possível saber mais sobre o programa [clikando aqui](#)

## PRINCIPAIS INVESTIMENTOS SOCIAIS PRIVADOS EM 2014

GRI: G4-EC4, G4-EC8

Clique [aqui](#) para ver o Balanço Social Ibase 2014 da AES Sul

Conheça os principais investimentos da AES Sul em iniciativas sociais no quadro a seguir:

### LINHA DE ATUAÇÃO: EDUCAÇÃO, CULTURA, ESPORTE E SAÚDE

PROJETO	DESCRIÇÃO	ÁREA DE INFLUÊNCIA	NÚMERO ESTIMADO DE BENEFICIADOS	RECURSOS INVESTIDOS (R\$)	ORIGEM DOS RECURSOS
Energia do Bem	Programa de voluntariado da AES Brasil, que tem o objetivo de engajar e oferecer apoio a colaboradores que desejem, voluntariamente, contribuir para o desenvolvimento das comunidades onde o Grupo está inserido.	Aplicável a todas as unidades da AES Sul	225 voluntários	R\$ 7.500,00	Recursos próprios
AES Sul na Comunidade	Projeto de educação sobre o uso seguro e eficiente da energia elétrica, água, resíduo e mobilidade urbana, em ações que incluem atividades lúdicas, oferecidas em oficinas e peças teatrais.	42 municípios da área de concessão da AES Sul	44.925 (40.601 alunos da rede pública / 4.124 professores da rede pública / 200 colaboradores da AES Sul)	R\$ 2.153.859,99	Recursos incentivados – Programa de Eficiência Energética
Casa de Cultura e Cidadania	Projeto social da AES Brasil, a Casa de Cultura e Cidadania tem como objetivo transformar a realidade de milhares de crianças, jovens e adultos por meio de atividades voltadas a arte, cultura, cidadania, qualidade de vida e geração de renda, principalmente para as comunidades de baixa renda.	Novo Hamburgo	280 diretos, nas atividades diárias, e 29.964 mil indiretos, por meio da participação em palestras, cursos e apresentações	R\$ 100.000,00	Recursos próprios
Prêmio Empreendedor Cultural	Edital para projetos culturais de diversos segmentos com o objetivo de fomentar formas inovadoras de empreender cultura.	118 municípios da área de concessão	75 diretos (os premiados serão conhecidos em 2015)	R\$ 200.000,00	Recursos próprios
Recicle Mais, Pague Menos	Projeto que possibilita o cliente residencial trocar resíduos recicláveis por bônus na conta de	Canoas e São Leopoldo	39.142 (clientes cadastrados)	R\$ 995.208,48	Recursos incentivados – Programa de

	energia.				Eficiência Energética
--	----------	--	--	--	-----------------------

**LINHA DE ATUAÇÃO: CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL INCLUSIVA**

PROJETO	DESCRIÇÃO	ÁREA DE INFLUÊNCIA	NÚMERO ESTIMADO DE BENEFICIADOS	RECURSOS INVESTIDOS (R\$)	ORIGEM DOS RECURSOS
Banco de Eletricistas	Tem como objetivo recrutar, selecionar e capacitar pessoas para atender a demanda profissional do setor.	Área de concessão da AES Sul	382 participantes	R\$ 487.426,84	Recurso Próprio

**LINHA DE ATUAÇÃO: EFICIÊNCIA ENERGÉTICA E ACESSO À ENERGIA ELÉTRICA REGULARIZADA**

PROJETO	DESCRIÇÃO	ÁREA DE INFLUÊNCIA	NÚMERO ESTIMADO DE BENEFICIADOS	RECURSOS INVESTIDOS (R\$)	ORIGEM DOS RECURSOS
Transformação de Consumidores em Clientes	Tem como objetivo principal promover o acesso regular à energia elétrica por meio do processo de regularização das ligações informais e troca de equipamentos elétricos de maior eficiência energética, visando ao fornecimento de energia elétrica segura e confiável para todos, e contribuir para o bem-estar das pessoas das comunidades menos favorecidas.	Toda a área de concessão da AES Sul	1.692 famílias regularizadas	R\$ 8.396.997,80	Recursos incentivados – Programa de Eficiência Energética
Troca de lâmpadas	Ação do Programa de Eficiência Energética que prevê a Troca de lâmpadas incandescentes por lâmpadas mais econômicas nas residências de clientes residenciais baixa renda.	Toda área de concessão da AES Sul	108.675 lâmpadas	R\$ 55.172,62	Recursos incentivados EE

