

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2015



SUMÁRIO

Mensagem do Presidente	2
Sobre A Empresa	5
Contexto	12
Estratégia e Governança	17
Modelo de Criação de Valor	18
Planejamento Estratégico Sustentável	20
Governança Corporativa	26
Satisfação do Cliente	30
Qualidade Operacional	33
Atendimento ao Cliente	39
Eficiência e Disciplina	43
Desempenho Econômico Financeiro	45
Segurança	46
Redução de Perdas	52
Gestão de Ativos	53
Gestão Ambiental	54
Mudanças Climáticas	62
Engajamento de Públicos de Relacionamento	65
Colaboradores	71
Fornecedores	82
Comunidades	86
Balço Social Ibase	97
Sobre o Relatório	99
Carta de Asseguração Limitada	106
Índice Remissivo GRI	110
Créditos	116

MENSAGEM DO PRESIDENTE

O ano de 2015 foi marcado por alguns eventos e ações fundamentais que, seguidas por uma continuidade de movimentos consistentes, poderão assegurar o almejado reequilíbrio sustentável do setor elétrico brasileiro e reduzir a judicialização excessiva que temos vivenciado.

A introdução do sistema de Bandeiras Tarifárias e as Revisões Tarifárias Extraordinárias, implementadas entre os meses de janeiro e março de 2015, aproximou a tarifa de energia elétrica à realidade dos custos de fornecimento. A definição de metodologia mais coerente para o 4º. Ciclo de Revisão Tarifária, iniciado em 2015, vem contribuindo também para a correção de distorções e fragilidades remanescentes do ciclo tarifário anterior.

A viabilização de uma solução para o risco hidrológico, que se mostrou efetiva estritamente para os geradores hidrelétricos que comercializaram sua energia no mercado regulado, restaurou certo equilíbrio na equação de riscos a que esses geradores foram expostos, no período de hidrologia crítica e elevado despacho térmico, entre 2014 e 2015.

A recuperação do regime hidrológico, beneficiado pelos efeitos do fenômeno El Niño, neste período chuvas de 2015/2016, auxiliado pela continuidade de um despacho térmico médio de 15,4 GW, em conjunção com a queda de consumo de energia de 2%, em um quadro de significativa retração econômica, tem resultado em marcante recuperação dos níveis dos reservatórios das hidrelétricas brasileiras, estabelecendo uma perspectiva de redução dos custos de fornecimento de energia elétrica.

Por outro lado, as distribuidoras de energia já enfrentam questões de sobrecontratação em suas posições de energia, e o PLD não tem traduzido o custo real de parte da recuperação dos reservatórios, em vista do despacho de térmicas fora da ordem de mérito.

Em 2015, investimos cerca de R\$ 1 bilhão em nossos negócios de distribuição e geração de energia elétrica. Em 2016, investiremos R\$ 1,1 bilhão. Até 2019, planejamos investimentos estimados de R\$ 5 bilhões na distribuição e geração de energia, buscando a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados por nossas distribuidoras, afetadas por eventos climáticos de elevada intensidade, modernização de nossas unidades geradoras e maior eficiência em todas as nossas operações, com aporte de novas tecnologias. Nossa expectativa é de recuperação significativa de nossos indicadores de qualidade, que passaram por processo de saneamento na AES Eletropaulo, em vista de inconsistências identificadas em nossos processos de verificação interna, já comunicadas ao Regulador.

Os investimentos e ações de recuperação desses indicadores já vêm dando resultados. Na AES Eletropaulo, por exemplo, apurações preliminares para o mês de janeiro de 2016 apresenta um DEC de 1,61 horas, uma melhora de 56% em relação ao mês de janeiro de 2015, e um FEC de 0,58 vezes, uma redução de 17% em relação ao mesmo mês de 2015.

Consolidamos o programa Jeito AES de Atender na AES Eletropaulo (JAAT), visando maior assertividade durante as interações com nossos clientes nos vários canais de

atendimento. O programa foi iniciado também na AES Sul e ampliado para AES Tietê, considerando as peculiaridades de cada negócio. Em 2015, treinamos 8,6 mil colaboradores próprios e contratados das empresas AES, visando melhorar continuamente a qualidade do atendimento aos nossos clientes.

Em relação ao nosso Valor número 1, a segurança, continuamos a aprimorar os processos e programas, reforçando iniciativas junto aos nossos colaboradores próprios e contratados, com foco na cultura de segurança em todas as empresas do Grupo. O objetivo é reverter o quadro de 2015, e voltar a zero acidentes fatais em 2016.

Aprimoramos os processos de gestão de nossos ativos dentro dos padrões da certificação ISO 55.001 na AES Eletropaulo, AES Tietê e AES Sul, que se tornaram as primeiras empresas do setor elétrico brasileiro a estabelecer este padrão.

Para dar maior agilidade à nossa estratégia no País, concluímos ao final de 2015 a reestruturação societária da, agora, AES Tietê Energia, que se tornou nossa plataforma exclusiva de crescimento em geração de energia. Fortalecemos o nível de governança corporativa da empresa, promovendo sua adesão ao Nível 2 da BM&FBovespa, e unificamos sua liquidez em um único valor mobiliário – units. Temos desenvolvido um portfólio de novos projetos de fontes renováveis e termoelétricas que visam contribuir para a expansão e segurança da matriz energética do País. Buscamos também novas tecnologias, a exemplo do armazenamento de energia em baterias.

As perspectivas para 2016 seguem bastante desafiadoras, dentro de um complexo quadro macroeconômico, que impõe a necessidade de atuação efetiva e coordenada entre poder concedente, regulador, empresas e investidores, para mantermos a perspectiva de recuperação do equilíbrio geral do setor elétrico. Não podemos precipitar, entretanto, movimentos de sinais econômicos que não reflitam a realidade de custos de um processo de recuperação, necessária para a estabilidade de longo prazo de um setor fundamental para a competitividade e o desenvolvimento econômico do País.

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

Britaldo Soares
Presidente da AES Brasil

SOBRE A EMPRESA

GRI G4-3 / G4-4 / G4-6 / G4-8 / G4-9 / EUI

PERFIL

Distribuímos energia elétrica para cerca de quatro milhões de gaúchos em 118 municípios da Região Central do Rio Grande do Sul, onde estamos presentes há 18 anos.

Fornecemos 30,4%¹ da energia consumida no estado, incluindo regiões urbanas e rurais.

Para fornecer energia confiável, segura e sustentável para o bem-estar de milhões de pessoas e para o desenvolvimento do estado do Rio Grande do Sul, nossa força de trabalho se dedica diariamente a fazer sempre melhor e mais rápido. Estamos atentos às necessidades de nossos clientes e demais públicos de relacionamento e temos a consciência da importância do foco na sustentabilidade.

- 2.355 colaboradores próprios e 959 terceirizados;
- 99.512 km² de área de concessão;
- 118 municípios;
- 1,3 milhão de unidades consumidoras;
- 4 milhões de pessoas atendidas;
- 8.870 GWh de energia distribuída para o mercado cativo e clientes livres;
- 64 subestações (duas móveis);
- 1.993,25 MVA de capacidade instalada de transformadores de potência, de propriedade da AES Sul;
- R\$ 3,26 bilhões de receita líquida;
- R\$ 205,8 milhões investidos na modernização e expansão da rede e no atendimento ao cliente;
- R\$ 13,1 milhões em investimentos nas comunidades de nossa área de concessão;
- R\$ 463,2 milhões de capital social.

¹EPE (Empresa de Pesquisa Energética)

Mapa da área de concessão da AES Sul no Estado do Rio Grande do Sul



Unidades consumidoras por classe	2013	2014	2015
Residencial	1.055.942	1.082.787	1.100.385
Comercial	85.807	85.568	85.241
Industrial	8.035	7.839	7.590
Outros (não inclui unidades próprias) ¹	120.505	119.407	115.052
Total	1.270.289	1.295.601	1.308.268

¹ Outros inclui Rural, Iluminação Pública, Poderes Públicos, Serviços Públicos, Suprimento a outras Concessionárias e Livres.

Municípios atendidos

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

Municípios da área de concessão:				
Campo Bom	Imigrante	Novos Cabrais	São Gabriel	Uninstallada
Candelária	Itaara	Paraíso do Sul	São João do Polesine	Uruguaiiana
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	

PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS EM 2015

AES BRASIL

- Somos a 5ª empresa mais inovadora do Brasil, de acordo com o Prêmio Best Innovator, promovido pela AT Kearney e Revista Época.
- Estamos entre as 100 empresas mais inovadoras do Brasil, de acordo com o jornal Valor Econômico (41ª posição no ranking, na categoria Indústria).
- Pelo quinto ano consecutivo, a AES Eletropaulo, AES Tietê e AES Sul estão entre as empresas mais éticas do país, no reconhecimento Cadastro Empresa Pró-Ética, realizado pela Controladoria Geral da União (CGU) e pelo Instituto Ethos. A AES Uruguaiiana foi inscrita pela primeira vez neste ano e já está entre as premiadas.
- Estamos entre as empresas-modelo no Guia Exame de Sustentabilidade 2015.
- AES Brasil, AES Eletropaulo, AES Sul e AES Tietê foram reconhecidas pela Fundação Nacional da Qualidade pela Qualidade da Gestão nos últimos dez anos.

- AES Brasil foi destaque no critério Processos da 24ª edição do Prêmio Nacional da Qualidade.
- A Revista Época Negócios elegeu a AES Brasil como a melhor empresa do setor elétrico na categoria Práticas de Recursos Humanos. Além desta conquista, estamos em 2º lugar na categoria Capacidade de Inovar.
- Pela 5ª vez, somos a empresa que melhor se comunica com os jornalistas, na categoria Energia Elétrica, de acordo com a revista Negócios da Comunicação.
- Recebemos três troféus no Prêmio Smart 2015, que distingue e reconhece as melhores práticas no Relacionamento com Clientes em *Utilities* e Telecom.
- O projeto Recycle 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).
- Conquistamos o Prêmio Aberje Nacional com o Recycle Mais, Pague Menos, pela estratégia de comunicação do projeto.

AES SUL

- Fomos eleitos uma das Melhores Empresas para Se Trabalhar no Brasil, pelo Great Place to Work, pela Revista Época;
- Somos a 5º Melhor Empresa para Se Trabalhar no Rio Grande do Sul, pela Revista AMANHÃ;
- Estamos entre as 150 Melhores Empresas para Você Trabalhar, pela 10ª vez, reconhecimento da Revista Você S/A;
- Recebemos o Troféu Diamante no Prêmio Qualidade RS, do Programa Gaúcho da Qualidade e Produtividades (PGQP);
- Reconhecidos no 17º Prêmio Abradee como finalista em Qualidade da Gestão e Melhores da Região Sul;
- Conquistamos a certificação ISSO 55001 pelo nosso Sistema de Gestão de Ativos;
- Conquistamos o Prêmio Top Cidadania 2015, com o AES Sul na Comunidade – Educar para Transformar, reconhecimento concedido pela ABRH-RS.

SOBRE A AES BRASIL



Estamos presentes todos os dias na vida de milhões de brasileiros e sabemos da importância da nossa missão, que é fornecer soluções de energia segura, sustentável e confiável para todos. Somos incansáveis na busca por entregar melhor e mais rápido, estamos sempre atentos para ouvir e falar com nossos clientes, mantendo o diálogo aberto para trocar ideias e chegar a soluções melhores, e somos conscientes do nosso papel fundamental no desenvolvimento coletivo e do equilíbrio com o meio ambiente do qual dependemos.

Temos atualmente duas empresas de distribuição de energia – AES Eletropaulo e AES Sul –, duas geradoras – AES Tietê e AES Uruguaiana – e uma empresa de serviços – AES Serviços.

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

AES NO MUNDO

Junto com mais de 17 mil colaboradores espalhados pelo mundo, fazemos parte de uma companhia global: a AES Corp. Presentes em 18 países, possuímos e operamos diversas empresas de distribuição e geração de energia elétrica, usando diferentes fontes – como eólicas, solares, hidráulicas, biomassa e térmicas – e investindo também em sistemas de armazenamento de energia em larga escala.



CONTEXTO

AUMENTO NAS TARIFAS

O ano de 2015 foi marcado por eventos regulatórios de ajustes tarifários visando reestabelecer o realismo tarifário, considerando reais condições de geração de energia e encargos setoriais. As contas de energia elétrica da AES Sul tiveram um aumento acumulado de 49,59% ano, resultado dos seguintes fatores:

BANDEIRAS TARIFÁRIAS

Em vigor desde janeiro de 2015, o sistema de bandeiras tarifárias foi criado para cobrir os custos adicionais que surgem a partir do acionamento de usinas termoeletricas, mais caras. A bandeira tarifária em vigor é sinalizada mensalmente pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), de acordo com informações prestadas pelo Operador Nacional do Sistema (ONS), e depende da condição hidrológica dos reservatórios usados para geração hídrica.

Em janeiro de 2015, o valor da bandeira vermelha iniciou em R\$ 0,030 por kWh consumido. Em março, este valor passou para R\$ 0,055 por kWh consumido. Isto porque, até fevereiro de 2015, as bandeiras tarifárias consideravam somente os custos variáveis das usinas térmicas que eram utilizadas na geração de energia. A partir de março de 2015, com o aprimoramento do sistema, passou a cobrir outros custos de geração que variam conforme o cenário hidrológico.

Em setembro de 2015, o valor da bandeira tarifária vermelha passou de R\$ 0,055 por kWh consumido, para R\$ 0,045. Essa redução foi definida após o desligamento de 21 térmicas no mês anterior.

REAJUSTES TARIFÁRIOS

O reajuste nas tarifas de energia elétrica está previsto nos contratos de concessão e é calculado anualmente pela ANEEL, exceto nos anos em que já ocorre a revisão tarifária periódica. A tarifa é composta por duas parcelas que definem o seu valor total. Quando aplicados os reajustes tarifários, as parcelas são alteradas com base nas seguintes regras:

- **Parcela A:** tem o objetivo de restabelecer o poder de compra da receita da distribuidora para fazer frente às variações de custos, os quais não são gerenciáveis pela concessionária. O valor arrecadado é repassado para cobrir tais custos e não fica com a distribuidora.
- **Parcela B:** corresponde aos itens de custos gerenciáveis pela distribuidora e é composta pela remuneração*, depreciação e custos operacionais. A parcela B é definida nas revisões tarifárias e reajustada considerando o IGP-M (Índice Geral de Preços do Mercado) do ano, deduzido do denominado “Fator X”, que tem como objetivos compartilhar os ganhos de produtividade com os consumidores e incentivar o aumento da eficiência e a melhoria da qualidade do serviço prestado.

* 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.

Reajuste Extraordinário

Em março de 2015, a ANEEL determinou uma revisão tarifária extraordinária (RTE) para todas as distribuidoras do país. O índice médio desse RTE foi de 39,5% para os clientes da AES Sul. Esta medida da agência reguladora serviu para cobrir despesas já assumidas pelas distribuidoras, como custos com aumento de geração de energia – proveniente de fontes termelétricas –, alta da tarifa de energia produzida em Itaipu, e o aumento da Conta de Desenvolvimento Energético.

Reajuste Anual

O reajuste nas tarifas de energia elétrica está previsto nos contratos de concessão e é calculado anualmente pela ANEEL (exceto nos anos em que já ocorre a revisão tarifária periódica). A energia térmica é mais cara e passou a ser usada, em maior volume, em meados de 2014, devido à crise hídrica pela qual o Brasil passou. O reajuste médio para os clientes de baixa tensão, onde se incluem os residenciais, foi de 4,36%. Para os clientes de alta tensão, onde abrange a maioria dos industriais e comerciais, o reajuste foi de 6,95%. As novas tarifas vigoraram a partir de abril de 2015.

ENTENDA O REAJUSTE DA CONTA DE ENERGIA.

Confira na tabela abaixo cada um dos encargos que compõem a conta e os motivos no infográfico.

EXEMPLO DE UMA CONTA RESIDENCIAL DE R\$ 100,00:

COMO ERA	R\$ 41,08	R\$ 5,55	R\$ 19,36	R\$ 28,15	R\$ 5,86	=	R\$ 100,00
REAJUSTE EXTRAORDINÁRIO (02/03/2015)	R\$ 57,76	R\$ 12,77	R\$ 19,36	R\$ 39,42	R\$ 10,74	=	R\$ 140,05
REAJUSTE ANUAL (16/04/2015)	R\$ 57,25	R\$ 16,99	R\$ 19,57	R\$ 45,04	R\$ 10,74	=	R\$ 149,59
	Geração	Transmissão e encargos	Distribuidora	Impostos	Bandeiras		

Geração e transmissão
Quando os reservatórios das hidrelétricas ficam baixos por causa da falta de chuva, a AES Sul precisa recorrer a outras fontes de energia, mais caras.

Impostos e encargos
Assim como a maioria dos produtos e serviços que consumimos, a energia elétrica também possui impostos e encargos.

Bandeiras tarifárias
Bandeira amarela ou vermelha significa acréscimo na conta de energia. Isso acontece quando as condições de geração são mais caras.

Distribuidora
Parcela da tarifa que fica para a AES Sul operar, realizar manutenção, investimentos e remunerar o acionista.

EVENTOS CLIMÁTICOS

Segundo especialistas da agência espacial norte-americana (NASA), o fenômeno meteorológico *El Niño* de 2015/2016 deve se igualar ao de 1997/1998, o mais forte já registrado até hoje. Localizado na região Sul do Brasil, o Estado do Rio Grande do Sul ocupa uma posição geográfica na qual se estabelece uma verdadeira fronteira climática, onde frentes frias vindas do Uruguai encontram-se com massas de ar quente sobre o estado e resultam em condições climáticas muito severas – e peculiares, quando comparamos com as demais regiões do território nacional. Essa conjectura proporciona fortes temporais na área de concessão da AES Sul, com formação de ciclones, precipitação de granizo, tornados, chuvas torrenciais e descargas atmosféricas (Fonte: METSul – Instituto de Meteorologia).

Em 2015, houve tempestades em maio e junho – fora do período habitual, que ocorre de outubro a março – com muita chuva e alagamentos. Entre os dias 7 e 21 de outubro, seis temporais foram registrados e causaram danos na rede elétrica, com destaque para os dias 14 e 15, quando três eventos climáticos causaram interrupção no fornecimento de energia para aproximadamente 493 mil clientes. Foram ventos acima de 130 km/h e mais de 20 mil raios que atingiram quase todos os municípios da área de concessão da AES Sul. Em dezembro, temporais severos castigaram, especialmente, a Região da Fronteira. Frente a estes eventos, mobilizamos mais de 1.500 eletricitistas e técnicos de campo para o atendimento das ocorrências.

Em 2015, os desafios já conhecidos da nossa área de concessão, como a dispersão de clientes e a ampla extensão da área geográfica que cobrimos, ganharam dificuldades adicionais por conta dos alagamentos, que aumentaram o tempo médio para execuções de tarefas em campo e diminuíram a produtividade das nossas equipes.

Adaptações da rede elétrica

Para enfrentar essa nova realidade climática no Rio Grande do Sul, investimos, de 2011 a 2015, R\$ 1,3 bilhão em infraestrutura, procurando deixar a rede mais resiliente, e no reforço da produtividade e quantidade de equipes de campo. Em 2016 e 2017, investiremos R\$ 565 milhões na troca de postes, automação de rede, novas equipes e poda de árvores.

Saiba mais sobre os esforços voltados para a qualidade do nosso serviço no capítulo Satisfação do Cliente.

QUALIDADE DAS DISTRIBUIDORAS

Em 2015, a ANEEL realizou um diagnóstico das 63 distribuidoras de energia do país e selecionou as 16 com índices de qualidade de serviços prestado fora da meta em quesitos escolhidos pela agência no que diz respeito à qualidade de serviço prestado – considerando indicadores ligados a atendimento, interrupções de energia e percepção do cliente – e segurança. Esse diagnóstico foi baseado em indicadores levantados no ano de 2014, e incluíram: *ranking* baseado na qualidade (DEC/FEC), satisfação dos clientes (IASC, número de reclamações) e segurança.

As distribuidoras selecionadas pela agência foram convocadas para discutir a qualidade do serviço prestado e para apresentar um plano com medidas de aprimoramento do serviço para reverter os níveis de qualidade.

Plano de investimentos

Em resposta à solicitação da ANEEL, a AES Sul reforçou seu plano de investimentos já previstos para os próximos anos na qualidade dos serviços. Em 2016 e 2017, investiremos R\$ 565 milhões em infraestrutura, manutenção e equipes.

Saiba mais sobre as ações no capítulo Satisfação do Cliente.

ESTRATÉGIA E GOVERNANÇA

MODELO DE CRIAÇÃO DE VALOR

O modelo descreve os capitais essenciais às atividades da empresa – financeiro, humano, manufaturado, intelectual, natural e social/relacionamento – e como criamos valor a partir da combinação entre eles nas nossas operações, considerando o curto, o médio e o longo prazo, e levando em conta a relação do negócio com seu ambiente externo.

Nosso modelo de criação de valor demonstra como o negócio cria e protege valor para nossos diferentes públicos de relacionamento.

O desenvolvimento do modelo de criação de valor foi inspirado nos princípios de Relato Integrado e contou com o envolvimento de dezenas de colaboradores e líderes da AES Brasil em diversas áreas, como Relações com Investidores, Planejamento Estratégico, Meio Ambiente, Sustentabilidade, Pesquisa e Desenvolvimento, Comercial, entre outras.

Além de consolidar o pensamento integrado sobre os negócios da AES entre diferentes departamentos, um dos principais objetivos é explicar, com transparência, o que fazemos e a visão da AES em relação à criação de valor a todos os nossos públicos internos e externos.

INSUMOS

MODELO DE CRIAÇÃO DE VALOR AES SUL

CRIAÇÃO DE VALOR

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

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

- 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 CO₂e
- 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

Com o Planejamento Estratégico Sustentável para o período de 2015 a 2019, oferecemos a todos os nossos públicos de relacionamento uma estratégia unificada e consistente para que a AES Brasil avance em direção à nossa Visão e que possa gerar valor compartilhado a todos.

Definida em 2014, a atual estratégia da AES Brasil agrega simplificação e foco ao ciclo anterior e considera os grandes desafios enfrentados por nossas empresas nos últimos anos. Também leva em conta as mudanças de curto, médio e longo prazo no setor elétrico, e riscos e oportunidades mapeadas para os negócios, com foco nas oportunidades de crescimento.

O templo da estratégia é formado por objetivos de longo prazo, direcionadores estratégicos e compromissos do negócio, e tem como base os nossos principais Ativos Intangíveis e Valores.

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



Direcionadores estratégicos	Compromissos de negócio
Satisfação do cliente;	Garantir excelência dos serviços prestados com ética e respeito ao cliente;
Desenvolvimento de negócios;	Crescer com soluções sustentáveis de energia;
Eficiência no uso de recursos e disciplina na execução;	Maximizar valor antecipando e reduzindo riscos e impactos econômicos, sociais e ambientais;
Engajamento dos públicos de relacionamento.	Promover avanços no setor, educar a população para o consumo consciente e desenvolver colaboradores, parceiros e comunidades.

Para cada direcionador foi definido um conjunto de metas e indicadores em aspectos econômico-financeiros, sociais e ambientais que orientam a empresa em direção ao cumprimento dos objetivos de longo prazo. O acompanhamento de indicadores estratégicos é realizado periodicamente em fóruns de desempenho e reuniões com gestores e lideranças, em que são tomadas decisões visando ao cumprimento de metas estabelecidas.

Este relatório apresenta os resultados da AES Sul em 2015 com base nas principais metas assumidas por direcionador estratégico:

- [Satisfação do cliente](#)
- [Eficiência no uso de recursos e disciplina na execução](#)
- [Engajamento de públicos de relacionamento](#)

A AES Brasil se baseia no Modelo de Excelência da Gestão (MEG), da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) para assegurar a qualidade de sua estratégia. A partir do MEG, diversos processos de gestão são revisados anualmente para definição de ações para a melhoria dos processos. Uma das ferramentas para este diagnóstico é avaliação feita dentro do ciclo do Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ), uma iniciativa da FNQ que reconhece as empresas com melhores práticas de gestão.

A HISTÓRIA DA SUSTENTABILIDADE NA AES BRASIL

Em 2009, iniciamos um amplo trabalho para inserir diretrizes de sustentabilidade nos negócios da AES Brasil. Essa decisão estratégica envolveu o engajamento de nossos públicos de interesse, incluindo executivos e colaboradores de diversas áreas na construção de uma iniciativa que chamamos de Plataforma de Sustentabilidade. O próximo desafio seria implementar as práticas da sustentabilidade nos processos das empresas do grupo. A partir de 2015, incorporamos as metas e compromissos de sustentabilidade ao novo ciclo do Planejamento Estratégico Sustentável da AES. Por meio de programas de

educação e integração da sustentabilidade nas empresas, avançaremos ainda mais na melhoria de processos com objetivo de inserir os aspectos socioambientais em cada decisão diária. Saiba mais sobre essa história no vídeo a seguir, ou acesse o [documento completo](#).

<https://youtu.be/ZF-9PvHktWc>

Conheça a Política de Sustentabilidade da AES Brasil, revisada em 2015 para refletir a nova estratégia das empresas do grupo.

<http://www.aesbrasil sustentabilidade.com.br/pt/politicadesustentabilidade>.

INOVAÇÃO

Inovação faz parte de nossa estratégia e está entre os principais Ativos Intangíveis da AES no Brasil e no mundo.

Novos modelos de negócio no setor de energia estão sendo impulsionados por avanços na regulação, diversificação e descentralização da matriz energética e a rápida evolução da conectividade. Ao mesmo tempo, os desafios sociais e ambientais se tornam mais complexos, exigindo soluções inovadoras para pessoas, organizações e cidades.

Entendemos que precisamos estar sempre atentos às oportunidades que este contexto oferece, visando à geração de valor compartilhado para nossos públicos de relacionamento. Por isso, em 2015 iniciamos um novo ciclo estratégico de inovação na AES Brasil com foco no crescimento sustentável a partir do aumento de receitas adjacentes.

Estamos desenvolvendo novos serviços e tecnologias que farão parte do futuro no setor de energia com base em uma estratégia de inovação nas seguintes frentes:

- **Cultura de inovação:** os colaboradores da AES são encorajados a praticar inovação em seu dia-a-dia, aperfeiçoando processos e buscando soluções novas para desafios em todos os níveis e escalas.
- **Novos negócios:** desenvolvemos soluções inovadoras em energia, como serviços de alto valor agregado ou novas tecnologias e produtos.
- **Inovação aberta:** estamos inseridos em um ecossistema de organizações e indivíduos com quem colaboramos mutuamente em busca de soluções para o desenvolvimento sustentável.

Best Innovator 2015

Fomos premiados pelo Best Innovator 2015 como a quinta empresa mais inovadora do Brasil e a primeira do setor elétrico. Apenas empresas do setor químico ficaram à frente da AES. Promovida pela consultoria A.T. Kearney, em parceria com a revista Época Negócios, a premiação analisou aproximadamente 150 companhias de todo o país e reconheceu as 20 mais inovadoras. A AES subiu sete posições em relação ao ranking da edição anterior. Entre os cases de inovação da AES, destaque para:

- uso de drones para uma gestão mais segura, produtiva e econômica dos nossos reservatórios (AES Tietê);
- desenvolvimento de software para otimização do serviço de poda de árvores. (AES Eletropaulo)

PESQUISA E DESENVOLVIMENTO

A AES Sul alia sua estratégia de inovação à obrigação regulatória para destinar seus investimentos de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) nos seguintes segmentos:

Investimentos em pesquisa e desenvolvimento (R\$ mil)	2014	2015
Segurança	1.627	725
Planejamento de sistemas de energia elétrica	523	503
Operação de sistemas de energia elétrica	65	48
Supervisão, controle e proteção de sistemas de energia elétrica	187	–
Qualidade e confiabilidade dos serviços de energia elétrica	621	558
Medição, faturamento e combate a perdas comerciais	56	549
Gestão de P&D	146	666
Total	3.226	3.049

Em 2015, investimos R\$ 3 milhões em pesquisa e desenvolvimento.

GESTÃO DE RISCOS

GRI G4-14

A partir do novo Planejamento Estratégico Sustentável para o período de 2015 a 2019, estamos revisando nossos processos de gestão de riscos a fim de responder às mudanças de contexto de riscos em que o setor de energia e AES estão inseridos. Nosso objetivo, com esta abordagem, é fornecer insumos para a tomada de decisão da liderança visando à proteção e criação de valor para as empresas e nossos públicos de relacionamento.

A Política de Gestão Integrada de Riscos define a governança do tema e o direcionamento de ações. A política atual tem como referência metodologias COSO ERM e do Guia de Orientação para Gerenciamento de Riscos Corporativos do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa. É atribuída a probabilidade do risco e seu impacto nas empresas do Grupo.

CATEGORIAS DE RISCO ANALISADAS:

- Risco de Mercado
- Risco de Crédito e Contraparte
- Risco Legal
- Risco Regulatório
- Risco Operacional (inclui Tecnologia da Informação)
- Risco de Imagem
- Risco Ambiental

REPORTE PERIÓDICO:

Bimensal:

- Comitê sobre risco hidrológico da AES Corp.

Mensal:

- Reunião com Presidente e Vice-Presidentes sobre riscos da companhia

Trimestral:

- Conselho Fiscal

Sob demanda:

- Conselho de Administração
- Comitê de Risco de Mercado da AES Corp.
- Comitê de Riscos Estratégicos da Unidade de Negócio apresentado à AES Corp.

Os riscos socioambientais e de governança são considerados dentro das sete 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.

Desde 2014, incorporamos 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 da AES Brasil, visando à antecipação de eventos para tomadas de decisão frente aos diferentes cenários que possam se materializar.

POSICIONAMENTO DE MARCA

Após seis anos, a AES no Brasil lançou um novo posicionamento de marca e comunicação em 2015, com o objetivo de traduzir o Jeito de Ser AES para nossos diferentes públicos de relacionamento. Consideramos as mudanças organizacionais e de contexto, incluindo o novo Planejamento Estratégico Sustentável e acontecimentos relevantes no setor elétrico, além das diretrizes estratégicas da AES Corp. para alinhar as mensagens e formatos de nossa comunicação com base em três atributos da AES Brasil: **Incansável**, **Atento** e **Consciente**. Também definimos um novo posicionamento de comunicação, traduzido pela frase **AES, por onde a vida acontece**.

Para nossos colaboradores, esse trabalho reforça o sentimento de orgulho de fazer parte de um negócio que é essencial para a sociedade. Mais de 6,8 mil colaboradores foram mobilizados nas iniciativas de disseminação do novo posicionamento, que envolveu todos os níveis das cinco empresas da AES Brasil. Como estratégia de engajamento, foram definidos Embaixadores da Marca em todas as áreas e níveis hierárquicos. Esses colaboradores passaram por treinamentos específicos com foco na disseminação, manutenção e vivência dos atributos no dia a dia.

Para nossos demais públicos de relacionamento, o Jeito de Ser AES contribui para maior proximidade, entendimento e confiança nas relações, visando ganhos compartilhados.

<https://youtu.be/lQzeD17zQMU>

GOVERNANÇA CORPORATIVA

A governança corporativa é um dos elementos fundamentais do modelo de criação de valor das empresas AES Brasil. Nossa estrutura de gestão é descentralizada e se apoia no relacionamento entre acionistas, administradores, auditores independentes e conselho fiscal para alinhamento das políticas e decisões corporativas. As principais práticas e princípios que adotamos são:

- Transparência;
- Segregação de funções de presidente do conselho e diretor-presidente;
- Canal de denúncia;
- Ampla disseminação do Guia de Valores.

ÉTICA E COMPLIANCE

Criado para assegurar o nosso compromisso com a transparência, com a conduta ética, e para atender às legislações nacionais e estrangeiras que permeiam o nosso negócio, o Programa de Ética e *Compliance* da AES Brasil é composto por três pilares:

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

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 nossos públicos de relacionamento e pode ser acessado [aqui](#).

EDUCAÇÃO E TREINAMENTO

Desenvolvemos um programa de educação e treinamento que conta com diversas iniciativas relacionadas aos temas de Ética, *Compliance*, Valores Corporativos e Anticorrupção, entre outros. Em 2015, foram realizados mais de 9 mil treinamentos para colaboradores de todos os níveis hierárquicos da AES Brasil (de auxiliares de eletricitistas

ao Diretor-Presidente) e para colaboradores contratados. Contudo, entre outras ações, destacam-se os treinamentos:

- 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
- Cuidados com a Comunicação
- Anticorrupção
- Treinamento de Conflito de Interesses

AES HELPLINE

A AES Brasil conta com o AES Helpline, um canal de comunicação aberto a todos os nossos públicos de relacionamento e disponível 24 horas por dia, todos os 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 da 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 2015, foram recebidos 427 chamados via AES Helpline na AES Brasil, o que mostra estabilidade na quantidade de chamados recebidos em relação a 2014. Houve uma pequena queda no número de denúncias recebidas, 3,3% menor do que em 2014; no entanto, registramos o aumento de 14,3% nas consultas sobre temas relacionados a conflito de interesses e ofertas de presentes e entretenimento, reflexo de treinamentos sobre esses temas aplicados pela área de *Compliance* ao público interno.

AES Brasil	2014	2015	Variação (%)
Total de chamados	425	427	0,5
Denúncias	334	323	-3,3
Consultas	91	104	14,3

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.

COMPLIANCE CONTRATUAL

GRI G4 SO3

Conduzimos uma diligência prévia (em Inglês, *due diligence*) para avaliar os riscos reputacionais e de compliance relacionados a transações comerciais da AES com potenciais parceiros de negócios, prestadores de serviços ou fornecedores. Apenas transações elegíveis, de acordo com critérios definidos pelo Programa de Compliance da AES, são submetidos ao processo de diligência prévia conduzido pela área de Compliance Contratual.

Para realizar esse procedimento, utilizamos algumas ferramentas que mapeiam notícias veiculadas na mídia nacional e/ou internacional que possam envolver o potencial parceiro de negócios, prestador de serviços ou fornecedor em eventuais violações da legislação anticorrupção norte-americana (Foreign Corrupt Practices Act, FCPA), da Lei Anticorrupção Brasileira, e das demais legislações correlatas. Adicionalmente, consultas a base de dados de domínio público também são realizadas durante o processo de *due diligence*.

Em 2015, a nossa área de *Compliance* Contratual analisou 2.083 transações. Em linhas gerais, os riscos significativos que podem ser identificados nesse processo estão relacionados à:

- existência de alertas, envolvendo o potencial parceiro de negócios, prestador de serviços ou fornecedor sob análise;
- 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;
- verificação dos potenciais beneficiários no âmbito de contratos de doações ou patrocínios, em situações de potencial conflito, bem como a existência de alertas para o beneficiário.

Não realizamos doações a campanhas ou partidos políticos, conforme previsto pelo Tribunal Superior Eleitoral (TSE), que proíbe esse tipo de conduta 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:

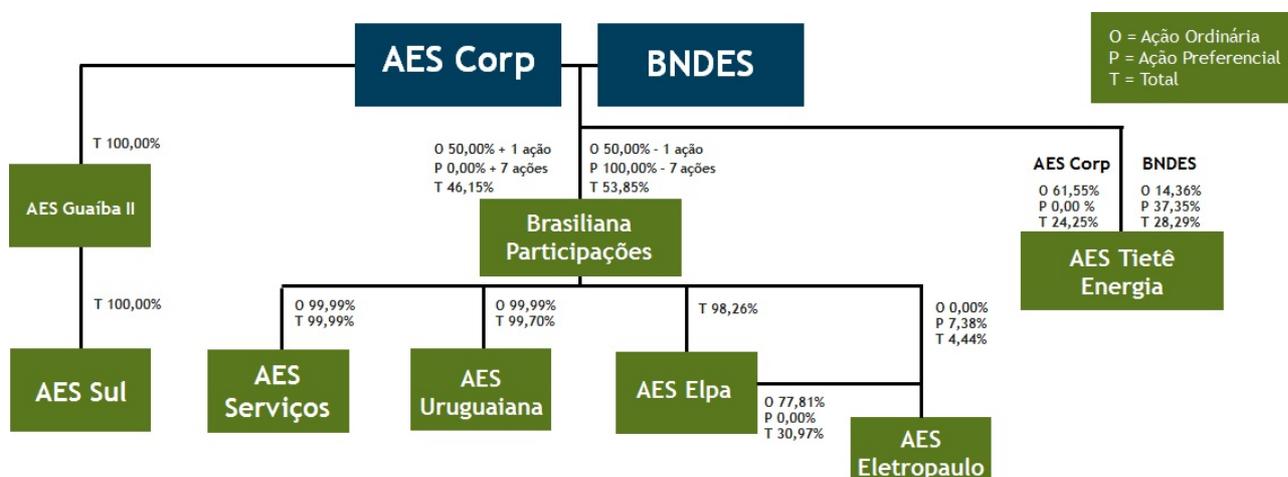
- **Assembleia Geral:** órgão deliberativo máximo, com poderes para decidir sobre todos os negócios relativos ao objeto da companhia e tomar as resoluções que julgar convenientes a sua defesa e seu desenvolvimento.
- **Conselho de Administração:** orienta os negócios e delibera assuntos relevantes e 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 o Formulário de Referência da Companhia, disponível para consulta na CVM.

ESTRUTURA SOCIETÁRIA

A AES Sul tem como controladora direta a AES Guaíba II Empreendimentos Ltda., que por sua vez é controlada pela AES Cayman Guaíba, Ltd. A AES Sul é controlada indiretamente pela The AES Corporation (AES Corp).

Organograma de Estrutura Societária da AES Sul



SATISFAÇÃO DO CLIENTE

SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Nosso compromisso é garantir excelência dos serviços prestados com ética e respeito ao cliente.

O cliente está no centro de nossas decisões e a satisfação com o nosso serviço depende da qualidade do fornecimento de energia e do atendimento, durante o ano todo e 24 horas por dia.

O ano de 2015 foi marcado por um aumento significativo na frequência e intensidade de temporais nos municípios atendidos pela AES Sul. Esses eventos impactam diretamente a rede de distribuição de energia para nossos clientes, o que compromete a qualidade dos serviços e nos desafia diariamente a evitar e solucionar as interrupções com dedicação e assertividade.

Meta	Resultado em 2015
Atingir índice de 85% de satisfação do cliente até 2019	 O índice de satisfação registrado foi 81,1%, abaixo da meta para o ano (82%) ¹

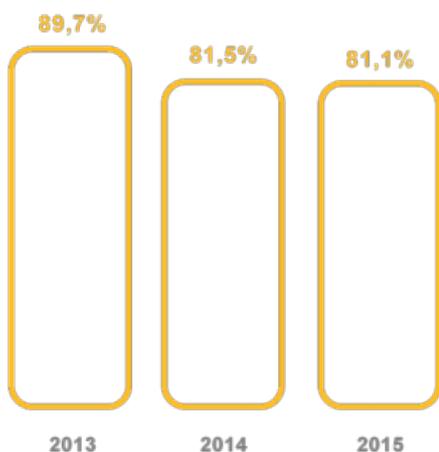
¹ Médias das duas pesquisas da ABRADDEE.

GRI G4-PR5

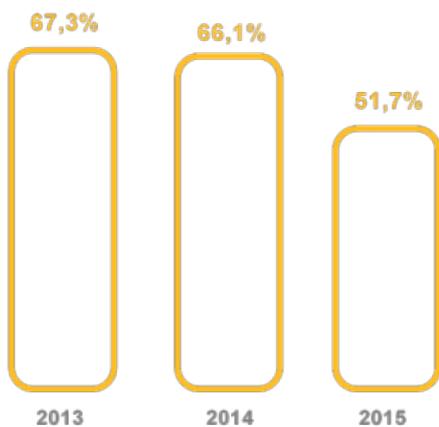
Anualmente são realizadas duas pesquisas de satisfação com clientes residenciais em conjunto com a ABRADDEE. Em 2015, a AES Sul atingiu 81,1% no Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida (ISQP), nível 0,4 p.p. inferior em relação ao ano anterior. Esse desvio ocorreu principalmente por conta dos eventos climáticos próximo ao período da coleta de dados da primeira pesquisa. Além disso, o aumento significativo da tarifa ao longo do ano provocou o crescimento de solicitações de esclarecimentos na empresa.