**LINHA DE ATUAÇÃO: INFLUÊNCIA SOCIAL**

<b>PROJETO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>ÁREA DE INFLUÊNCIA</b>	<b>NÚMERO ESTIMADO DE BENEFICIADOS</b>	<b>RECURSOS INVESTIDOS (R\$)</b>	<b>ORIGEM DOS RECURSOS</b>
Fundação Gerações	Composta por grandes empresas do Rio Grande do Sul, tem a missão de fomentar ações voltadas à qualificação das entidades do terceiro setor.	Rio Grande do Sul	Não estimado	R\$ 20.000,00	Recursos próprios
Fundação Abrinq	Organização sem fins lucrativos que tem como missão promover a defesa dos direitos e o exercício da cidadania de crianças e adolescentes	Brasil	Não estimado	R\$ 12.066,00	Recursos próprios
Sendi (Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica)	Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica	Brasil	1.700 participantes	R\$ 20.000,00	Recursos Próprios
Patrocínios (outros)	Outros patrocínios realizados ao longo de 2014	Rio Grande do Sul	Não estimado	R\$ 24.000,00	Recurso próprio e incentivado (Lei de Incentivo à Cultura)



# **BALANÇO SOCIAL IBASE**

Balço Social Anual / 2014						
AES Sul						
1 - Base de Cálculo	2014 Valor (Mil reais)			2013 Valor (Mil reais)		
Receita líquida (RL)	2.661.856			2.072.919		
Resultado operacional (RO)	273.184			12.311		
Folha de pagamento bruta (FPB)*	113.742			105.836		
2 - Indicadores Sociais Internos	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação	14.810	13,02%	0,56%	12.839	12,13%	0,62%
Encargos sociais compulsórios	26.339	23,16%	0,99%	25.018	23,64%	1,21%
Previdência privada	4.164	3,66%	0,16%	7.635	7,21%	0,37%
Saúde	8.573	7,54%	0,32%	7.071	7,73%	0,34%
Segurança e saúde no trabalho	8.743	7,69%	0,33%	6.415	6,06%	0,31%
Educação	285	0,25%	0,01%	421	0,40%	0,02%
Cultura	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Capacitação e desenvolvimento profissional	625	0,55%	0,02%	2.678	1,92%	0,13%
Creches ou auxílio-creche	293	0,26%	0,01%	275	0,26%	0,01%
Participação nos lucros ou resultados	9.499	8,35%	0,36%	13.649	12,90%	0,66%
Outros	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Total - Indicadores sociais internos	73.331	64,47%	2,75%	75.075	70,94%	3,62%
3 - Indicadores Sociais Externos	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Educação	3.744	1,37%	0,14%	3.588	29,14%	0,17%
Cultura	220	0,08%	0,01%	3.019	24,52%	0,15%
Saúde e saneamento	0	0,00%	0,00%	294	2,39%	0,01%
Esporte	0	0,00%	0,00%	80	0,65%	0,00%
Creches	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Combate à fome e segurança alimentar	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	8.508	3,11%	0,32%	7.756	63,00%	0,37%
Total das contribuições para a sociedade	12.472	4,57%	0,47%	14.737	119,71%	0,71%
Tributos (excluídos encargos sociais)	713.804	261,29%	26,82%	392.264	3186,29%	18,92%
Total - Indicadores sociais externos	726.276	265,86%	27,28%	407.001	3305,99%	19,63%
4 - Indicadores Ambientais	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa	10.942	4,01%	0,41%	12.615	102,47%	0,61%
Investimentos em programas e/ou projetos externos	-	0,00%	0,00%	-	0,00%	0,00%
Total dos investimentos em meio ambiente	10.942	4,01%	0,41%	12.615	102,47%	0,61%
Quanto ao estabelecimento de "metas anuais" para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/ operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa						
			( ) não possui metas ( ) cumpre de 51 a 75% ( ) cumpre de 0 a 50% (X) cumpre de 76 a 100%		( ) não possui metas ( ) cumpre de 51 a 75% ( ) cumpre de 0 a 50% (X) cumpre de 76 a 100%	



5 - Indicadores do Corpo Funcional		2014		2013		
Nº de empregados(as) ao final do período		1.635		1.509		
Nº de admissões durante o período		328		346		
Nº de empregados(as) terceirizados(as)		1.372		1.613		
Nº de estagiários(as)		39		54		
Nº de empregados(as) acima de 45 anos		174		176		
Nº de mulheres que trabalham na empresa		270		278		
% de cargos de chefia ocupados por mulheres		24		22		
Nº de negros(as) que trabalham na empresa		76		59		
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)		0		0		
Nº de pessoas com deficiência ou necessidades especiais		35		37		
6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial		2014		2013		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa		54,4		54,03		
Número total de acidentes de trabalho		16		14		
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	( ) direção	(X) direção e gerências	( ) todos(as) empregados(as)	( ) direção	(X) direção e gerências	( ) todos(as) empregados(as)
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	( ) direção e gerências	( ) todos(as) empregados(as)	(X) todos(as) + Cipa	( ) direção e gerências	( ) todos(as) empregados(as)	(X) todos(as) + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	( ) não se envolve	( ) segue as normas da OIT	(X) incentiva e segue a OIT	( ) não se envolve	( ) segue as normas da OIT	(X) incentiva e segue a OIT
A previdência privada contempla:	( ) direção	( ) direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)	( ) direção	( ) direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)
A participação dos lucros ou resultados contempla:	( ) direção	( ) direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)	( ) direção	( ) direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	( ) não são considerados	( ) são sugeridos	(X) são exigidos	( ) não são considerados	( ) são sugeridos	(X) são exigidos
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	( ) não se envolve	( ) apóia	(X) organiza e incentiva	( ) não se envolve	( ) apóia	(X) organiza e incentiva
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	na empresa: 11.242**	no Procon: 145	na Justiça: 3.349	na empresa: 4.950	no Procon: 162	na Justiça: 3.437
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	na empresa: 100%	no Procon: 100%	na Justiça: 29%	na empresa: 100%	no Procon: 100%	na Justiça: 33%*
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):		Em 2014: 1.358.693			Em 2013: 815.991*	
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):		69% governo, 8,2% terceiros, 9,3% colaboradores, 15,5% acionistas			68,7% governo, 18,2% terceiros, 16,8% colaboradores e (2,5%) acionistas*	
7 - Outras Informações						
*valores revistos em relação aos publicados em 2013						
** As reclamações "na empresa" contabilizam apenas o controle da Ouvidoria.						