EVOLUÇÃO DOS INDICADORES NOS ÚLTIMOS ANOS

Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida pelos clientes residenciais (ISQP) – pesquisa Abradee



Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor (IASC) – pesquisa ANEEL



QUALIDADE OPERACIONAL



Para garantir a satisfação dos clientes, os maiores esforços da AES Sul estão voltados para a qualidade das operações de distribuição de energia elétrica. Investimos na estrutura e na manutenção da rede para prestar um serviço de qualidade e evitar interrupções. E quando elas acontecem, trabalhamos para minimizar seus impactos na vida dos clientes.

Nossa estratégia de atendimento operacional considera o bem comum da população dos municípios atendidos, priorizando as ocorrências com maior número de clientes afetados, visando à segurança do sistema elétrico e das pessoas. Além disso, considera as metas definidas para o indicador DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora), que afere, em horas, a duração média de ocorrências.

As equipes operacionais da AES Sul realizam o atendimento técnico, além de obras e manutenções preventivas ou corretivas na rede aérea, subterrânea e demais ativos elétricos.

Nossas ações visam contornar os desafios apresentados por condições climáticas adversas, como o aumento das descargas atmosféricas e as chuvas mais intensas durante o verão – e também em períodos isolados.

INDICADORES OPERACIONAIS

Os indicadores DEC e FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora) são a principal referência de qualidade de nosso serviço. Seus critérios são definidos pela ANEEL, e consideram as interrupções acima de três minutos. Nos resultados não são considerados os dias com volume atípico de ocorrências.

As metas para estes indicadores são estabelecidos pela ANEEL para cada empresa e levam em consideração tanto a característica da instalação do cliente (alta, média ou baixa tensão) como a localização geográfica da instalação.

GRI EU28 / EU29

Indicadores operacionais	2013	2014	2015
DEC ¹ geral da empresa – valor apurado	14,08	17,76	19,10
DEC ¹ geral da empresa – limite regulatório	14,00	13,58	12,80
FEC ² geral da empresa – valor apurado	7,42	8,88	8,41
FEC ² geral da empresa – limite regulatório	12,14	11,54	10,75

¹ DEC – Duração Equivalente de Interrupção por unidade consumidora.

² FEC – Frequência Equivalente de Interrupção por unidade consumidora.

O DEC atingiu 19,10 horas em 2015 e apresentou elevação de 7,54% em relação 2014, em função dos eventos climáticos que atingiram os municípios atendidos pela AES Sul. Já o FEC apresentou redução de 5,3% em relação ao ano anterior. Isso ocorreu por que, devido aos temporais, há severo impacto e danos na rede elétrica que influencia diretamente o tempo necessário para a reconstrução (indicador DEC). Ao todo, em 2015, a AES Sul precisou reconstruir cerca de 316 Km de rede devido a situações de emergência, especialmente por danos causados à rede por fenômenos climáticos.

A área de concessão foi atingida por fenômenos climáticos intensos, o que impactou diretamente nos indicadores. É possível saber mais sobre o contexto climático clicando [aqui](#).

GRI G4 PR9

As transgressões dos limites de DEC e FEC são definidos pela ANEEL para a distribuidora e as multas decorrentes de transgressões são pagas por intermédio dos indicadores DIC, FIC, DMIC e DICRI, sendo que o ressarcimento é realizado diretamente para o cliente. Em 2015, as penalidades pagas pela AES Sul aos seus clientes por transgressões dos indicadores DEC e FEC totalizaram R\$ 20,9 milhões, 33% a mais que em 2014.

SUBSTITUIÇÃO DE POSTES

Desde 2009, trabalhamos na substituição de postes de madeira por postes de concreto, que oferecem maior durabilidade, resistência e menor impacto ambiental.

Além dos desafios impostos pela extensão da região atendida pela AES Sul e pelo difícil acesso a algumas regiões que abrigam postes, a escassez de mão de obra e a baixa produção de postes de concreto no Rio Grande do Sul nos levaram a buscar fornecedores em outros estados. De 2009 a 2014, foram substituídos 163 mil postes na área de concessão.

Em 2015, investimos mais de R\$ 65 milhões na troca de 23,1 mil postes já previstos no plano de manutenção ou que precisaram ser substituídos por terem sido danificados durante tempestades. Atualmente, 33% dos postes da AES Sul são de concreto ou fibra.



POSTES DE FIBRA DE VIDRO E FIBRA VEGETAL

Somos pioneiros no Brasil na utilização de postes de fibra de vidro para linhas de transmissão. Entre seus benefícios, esse tipo de poste proporciona uma redução do impacto ambiental pela ausência de galvanização – presente em estruturas metálicas – e de tratamento com produtos químicos (utilizado nos postes de madeira). O poste de fibra de vidro dispensa a utilização de concreto e aço em suas fundações e reduz significativamente a movimentação de solo.

Em 2015, utilizamos postes de fibra em todas as linhas construídas ou que sofreram manutenção. No período, 101 linhas de transmissão e 700 postes de distribuição foram implantados. Além da utilização em linhas, este tipo de poste é utilizado em situações de emergência e em locais de difícil acesso, pois os postes de fibra de vidro possuem peso inferior aos postes de concreto, reduzindo os riscos de acidentes de trabalho nas atividades de transporte, instalação e movimentação. Além disso, devido a sua alta rigidez dielétrica (material isolante), os postes de fibra podem ser trocados com a rede energizada de maneira segura.

Os postes de fibra ainda se destacam pela longa vida útil – com resistência a corrosão causada por chuvas e variações de temperaturas – pela possibilidade de reciclagem do material.

Também inovamos ao utilizar postes de concreto com fibra vegetal em nossa rede de distribuição, como alternativa ao concreto. Em um projeto de pesquisa e desenvolvimento iniciado em 2011, em parceria com a Universidade Federal do Rio Grande do Sul e a fabricante Certel, identificamos que é possível adicionar ao concreto, fibras vegetais produzidas com cinzas da casca de arroz e, dessa forma, reduzir a quantidade de cimento utilizada para a fabricação dos postes. No projeto piloto, em 2014, instalamos 50 peças.

Estima-se que, em cinco anos, a tecnologia poupará o uso de 4,8 mil toneladas de concreto e, conseqüentemente, evitará a emissão 4,6 mil toneladas de CO₂ na atmosfera.

Os postes feitos com fibras vegetais têm menor custo de produção, o que permitirá à AES Sul aumentar o volume de trocas dos postes de madeira. Até 2020, planejamos instalar mais de 100 mil unidades em todos os municípios atendidos.

Esse projeto foi desenvolvido por meio de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D). Saiba mais no capítulo de Inovação.

PLANO DE MELHORIAS DA QUALIDADE

Entre 2015 e 2017, destinaremos mais de R\$ 120 milhões adicionais em melhorias do nosso serviço para aumentar a satisfação de nossos clientes. Do total, R\$ 54 milhões serão investidos no aumento das podas de árvores e contratação de equipes de eletricitas e despachantes para a sala de controle. Os outros R\$ 66 milhões serão empreendidos para melhorias em tecnologias na rede, manutenção preventiva e na substituição dos postes de madeira.

Destaques do Plano, em 2015:

- Internalização de equipes;
- Contratação de 141 eletricitas multitarefa para atendimento emergencial.

Destaques do Plano para 2016:

- Contratação de 59 eletricitas multitarefa para atendimento emergencial;
- Contratação de 7 operadores para o centro de operações;
- Contratação de 38 pessoas para suporte;
- Criação de 3 novas supervisões de operação;
- Locação de 44 camionetes;
- Locação de 10 veículos leves;
- Adição de 10 equipes pesadas;
- Adição de 13 equipes de poda.

INTERNALIZAÇÃO DE EQUIPES

No ano de 2015, a Gerência de Operações da AES Sul realizou a internalização integral das equipes de atendimento denominadas multitarefa (equipes com dois homens que realizam atendimentos emergenciais, serviços comerciais e pequenas manutenções). Com o padrão AES de gestão de equipes, será possível disponibilizar um melhor atendimento ao cliente, com mais segurança, qualidade e produtividade.

Em números, a internalização das equipes multitarefas representou:

- A contratação de 528 colaboradores (461 eletricitas);
- O incremento de 224 veículos a frota de trabalho;
- Aproximadamente 30 sites operacionais locados/reformados para receber o novo efetivo.

PLANO SAFRA

GRI G4-EC2

O Rio Grande do Sul ocupa posição de destaque como produtor nacional de arroz. O estado possui muitas áreas destinadas a este plantio e necessita de redes de distribuição de energia que proporcionem o bombeamento de água para irrigação das lavouras.

Para evitar que interrupções no fornecimento de energia elétrica – que ocorrem principalmente em decorrência de fatores climáticos – prejudiquem a produção do grão,

mantemos um sistema especial de atendimento durante o período de safra, denominado Plano Safra. Dentro desta ótica, deixamos algumas equipes distribuídas em pontos estratégicos a fim de reduzir o tempo de duração das interrupções.

Além do Plano Safra, aumentamos em 40% da força de trabalho na região de fronteira da área de concessão da AES Sul.

EXPANSÃO DA REDE

Para garantir a oferta de energia e atender ao crescimento da demanda, a AES Sul possui um programa de expansão que, em 2015, investiu cerca de R\$ 100 milhões, sendo R\$ 68 milhões no sistema de distribuição e R\$ 32 milhões no sistema de transmissão.

As principais obras executadas, em 2015, foram:

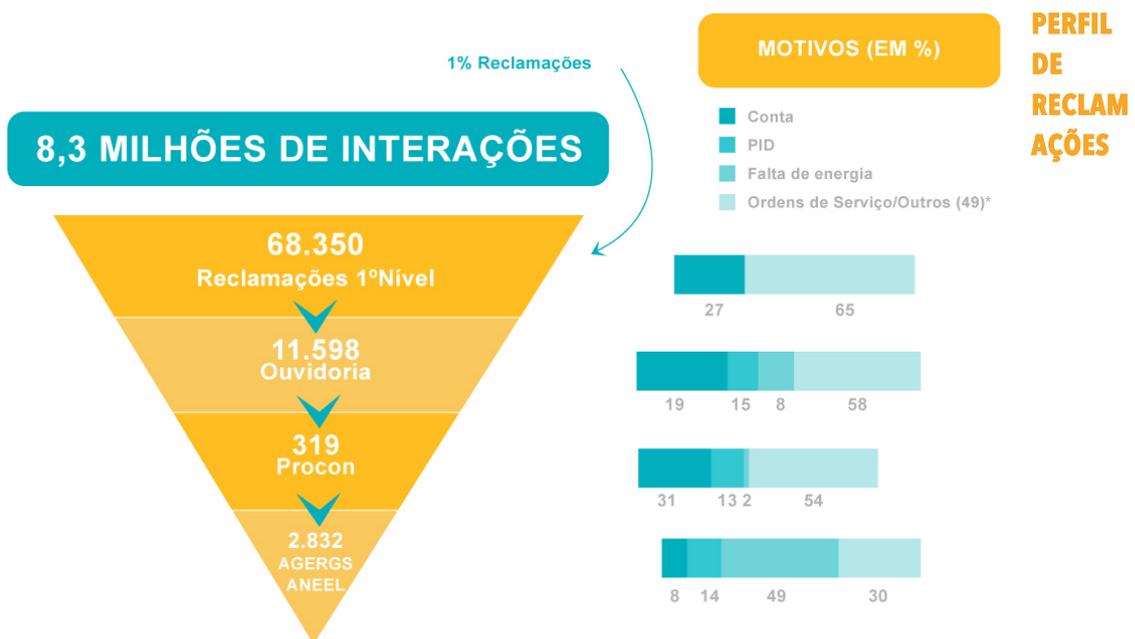
- **Subestação Portão:** implantação da nova subestação Portão, que conta com transformador de força 138 kV / 23 kV com 37,5 MVA. **Investimento de R\$ 6,8 milhões.**
- **Subestação Agudo:** ampliação da subestação Agudo com a implantação de um novo módulo de 69 kV. **Investimento de R\$ 2,9 milhões.**
- **Subestação São Sebastião do Caí:** ampliação da subestação São Sebastião do Caí com a implantação de um novo módulo de 138 kV. **Investimento de R\$ 2,2 milhões.**
- **Subestação Bom Princípio:** implantação da nova subestação Bom Princípio de 25 MVA e transformador de força 138kV / 23kV. **Investimento de R\$ 6,5 milhões.**
- **Linha de Subtransmissão SSC x BPR:** implantação da nova linha de 138 kV, interligando as subestações de São Sebastião do Caí e Bom Princípio. **Investimento de R\$ 4,4 milhões** na primeira fase (9 km de extensão). O investimento total previsto é de **R\$ 6 milhões.**
- **Subestação Santiago:** ampliação da subestação Santiago com três novos alimentadores. **Investimento de R\$ 0,9 milhão.**
- **Linha de Subtransmissão EST-CAC:** conclusão da reforma e ampliação da nova linha de 69 kV interligando as subestações de Esteio e Cachoeirinha. **Investimento de R\$ 5,6 milhões em 12 km de extensão.**

ATENDIMENTO AO CLIENTE

O atendimento é uma das atividades centrais no nosso modelo de criação de valor para os públicos de relacionamento. No último ano, realizamos 8,3 milhões de interações com os nossos clientes nos canais de atendimento oferecidos.

Da composição total desse volume de interações, 38% estão relacionadas à falta de energia e apenas 1% são consideradas reclamações por parte dos clientes, o restante refere-se a solicitações de serviço e informações.

Cerca de 0,8% das reclamações, ou seja, 68.350, são registradas em 1º nível. O número de reclamações registradas na ouvidoria, Procon e AGERGS/ANEEL, pouco mais de 0,1% é gradativamente menor ao compararmos com o volume total de interações.



O destaque foi para a maior variação ocorrida no tema relacionado à conta, muito motivado pelo reajuste extraordinário e pelas bandeiras tarifárias ocorridos em 2015. Por isso, estamos planejando e realizando uma série de ações proativas para reduzir a quantidade de reclamações relacionadas a estes temas, entre elas:

- Treinamento e reciclagens para os canais de atendimento
- Confecção de Folders com Dicas de Economia
- Divulgação com Orientações nas Redes Sociais

CANAIS DE ATENDIMENTO

Nos últimos anos, investimos na qualidade e eficiência do atendimento aos nossos clientes via canais eletrônicos. Esse esforço resulta em ganhos compartilhados, já que um atendimento eletrônico é significativamente menos custoso do que um atendimento via *call center* e propicia mais liberdade e autonomia para o cliente na resolução de suas demandas.

O torpedo de falta de energia possui grande capacidade de atendimento, atingindo, em 2015, um volume recorde de mais de 1,9 milhão de mensagens recebidas. A estrutura de atendimento humano da AES Sul também é robusta, com 400 atendentes, tendo capacidade para atender 20.000 chamadas por dia.



OUVIDORIA

A ouvidoria é um canal de atendimento aberto a todos os nossos públicos de relacionamento para receber, apurar e responder às manifestações sobre a prestação do serviço. A consolidação e a análise diária desses registros servem de insumo para a adoção de ações corretivas e preventivas, visando à melhoria da qualidade do serviço prestado.

Faz parte da nossa estrutura uma central de teleatendimento exclusiva que dispõe de supervisão específica, além de uma equipe de processos responsável pelo tratamento dos registros gerados diretamente pelo 0800 da empresa, pelas manifestações abertas pela

ANEEL/AGERGS e pela análise e condução dos processos recebidos pelo PROCON e pela Justiça.

Reclamações na Ouvidoria	2013	2014	2015
Total de reclamações recebidas	6.918	12.037	11.598
Cientes	4.899	7.616	8.447
ANEEL/AGERGS	1.999	4.348	2.832
Procon	20	73	319

JEITO AES DE ATENDER (JAAT)

O programa Jeito AES de Atender tem como objetivo principal garantir um padrão de atendimento em todas as interações com nossos clientes. Por meio do programa é realizado o acultramento e o engajamento em torno da qualidade e da assertividade que precisamos ter no contato do cliente com a AES.

Em 2015, o programa foi lançado na AES Sul, com o treinamento de 30 multiplicadores que capacitaram um total de 1.364 colaboradores de suas equipes. O objetivo inicial é treinar todos os colaboradores que tenham contato direto com o cliente para utilizar as ferramentas do JAAT, como as Regras de Ouro e o atendimento consultivo.

Como forma de acompanhar a qualidade das interações entre os colaboradores da empresa e os clientes, o JAAT conta com a Caminhada do Cliente, prática onde a liderança da empresa avalia um momento de contato com o cliente, seja em algum canal formal de atendimento (loja e *call center*) ou mesmo em uma interação em campo (eletricista e agente comercial). O resultado dessa avaliação gera insumos para melhoria de processo e ajustes operacionais.

Outras ações ligadas ao JAAT também contribuem para o acultramento da empresa sobre a importância do cliente como:

- *Card* de Elogios – onde os colaboradores podem reconhecer formalmente colegas que se destacaram na preocupação com o cliente;
- Cliente é Comigo – ingresso de solicitações formais de cliente pelos agentes comerciais;
- Eventos de Reconhecimento;
- Relato de Melhoria; e
- Concurso Cultural.

Pensando sempre em melhorar a qualidade do JAAT, em 2016, a AES Sul implementará a Jornada do Cliente, processo no qual é avaliada toda a experiência do cliente desde o ingresso da solicitação até o encerramento. Também será lançado o reconhecimento Campeões Jeito AES de Atender, com premiação para os colaboradores que mais se destacarem no atendimento ao cliente.

TARIFA DE ENERGIA

Com os aumentos na tarifa de energia elétrica, aplicados em 2015, o efeito médio acumulado a ser percebido pelo cliente residencial chega a 64%, se comparado com o que era pago em dezembro de 2014.

Os aumentos ocorreram devido aos seguintes eventos:

- **Revisão Tarifária Extraordinária e criação do sistema de Bandeiras Tarifárias:** medidas definidas pela ANEEL para repor os altos custos com a geração de energia devido ao acionamento das usinas termoeletricas. O acionamento dessas usinas ocorreu por conta da crise hídrica que afetou os reservatórios das geradoras do país. Desde janeiro, a Bandeira Vermelha, a mais cara, é a que está em vigor.

Para conter os impactos negativos do aumento da tarifa, desenvolvemos um plano de comunicação e também realizamos ações de combate à inadimplência, como campanhas de negociação e o projeto Recycle Mais, Pague Menos.

COMUNICAÇÃO SOBRE O AUMENTO

Para responder às crescentes reclamações de aumento do valor da conta, foi criado um plano de comunicação aos clientes – também nas redes sociais – para esclarecer os eventos que resultaram no reajuste da tarifa. Também foram realizados treinamentos junto às equipes dos canais de atendimento a fim de preparar todos os atendentes para auxílio nas principais dúvidas dos clientes. As equipes de campo – como eletricitistas e agentes comerciais – receberam material de comunicação sobre o assunto para ajudar no esclarecimento dos clientes, que abordam nossas equipes no momento do trabalho.

CAMPANHAS DE NEGOCIAÇÃO

As campanhas de negociação são períodos nos quais os clientes podem negociar os débitos pendentes junto à empresa, obtendo descontos e opções de parcelamento. Além de colocarem suas contas “em dia”, a regularização do pagamento permite aos clientes se tornarem aptos à obtenção de crédito e à busca por empregos. Em 2015, as campanhas geraram R\$ 1,9 milhão em acordos. O cliente também pode negociar condições para pagamento de suas faturas durante todo o ano, nas lojas de atendimento presencial.

EFICIÊNCIA E DISCIPLINA

EFICIÊNCIA NO USO DE RECURSOS E DISCIPLINA NA EXECUÇÃO

Nosso compromisso é maximizar valor antecipando e reduzindo riscos e impactos econômicos, sociais e ambientais.

Na AES, uma de nossas prioridades é uso eficiente dos insumos – principalmente financeiros, naturais e manufaturados – do qual dependemos para gerar valor compartilhado a nossos públicos de relacionamento. Nossa gestão financeira e operacional visa à redução de riscos e impactos negativos, e obtenção de melhores resultados em aspectos econômico-financeiros, sociais e ambientais que geram valor para nossos públicos de relacionamento.

Meta	Resultado em 2015
Ser <i>benchmark</i> em custos até 2019	 O PMSO ajustado por cliente foi de R\$ 238,3*

**Não inclui custos de desativação, custos de leasing e custos de construção.*

Neste direcionador estratégico, destacamos o desempenho econômico-financeiro, a segurança, as perdas técnicas e comerciais, a gestão ambiental e das mudanças climáticas e a gestão de ativos.

DESEMPENHO ECONÔMICO FINANCEIRO

GRI G4-EC1

DESTAQUES DE 2015

- A receita operacional bruta da Companhia atingiu R\$ 5.640,1 milhões em 2015, montante 53,6% superior ao registrado em 2014
- Os custos e despesas operacionais totalizaram R\$ 3.007,3 milhões em 2015, montante 32,1% (ou R\$ 731,4 milhões) maior ao registrado em 2014
- O Ebitda da Companhia totalizou R\$ 258,4 milhões no exercício de 2015, representando uma redução de R\$ 145,0 milhões em relação ao ano de 2014. Esse desempenho negativo pode ser explicado pela redução no volume de energia vendida em função da retração do mercado consumidor e no aumento dos custos operacionais
- Em 2015, o resultado financeiro representou uma despesa líquida de R\$ 131,9 milhões em contrapartida com uma receita líquida de R\$ 36,3 milhões no ano de 2014
- A Companhia registrou um prejuízo líquido de R\$ 4,9 milhões em 2015 versus um lucro líquido de R\$ 210,8 milhões em 2014

Distribuição do valor adicionado, por partes interessadas	2014		2015	
	R\$ mil	%	R\$ mil	%
Colaboradores	126.995	9,5%	178.177	6,7%
Governo (impostos, taxas e contribuições e encargos setoriais)	937.269	69,9%	2.159.565	80,9%
Financiadores/terceiros	65.406	4,9%	335.120	12,6%
Acionistas/retidos	210.822	15,7%	-4.922	-0,2%
Total do valor adicionado distribuído	1.340.492	100%	2.667.940	100%

Clique [aqui](#) para mais informações sobre o desempenho econômico-financeiro da empresa.

Conheça também os [investimentos sociais privados](#) em 2015.

SEGURANÇA

Segurança é o valor número 1 da AES. Reduzir a ocorrência de acidentes com colaboradores, prestadores de serviço e com quatro milhões de habitantes dos municípios atendidos pela AES Sul é nosso compromisso mais importante. Para isso, nossa estratégia prioriza a antecipação aos riscos e ações preventivas que proporcionem as melhores condições de segurança para todos.

Meta	Resultado em 2015
Zero acidente fatal com colaboradores próprios e contratados	 Foi registrada uma fatalidade com colaborador próprio, e outra com colaborador contratado.
Reduzir em 10% as taxas de frequência e de gravidade com colaboradores próprios e contratados em 2015	 Apesar da redução da taxa de frequência de acidentes com colaboradores próprios, as demais taxas aumentaram.
Zero acidente fatal com a população	 Foram registradas quatro fatalidades com a população
Reduzir em 10% os acidentes com a população em 2015	 Foi registrado um acidente a mais do que em 2014. Porém, tivemos a redução de 50% nos acidentes fatais.

SEGURANÇA DA FORÇA DE TRABALHO



Para garantir a confiabilidade e a segurança do fornecimento de energia elétrica é imprescindível que a força de trabalho esteja segura para realizar suas funções. O maior risco de acidentes para a força de trabalho é o de choque elétrico no contato com a rede. Para proteger nossos colaboradores próprios e contratados, trabalhamos com um Programa de Segurança que qualifica os nossos profissionais para o trabalho de campo e, dessa forma, proporciona um ambiente mais seguro.

Nossas iniciativas de segurança são baseadas em diretrizes globais da AES Corp., na Política de Sustentabilidade da AES Brasil e no Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional (SGSSO), cujos requisitos estão de acordo com as especificações da Occupational Health and Safety Assessment Series (OHSAS, sigla em inglês) 18.001:2007, uma norma internacional com foco na saúde e na segurança do trabalho. Em 2015, foi realizada a auditoria de re-certificação pela certificadora ABS Quality Evaluations.

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:** supervisores, coordenadores e gerente da área;
- **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.

INDICADORES DE SEGURANÇA

GRI LA6

Saúde e segurança no trabalho	2013	2014	2015
TF (taxa de frequência) ¹ – colaboradores próprios	4,46	4,62	3,80
TF (taxa de frequência) ¹ – contratados	2,27	3,51	5,73
TG (taxa de gravidade) ² – colaboradores próprios	1.925	217	1.400
TG (taxa de gravidade) ² – contratados	2.798	59	2.452
Acidentes fatais – colaboradores próprios	1	0	1
Acidentes fatais – contratados	2	0	1
Acidentes de trabalho com e sem afastamento – colaboradores próprios	14	16	16
Acidentes de trabalho com e sem afastamento – contratados	10	13	14
Dias perdidos/debitados – colaboradores próprios	6.037	752	6.268
Dias perdidos/debitados – contratados	12.333	218	6.425

¹ Taxa frequência (TF): expressa o n° de acidentes 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.

Apesar dos esforços contínuos da AES Sul para manter um ambiente de trabalho seguro, em 2015 foram registrados dois acidentes fatais envolvendo um colaborador próprio e um colaborador de empresa contratada.

Após a realização de serviços emergenciais de reinstalação de dois postes e transposição da rede primária existente por uma equipe de emergência da AES Sul, que se preparava

para deixar o local, um dos membros da equipe aproximou-se do arroio para lavar os equipamentos (luvas, botas e vara de manobra). Neste momento, houve um desbarrancamento da margem do arroio queda do colaborador que foi arrastado pela correnteza.

Já a fatalidade com o colaborador da empresa contratada ocorreu durante um processo de substituição de poste em linha viva (rede elétrica energizada). Na análise do acidente foi identificada uma sequência de falhas de procedimento que causaram a fatalidade. A partir desta ocorrência, foram definidas melhorias nos procedimentos de instalação de postes e na contratação de serviços para execução dessa atividade. As equipes próprias e contratadas realizam cerca de 120 trocas de postes de madeira por postes de concreto por dia. Por isso, a quantidade de horas de exposição ao risco é alta.

PROGRAMA DE SEGURANÇA

Criado para fortalecer a cultura de segurança e diminuir os riscos de acidentes com os nossos colaboradores, o Programa de Segurança da AES Sul teve as seguintes ações como destaque em 2015:

- **Segurança Baseada no Comportamento:** um colega observa o outro na realização de suas atividades. Se algum procedimento for realizado de forma insegura, o observador é orientado a corrigir a ação do colaborador em ação.
- **Campeões de Segurança:** líderes que se destacam pela sua atuação em prol da segurança são indicados pelos demais líderes da empresa e suas ações seguras são compartilhadas com todos os colaboradores. Em 2015, três Campeões de Segurança foram indicados pela AES Sul.
- **Falando com Segurança:** um canal de comunicação por meio do qual todos os colaboradores, de forma anônima, podem relatar qualquer assunto que demande alguma ação para prevenção de acidentes ou em prol da saúde e do meio ambiente nas operações.
- **Visitas de segurança:** nas “caminhadas de segurança”, gestores de todos os departamentos da AES Sul verificam as condições de segurança de uma atividade, assim como nas “inspeções de segurança”, que são realizadas pela supervisão operacional. Durante as visitas são passadas orientações aos colaboradores sobre comportamentos positivos e pontos a serem melhorados.
- **Módulo de Treinamento Virtual – Simulador de Comportamento:** Espaço de realidade virtual para treinamento de colaboradores para avaliar e melhorar a percepção de perigo nos colaboradores em situações de risco envolvendo a rede elétrica e prevenir acidentes. Por meio desse treinamento, desenvolvido por Pesquisa e Desenvolvimento (P&D), é possível antecipar situações e orientar a ação dos colaboradores em ambiente seguro e controlado que simula o trabalho em campo.

Em 2016 será iniciado um novo ciclo estratégico para o tema de segurança na AES, com base nos desafios observados nos últimos anos e lições aprendidas. O plano contempla ações nos seguintes aspectos:

- Novas tecnologias voltadas para a segurança dos processos operacionais;
- Comportamento, com foco na aplicação de estratégias da psicologia do trabalho;
- Incremento das ações dedicadas à gestão de empresas contratadas.

NOVOS COLABORADORES

Desenvolvemos um planejamento especial para integrar 200 novos eletricitas próprios nas equipes de campo que iniciarão suas atividades em 2016. Após um período de um mês de treinamento, eles foram submetidos a um estágio supervisionado antes de ir a campo. Os colaboradores novos serão identificados com uma sinalização especial quando estiverem nas atividades em campo, e os demais serão treinados para ter cuidado aumentado durante atividades.

GRI G4 EU17 / EU18

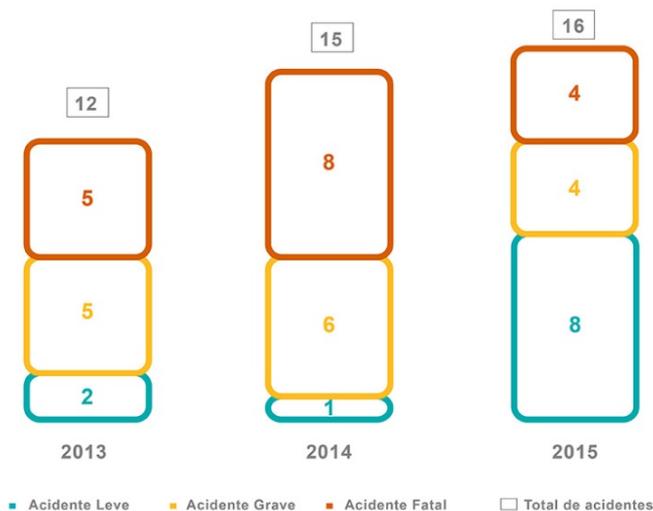
As atividades de maior risco para os colaboradores contratados pela AES Sul são categorizadas como serviços no sistema elétrico de potência - construção, manutenção e/ou operação – que, em 2015, totalizaram 2.000.000 horas trabalhadas. Todos os colaboradores contratados nesta categoria recebem treinamentos periódicos em saúde e segurança.

SEGURANÇA DA POPULAÇÃO

GRI EU25

A segurança é uma das prioridades da AES Sul nas ações voltadas para o consumo consciente de energia elétrica. Somos responsáveis por alertar a população sobre os riscos no contato com a rede elétrica e realizamos investimentos constantes em ações de conscientização com base nas situações e nos perfis de maior risco. Na região atendida pela AES Sul, o maior risco é de choque elétrico em decorrência de obras de construção civil próximas da rede aérea em áreas urbanas.

Indicadores de acidentes com a população



Em 2015 registramos um número de acidentes fatais 50% inferior ao ano anterior. Para garantir a segurança de toda a população, realizamos campanhas para conscientizar sobre os riscos do contato com a rede elétrica. As principais foram:

- **Mídia de massa:** lançamos uma Campanha de Segurança com veiculação de vídeos na televisão, *spots* em 28 rádios, publicações em redes sociais e anúncios em jornais. As mensagens de segurança e consumo consciente reforçavam os riscos da energia elétrica e alertavam sobre as situações mais propícias a acidentes nos últimos anos. Todas as regiões da nossa área de concessão foram impactadas. **465 veiculações na televisão, 2.752 no rádio, 10 anúncios em jornais e 85 postagens nas redes sociais.**
- **Blitze de segurança:** sem aviso prévio, equipes visitam obras civis e fornecem informações sobre os riscos da rede elétrica e as posturas adequadas para que o trabalho seja feito de maneira segura. **293 ações com participação de 1.184 pessoas.**
- **Atitude Segura:** neste novo programa da AES Sul, eletricitistas são estimulados a interferirem sempre que encontram uma situação que leve risco à população. Para apoiar sua atuação, foram desenvolvidos folders que abordam as situações que representam risco na construção civil, no manejo de máquinas agrícolas e em atividades comuns da população, como soltar pipas. Os colaboradores podem registrar as situações vividas, e mensalmente são reconhecidos os melhores casos. **58 abordagens realizadas.**

https://youtu.be/8pSrp5_oRiM

REDUÇÃO DE PERDAS

GRI EU12

As perdas técnicas são causadas pelo consumo inerente aos equipamentos que compõem a rede de distribuição de energia elétrica, como transformadores, medidores, cabos, etc. Já as perdas comerciais são causadas principalmente por fraudes e ligações informais, que consomem energia elétrica que não é faturada. A gestão de perdas na AES Sul está entre as principais ações para garantir o uso eficiente de recursos e maximizar o valor compartilhado para nossos públicos.

- Em 2015, atingimos 8,88% em perdas globais, 0,12 p.p. acima de 2014 e 0,58 p.p. acima da meta de 8,3%.
- A meta para 2016 é atingir 8,85% em perdas globais.

Perdas	2013	2014	2015
Perdas técnicas	7,31%	7,79%	7,85%
Perdas comerciais	0,96%	0,97%	1,03%
Perdas globais	8,27%	8,76%	8,88%

Para combater as perdas globais de energia decorrentes de ineficiências do sistema, possuímos 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;
- 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, recondução de rede etc.)

Com investimento de R\$ 12 milhões em 2015, o Plano de Redução de Perdas viabilizou receitas adicionais de R\$ 30,8 milhões no ano.

GESTÃO DE ATIVOS

Buscamos sempre resultados melhores e que se sustentem em longo prazo, como a satisfação do cliente, a geração de novos negócios e a melhoria da eficiência. O bom desempenho dos nossos ativos tem impacto direto nesses resultados.

Certificação ISO 55001

Recentemente recebemos a certificação ISO 55001 no escopo Gestão dos Ativos necessários para os sistemas de subtransmissão e distribuição aéreos e subterrâneos, bem como para os sistemas de automação associados, imprescindíveis para o fornecimento de energia elétrica na área de concessão.

São as subestações, postes e transformadores, entre tantos outros ativos, que garantem os resultados da AES Sul. Nesse sentido, estamos sempre atentos às oportunidades que envolvem a instalação de um ativo, até seu descarte, no fim de sua vida útil.

A aplicação de um sistema de gestão de ativos fornece uma estrutura para que os nossos objetivos possam ser alcançados de forma consistente e sustentável ao longo do tempo.

Além disso, o sistema é responsável pela gestão equilibrada de recursos financeiros, ambientais e sociais, de riscos, de qualidade de serviço e de desempenho relacionados aos ativos.

GESTÃO AMBIENTAL

GRI G4-EN27

Para fornecer energia elétrica com qualidade e segurança, nossas atividades consomem recursos naturais e geram impactos ambientais. Estamos sempre atentos aos riscos de tais impactos para o bem-estar e a saúde da população, e dedicamos esforços para adotar as melhores práticas na gestão ambiental de nossa operação.

Possuímos um Sistema de Gestão Ambiental (SGA) com foco na prevenção, mitigação e controle de impactos ambientais negativos decorrentes de nossas operações. Para alcançar melhores resultados, estabelecemos metas e investimos na padronização e na melhoria de processos operacionais das atividades com maiores riscos ao meio ambiente. Nosso SGA também contempla a gestão de fornecedores em aspectos ambientais e o atendimento à legislação ambiental na cadeia de valor.

As ações ambientais são direcionadas pelos seguintes documentos:

- Política de Sustentabilidade da AES Brasil ([clique aqui](#));
- Política Ambiental da AES Corp.
- Diretrizes da certificação ISO 14001:2004. Em 2015, foi realizada a auditoria de manutenção, de forma integrada com o Sistema de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho, pela certificadora ABS Quality Evaluations. O resultado foi o de “zero não conformidade”.

Realizamos reuniões mensais com a participação da liderança e dos principais fornecedores para a análise crítica de nosso desempenho e tomada de decisão. Os principais impactos ambientais que podem ser causados por nossas operações, assim como as respectivas ações de mitigação, estão neste capítulo.

Em 2015, investimos R\$ 17,4 milhões em 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 G4-EN31

Investimentos e gastos com proteção ambiental (R\$)	2013	2014	2015
Tratamento e disposição de resíduos	783.725	183.787	188.902
Custos de limpeza total	30.000	51.827	97.327
Educação e treinamento	–	18.373	6.916
Serviços externos de gestão ambiental	–	18.800	31.751
Outros custos de gestão ambiental	10.645.480	10.613.950	16.774.895
Gastos com remediação	1.156.538	55.772	295.443
Pesquisa e desenvolvimento	–	–	–
Total	12.615.743	10.942.509	17.395.234

MULTAS AMBIENTAIS

GRI G4-EN29

Não houve multas ou sanções ambientais significativas¹ em 2015.

Dois casos foram registrados, por meio de notificação sem geração de multa, relacionados à coleta de resíduos oriundos do manejo da vegetação e à coleta de resíduos de solo proveniente da abertura de cavas para implantação de postes.

¹*Critério de significância: acima de R\$ 1 milhão, ou que estejam associados a influencia na tomada de decisão dos investidores, ou que prejudiquem a imagem da empresa, em conformidade com o que é divulgado em relatórios a investidores externos.*

LICENÇAS AMBIENTAIS

Em 2015, obtivemos 188 licenças para obras novas de distribuição, duas licenças estaduais para obras novas de subtransmissão, uma renovação de licença de operação contendo 39 linhas de transmissão e 32 subestações.

Para atender às condicionantes das licenças ambientais da subtransmissão, a AES Sul contratou uma empresa especializada, que realizou o acompanhamento ambiental da construção de duas linhas de transmissão e duas subestações.

Em decorrência das obras executadas, em 2015, realizamos inicialmente o plantio de 320 mudas referentes à reposição florestal.

REMEDIÇÃO E VAZAMENTOS

Nossos processos de regularização ambiental são acompanhadas pela FEPAM (Fundação Estadual de Proteção Ambiental Henrique Luiz Roessler), bem como pelas secretarias de meio ambiente municipais de nossa área de concessão, (e desenvolvidos conforme procedimentos estabelecidos pelo órgão ambiental e pela legislação.

Em 2015, demos continuidade aos processos de investigação ambiental iniciados no ano anterior, devido a ampliação do sistema elétrico da AES Sul, que geraram necessidade de remediação e/ou monitoramentos.

Os investimentos nos processos de estudos ambientais e remediações totalizaram cerca de R\$ 109.210,72.

GRI EN24

A contaminação do solo e da água por vazamento de óleos utilizados na rede elétrica é um dos principais impactos ambientais que nossa operação pode oferecer.

Para mitigar este risco, definimos procedimentos específicos e realizamos as seguintes ações de maneira permanente:

- Conscientização de colaboradores e prestadores de serviços;
- Proteção de área de trabalho, como sistemas inovadores de contenção nos locais de armazenamento de equipamentos;
- Inspeções periódicas;
- Modernização de equipamentos e instalações;
- Plano de resposta a emergências;
- Contratação de empresa especializada nos atendimentos emergenciais de vazamentos de óleo, disponível em tempo integral.

Cinco casos de derramamentos de óleo mineral isolante ocorreram em 2015, três destes eventos foram causados por atos de vandalismo na rede de distribuição, nas cidades de Formigueiro, Tuparay e Maçambará, totalizando 4 m³. Os demais foram causados devido as fortes chuvas e ventos que afetaram o estado, originados de efeitos climáticos. 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.

MANEJO DE VEGETAÇÃO

A interferência da vegetação na rede elétrica é uma das principais causas da interrupção de distribuição de energia. Para execução da atividade de manejo da vegetação em redes já existentes, obtivemos, em 2015, 15 alvarás de licenciamento estadual e 71 licenças municipais.

Contamos com uma estrutura composta de 15 gestores de poda, profissionais capacitados para orientarem nas questões florestais e estão localizadas nos 15 principais locais da nossa área de concessão.

Dedicamos grande atenção ao cuidado na poda e supressão de árvores, um tipo de manutenção preventiva prioritária devido à necessidade de ampliação e manutenção do sistema elétrico para melhoria da qualidade de nossos serviços.