# **SOBRE O RELATÓRIO**

GRI: G4-28, G4-31, G4-32



Pelo 9º ano consecutivo, a AES Sul publica seu relatório de sustentabilidade pautado pelas diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI), abordando as principais realizações da companhia de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2014. Pela primeira vez, a companhia seguiu a G4 – a última versão das diretrizes, lançada pela GRI em 2012 – aderindo à opção Essencial.

Outro avanço importante deste relatório se dá na aplicação dos princípios de Relato Integrado, iniciativa da qual a empresa faz parte desde 2012. Ciente de que o relato integrado é consequência de uma gestão integrada que, por sua vez, deriva de um pensamento integrado pela liderança e diferentes áreas da empresa, a companhia tem focado, ao longo dos últimos anos, na disseminação interna de conceitos ligados à criação e proteção de valor sustentável.

Como exemplo do amadurecimento dos esforços para a promoção do pensamento e gestão integrados, foi desenvolvido e incluído neste relatório um modelo de criação de valor, que descreve os capitais essenciais para a sustentabilidade dos negócios da empresa e como a companhia cria valor para seus públicos de relacionamento em cada um deles, considerando o curto, o médio e o longo prazo, e levando em conta a relação do negócio com seu ambiente externo (veja o modelo de criação de valor [aqui](#)).

No conteúdo do relatório é possível encontrar informações sobre a contribuição dos capitais que sustentam o negócio da AES Sul, em aspectos tangíveis e intangíveis, para diferentes públicos.

Para garantir alinhamento à estratégia da empresa e a relevância das informações para os principais públicos de relacionamento da AES Sul, a definição do conteúdo e dos indicadores de desempenho a serem reportados se baseou nos princípios de materialidade, explorados tanto pelas diretrizes GRI quanto pelo *framework* de Relato Integrado.

Em 2014 a AES Sul voltou a apresentar seu relatório em formato online (além do PDF), permitindo uma maior conectividade entre os assuntos abordados e mais facilidade de navegação entre os capítulos.

Se houver dúvidas, sugestões e críticas a respeito do conteúdo do relatório, elas podem ser encaminhadas para Gerência de Sustentabilidade da companhia, por meio do e-mail [sustentabilidade@aes.com](mailto:sustentabilidade@aes.com).

## VERIFICAÇÃO EXTERNA DAS INFORMAÇÕES

---

### GRI G4-33

Os dados das demonstrações financeiras foram auditados pela KPMG. Os indicadores GRI, além de outras informações relacionadas a aspectos sociais e ambientais, foram submetidos à asseguuração da mesma empresa.

A verificação externa das informações dos relatórios de sustentabilidade é uma prática da empresa desde 2011, Clique [aqui](#) para acessar a carta de asseguuração da KPMG.

Os Conselhos de Administração e Fiscal acompanham o andamento da elaboração dos relatórios.

Clique [aqui](#) para acessar o índice remissivo de indicadores GRI.

## ANÁLISE DE MATERIALIDADE

---

### GRI G4-18, G4-19, G4-20, G4-21

Com o objetivo de obter uma matriz de materialidade mais atualizada sobre os aspectos que devem ser priorizados na definição do conteúdo do relatório de sustentabilidade, e também para ter mais aderência à versão G4 da GRI, em 2014 a empresa revisou seu processo de análise de materialidade.

Nesta ação, houve um esforço para integrar as ferramentas de gestão com as práticas da companhia e com as informações das diferentes áreas da empresa, visando buscar uma maior integração dos processos na construção da matriz de materialidade.

O processo de definição do conteúdo foi realizado de acordo com as seguintes etapas:

Etapas 1: definição inicial de aspectos, com base em:

- Mapeamento de requisitos e expectativas dos dez públicos de relacionamento;

- Contexto da sustentabilidade para a AES Sul no ano, a partir da análise de riscos e oportunidades em questões ambientais, sociais e de governança envolvendo diferentes áreas da empresa.

Etapa 2: análise de materialidade dos aspectos:

- Definição de critérios de priorização de tópicos para públicos de relacionamento e para a AES Sul;
- Consolidação de aspectos e priorização de acordo com a relevância de cada um, a partir de análise qualitativa, quantitativa e discussões, gerando a matriz de materialidade.

Etapa 3: revisão e validação da lista de aspectos prioritários para o relatório:

- Revisão da matriz de materialidade, a fim de tornar a relação de priorização entre os aspectos mais coerente;
- Discussão e validação junto à alta liderança da empresa.

## MATRIZ DE MATERIALIDADE

Relevância para públicos de relacionamento	5					<ul style="list-style-type: none"><li>- Ética e transparência</li><li>- Qualidade no fornecimento de energia</li><li>- Segurança</li><li>- Disciplina na gestão de recursos</li></ul>
	4				<ul style="list-style-type: none"><li>- Condições climáticas/hidrologia</li><li>- Relacionamento com poder público</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tarifa de energia</li><li>- <b>Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores</b></li><li>- Relacionamento com clientes</li></ul>
	3		<ul style="list-style-type: none"><li>- Relacionamento com comunidades</li><li>- Consumo consciente de energia</li><li>- Desenvolvimento econômico, social e ambiental</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Desenvolvimento e relacionamento com fornecedores</li><li>- Gestão de impactos socioambientais</li><li>- Relacionamento com investidores e acionistas</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>- Retorno sobre investimentos</li></ul>
	2	<ul style="list-style-type: none"><li>- Regularização de ligações clandestinas</li><li>- Microgeração de energia</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>- Relacionamento com a imprensa</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Atendimento a instituições financeiras</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Atendimento à regulação</li></ul>
	1					
		1	2	3	4	5

Relevância para AES Sul

ASPECTOS PRIORIZADOS:  
Impactos ocorrem dentro da organização, para o público de colaboradores.  
Impactos ocorrem dentro e fora da organização, para o público de colaboradores, e fora, para ao menos um dos demais públicos de interesse da companhia.

Neste relatório, os aspectos priorizados são abordados de forma mais específica ao longo dos capítulos e não substituíram os cinco temas da Plataforma de Sustentabilidade, que foram utilizados como base para a organização do conteúdo.



Abaixo estão listados os aspectos, com os links para os respectivos capítulos em que são abordados:

ASPECTOS	CAPÍTULOS - RELATÓRIO 2014
Ética e transparência	Todos; Governança
Qualidade no fornecimento de energia	Inovação e Excelência para a Satisfação do Cliente
Segurança	Segurança
Disciplina na gestão de recursos	Eficiência no Uso de Recursos Financeiros, Energéticos e Naturais
Tarifa de energia	Contexto; Inovação e Excelência para a Satisfação do Cliente
Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores	Desenvolvimento e Valorização de Colaboradores
Relacionamento com clientes	Inovação e Excelência para a Satisfação do Cliente
Retorno sobre investimentos	Eficiência no Uso de Recursos Financeiros
Condições climáticas/hidrologia	Contexto; Inovação e Excelência para a Satisfação do Cliente
Relacionamento com poder público	Contexto; Estratégia – Engajamento de Públicos de Relacionamento
Desenvolvimento e relacionamento com Fornecedores	Desenvolvimento e Valorização de Fornecedores
Gestão de impactos socioambientais	Segurança; Eficiência no Uso de Recursos Naturais
Relacionamento com investidores e acionistas	Estratégia – Engajamento de Públicos de Relacionamento
Relacionamento com comunidades	Desenvolvimento e Valorização de Comunidades
Consumo consciente de energia	Desenvolvimento e Valorização de Comunidades
Desenvolvimento econômico, social e ambiental	Desenvolvimento e Valorização de Comunidades



# **CARTA DE ASSEGURAÇÃO**



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

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

## Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes

Ao Conselho de Administração, Acionistas e Demais Partes Interessadas  
AES Sul (AES Sul Distribuidora Gaúcha de Energia S.A.)  
Porto Alegre - RS

### Introdução

Fomos contratados pela AES Sul Distribuidora Gaúcha de Energia S.A. (AES Sul ou "Companhia") com o objetivo de aplicar procedimentos de asseguração limitada sobre as informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2014 da AES Sul, relativas ao ano findo em 31 de dezembro de 2014.

### Responsabilidades da administração da AES Sul

A administração da AES Sul é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2014 de acordo com as Diretrizes para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI (GRI-G4)*, com o suplemento setorial "*GRI Electric Utilities Sector Disclosures*" e com os controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

### Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2014, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico (CT) 07/2012, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade e elaborado tomando por base a NBC TO 3000 (Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão), emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade - CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores, aplicáveis às informações não financeiras históricas. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2014, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração da AES Sul e outros profissionais da Companhia que estão envolvidos na elaboração das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2014, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir na forma de asseguração limitada sobre as informações de sustentabilidade tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2014, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.





Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2014 e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas e sobre os processos associados às informações materiais de sustentabilidade divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2014, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- (a) planejamento dos trabalhos: consideração da materialidade dos aspectos para as atividades da AES Sul, da relevância das informações divulgadas, do volume de informações quantitativas e qualitativas e dos sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração do Relatório de Sustentabilidade 2014 da AES Sul. Esta análise definiu os indicadores a serem testados em detalhe;
- (b) Entendimento e análise do processo para a definição do conteúdo do relatório de sustentabilidade, com base nas Diretrizes para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI (GRI-G4)*;
- (c) Entendimento e análise das informações divulgadas em relação à forma de gestão dos aspectos materiais;
- (d) análise dos processos para a elaboração do Relatório de Sustentabilidade 2014 e da sua estrutura e conteúdo, com base nos Princípios de Conteúdo e Qualidade das Diretrizes para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI (GRI-G4)*;
- (e) avaliação dos indicadores não-financeiros amostrados:
  - entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
  - aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados no Relatório de Sustentabilidade 2014;
  - análise de evidências que suportam as informações divulgadas;
  - visitas às unidades e/ou escritórios da AES Sul para aplicação destes procedimentos, assim como dos itens (b), (c) e (d);
- (f) análise da razoabilidade das justificativas das omissões de indicadores de desempenho associados a aspectos e tópicos apontados como materiais na análise de materialidade da Companhia;
- (g) confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis.

Acreditamos que as informações, as evidências e os resultados obtidos em nosso trabalho são suficientes e apropriados para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.



#### Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguarção limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguarção razoável. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguarção razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguarção razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2014.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, para a avaliação da adequação das suas políticas, práticas e desempenho em sustentabilidade, nem em relação a projeções futuras.

#### Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2014 da AES Sul, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as Diretrizes para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI (GRI-G4)*, com o suplemento setorial "*GRI Electric Utilities Sector Disclosures*" e com os registros e arquivos que serviram de base para a sua preparação.

São Paulo, 25 de fevereiro de 2015

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



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



# **ÍNDICE REMISSIVO GRI**

Opção “de acordo” das diretrizes da Global Reporting Initiative: Essencial

## CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS

INDICADOR	DESCRIÇÃO	ONDE ENCONTRAR / RESPOSTA	<a href="#">CARTA DE ASSEGURAÇÃO DA KPMG</a>
-----------	-----------	---------------------------	--

### ESTRATÉGIA E ANÁLISE

G4-1	Mensagem do Presidente	Mensagem do Presidente	Procedimentos (a) a (d)
------	------------------------	------------------------	-------------------------

### PERFIL ORGANIZACIONAL

G4-3	Nome da organização	A Empresa – Perfil Nome fantasia: AES Sul Razão social: AES Sul Distribuidora Gaúcha de Energia S.A.	Procedimentos (a) a (f)
G4-4	Principais marcas, produtos e/ou serviços	A Empresa – Perfil	Procedimentos (a) a (f)
G4-5	Localização da sede da organização	Porto Alegre, Rio Grande do Sul	Procedimentos (a) a (f)
G4-6	Países em que a organização opera e em que suas principais operações estão localizadas	A Empresa – Perfil	Procedimentos (a) a (f)
G4-7	Tipo e natureza jurídica da propriedade	Companhia de capital privado	Procedimentos (a) a (f)
G4-8	Mercados atendidos	A Empresa – Perfil	Procedimentos (a) a (f)

G4-9	Porte da organização	A Empresa – Perfil	Procedimentos (a) a (f)
G4-10	Total de trabalhadores por tipo de emprego, contrato de trabalho, gênero e região	Desenvolvimento e Valorização de Colaboradores	Procedimentos (a) a (f)
G4-11	Relate o percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva.	100%	Procedimentos (a) a (d)
G4-12	Descreva a cadeia de fornecedores da organização	Desenvolvimento e Valorização de Fornecedores	Procedimentos (a) a (f)
G4-13	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório	Não houve mudanças relevantes no período.	Procedimentos (a) a (d)
G4-14	Relate se e como a organização adota a abordagem ou princípio da precaução	Governança – Gestão de Riscos	Procedimentos (a) a (d)
G4-15	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente	<a href="http://aesbrasil sustentabilidade.com.br/pt/c ompromissospublicos">http://aesbrasil sustentabilidade.com.br/pt/c ompromissospublicos</a>	Procedimentos (a) a (f)
G4-16	Participação em associações e/ou organismos nacionais/ internacionais	Estratégia – Públicos de Relacionamento	Procedimentos (a) a (f)
EU1	Capacidade instalada (MW), por fonte de energia e sistema regulatório	A Empresa - Perfil	Procedimentos (a) a (d)

**ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES**

G4-17	Liste todas as entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da	O relatório de sustentabilidade cobre as mesmas entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas da	Procedimentos (a) a (f)
-------	---	---	-------------------------

	organização	empresa.	
G4-18	Processo para definição do conteúdo e limite do relatório	Sobre o Relatório – Análise de Materialidade	Procedimentos (a) a (f)
G4-19	Liste todos os aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.	Sobre o Relatório – Análise de Materialidade	Procedimentos (a) a (f)
G4-20	Para cada Aspecto material, relate o Limite do Aspecto dentro da organização	Sobre o Relatório – Análise de Materialidade	Procedimentos (a) a (f)
G4-21	Para cada Aspecto material, relate seu limite fora da organização	Sobre o Relatório – Análise de Materialidade	Procedimentos (a) a (f)
G4-22	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	Reformulações em informações e indicadores anteriormente publicados estão indicadas em notas explicativas ao longo do relatório.	Procedimentos (a) a (f)
G4-23	Mudanças significativas de escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório.	Não houve alterações significativas de escopo e limites de aspectos materiais em relação a relatórios anteriores.	Procedimentos (a) a (f)

**ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS**

G4-24	Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização.	Estratégia – Públicos de Relacionamento	Procedimentos (a) a (f)
G4-25	Base para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar.	Estratégia – Públicos de Relacionamento	Procedimentos (a) a (f)
G4-26	Abordagens para o engajamento dos stakeholders.	Estratégia – Públicos de Relacionamento	Procedimentos (a) a (f)

G4-27	Principais temas e preocupações levantados por meio do engajamento dos stakeholders	Estratégia – Públicos de Relacionamento	Procedimentos (a) a (f)
-------	---	---	-------------------------

**PERFIL DO RELATÓRIO**

G4-28	Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas.	Sobre o Relatório	Procedimentos (a) a (f)
G4-29	Data do relatório anterior mais recente	Fevereiro de 2014	Procedimentos (a) a (f)
G4-30	Ciclo de emissão de relatórios	Anual	Procedimentos (a) a (f)
G4-31	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo	Sobre o Relatório	Procedimentos (a) a (f)
G4-32	Tabela que identifica a localização das informações no relatório	Sobre o Relatório	Procedimentos (a) a (f)
G4-33	Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório.	Sobre o Relatório	Procedimentos (a) a (f)

**GOVERNANÇA**

G4-34	Estrutura de governança da organização, incluindo comitês do alto órgão de governança	Governança – Estrutura de Governança	Procedimentos (a) a (f)
-------	---	--------------------------------------	-------------------------

**ÉTICA E INTEGRIDADE**

G4-56	Declarações de missão e valores, códigos de conduta e	Governança – Ética e Compliance	Procedimentos (a) a
-------	---	---------------------------------	---------------------

	princípios internos relevantes.	(f)
--	---------------------------------	-----

**CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS**

Descrição	Onde encontrar / Resposta	Verificação externa
-----------	---------------------------	---------------------

**CATEGORIA ECONÔMICA**
**DESEMPENHO ECONÔMICO**

G4-DMA Forma de gestão	Eficiência no Uso de Recursos Financeiros	Procedimentos (a) a (d)
G4-EC1 Valor econômico direto gerado e distribuído	Eficiência no Uso de Recursos Financeiros	Procedimento (g)
G4-EC2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	Inovação e Excelência para a Satisfação do Cliente – Expansão da Rede / Excelência Operacional	Procedimentos (a) a (f)
G4-EC4 Ajuda financeira significativa recebida do governo	Desenvolvimento e Valorização de Comunidades - Principais investimentos sociais privados em 2014	Procedimentos (a) a (d)
EU6 - Forma de gerenciamento para garantir a disponibilidade e a confiabilidade no curto, médio e longo prazo.	Inovação e Excelência para a Satisfação do Cliente – Excelência Operacional	Procedimentos (a) a (d)
EU7 - Programas de gerenciamento pelo lado da demanda, incluindo programas residencial, comercial, institucional e industrial.	Eficiência no Uso de Recursos Energéticos - Redução do consumo de energia dos clientes	Procedimentos (a) a (f)
EU8 - Atividades e despesas referentes a pesquisa e desenvolvimento visando a confiabilidade do fornecimento de eletricidade e	Inovação e Excelência para a Satisfação do Cliente – Compromissos e Desempenho / Excelência Operacional	Procedimentos (a) a (f)



a promoção do desenvolvimento sustentável.