Um dos principais impactos ambientais de nossa operação é a alteração da característica natural da paisagem e/ou da vegetação, que ocorre pela necessidade de adaptação do nosso sistema elétrico às árvores que apresentam possíveis riscos de interferências. Para mitigar esse impacto, realizamos ações em diferentes frentes. São elas:

- Orientação com base em manuais e procedimentos internos de poda focados em garantir o equilíbrio e a saúde da árvore.
- Capacitação e conscientização de colaboradores próprios e prestadores de serviço aptos a realizar a atividade de Manejo da Vegetação.
- Monitoramento constante da qualidade dos serviços, tendo realizado 342 inspeções com uso de formulário específico para avaliação de técnica e de legislação aplicada nas atividades de Manejo da Vegetação.
- Os resíduos vegetais gerados nas atividades urbanas são recolhidos e destinados para locais indicados pelas Prefeituras ou para locais homologados que realizam o seu reaproveitamento para biomassa ou compostagem.

Também participamos de eventos junto à comunidade para compartilhamento de experiência e orientação técnica, quanto ao manejo da vegetação próximos a rede elétrica e plantio de novas árvores.

Em 2015, iniciamos a execução do Projeto Ser Árvore – Erva Mate. Trata-se de um projeto de educação ambiental em escolas públicas, que busca estimular a aproximação de crianças para o entendimento e valorização do uso da Erva-Mate como cultura florestal socioeconômica relevante e estímulo ao chimarrão como bebida oficial do Estado do Rio Grande do Sul.

ECOFICIÊNCIA

GRI G4-EN8

ÁGUA

Meta		Resultado em 2015
Reduzir em 10% o consumo próprio de água por colaborador até 2019		Reduzimos em 69% o consumo de água por colaborador*

**ao longo de 2015 tivemos a contratação gradual de colaboradores próprios na AES Sul. Como o número é calculado através desse número final houve grande diferença e redução do consumo de água por colaborador*

Consumo total de água por fonte (m ³)	2013	2014	2015
Rede pública de abastecimento	12.691	13.525	13.485
Consumo de água por colaborador (m ³)	8,6	8,3	5,7

Essa redução do consumo de água se deve no foco no mapeamento de vazamentos internos e campanhas de conscientização com os colaboradores.

ENERGIA

GRI G4 EN3

Energia elétrica

Meta		Resultado em 2015
Reduzir em 10% o consumo próprio de energia elétrica por MWh distribuído até 2019		Em relação ao ano anterior tivemos uma redução de 4,8%

Consumo total de energia elétrica (MWh)	2013	2014	2015
	2.665	2.669	2.541

Continuamos focados na redução do consumo de energia elétrica interna, com a colaboração e conscientização dos nossos colaboradores e na efficientização, dentro do possível, de nossos sites.

Combustíveis

Os combustíveis utilizados na frota e nos geradores também são recursos energéticos relevantes e recebem uma atenção especial na busca por maior eficiência.

Em 2015, mais de 200 veículos modelo S10, movidos a diesel, foram adicionados à frota da AES Sul, devido ao projeto de internalização de equipes, o que causou um aumento significativo no consumo deste combustível. O volume de combustíveis consumido, em 2015, equivale a 70.384,51 Gigajoules (GJ) de energia².

²Fonte utilizada para os fatores de conversão: *Balço Energético Nacional 2015*.

Tipo de combustível	2014	2015
Diesel	1.072.058,64	1.657.616,45
Gasolina	522.873,49	398.796,38
Etanol	853,19	73,82
Total	1.595.785	2.056.486,65

RESÍDUOS

Metas	Resultado em 2015
Reciclar, recuperar ou reutilizar 53% dos resíduos até 2019	 O índice de reciclagem, recuperação ou reutilização de resíduos atingiu 62% no ano.

A geração de resíduos de obras provenientes da manutenção e ampliação da rede está entre nossos principais impactos ambientais. Além disso, as atividades consomem recursos como cabos, postes, ferragens metálicas, isoladores e transformadores, entre outros itens. Antes de descartar esses materiais, verificamos a possibilidade de sua reutilização, recuperação ou reciclagem.

A destinação de resíduos pela AES Sul está de acordo com a Política Nacional de Resíduos Sólidos. As empresas receptoras de resíduos estão entre nossos fornecedores mais críticos e, por esse motivo, realizamos um processo de homologação por meio de auditorias periódicas e acompanhamento de atividades em campo.

Principais resíduos gerados pela AES Sul:

- **Não-perigosos:** postes e cruzetas de madeira, sucata metálica, poda de árvores e lixo comum.
- **Perigosos:** óleo mineral isolante, solo e brita com óleo mineral isolante e baterias.

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.

O aumento no volume destinado de resíduos se deve, principalmente, à intensificação de atividades operacionais em campo realizadas pela empresa em 2015. A reciclagem teve aumento significativo principalmente devido a um novo contrato para utilização de resíduos de poda como biomassa, além do envio de postes de concreto para a reciclagem.

Em relação aos resíduos perigosos, em 2015, realizamos a descontaminação de equipamentos com óleo com PCB, o que impactou o volume considerado em “recuperação”.

GRI G4 EN23

Resíduos não perigosos (t) ¹	2013	2014	2015
Reutilização	1.062,86	1.040,30	1.353,26
Reciclagem	963,40	495,34	1.286,03
Incineração (ou uso como combustível)	48	126,05	0,00
Aterro sanitário	1.606,36	2.480,34	2.372,51
Total	3.680,62	4.142,03	5.011,80
Resíduos perigosos (t) ¹	2013	2014	2015
Reutilização	235,32	222,37	178,38
Reciclagem	0,18	14,18	35,46
Recuperação	46,13	0	471,797
Incineração (ou uso como combustível)	0	0	0
Aterro industrial	22	1	6,55
Biorremediação (recuperação)	1.402,84	33,08	1.102,76
Co-processamento	0	1,38	0,91
Descontaminação	—	—	17,4
Total	1.706,47	271,51	1.813,257

¹ Para os resíduos que não são pesados, são aplicados fatores de conversão de volume para peso estimados pela empresa, assim como se utilizam dados fornecidos pelas empresas contratadas responsáveis pela disposição dos resíduos.

MUDANÇAS CLIMÁTICAS

A AES Brasil possui um Sistema de Governança de Mudanças Climáticas que inclui os inventários de emissões de gases de efeito estufa das suas empresas, avalia os pontos de vulnerabilidade e propõe medidas de adaptação climática para os negócios.

Em 2014, com a revisão do Planejamento Estratégico Sustentável, a AES Brasil redefiniu suas metas de redução para mitigar os efeitos das mudanças climáticas e estabeleceu metas específicas para a AES Eletropaulo, AES Sul e AES Tietê, considerando as peculiaridades de cada empresa neste tema.

A estimativa de emissões da AES Sul é composta, além das fontes diretas, pelas indiretas provenientes do consumo próprio de energia e perdas técnicas e comerciais. Este cálculo tem com base o fator de emissão da matriz elétrica brasileira, o que impacta diretamente o inventário da companhia. Para atender à crescente demanda por energia do país frente à estiagem que atingiu parte do território brasileiro, houve acionamento de termoeletricas no SIN (Sistema Interligado Nacional), o que ocasionou o aumento do volume das emissões indiretas de gases de efeito estufa.

Considerando este cenário e as limitações em estabelecermos metas absolutas de redução de emissões, foram definidas para o ciclo de 2015 a 2019 metas de redução de perdas e consumo próprio de energia elétrica, em unidades de energia, viabilizando a gestão de aspectos que contribuem diretamente para nossas emissões indiretas (escopo 2).

Entendemos que a companhia dedica esforços para reduzir as emissões de escopo 1 constantemente, estabelecendo medidas preventivas, com revisões programadas, previstas em políticas internas de gestão de veículos da frota operacional.

DECLARAÇÃO DE COMPROMISSOS EM MUDANÇAS CLIMÁTICAS

GRI G4 EC2

Em 2015, lançamos uma declaração composta por um conjunto de diretrizes de mitigação, adaptação, inovação, engajamento e comunicação sobre o tema. O documento direciona os negócios da AES Brasil rumo a uma economia de baixo carbono, juntamente com a cadeia de valor, parceiros e demais empresas do setor. Clique [aqui](#) para acessar o documento.

EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA

GRI G4 EN15 / EN16 / EN17

As metas de redução, em unidades de energia, e as emissões evitadas podem ser observadas na tabela a seguir:

Meta	Resultado em 2015
Evitar as emissões de CO ₂ e a partir da redução de 266 MWh de energia elétrica referente ao consumo próprio e 4,9 mil GWh* de perdas globais até 2019.	 <p>Evitamos as emissões de 1.179 tCO₂e** com a redução de:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 9,3 GWh de perdas globais – 125 MWh de consumo próprio de energia elétrica.

* *Projeção total de perdas técnicas e comerciais acumuladas até 2019.*

** *Toneladas de CO₂e equivalente*

Seguindo o mesmo raciocínio utilizado para estimar as emissões evitadas pela redução do consumo próprio de energia, foram comparadas as perdas globais de 2015 em relação ao ano de 2014.

É importante ressaltar que a redução de perdas, especialmente as técnicas, decorreu, principalmente, devido à situação econômica do país, mediante a redução do consumo de energia por parte dos consumidores.

A redução das perdas comerciais está diretamente relacionada aos esforços e resultados dos Programas de Eficiência Energética que a AES Sul desempenha quanto às emissões de gases do efeito estufa e por isso a importância de demonstrá-los em unidades de energia, conforme citado anteriormente.

Considerando as fontes diretamente controladas pela AES Sul (escopo 11), em 2015, foram emitidas o equivalente a 4.880tCO₂e 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 2015, o equivalente a 123.029tCO₂e, calculadas com base nos fatores mensais de emissão da matriz elétrica nacional.

O fator de emissão de 2015 corresponde ao segundo maior de todos os fatores já registrados desde 2006, primeiro ano de publicação pelo governo brasileiro. A variabilidade do fator de emissão da matriz elétrica inviabiliza o acompanhamento das

metas de redução com relação ao consumo de energia e perdas se comparados os volumes das emissões entre períodos. As emissões de escopo 3 (outras emissões indiretas) correspondem àquelas provenientes do total de energia distribuída pela companhia aos consumidores ao longo do ano.

A tabela a seguir apresenta o volume das emissões por fonte e escopo:

Emissões (tCO ₂ e)	2013	2014	2015
Emissões diretas (E1)	2.966	3.630	4.880
Emissões indiretas (E2)	88.372	131.574	123.029
Subtotal (E1 + E2)	91.338	135.204	127.909
Emissões indiretas (E3)	839.698	1.274.993	1.240.405
Total	931.036	1.410.197	1.368.314

Clique [aqui](#) para acessar o inventário de gases de efeito estufa da empresa.

COP21 E O SETOR ELÉTRICO

Em 2015, a COP21, também conhecida como Conferência Climática de Paris, reuniu 195 países dos quais 185 apresentaram suas promessas de compromissos climáticos.

Estudos apontam que essas promessas são insuficientes para limitar o aquecimento global em 2° C, e demonstram, no melhor cenário, a elevação de 3° C, ou seja, o dobro do limite proposto no Acordo de Paris – 1,5° C.

O Brasil apresentou o compromisso de reduzir as emissões de gases de efeito estufa em 37% abaixo dos níveis de 2005, em 2025, além de sinalizar medidas adicionais como o alcance de 10% de ganhos de eficiência no setor elétrico até 2030.

A AES Brasil colabora ativamente para que o país vá além das metas propostas, por apresentar um perfil de geração de energia predominantemente renovável e manter seus programas de eficiência energética oferecendo orientações e alternativas para evitar o desperdício de energia elétrica.

ENGAJAMENTO DE PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO

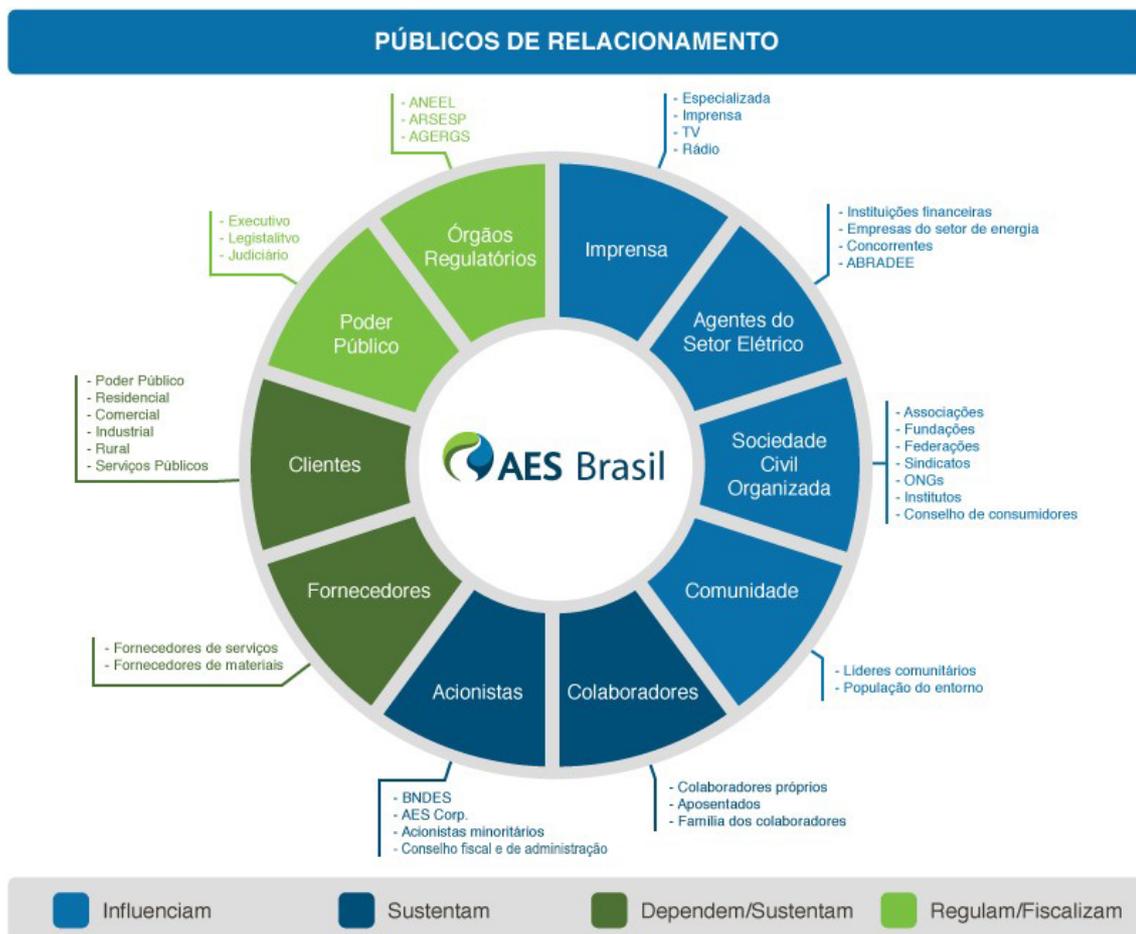
ENGAJAMENTO DE PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO

Nosso compromisso é promover avanços no setor, educar a população para o consumo consciente e desenvolver colaboradores, parceiros e comunidades.

Entendemos, 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 AES. São pessoas e organizações que dependem, influenciam, sustentam ou fiscalizam nossas atividades.

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.

GRI G4-24 / G4-25



O Planejamento Estratégico Sustentável 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 estratégia, visamos fortalecer o relacionamento com os dez públicos.

O Fórum de Performance e Gestão de Públicos de Relacionamento, é responsável por mensurar e monitorar – por meio de indicadores-chave de desempenho – cada um dos requisitos dos públicos de relacionamento com relação às atividades da AES Brasil. Dessa forma, as empresas do grupo mensuram 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. Em 2015, o primeiro Fórum foi realizado na AES, dedicado a analisar os requisitos do público de fornecedores do grupo, com base na última pesquisa realizada, e definir ações com base nos desafios apresentados.

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

A tabela a seguir 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

Público de relacionamento	Requisitos	Mecanismos de Consulta	Formas de Engajamento
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> – Fornecimento sem interrupção; – Aviso de desligamento; – Conta sem erros; – Uso adequado; – Fornecimento sem variação de voltagem; – Rapidez no restabelecimento de energia. 	<p>Pesquisa Abradee (semestral)</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Canais de atendimento e ações do programa Jeito AES de Atender (JAAT); – Relacionamento com órgãos de defesa do consumidor; – Ações de comunicação online, em mídias de massa e em peças direcionadas a públicos específicos; – Divulgação do Guia de Valores.

Público de relacionamento	Requisitos	Mecanismos de Consulta	Formas de Engajamento
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> – Crescimento; – Reconhecimento; – Clima organizacional agradável; – Desenvolvimento; – Ética; – Remuneração justa. 	Consulta aos colaboradores (2014)	<ul style="list-style-type: none"> – Pesquisa de clima; – Programas de desenvolvimento e retenção; – Comunicação interna; – AES Helpline; – Divulgação do Guia de Valores.
Fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> – Relação entre preço e qualidade; – Parcerias de longo prazo; – Planejamento da demanda; – Transparência; – Pagamento no prazo; – Gestão de contratos eficiente. 	Pesquisa <i>online</i> (anual)	<ul style="list-style-type: none"> – Prêmio Melhores Fornecedores; – <i>Newsletter</i>; – Eventos; – Divulgação do Guia de Valores.
Poder público	<ul style="list-style-type: none"> – Prestação de serviços com qualidade para a população; – Atendimento a demandas da sociedade; – Parceria Público-Privada em projetos estratégicos de caráter público. 	<ul style="list-style-type: none"> – Pesquisa de profundidade (pontual); – Visitas periódicas e solicitações; 	<ul style="list-style-type: none"> – Visitas institucionais e técnicas; – Participações em eventos; – Participação em comitês e audiências públicas; – Divulgação do Guia de Valores.

Essas informações, entre outras, foram utilizadas como insumos na análise de materialidade para definição de aspectos importantes e essenciais para o relatório. Devido à grande variedade e abrangência dos públicos, não foi possível fazer uma validação externa de todos os requisitos mapeados internamente por diferentes áreas das empresas. Em 2016, avançaremos na revalidação dos requisitos por meio de consultas específicas, como pesquisas e fóruns de discussão específicos.

Em 2015, a AES Sul implementou um sistema digital de CRM (*Customer Relationship Management*) para gerenciamento do relacionamento com seus públicos de interesse. O objetivo é aprimorar os processos de engajamento, por meio do mapeamento de necessidades e expectativas desses públicos e, dessa forma, estabelecer um relacionamento pró-ativo.

SALA ENERGIA DE IMPRENSA

Lançada em 2015, a Sala Energia de Imprensa é um espaço online exclusivo para a comunicação entre as empresas da AES e os jornalistas de todo o Brasil. Em tempo real são disponibilizadas as notícias e pautas geradas pela AES, artigos sobre o mercado de energia, fotos, vídeos, áudios e todo o material de apoio necessário para pautar o dia a dia do jornalista. Por meio deste novo canal, tornamos nossa atuação mais transparente e facilitamos o acesso para esclarecimentos sobre temas relevantes.

PARTICIPAÇÃO EM ASSOCIAÇÕES E ORGANIZAÇÕES

GRI G4-16

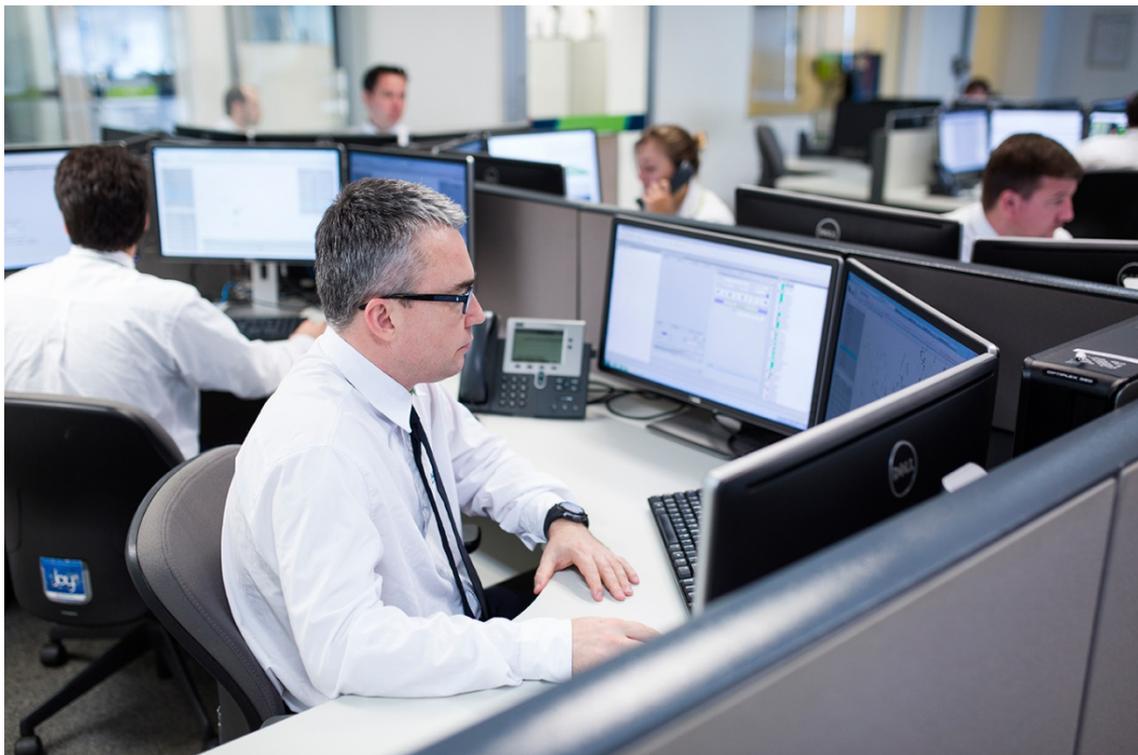
Por meio de representantes da liderança, fazemos parte de associações e organizações que tem influência em assuntos setoriais ou em temas de relevância estratégica para a AES.

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)	
Fundação Nacional da Qualidade (FNQ)	Conselho Curador
Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee)	Comitês temáticos
International Integrated Reporting Council (IIRC)	Grupo de empresas do <IR> Business Network
Centro de Estudos em Sustentabilidade (GVces – Fundação Getúlio Vargas)	Iniciativas empresariais
Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje)	Comitês temáticos
Conselho Mundial das Águas	Seção Brasil

Principais associações e organizações das quais a AES Brasil e AES Sul fazem parte:	Tipo de participação:
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

COLABORADORES

Visando atrair, desenvolver e reter talentos, dedicamos nossos esforços para proporcionar aos colaboradores um ambiente de trabalho ético e inclusivo, que valorize a diversidade e que promova o desenvolvimento pessoal e profissional. Engajamos nossos colaboradores para uma cultura de sustentabilidade e criação de valor compartilhado, que tem como base a ética e os Valores da AES.



Em 2015, investimos R\$ 4,54 milhões em ações de atração, retenção e desenvolvimento voltadas ao capital humano da AES Sul. A gestão do capital humano na AES é liderada pelo departamento de Recursos Humanos, que em 2015 foi reestruturado para atender às demandas das empresas de maneira mais eficiente. O departamento está segmentado em áreas dedicadas à gestão de talentos, ao clima organizacional, à remuneração e ao relacionamento com sindicatos. As estratégias são definidas com base nas políticas corporativas da AES ou em diretrizes específicas por empresa. A AES Sul possui uma gerência própria de Recursos Humanos, responsável por definir e gerir as iniciativas locais de atração, retenção e desenvolvimento.

Meta	Resultado em 2015
Atingir índice de 86% de satisfação no ambiente de trabalho até 2019	 A satisfação dos colaboradores atingiu 90%

Com o Planejamento Estratégico Sustentável 2015-2019, as empresas da AES Brasil passaram a ter como objetivo estar entre as melhores empresas para se trabalhar de acordo com a metodologia do Instituto Great Place to Work (GPTW).

Em 2015, a AES Sul foi listada pela primeira vez entre as 75 Melhores Empresas Para Se Trabalhar, de acordo com o instituto GPTW, sendo a 5ª Melhor Empresa Para Se Trabalhar no Rio Grande do Sul.

Também estamos entre as 150 Melhores empresas para Você Trabalhar, pela 10ª vez, segundo a Revista Você S/A.

A AES Brasil foi eleita a melhor empresa em Práticas de Recursos Humanos, em 2015, de acordo com a Revista Época e Fundação Dom Cabral.

Acreditamos que essas premiações são o resultado do bom clima organizacional da empresa, do alto nível de engajamento, do comprometimento dos colaboradores com os objetivos estratégicos, 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 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, oferecemos mecanismos para ouvir o público interno e definir melhorias, entre os quais se destacam:

- **Divulgação de Resultados e Ciclo de Encontros com o Diretor:** ciclo de encontros que promovem bate-papos informais entre os colaboradores e o Diretor de Distribuição 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 a região que atendemos – o que equivale a quase 100 mil km² – para estar mais próximo dos colaboradores, apresentar ações de RH, sanar eventuais dúvidas e coletar sugestões das equipes.
- **Comitês de Clima:** se reúnem anualmente para analisar os resultados da pesquisa de clima de cada diretoria/gerência e definir planos de ação com base nos pontos de melhoria identificados. A participação é voluntária e aberta a toda a equipe.

PERFIL DOS COLABORADORES

GRI G4-13

No dia 31 de dezembro de 2015, a AES Sul contava com 2.355 colaboradores próprios e 959 contratados. Ao comparar os números com os apresentados em 2014, é possível notar que aumentamos o nosso quadro de colaboradores próprios em 44,04%. Com a intenção de melhorar a qualidade dos atendimentos emergenciais e a adequação de aspectos trabalhistas, contratamos 812 profissionais que já vinham prestando serviços à AES Sul por meio de empresas parceiras.

Os novos eletricitistas passaram por treinamentos específicos, tanto na parte técnica como em segurança, com aproximadamente seis meses de aulas e acompanhamento presencial nas situações reais. A absorção desta grande quantidade de pessoas exigiu uma adequação estrutural, como a implementação de dez novas bases operacionais, a aquisição de cestos aéreos, escadas metropolitanas e veículos com tração 4x4 para atendimentos em áreas rurais.

GRI G4-10

Colaboradores por cargo e gênero		2014		2015	
		Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
Colaboradores	Diretoria	1	0	1	0
	Gerência	8	5	6	6
	Chefia/Coordenação	31	5	27	4
	Técnica/supervisão	17	7	52	12
	Administrativo	166	205	194	225
	Operacional	1.139	48	1.779	47
	Trainees	3	0	2	0
	Total de colaboradores próprios	1.365	270	2.061	294
		1.635		2.355	

Colaboradores por cargo e gênero		2014		2015	
		Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
Contratados	Aprendizes	6	6	52	14
	Estagiários	21	18	25	28
	Terceiros	1.372		959	
	Total de colaboradores contratados	1.423		1.078	
Total geral		3.058		3.433	

Colaboradores próprios por faixa etária (%)	2014	2015
Até 30 anos	36,6%	40,8%
Entre 31 e 40 anos	45,1%	42,8%
Entre 41 e 50 anos	13,1%	12,1%
Mais que 50 anos	5,2%	4,3%
Total	100%	100%

ATRAÇÃO DE TALENTOS

REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIOS

A nossa política salarial prevê remuneração fixa e variável. A remuneração fixa contempla o salário nominal, os benefícios e as remunerações adicionais. A remuneração variável é baseada na avaliação de desempenho individual e no resultado da companhia, sendo paga por meio do Programa de Participação nos Lucros e Resultados.

O menor salário pago pela AES Sul, em 2015, foi de R\$ 890,00 o que corresponde a 112% do salário mínimo do mesmo período (R\$ 788,00).

Em relação à equidade na remuneração entre gêneros, em cargos administrativos os homens receberam um salário 31% maior do que as mulheres. Em cargos operacionais, os homens receberam um salário 46% menor do que as mulheres.

Remuneração média das mulheres em relação à dos homens	2014	2015
Diretoria	–	–
Gerência	96,46%	92,59%
Coordenação	108,78%	108,25%
Administrativo	65,69%	68,57%
Operacional	136,39%	153,67%

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;
- 100 Bolsas de Estudos;
- Educação Continuada;
- Bolsa de Idiomas.

JOVENS TALENTOS

Programa de *trainees*

O Programa de *trainees* da AES Brasil tem duração de dois anos. Durante esse período, a empresa investe na capacitação dos jovens participantes para que eles tenham uma visão sistêmica e estratégica, em frentes técnicas e comportamentais. Em 2015 foram contratados 11 novos *trainees* para iniciarem em 2016, totalizando 23 no quadro da AES Brasil. Na AES Sul, contamos com a participação de dois *trainees* no programa em 2015, além de termos efetivado um *trainee* que concluiu o programa.

- 80% dos *trainees* da AES Brasil concluíram o programa desde 2010.
- 34% dos profissionais da primeira turma já assumiram uma primeira posição de liderança na AES Brasil.

Programa de estágio

O programa visa desenvolver os estagiários para a efetivação nas posições que exigem nível superior completo, principalmente a de analistas que possam assumir atividades estratégicas.

Em 2015, dos 53 estagiários que participaram do programa na AES Sul, 19 foram efetivados, equivalente a 35%.



ROTATIVIDADE

GRI G4 LA1

Em 2015, a taxa de rotatividade voluntária – quando há rescisão do contrato de trabalho por iniciativa do colaborador – ficou em 2,23%, contra 4,6% registrada em 2014. Já a taxa de rotatividade da empresa ficou em 8,51% resultando em uma taxa de rotatividade geral (taxa de rotatividade voluntária + taxa de rotatividade empresa) de 10,75%.

Rotatividade	2014			2015		
	Masculino	Feminino	Total	Feminino	Masculino	Total
Desligamentos	33	140	173	36	176	212
Contratações	24	304	328	61	872	328
Taxa de rotatividade voluntária	4,62%			2,23%		

DESENVOLVIMENTO E RETENÇÃO DE TALENTOS

GRI G4-LA9 / G4-LA10

Nossas iniciativas de desenvolvimento de colaboradores tem o objetivo de reter talentos com o conhecimento e experiência necessários para atingirmos os objetivos em direção à Visão da AES e com base em nossos Valores.

Na AES Brasil, antes de uma vaga ser aberta para o público interno, a liderança avalia a prontidão de sua equipe e a oportunidade de realizar uma promoção interna. Caso não haja, é feito o recrutamento interno em outras áreas, e se nenhum colaborador da AES tiver o perfil solicitado para a vaga, abre-se o recrutamento externo. Em 2015, 12,23% das vagas abertas foram preenchidas por profissionais da própria AES Brasil.

Em 2015, foram registradas 341.808 horas de treinamentos operacionais e de desenvolvimento na AES Sul – em média de 145 horas por colaborador. Esses números são bem maiores do que os de 2014, por consequência do processo de internalização de equipes na empresa.

CAPACITAÇÃO INCLUSIVA

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 eletricitistas.

Em 2015, o projeto se consolidou como um processo de recursos humanos da AES e foi essencial para viabilizar a contratação de novos colaboradores no tempo planejado.

Banco de Agentes Comerciais

Em 2015, foi realizado um trabalho de redução do tempo de reposição de agentes comerciais, já que esse é o cargo que apresenta a maior taxa de rotatividade na empresa.

Durante os processos seletivos periódicos realizados, 80% dos candidatos foram considerados indicados na etapa de Avaliação Psicológica, dos quais 42% foram contratados pela AES Sul. Durante o ano de 2014, a média de rotatividade foi de 1,62% e, em 2015, foi alcançada uma melhora de 8% nesse número.

Desde 2014, os agentes comerciais recebem uma qualificação superior na execução de seus serviços, impulsionando novas possibilidades de crescimento profissional dentro da empresa. Quando recebemos um chamado informando uma situação em campo que possa representar perigo à comunidade, um agente comercial é enviado para isolar o local por meio de sinalização de segurança e permanecer na área até a chegada de uma equipe de eletricitas. A ação resulta em um menor tempo de deslocamento até o local e em maior segurança dos clientes.

Pessoas com deficiência

Em 2015, houve a contratação de pessoas com deficiência (PCDs) em novas posições na empresa. Ao final do ano, contávamos com 35 PCDs. Neste ano, realizamos processo de desenvolvimento interno, com capacitação de líderes e profissionais de recursos humanos, sobre pessoas com deficiência, além disso, as unidades de trabalho de Porto Alegre e São Leopoldo foram avaliadas em relação à sua acessibilidade e, como consequência, novas parcerias com instituições de PCDs locais foram firmadas.

GESTÃO DO DESEMPENHO

Com o objetivo de diagnosticar e analisar o desempenho dos colaboradores, além de promover o seu desenvolvimento, o ciclo de gestão de desempenho é composto por três passos:

- Contratação de metas;
- *Feedback* 360° semestral;
- Avaliação de desempenho.

GRI 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.

DESENVOLVIMENTO DE LIDERANÇAS

Gestão de potenciais

O programa é voltado para o desenvolvimento de colaboradores de nível superior que demonstram potencial para assumir posições de liderança no futuro. Anualmente é feito um mapeamento completo de potenciais talentos que são indicados por gerentes, diretores e vice-presidentes. Os colaboradores indicados participam de um processo de avaliação

de potencial e *feedback*, que resulta em um plano de desenvolvimento. Em 2015, 42% dos colaboradores avaliados assumiram cargos de liderança, superando a meta anual de 35%.

Academia de Líderes

Academia de Líderes tem o objetivo de capacitar supervisores, coordenadores, gerentes e diretores da AES Brasil em conceitos e competências fundamentais para o alcance dos objetivos da AES. O programa 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 2015 foram:

- Remuneração
- Sustentabilidade para os Negócios – Oficina de Criação de Valor
- Legislação Trabalhista e Políticas de Recursos Humanos
- Sistema de Gestão Segurança e Meio Ambiente
- Assistência Social
- Programa de Mentoria para Gerentes e Coordenadores
- Programa de Desenvolvimento de Líderes para Supervisores – PDL I Estilos de Liderança, Comunicação, *Feedback*
- Programa de Desenvolvimento de Líderes para Supervisores – PDL II Gestão de Conflitos

Em 2015, todos os 549 líderes da AES Brasil concluíram suas trilhas de desenvolvimento iniciadas em 2013.

GESTÃO DO CONHECIMENTO

O programa busca estimular a melhoria contínua dos colaboradores, transmitir e compartilhar os conhecimentos essenciais para o negócio que foram acumulados ao longo dos anos. O Programa também promove reflexões sobre o futuro do setor energético a fim de que cada colaborador identifique seu papel nessa evolução e se torne multidisciplinar.

Em 2015, cerca de 300 colaboradores da AES Sul passaram por palestras e treinamentos em assuntos como Excel, Power Point, dicção, oratória, etc.

Adicionalmente, oferecemos treinamentos comportamentais direcionados para os profissionais que ocupam cargos que exigem nível superior completo. Os temas escolhidos estão relacionados ao momento vivido pela AES e às competências organizacionais exigidas de todos colaboradores. Em 2015, os treinamentos abordaram negociação, inteligência emocional, gestão de conflitos e orientação para resultados.

Programa Multiplicadores do Conhecimento

Desde 2010, o programa visa o fortalecimento do capital intelectual da empresa assim como o desenvolvimento profissional do próprio multiplicador, por meio de treinamentos ministrados por especialistas.

Em 2015, o programa foi reestruturado por meio de um novo processo de seleção, com definição de perfis específicos para atuar nesta função e, ao todo, recebemos mais de 50 indicações para participação no processo.

EDUCAÇÃO PARA SUSTENTABILIDADE

O Programa de Educação para a Sustentabilidade visa desenvolver competências, habilidades e atitudes necessárias para atingir o compromisso com o desenvolvimento sustentável presente na Visão da AES. O programa foi desenhado em fases para atingir todos os colaboradores e aborda a estratégia, conceitos básicos e comunicação sobre as práticas e atitudes sustentáveis incorporadas aos processos da AES Brasil. Desde 2013, a primeira fase capacitou 100% dos colaboradores sobre a estratégia de sustentabilidade e a segunda fase atingiu 80% dos líderes sobre conceitos e práticas de sustentabilidade.

A terceira fase do programa foi iniciada, em 2015, com a missão de atualizar todos os colaboradores sobre a nova estratégia da AES Brasil, ampliar o conhecimento da organização sobre os conceitos básicos de sustentabilidade e incentivar a prática de iniciativas que gerassem valor para os públicos de relacionamento do grupo. Foram realizados cinco eventos temáticos com a presença de cerca de 600 colaboradores e quatro Oficinas de Criação de Valor com 58 líderes que, juntos, realizaram mais de 130 reuniões de disseminação, com suas respectivas equipes, e atingiram 5,1 mil colaboradores. Esses colaboradores formaram 27 Grupos de Trabalho e desenvolveram ações práticas que contribuíram para o reaproveitamento de resíduos e para a redução no consumo de água e energia das empresas e também na casa dos colaboradores participantes. Na AES Sul, duas Oficinas de Criação de Valor reuniram 18 líderes que disseminaram o tema para 622 colaboradores.

Para 2016, o Programa de Educação tem o objetivo de engajar líderes e colaboradores para debaterem sobre os conceitos de sustentabilidade e possíveis inovações e aplicações para a AES Brasil.

COMUNICAÇÃO COM PÚBLICO INTERNO - REDE LIGADO

Acreditamos que a comunicação aberta e transparente com nosso público interno é uma fundamental para o engajamento, a motivação e a retenção da mensagem pelos colaboradores, tanto em momentos críticos quanto para as nossas conquistas.

Os nossos colaboradores contam com a Rede Ligado, conjunto de canais de comunicação interna, que possui estratégias específicas para disseminar mensagens-chave para 100% dos colaboradores, da operação e do administrativo até a liderança. Entre outros canais, a Rede Ligado inclui:

- **Portal Ligado:** O canal de comunicação interna mais completo da AES Brasil, que traz as últimas notícias do Grupo e do setor, além das vagas disponíveis em seleção interna, documentos úteis e informações detalhadas sobre as áreas da empresa.

- **Revista Ligado:** publicação mensal com temas relevantes a todos os públicos internos como estratégia, segurança, pessoas, comportamento, mudanças na regulação do setor elétrico, entre outros.
- **Momento Ligado:** semanalmente, líderes compartilham um resumo dos fatos relevantes com suas equipes. A iniciativa também prevê uma apresentação para as equipes da conversa realizada entre o Presidente e as lideranças.

Em 2015, uma pesquisa realizada por uma empresa independente de estudos corporativos indicou que 81,1% dos colaboradores demonstram estar satisfeitos com a forma que a empresa se comunica com os colaboradores.

COMPROMISSO COM DIREITOS HUMANOS

Em 2015, a AES lançou sua Declaração de Compromissos em Direitos Humanos, que norteia a gestão cotidiana dos negócios e de nossa relação com a cadeia de valor.

O documento reúne oito princípios que expressam o compromisso da AES em garantir os direitos básicos de todos os indivíduos com os quais se relaciona, sem que haja discriminação por qualquer motivo.

Clique [aqui](#) para acessar o documento.

FORNECEDORES

GRI G4-12

Fornecedores são nossos parceiros de negócio e um público fundamental para atingirmos resultados estratégicos com sustentabilidade. A cada ano, realizamos avanços em nossas iniciativas de avaliação, desenvolvimento, relacionamento, valorização e comunicação com a cadeia de suprimentos, visando ganhos compartilhados.

Perfil dos fornecedores da AES Sul em 2015

- Mantivemos relacionamento comercial com aproximadamente 1.700 fornecedores, entre eles empresas de pequeno, médio e grande porte, nacionais e multinacionais, fabricantes de produtos e prestadores de serviços.
- Cerca de 70% da base de fornecedores ativos da AES Sul é composta de fornecedores e prestadores de serviços regionais.
- Aproximadamente 58% 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 e subterrânea.

PARCERIAS SUSTENTÁVEIS

O programa reúne a gestão de todas as iniciativas desenvolvidas junto aos fornecedores da AES Brasil, visando à formação e ao fortalecimento de relacionamentos saudáveis e duradouros com essas empresas.