#### PRESENÇA NO MERCADO

G4-DMA Forma de gestão	Eficiência no Uso de Recursos Energéticos	Procedimentos (a) a (d)
EU12 - Perda na transmissão e distribuição em percentual do total de energia (%).	Eficiência no Uso de Recursos Energéticos - Redução de perdas técnicas e comerciais	Procedimentos (a) a (d)

#### IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS

G4-DMA Forma de gestão	Inovação e Excelência para a Satisfação do Cliente – Expansão da Rede Desenvolvimento e Valorização de Comunidades - Acesso à energia e eficiência energética	
G4-EC7 Impacto de investimentos em infraestrutura oferecidos para benefício público	Inovação e Excelência para a Satisfação do Cliente – Expansão da Rede Desenvolvimento e Valorização de Comunidades - Acesso à energia e eficiência energética	Procedimentos (a) a (f)
G4-EC8 Descrição de impactos econômicos indiretos significativos	Eficiência no Uso de Recursos Energéticos - Redução do consumo de energia dos clientes Desenvolvimento e Valorização de Comunidades - Acesso à energia e eficiência energética / Principais investimentos sociais privados em 2014	Procedimentos (a) a (d)

#### CATEGORIA AMBIENTAL

#### ENERGIA

G4-DMA Forma de gestão	Eficiência no Uso de Recursos Energéticos	Procedimentos (a) a (d)
G4-EN3 Consumo de energia dentro da	Eficiência no Uso de Recursos Energéticos -	Procedimentos (a) a

organização	Consumo próprio	(f)
-------------	-----------------	-----

**ÁGUA**

G4-DMA Forma de gestão	Eficiência no Uso de Recursos Naturais	Procedimentos (a) a (d)
G4-EN8 Total de água retirada por fonte	Eficiência no Uso de Recursos Naturais - Água	Procedimentos (a) a (f)

**EMISSIONES**

G4-DMA Forma de gestão	Eficiência no Uso de Recursos Naturais - Emissões de gases de efeito estufa e substâncias destruidoras da camada de ozônio	Procedimentos (a) a (d)
G4-EN15 Emissões diretas de gases de efeito estufa	Eficiência no Uso de Recursos Naturais - Emissões de gases de efeito estufa e substâncias destruidoras da camada de ozônio	Procedimentos (a) a (d)
G4-EN16 Emissões indiretas de gases de efeito estufa provenientes da aquisição de energia	Eficiência no Uso de Recursos Naturais - Emissões de gases de efeito estufa e substâncias destruidoras da camada de ozônio	Procedimentos (a) a (d)
G4-EN17 Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa	Eficiência no Uso de Recursos Naturais - Emissões de gases de efeito estufa e substâncias destruidoras da camada de ozônio	Procedimentos (a) a (d)
G4-EN20 Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio	Eficiência no Uso de Recursos Naturais - Emissões de gases de efeito estufa e substâncias destruidoras da camada de ozônio	Procedimentos (a) a (d)

**EFLUENTES E RESÍDUOS**

G4-DMA Forma de gestão	Eficiência no Uso de Recursos Naturais	Procedimentos (a) a (d)
G4-EN23 Peso total de resíduos, discriminado	Eficiência no Uso de Recursos Naturais –	Procedimentos (a) a

por tipo e método de disposição	Materiais e Resíduos	(f)
G4-EN24 Número e volume total de derramamentos significativos	Eficiência no Uso de Recursos Naturais – Materiais e Resíduos	Procedimentos (a) a (d)

**PRODUTOS E SERVIÇOS**

G4-DMA Forma de gestão	Eficiência no Uso de Recursos Naturais	Procedimentos (a) a (d)
G4-EN27 Iniciativas para mitigar os impactos ambientais	Eficiência no Uso de Recursos Naturais	Procedimentos (a) a (d)

**CONFORMIDADE**

G4-DMA Forma de gestão	Eficiência no Uso de Recursos Naturais	Procedimentos (a) a (d)
G4-EN29 Valor de multas e número total de sanções resultantes de não conformidade com leis	Eficiência no Uso de Recursos Naturais	Procedimentos (a) a (f)

**GERAL**

G4-DMA Forma de gestão	Eficiência no Uso de Recursos Naturais	Procedimentos (a) a (d)
G4-EN31 Total de investimentos e gastos com proteção ambiental	Eficiência no Uso de Recursos Naturais	Procedimentos (a) a (f)

**CATEGORIA SOCIAL – PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE**
**EMPREGO**

G4-DMA Forma de gestão	Desenvolvimento e Valorização de Colaboradores	Procedimentos (a) a (d)
------------------------	--	-------------------------

	Segurança	
G4-LA1 Número total e taxas de novas contratações e rotatividade de empregados	Desenvolvimento e Valorização de Colaboradores	Procedimentos (a) a (f)
EU14 - Programas e processos que asseguram a disponibilização de mão-de-obra qualificada.	Desenvolvimento e Valorização de Colaboradores – Desenvolvimento e atração de talentos	Procedimentos (a) a (d)
EU16 - Políticas e exigências referentes a saúde e segurança de empregados e de trabalhadores terceirizados e sub-contratados.	Segurança – Segurança da força de trabalho	Procedimentos (a) a (f)
EU17 - Dias trabalhados por terceiros envolvidos em atividades de construção, operação e manutenção.	Segurança – Segurança da força de trabalho	Procedimentos (a) a (d)
EU18 - Porcentagem de trabalhadores terceirizados e sub-contratados submetidos a treinamento relevante de saúde e segurança	Segurança – Segurança da força de trabalho	Procedimentos (a) a (f)

**SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO**

G4-DMA Forma de gestão	Segurança	Procedimentos (a) a (d)
G4-LA5 Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde	Segurança – Segurança da força de trabalho	Procedimentos (a) a (f)
G4-LA6 Taxas de lesões, doenças ocupacionais e dias perdidos	Segurança – Segurança da força de trabalho	Procedimentos (a) a (f)

**TREINAMENTO E EDUCAÇÃO**

G4-DMA Forma de gestão	Desenvolvimento e Valorização de Colaboradores	Procedimentos (a) a (d)
------------------------	--	-------------------------

G4-LA9 Média de horas de treinamento por ano	Desenvolvimento e Valorização de Colaboradores – Desenvolvimento e atração de talentos	Procedimentos (a) a (f)
G4-LA10 Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua	Desenvolvimento e Valorização de Colaboradores – Desenvolvimento e atração de talentos	Procedimentos (a) a (d)
G4-LA11 Percentual de empregados que recebem análises de desempenho	Desenvolvimento e Valorização de Colaboradores – Desenvolvimento e atração de talentos	Procedimentos (a) a (d)

**CATEGORIA SOCIAL – RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO**
**ACESSO**

G4-DMA Forma de gestão	Eficiência no Uso de Recursos Energéticos Inovação e Excelência para a Satisfação do Cliente	Procedimentos (a) a (d)
EU23 - Programas, inclusive aqueles em parceria com o governo, visando melhorar ou manter o acesso a eletricidade e serviço de assistência ao consumidor.	Eficiência no Uso de Recursos Energéticos - Redução do consumo de energia dos clientes Valorização de Comunidades – Acesso a energia e eficiência energética	Procedimentos (a) a (f)
EU28 - Frequência das interrupções no fornecimento de energia (FEC).	Inovação e Excelência para a Satisfação do Cliente – Excelência Operacional	Procedimentos (a) a (f)
EU29 - Duração média das interrupções no fornecimento de energia (DEC).	Inovação e Excelência para a Satisfação do Cliente – Excelência Operacional	Procedimentos (a) a (f)

**SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE**

G4-DMA Forma de gestão	Segurança	Procedimentos (a) a (d)
EU25 - Número de acidentes e óbitos de usuários do serviço envolvendo bens da empresa, entre os quais decisões e acordos judiciais, além de casos judiciais pendentes	Segurança – Segurança da população	Procedimentos (a) a (f)

relativos a doenças.

#### ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS

G4-DMA Forma de gestão	Inovação e Excelência para a Satisfação do Cliente - Ética e Respeito ao Cliente	Procedimentos (a) a (d)
G4-PR5 Resultados de pesquisas medindo a satisfação do cliente	Inovação e Excelência para a Satisfação do Cliente - Ética e Respeito ao Cliente	Procedimentos (a) a (f)
<b>CONFORMIDADE</b>		-
G4-DMA Forma de gestão	Inovação e Excelência para a Satisfação do Cliente –Excelência Operacional	Procedimentos (a) a (d)
G4-PR9 Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços	Inovação e Excelência para a Satisfação do Cliente –Excelência Operacional	Procedimentos (a) a (f)

#### COMBATE À CORRUPÇÃO

G4-DMA Forma de gestão	Governança – Ética e Compliance	Procedimentos (a) a (d)
G4-SO3 Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados	Governança – Ética e Compliance	Procedimentos (a) a (d)

#### PLANEJAMENTO E RESPOSTA A DESASTRES/EMERGÊNCIAS

G4-DMA Forma de gestão	Inovação e Excelência para a Satisfação do Cliente – Excelência Operacional	Procedimentos (a) a (d)
EU21 - Medidas para planejamento de contingência, plano de gestão e programas de treinamento para desastres/emergências, além de planos de recuperação/restauração.	Inovação e Excelência para a Satisfação do Cliente – Excelência Operacional	Procedimentos (a) a (f)



**CRÉDITO**

**COORDENAÇÃO GERAL**

Paulo Camillo Vargas Penna

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

**ORIENTAÇÃO DE CONTEÚDO**

Luciana Alvarez

*Gerência de Sustentabilidade*

**COORDENAÇÃO DE CONTEÚDO**

Patricia Byington

*Especialista em Sustentabilidade*

Paula Fagundes de Lima

*Gerência de Sustentabilidade*

Taiana Messias Vanzellotti

*Analista de Sustentabilidade*

**REDAÇÃO, EDIÇÃO E CONSULTORIA GRI**

RICCA RI

**TRADUÇÃO**

RICCA RI

**PROJETO GRÁFICO, PROGRAMAÇÃO E PRODUÇÃO VISUAL**

RICCA RI

**CONSULTORIA EM RELATO INTEGRADO**

Rever Consulting