<https://youtu.be/ZiqvV2xf0uw>

AVALIAÇÃO: ÍNDICE DE DESEMPENHO DO FORNECEDOR (IDF)

A principal ferramenta para a gestão de nossos fornecedores é o Índice de Desempenho do Fornecedor (IDF), que reúne um conjunto de critérios técnicos e socioambientais 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 serve de referência para os gestores de contrato definirem planos de melhoria e desenvolvimento para as empresas parceiras nos casos de desempenho abaixo do esperado. Os melhores desempenhos são reconhecidos no final de cada ano, em evento, com o Prêmio Melhores Fornecedores da AES Brasil.

Meta		Resultado em 2015
Ter 82% dos fornecedores com IDF igual ou acima de 75 até 2019		82% dos fornecedores da AES Sul registraram IDF igual ou acima de 75 (de um total de 100).

Desde 2011, quando começaram as avaliações, a nota média dos fornecedores no IDF aumentou em mais de 4%.

Comitês Internos de Fornecedores se reúnem trimestralmente para analisar as informações acerca dos fornecedores e tomar decisões sobre casos mais críticos.

Critérios de avaliação do IDF:

Sociais	Segurança	Ambientais	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 técnicos
Gestão de pessoas	Gerenciamento de emergências	Licenças e permissões ambientais	Infraestrutura
	Riscos do ambiente de trabalho	Passivos ambientais	

DESENVOLVIMENTO

Também realizamos ações de apoio e desenvolvimento aos fornecedores. Em 2015, três eventos reuniram 102 fornecedores da AES:

- Painel de diálogo com as empresas vencedoras do Prêmio Melhores Fornecedores AES Brasil em 2014: encontro promovido para troca de conhecimentos sobre o panorama do setor elétrico, estratégia da AES e boas práticas das empresas parceiras.
- 1º *Workshop* específico com as empresas prestadoras de serviços de sistema elétrico de potência. No encontro, a AES e seus parceiros definiram algumas ações de desenvolvimento com o objetivo de reduzirem riscos e impactos sociais e ambientais em suas operações.

- Realizamos o primeiro encontro específico para fornecedores da AES Sul pelo programa Parcerias Sustentáveis. Realizado em Porto Alegre, o evento contou com a presença de 40 fornecedores da empresa de diferentes segmentos que puderam compreender mais sobre a gestão dos fornecedores na AES. Eles também assistiram à apresentação de Ricardo Voltolini, jornalista e palestrante especializado em sustentabilidade corporativa.



Prêmio Melhores Fornecedores AES Brasil

Anualmente, reconhecemos as melhores práticas dos fornecedores, considerando os critérios de segurança, meio ambiente, responsabilidade social, qualidade, gestão, produtividade, relacionamento e cláusulas contratuais, com base no IDF. No mesmo evento também são reconhecidas as melhores práticas de sustentabilidade e de inovação.

Em 2015, promovemos a quinta edição do Prêmio Melhores Fornecedores e reconhecemos as 16 empresas que, durante o ano, mais se destacaram entre os parceiros que contribuem para garantir a excelência no nosso serviço de geração e distribuição de energia elétrica. Clique [aqui](#) e confira os vencedores de 2015.

PESQUISA COM FORNECEDORES

Em 2015, realizamos uma pesquisa *online* com mais de 148 fornecedores da AES sobre as percepções e demandas dessas empresas no relacionamento comercial.

- 88,5% dos respondentes concordam que a AES é transparente no relacionamento com seus fornecedores;
- 85,1% responderam que a AES ajuda em seu desenvolvimento;

- Mais da metade dos respondentes avalia o processo de contratação da AES como “bom”.

COMUNICAÇÃO

- **Publicação trimestral por e-mail:** criada para promover mais transparência e equidade à relação com nossos fornecedores, a publicação leva temas relevantes para esse público, como oportunidades de desenvolvimento, mudanças nas políticas de fornecedores e informações sobre a estratégia da AES. O conteúdo se baseia nos resultados da pesquisa realizada junto aos fornecedores em 2015 e é enviado a 100% da base de fornecedores.
- **E-mail exclusivo:** o endereço parceriassustentaveis@aes.com foi criado para facilitar a comunicação direta entre a AES e as empresas contratadas.
- **Portal online:** em 2015 foi lançada nova versão do portal para fornecedores, que permite mais interatividade entre os gestores de contratos da AES e as empresas contratadas. No novo site é possível consultar indicadores, séries históricas, gráficos e informações de interesse dos fornecedores.

GESTÃO DE RISCOS NA CADEIA DE FORNECEDORES

Em 2015, a AES passou a analisar a situação econômico-financeira dos fornecedores atuais e potenciais por meio de um novo relatório anual. Os resultados apoiam o gerenciamento de riscos na cadeia de suprimentos e permite a ação conjunta e preventiva em situações críticas, além de evitar que a parceria seja encerrada. A empresa Datarisk Global recebe as informações necessárias dos fornecedores da AES, garantindo seu sigilo. Os resultados são apurados e disponibilizados para cada fornecedor.

A AES também possui medidas de combate à violação de direitos humanos, como o trabalho infantil e análogo ao escravo. Além de inserirmos cláusulas nos contratos que contemplam o tema, consultamos a última “Lista Suja” do Ministério do Trabalho (cadastro de exploradores de mão de obra análoga à de escravo), divulgada em 2014, a fim de nos certificarmos de que os fornecedores não foram listados, além do Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) via Portal da Transparência da Controladoria Geral da União.

Anualmente, mapeamos as regiões com maior incidência de trabalho infantil e enviamos um comunicado pedindo especial atenção aos fornecedores baseados nessas localidades, para que verifiquem as operações de sua empresa e sua cadeia de valor.

Também realizamos ações de conscientização, tratando do tema em eventos, enviando comunicados de orientação e solicitando declarações de que eles não adotam essa prática.

Saiba mais:

- Ações da AES ligadas a compliance contratual junto a potenciais parceiros de negócios, prestadores de serviços ou fornecedores.
- Declaração de Compromissos em Direitos Humanos, divulgada em 2015, com princípios que contemplam a cadeia de suprimentos da AES.

COMUNIDADES

GRI EC8

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 nosso negócio e está no centro de nosso modelo de criação de valor. Também realizamos, todos os anos, iniciativas voltadas para o desenvolvimento social e econômico das comunidades nas quais estamos presente, cientes da nossa responsabilidade na construção de uma sociedade com mais consciência e sustentável. Essas iniciativas também contribuem para o aumento do grau de satisfação e confiança junto aos nossos públicos de relacionamento.

Nosso relacionamento e compromissos com as comunidades são pautados pelo Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa (SGRSC) e atendem às normas e aos padrões externos aplicáveis aos negócios da AES no Brasil, como ISO 26.000 e AA 1.000. Dessa forma, promovemos a melhoria contínua da atuação social e garantimos o máximo alinhamento com a estratégia de negócios e com a Política de Sustentabilidade.

As iniciativas voltadas para as comunidades estão agrupadas em quatro pilares da Política de Investimento Social Privado:

- Educação, cultura, esporte e saúde;
- Capacitação profissional inclusiva;
- Acesso à energia e eficiência energética; e
- 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. Também são realizadas pesquisas de opinião junto aos beneficiados para medir o grau de satisfação e de atendimento às expectativas de cada público.

Em 2015, investimos e destinamos R\$ 13,1 milhões, dos quais R\$ 9,5 milhões com recursos incentivados e R\$ 3,6 milhões com recursos próprios.

Meta	Resultado em 2015
Educar 60 mil pessoas em 2015	 Cerca de 56.500 pessoas foram envolvidas em ações de educação para o consumo consciente.

EDUCAÇÃO, CULTURA, ESPORTE E SAÚDE

ENERGIA DO BEM



O Energia do Bem é o programa de voluntariado da AES Brasil que, em 2015, envolveu 1.126 colaboradores em atividades de educação sobre o consumo eficiente e seguro da energia elétrica e campanhas de doação.

No Dia Nacional do Voluntariado, realizamos primeiro “Dia do Energia do Bem”. Mais de 5 mil pessoas, em 30 cidades em São Paulo e no Rio Grande do Sul, foram conscientizadas sobre consumo consciente de energia por meio de palestras realizadas por colaboradores da AES.

Na AES Sul, em 2015, envolvemos 175 voluntários, que realizaram 21 ações, oferecendo cerca de 600 horas de voluntariado.

CASA DE CULTURA E CIDADANIA

A Casa de Cultura e Cidadania promove atividades culturais e esportivas para crianças e jovens em sete unidades, nos estados de São Paulo e do Rio Grande do Sul.

Em 2015, 280 crianças e jovens foram atendidos diretamente pelas atividades e 25 mil pessoas participaram de apresentações e palestras realizadas na unidade de Novo Hamburgo, patrocinada pela AES Sul.

De 2011 a 2015, a AES Sul atuou como patrocinadora do projeto Casa de Cultura e Cidadania, ajudando a desenvolver crianças e jovens do bairro de Canudos, localizado a

unidade de Novo Hamburgo. Em 2016, a AES Sul deixará de patrocinar a Casa de Cultura e Cidadania de Novo Hamburgo. A reavaliação do patrocínio foi motivada pela reestruturação do Investimento Social Privado da empresa, devido a mudanças econômicas que o setor elétrico vem passando nos últimos anos e desempenho financeiro apresentado pela empresa no ano.

CONSUMO MAIS INTELIGENTE

AES Sul na Comunidade



O projeto incentiva a educação para a sustentabilidade na rede escolar pública das comunidades dos municípios que atendemos. Entre os temas abordados – sempre de forma lúdica e educativa – estão uso eficiente e seguro de energia, tratamento de resíduos, mobilidade urbana e água.

Entre os anos de 2014 e 2015, o projeto, que é itinerante, percorreu 79 municípios do Rio Grande do Sul, envolvendo mais de 87 mil estudantes e educadores por meio de peças de teatro, experimentos científicos, jogos educativos, palestras e oficinas. Em 2015, também promovemos o prêmio “Mobilização Por Uma Escola Sustentável”, que reconheceu os melhores projetos de sustentabilidade propostos para serem implementados em escolas públicas do Rio Grande do Sul. Das 64 escolas inscritas, de 36 municípios, duas foram vencedoras e receberam R\$ 10 mil cada para investir em seus projetos.

Para saber mais sobre o AES Sul na Comunidade, acesse: www.aessulnacomunidade.com.br

Recicle Mais, Pague Menos

O Recicle Mais, Pague Menos é uma iniciativa que oferece desconto na conta de energia elétrica para os clientes residenciais que entregam materiais recicláveis (papel, plástico, metal e vidro) nos pontos de coleta espalhados pela área de concessão.

O projeto contribui com o orçamento familiar dos participantes, uma vez que os clientes podem até zerar o valor da conta de luz, por meio da troca dos resíduos por bônus na conta de energia. Além disso, ao recolher e enviar para a reciclagem materiais que, se não destinados adequadamente, iriam para aterros sanitários, o Recicle Mais, Pague Menos possibilita redução nas emissões de gases de efeito estufa.

Em 2015, a ação ganhou ainda mais projeção devido ao aumento na tarifa de energia elétrica que impactou o orçamento familiar, tendo sido valorizado pelos clientes como alternativa para diminuição das despesas. Na AES Sul, o projeto está presente em três municípios da área de concessão (Canoas, São Leopoldo e Sapucaia do Sul) com cinco postos, sendo o último inaugurado em 2015.

Destaques do projeto em 2015:

- Investimento de R\$ 971 mil;
- 975 toneladas de material reciclado coletadas;
- R\$ 235 mil de desconto na fatura de energia de 4.299 clientes; (critério utilizado – clientes ativos, em 2015)
- 1.973,80 kg de CO₂e em emissões evitadas;
- O projeto gerou economia de energia equivalente a 4 milhões/kwh, que equivalem ao abastecimento de energia elétrica de 26.000 instalações de baixa renda durante 1 mês (considerando consumo de 150/kwh).

Desde o início do projeto (2013), já foram coletados mais de 2.266 toneladas de materiais recicláveis e o desconto em conta acumulado já chegou a mais de R\$ 360 mil, com 270 contas zeradas.

O projeto foi reconhecido pelo Ministério do Meio Ambiente como uma Prática de Referência em Educação Ambiental e Comunicação Social para a Gestão de Resíduos Sólidos, tendo sido inserido no Banco de Prática EducaRES.

Em 2015, também foi realizada a terceira gincana do projeto, que envolveu cerca de 300 alunos e professores da rede pública do município de São Leopoldo. O objetivo foi mobilizar as escolas de São Leopoldo em prol da conscientização e da adesão ao projeto Recicle Mais, Pague Menos, pela comunidade.

PRÊMIO EMPREENDEDOR CULTURAL

No início de 2015 foi realizada a entrega do Prêmio Empreendedor Cultural para os oito projetos premiados, abrangendo 12 municípios gaúchos (Arroio do Meio, Dois Irmãos,

Doutor Ricardo, Canoas, Lajeado, Montenegro, Morro Reuter, Novo Hamburgo, Salvador do Sul, Santa Maria, São Leopoldo, Presidente Lucena). O Prêmio viabiliza empreendimentos que promovem desenvolvimento humano, aprendizado comunitário, intercâmbio de conhecimento, cultura de paz e consciência socioambiental.

As proposições premiadas são dos segmentos de artes cênicas, artes integradas, artes visuais, culturas populares, música, pesquisa e documentação, tradição e folclore, e foram selecionadas por duas comissões de avaliação que analisaram os aspectos técnicos e transversais das 42 iniciativas inscritas.

Os projetos foram realizados ao longo de 2015 beneficiando cerca de 5.500 mil pessoas.

Mais informações: www.premioempreendedorcultural.com.br

CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL INCLUSIVA

Dentre os programas de Capacitação Profissional Inclusiva destacam-se: **Banco de Eletricistas e Programa de Menores Aprendizizes**. (ver mais no capítulo [Desenvolvimento de Colaboradores](#)). Os programas tem como objetivo a capacitação profissional de jovens e adultos para atuarem no mercado de trabalho. Além de capacitar mais do que a mão de obra necessária para atuação na empresa, contribuindo com a formação profissional do estado do Rio Grande do Sul, boa parte das pessoas que participam dos programas são aproveitados na empresa.

ACESSO À ENERGIA E EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

GRI G4 EC7 / EC8

Por meio do Programa de Eficiência Energética, desenvolvemos projetos para combater e evitar desperdícios de energia elétrica junto a nossos clientes, sejam eles indivíduos ou organizações. Seguindo uma determinação da ANEEL, destinamos 0,5% de nossa receita líquida anual para essa finalidade.

Meta	Resultado em 2015
Ampliar acesso à energia elétrica regularizada para 8 mil famílias de comunidades de baixa renda até 2019	 <p>A regularização de ligações informais beneficiou 2.890 mil famílias no ano</p>
Contribuir para a redução de 48,5 mil MWh do consumo de energia elétrica dos clientes até 2019	 <p>Por meio dos projetos de eficiência energética, regularização e educação contribuimos para reduzir 4.375 MWh no consumo anual de energia elétrica pelos clientes</p>

Promovemos o uso eficiente da energia elétrica por meio da regularização de ligações informais em comunidades de baixa renda – no programa Transformação de Consumidores em Clientes – e de projetos educacionais com foco no consumo consciente, como o AES Sul na Comunidade e o Recicle Mais, Pague Menos.

TRANSFORMAÇÃO DE CONSUMIDORES EM CLIENTES



O programa tem como objetivo principal promover o acesso regular à energia elétrica pela população de baixa renda nos municípios que atendemos, contribuindo para a redução de perdas comerciais. 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. 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.

Resultados de 2015:

- 2.890 famílias beneficiadas
- Ações de eficiência energética geraram uma economia de energia de 375 MWh para os clientes
- Incremento médio de 433,5 MWh/mês, ou aproximadamente 5,2 GWh/ano na energia elétrica faturada com regularização de 2.890 unidades consumidoras
- Receitas adicionais de cerca de R\$ 3,64 milhões
- Investimento de R\$ 4.545.198,42

Números do Transformação de Consumidores em Clientes	2013	2014	2015
Consumidores regularizados	1.498	1.920	2.890
Substituição de lâmpadas	62.017	116.576	21.407
Substituição de geladeiras	1.000	1.929	924
Chuveiros econômicos instalados	2.051	4.368	1.381
Reformas internas em residências	303	922	335
Coletores solares instalados	42	195	163

PROJETO EFICIÊNCIA SOLIDÁRIA

Em 2015 iniciamos o projeto Eficiência Solidária, selecionado por meio de Chamada Pública de Projetos de Eficiência Energética da AES Sul. O projeto tem como objetivo promover a eficiência energética de clientes residenciais por meio da substituição de lâmpadas incandescentes por lâmpadas LED. Para cada lâmpada trocada é realizado uma doação de R\$ 2,00 do cliente beneficiado para uma instituição de caridade.

O município escolhido para receber o projeto foi Santa Cruz do Sul. Entre outubro e dezembro de 2015, foram investidos R\$ 717 mil para substituir 33.628 lâmpadas, o que beneficiou 7.046 clientes e contribuiu para a arrecadação de R\$ 67.256,00 – valor doado para o Instituto Humanitas Fraternidade, que desenvolve um trabalho junto à população em situação de vulnerabilidade e risco social.

EFICIENTIZAÇÃO DE HOSPITAIS PÚBLICOS

Em 2015 realizamos também um projeto de eficiência energética no Hospital de Montenegro, investindo R\$ 296 mil na substituição dos sistemas de iluminação e de condicionamento de ar nas instalações do hospital.

INFLUÊNCIA SOCIAL

No tema influência social apoiamos duas organizações: **Fundação Gerações**, composta por grandes empresas do Rio Grande do Sul que tem a missão de fomentar ações voltadas para a qualificação de organizações do terceiro setor. E a **Fundação Abrinq**, que promove ações e projetos em defesa dos direitos das crianças e adolescentes.

PRINCIPAIS INVESTIMENTOS SOCIAIS PRIVADOS EM 2015

GRI G4-EC4

[Clique aqui](#) para ver o Balanço Social Ibase 2015 da AES Sul.

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

Linha de atuação: educação, cultura, esporte e saúde					
Projeto	Descrição	Área de influência	Número estimado de beneficiados	Recursos investidos (R\$)	Origem dos recursos
AES Sul na Comunidade	Projeto de educação sobre o uso seguro e eficiente da energia elétrica, água, resíduo e mobilidade urbana, em ações que incluem atividades lúdicas, oferecidas em oficinas e peças teatrais.	79 municípios da área de concessão da AES Sul	42.783	R\$ 2.053.548,70	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,	Novo Hamburgo	280 diretos, nas atividades diárias, e 25 mil indiretos, por meio da participação em palestras, cursos e apresentações	R\$ 100.000,00	Recursos próprios

cultura, cidadania, qualidade de vida e geração de renda, principalmente para as comunidades de baixa renda.					
Prêmio Empreendedor Cultural	Edital para projetos culturais de diversos segmentos com o objetivo de fomentar formas inovadoras de empreender cultura.	12 municípios da área de concessão	5.500 mil pessoas diretamente	R\$ 200.000,00	Recursos próprios
Recicle Mais, Pague Menos	Projeto que possibilita o cliente residencial trocar resíduos recicláveis por bônus na conta de energia.	Municípios de Canoas, São Leopoldo e Sapucaia do Sul	4.981 (clientes cadastrados)	R\$ 971.274,37	Recursos incentivados – Programa de Eficiência Energética
Restauração Casa das Artes	Restauração do prédio histórico e centro cultural Casa das Artes	Município de Novo Hamburgo	Não estimado	R\$ 488.800,00	Recurso próprio e incentivado – Lei Rouanet
Museu Getúlio Vargas	Inauguração da restauração histórica da casa de Getúlio Vargas	Município de São Borja	Não estimado	R\$ 102.662,00	Recurso próprio
Campanha midiática de Uso Consciente e Seguro de energia	Campanha em mídia para falar sobre o consumo seguro e eficiente de energia elétrica.	Municípios da área de concessão	Não estimado	R\$ 1.269.534,62	Recursos próprio e incentivado – Programa de 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	Área de concessão da AES Sul	603 participantes	R\$ 2,7 milhões	Recurso Próprio

atender a demanda profissional do setor.					
Linha de atuação: acesso à energia e eficiência energética					
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 à energia elétrica por meio do processo de regularização das ligações informais e troca de equipamentos elétricos de maior eficiência energética	Toda a área de concessão da AES Sul	2.890 famílias regularizadas, aproximadamente e 11.560 pessoas	R\$ 4,5 milhões	Recursos incentivados – Programa de Eficiência Energética
Edital de Eficiência Energética	Projetos que visam a eficiência energética, incluindo o projeto Eficiência Solidária	Área de concessão	7.046 pessoas	R\$ 717.157,00	Recurso Incentivado – Eficiência Energética
Eficientização de Hospitais	Troca de equipamentos elétricos de maior eficiência energética, visando ao fornecimento de energia elétrica segura e	Montenegro	Não estimado	R\$ 296.440,00	Recurso Incentivado – Eficiência Energética

confiável em hospitais públicos					
Linha de atuação: influência social					
Projeto	Descrição	Área de influência	Número estimado de beneficiados	Recursos investidos (R\$)	Origem dos recursos
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\$ 12.861,00	Recursos próprios
Outros	Patrocínios	Rio Grande do Sul	Não estimado	R\$ 90.800	Recursos próprios

BALANÇO SOCIAL IBASE

Balço Social Anual / 2015
AES Sul


1 - Base de Cálculo		2015 Valor (Mil reais)			2014 Valor (Mil reais)		
Recursos líquida (RL)		3.265.691			2.679.272		
Resultado operacional (RO)		126.706			275.095		
Folha de pagamento bruta (FPB)**		-160.404			-113.742		
2 - Indicadores Sociais Internos		Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação		21.177	-13,20%	0,65%	14.810	-13,02%	0,55%
Encargos sociais compulsórios		-33.403	20,82%	-1,02%	26.339	-23,16%	0,98%
Providência privada		4.888	-3,05%	0,15%	4.164	-3,66%	0,16%
Saúde		10.634	-6,63%	0,33%	8.573	-7,54%	0,32%
Segurança e saúde no trabalho		19.586	-12,21%	0,60%	8.743	-7,69%	0,33%
Educação		3908	-2,44%	0,12%	285	-0,25%	0,01%
Cultura		0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Capacitação e desenvolvimento profissional		95	-0,06%	0,00%	625	-0,55%	0,02%
Crachas ou auxílio-crache		343	-0,21%	0,01%	293	-0,26%	0,01%
Participação nos lucros ou resultados		17.459	-10,88%	0,53%	9.499	-8,35%	0,35%
Outros		0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Total - Indicadores sociais internos		25.101	-15,65%	0,77%	73.931	-64,47%	2,74%
3 - Indicadores Sociais Externos		Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Educação		6.705	5,29%	0,21%	3.744	1,36%	0,14%
Cultura		811	0,64%	0,02%	220	0,08%	0,01%
Saúde e saneamento		0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Esporte		0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Crachas		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		5.591	4,41%	0,17%	8.508	3,09%	0,32%
Total das contribuições para a sociedade		13.107	10,34%	0,40%	12.472	4,53%	0,47%
Tributos (exccluídos encargos sociais)		924.937	729,99%	28,32%	713.804	259,48%	26,54%
Total - Indicadores sociais externos		938.044	740,33%	28,72%	726.276	264,01%	27,11%
4 - Indicadores Ambientais		Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa		17.400	13,73%	0,53%	10.942	3,98%	0,41%
Investimentos em programas e/ou projetos externos		-	0,00%	0,00%	-	0,00%	0,00%
Total dos investimentos em meio ambiente		17.400	13,73%	0,53%	10.942	3,98%	0,41%
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%; () não possui metas; () cumpre de 51 a 75%; () cumpre de 0 a 50%; (X) cumpre de 76 a 100%; () cumpre de 0 a 50%; (X) cumpre de 76 a 100%.							
5 - Indicadores do Corpo Funcional		2015			2014		
Nº de empregados(as) ao final do período		2.355			1.635		
Nº de admissões durante o período		328**			328		
Nº de empregados(as) reintegrados(as)		959			1.372		
Nº de estagiários(as)		53			39		
Nº de empregados(as) acima de 45 anos		198			174		
Nº de mulheres que trabalham na empresa		294			270		
% de cargos de chefia ocupados por mulheres		20			24		
Nº de negros(as) que trabalham na empresa		155			76		
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)		3			0		
Nº de pessoas com deficiência ou necessidades especiais		35			35		
6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial		2015			2014		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa		55,7			54,4		
Número total de acidentes de trabalho		16			16		
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: 8.447**	no Procon: 319	na Justiça: 3315	na empresa: 12.007**	no Procon: 145	na Justiça: 3349
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:		na empresa: 91,32%	no Procon: 100%	na Justiça: 34%	na empresa: 99,87%	no Procon: 100%	na Justiça: 29%
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):		Em 2015: 2.667.940			Em 2014: 1.340.492		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):		Governo: 80,2%; Colaboradores: 6,7%; Terceiros: 12,6%; Acionistas: -0,2%;			Governo: 80,2%; Colaboradores: 9,8%; Terceiros: 4,9%; Acionistas: 15,7%;		
7 - Outras Informações							

**As reclamações "na empresa" contabilizam apenas o controle da Ouvidoria. ** número reviso em relação à publicação anterior.

***Valor difere do Relatório de Administração, devido a ajuste realizado posteriormente.

SOBRE O RELATÓRIO

GRI G4-28 / G4-31 / G4-32 / G4-21

Pelo 10º ano consecutivo, a AES Sul publica seu relatório de sustentabilidade pautado pelas diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI). Neste documento, abordamos as principais realizações da empresa de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2015. Para orientar a elaboração deste relatório, seguimos a versão G4 das diretrizes GRI, aderindo à opção Essencial.

Também continuamos a avançar na aplicação dos princípios de Relato Integrado, iniciativa da qual a AES Brasil faz parte desde 2012. Entendemos 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. Por isso, realizamos a disseminação de conceitos ligados à criação e proteção de valor sustentável por meio das iniciativas do Programa de Educação para a Sustentabilidade e da incorporação de critérios a processos da organização, visando uma análise mais integrada para a tomada de decisão. Um dos principais produtos do trabalho de fomento do pensamento e gestão integrados na empresa é o modelo de criação de valor apresentado neste relatório. Além disso, 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.

Em 2015 apresentamos novamente o relatório em formato online, além da versão em PDF, de forma a permitir facilidade de navegação entre os capítulos e conectividade entre informações.

Dúvidas, sugestões e críticas a respeito do conteúdo do relatório podem ser encaminhadas para a Gerência de Sustentabilidade da AES Brasil, por meio do e-mail sustentabilidade@aes.com.

VERIFICAÇÃO EXTERNA

GRI G4-33

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

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

ANÁLISE DE MATERIALIDADE

GRI G4-18 / G4-19 / G4-20 / G4-21

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 2015, realizamos uma atualização do processo de análise de materialidade do relatório anterior. Desde 2014, integramos na análise as informações obtidas a partir do processo de engajamento de públicos de relacionamento da AES Brasil, conforme descrito no capítulo sobre o tema. Dessa forma, visamos ao maior alinhamento de processos de escuta, gestão, engajamento e comunicação junto aos nossos diferentes públicos.

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

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

- Contexto da sustentabilidade para a AES Sul no ano, a partir da análise de aspectos que repercutiram na imprensa durante o período coberto pelo relatório;
- Mapeamento de requisitos e expectativas dos públicos de relacionamento.

Etapa 2: análise de materialidade dos aspectos:

- Definição de critérios de priorização de aspectos 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.

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

- Revisão da matriz de materialidade de 2014, com base nos resultados da etapa 2, 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				Ética e transparência Qualidade no fornecimento de energia Segurança Tarifa de energia Relacionamento com clientes	
	4			Mudanças climáticas	Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores Retorno sobre investimentos Relacionamento com Poder Público	
	3			Consumo consciente Desenvolvimento de comunidades	Desenvolvimento e relacionamento com fornecedores	
	2			Inovação	Governança	
	1					
		1	2	3	4	5
Relevância para AES Sul						
<p>Legenda - aspectos priorizados:</p> <p>Impactos ocorrem dentro da organização, para o público de colaboradores.</p> <p>Impactos ocorrem dentro da organização, para o público de colaboradores próprios, e fora, para ao menos um dos demais públicos de relacionamento.</p>						

Neste relatório, os aspectos priorizados são abordados de forma mais específica ao longo dos capítulos, conforme a tabela:

Aspectos	Capítulos – Relatório 2015
Ética e transparência	Todos; Governança Corporativa
Qualidade no fornecimento de energia	Satisfação do cliente / Qualidade operacional
Segurança	Segurança
Tarifa de energia	Contexto, Satisfação do cliente / Atendimento ao cliente
Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores	Engajamento de públicos de relacionamento / Colaboradores
Relacionamento com clientes	Satisfação do cliente / Atendimento a clientes
Retorno sobre investimentos	Eficiência no uso de recursos e disciplina na execução
Desenvolvimento e relacionamento com fornecedores	Engajamento de públicos de relacionamento / Fornecedores
Mudanças climáticas	Eficiência no uso de recursos e disciplina na execução / Mudanças climáticas, Satisfação do cliente / Qualidade operacional
Relacionamento com poder público	Engajamento de públicos de relacionamento / Comunidades, Satisfação do cliente / Qualidade operacional / Atendimento a clientes
Consumo consciente	Engajamento de públicos de relacionamento / Comunidades
Desenvolvimento de comunidades	Engajamento de públicos de relacionamento / Comunidades

PACTO GLOBAL

Desde 2009, a AES Sul é signatária do Pacto Global das Nações Unidas e adota, apoia e promove dez princípios básicos e universais.

Neste relatório, reportamos as informações relacionadas a cada um deles por conforme tabela a seguir:

10 PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL	Onde encontrar informações no relatório
Direitos humanos	
1. As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecimentos internacionalmente; e	Engajamento de públicos de relacionamento – Colaboradores – Compromisso com direitos humanos
2. Assegurar-se de sua não participação em violação destes direitos.	Engajamento de públicos de relacionamento – Colaboradores – Compromisso com direitos humanos
Trabalho	
3. As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva;	Engajamento de públicos de relacionamento – Colaboradores – Introdução <i>100% dos colaboradores da empresa estão cobertos por acordos de negociação coletiva.</i>
4. A eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório;	Engajamento de públicos de relacionamento * Colaboradores – Compromisso com direitos humanos * Fornecedores – Gestão de riscos na cadeia
5. A abolição efetiva do trabalho infantil; e	Engajamento de públicos de relacionamento * Colaboradores – Compromisso com direitos humanos * Fornecedores – Gestão de riscos na cadeia
6. Eliminar a discriminação no emprego.	Engajamento de públicos de relacionamento – Colaboradores – Introdução / Compromisso com direitos humanos
Meio ambiente	
7. As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais;	Eficiência no uso de recursos e disciplina na execução – Ecoeficiência / Mudanças climáticas
8. Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental; e	Eficiência no uso de recursos e disciplina na execução – Ecoeficiência / Mudanças

climáticas	
9. Incentivar o desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis.	Planejamento Estratégico Sustentável – Inovação
Contra a corrupção	
10. As empresas devem combater a corrupção em todas as duas formas, inclusive extorsão e propina.	Estratégia e Governança – Governança Corporativa – Ética e Compliance

CARTA DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA



KPMG Financial Risk & Actuarial Services Ltda.
Rua Arquiteto Olavo Redig de Campos, 105, 6º andar - Torre A
04711-904 - São Paulo/SP - Brasil
Caixa Postal 79518
04707-970 - São Paulo/SP - Brasil

Telephone 55 (11) 3940-1500
Fax 55 (11) 3940-1501
Internet www.kpmg.com.br

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes

Ao Conselho de Administração, Acionistas e Demais Partes Interessadas
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 2015 da AES Sul, relativas ao ano findo em 31 de dezembro de 2015.

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 2015 de acordo com as Diretrizes para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI (GRI-G4)*, com o suplemento setorial “*GRI Electric Utilities Sector Supplement*” 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 2015, 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 2015, 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 2015, 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 2015, 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 2015 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 2015, 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 2015 da AES Sul. Esta análise definiu os indicadores a serem testados em detalhe;
- (b) entendimento e análise das informações divulgadas em relação à forma de gestão dos aspectos materiais;
- (c) análise dos processos para a elaboração do Relatório de Sustentabilidade 2015 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)*;
- (d) 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 2015;
 - análise de evidências que suportam as informações divulgadas;
 - visitas aos escritórios da AES Sul para aplicação destes procedimentos, assim como dos itens (b) e (c);
- (e) 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;
- (f) 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 2015.

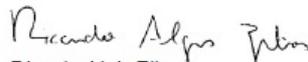
Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos 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

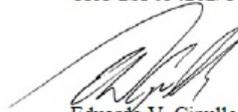
Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2015 da AES Sul, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as Diretrizes para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI (GRI-G4)*, com o suplemento setorial "*GRI Electric Utilities Sector Supplement*" e com os registros e arquivos que serviram de base para a sua preparação.

São Paulo, 11 de março de 2016

KPMG Financial Risk & Actuarial Services Ltda.


Ricardo Algis Zibas

KPMG Assessores Ltda.
CRC 2SP034262/O-4 F-SP


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

ÍNDICE REMISSIVO GRI

GRI G4-34

Opção “de acordo” – Essencial

CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS		
Indicador e Descrição		Onde encontrar / Resposta
ESTRATÉGIA E ANÁLISE		
G4-1	Mensagem do Presidente	Mensagem do Presidente
PERFIL ORGANIZACIONAL		
G4-3	Nome da organização	Nome fantasia: AES Sul Razão social: AES Sul Distribuidora Gaúcha de Energia S.A.
G4-4	Principais marcas, produtos e/ou serviços	Sobre a Empresa
G4-5	Localização da sede da organização	Porto Alegre, Rio Grande do Sul
G4-6	Países em que a organização opera e em que suas principais operações estão localizadas	Sobre a Empresa
G4-7	Tipo e natureza jurídica da propriedade	Companhia de capital privado
G4-8	Mercados atendidos	Sobre a Empresa
G4-9	Porte da organização	Sobre a Empresa
G4-10	Total de trabalhadores por tipo de emprego, contrato de trabalho, gênero e região	Engajamento de públicos de relacionamento - Colaboradores
G4-11	Relate o percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva.	100%
G4-12	Descreva a cadeia de fornecedores da organização	Engajamento de públicos de relacionamento - Fornecedores
G4-13	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório	Engajamento de públicos de relacionamento - Colaboradores
G4-14	Relate se e como a organização adota a abordagem ou princípio da precaução	Estratégia – Gestão de riscos
G4-15	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente	http://aesbrasil sustentabilidade.com.br/pt/compromissospublicos
G4-16	Participação em associações e/ou organismos nacionais/ internacionais	Engajamento de públicos de relacionamento
EU1	Capacidade instalada (MW), por fonte de energia e sistema regulatório	Sobre a Empresa
ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES		
G4-17	Liste todas as entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização	O relatório de sustentabilidade cobre as mesmas entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas da empresa.
G4-18	Processo para definição do conteúdo e limite do relatório	Sobre o Relatório – Análise de Materialidade
G4-19	Liste todos os aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.	Sobre o Relatório – Análise de Materialidade
G4-20	Para cada Aspecto material, relate o Limite do Aspecto dentro da organização	Sobre o Relatório – Análise de Materialidade
G4-21	Para cada Aspecto material, relate seu limite fora da organização	Sobre o Relatório – Análise de Materialidade
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.
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.
ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS		
G4-24	Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização.	Engajamento de públicos de relacionamento

G4-25	Base para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar.	Engajamento de públicos de relacionamento
G4-26	Abordagens para o engajamento dos stakeholders.	Engajamento de públicos de relacionamento
G4-27	Principais temas e preocupações levantados por meio do engajamento dos stakeholders	Engajamento de públicos de relacionamento
PERFIL DO RELATÓRIO		
G4-28	Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas.	Sobre o Relatório
G4-29	Data do relatório anterior mais recente	Fevereiro de 2015
G4-30	Ciclo de emissão de relatórios	Anual
G4-31	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo	Sobre o Relatório
G4-32	Tabela que identifica a localização das informações no relatório	Índice remissivo GRI
G4-33	Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório.	Sobre o Relatório
GOVERNANÇA		
G4-34	Estrutura de governança da organização, incluindo comitês do alto órgão de governança	Governança Corporativa – Estrutura de Governança
ÉTICA E INTEGRIDADE		
G4-56	Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes.	Sobre o Relatório Governança Corporativa – Ética e Compliance

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS		
Indicador e Descrição	Onde encontrar / Resposta	Tema material relacionado
CATEGORIA ECONÔMICA		
Desempenho econômico		
G4-DMA Forma de gestão	<ul style="list-style-type: none"> Eficiência no uso de recursos e disciplina na execução – Desempenho econômico-financeiro 	Retorno sobre investimentos, Mudanças climáticas, Desenvolvimento de comunidades
G4-EC1 Valor econômico direto gerado e distribuído	<ul style="list-style-type: none"> Eficiência no uso de recursos e disciplina na execução – Desempenho econômico-financeiro 	Retorno sobre investimentos
G4-EC2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	<ul style="list-style-type: none"> Satisfação do cliente – Qualidade operacional Eficiência no uso de recursos e disciplina na execução - Mudanças climáticas 	Mudanças climáticas
G4-EC4 Ajuda financeira significativa recebida do governo	<ul style="list-style-type: none"> Engajamento de públicos de relacionamento – Comunidades 	Desenvolvimento de comunidades
Disponibilidade e confiabilidade		
G4-DMA Forma de gestão	<ul style="list-style-type: none"> Satisfação do cliente – Qualidade operacional / Expansão da rede 	Qualidade no fornecimento de energia
Gerenciamento pelo lado da demanda		
G4-DMA Forma de gestão	<ul style="list-style-type: none"> Engajamento de públicos de relacionamento – Comunidades - Acesso à energia e eficiência energética 	Consumo consciente, Desenvolvimento de comunidades

Pesquisa e desenvolvimento		
G4-DMA Forma de gestão	<ul style="list-style-type: none"> Estratégia – Inovação Satisfação do cliente – Qualidade operacional 	-
Presença no mercado		
G4-DMA Forma de gestão	<ul style="list-style-type: none"> Eficiência no uso de recursos e disciplina na execução - Redução de perdas 	Desenvolvimento de comunidades
EU12 - Perda na transmissão e distribuição em percentual do total de energia (%).	<ul style="list-style-type: none"> Eficiência no uso de recursos e disciplina na execução - Redução de perdas 	Desenvolvimento de comunidades
Impactos econômicos indiretos		
G4-DMA Forma de gestão	<ul style="list-style-type: none"> Satisfação do cliente – Expansão e melhorias no sistema Engajamento de públicos de relacionamento - Comunidades 	Relacionamento com poder público, Consumo consciente, Desenvolvimento de comunidades
G4-EC7 Impacto de investimentos em infraestrutura oferecidos para benefício público	<ul style="list-style-type: none"> Engajamento de públicos de relacionamento – Comunidades - Acesso à energia e eficiência energética 	Relacionamento com poder público, Consumo consciente, Desenvolvimento de comunidades
G4-EC8 Descrição de impactos econômicos indiretos significativos	<ul style="list-style-type: none"> Engajamento de públicos de relacionamento - Comunidades 	Relacionamento com poder público, Consumo consciente, Desenvolvimento de comunidades
CATEGORIA AMBIENTAL		
Energia		
G4-DMA Forma de gestão	<ul style="list-style-type: none"> Eficiência no uso de recursos e disciplina na execução – Gestão ambiental 	-
G4-EN3 Consumo de energia dentro da organização	<ul style="list-style-type: none"> Eficiência no uso de recursos e disciplina na execução – Gestão ambiental 	-
Água		
G4-DMA Forma de gestão	<ul style="list-style-type: none"> Eficiência no uso de recursos e disciplina na execução – Gestão ambiental 	-
G4-EN8 Total de água retirada por fonte	<ul style="list-style-type: none"> Eficiência no uso de recursos e disciplina na execução – Gestão ambiental 	-
Emissões		
G4-DMA Forma de gestão	<ul style="list-style-type: none"> Eficiência no uso de recursos e disciplina na execução – Mudanças climáticas 	Mudanças climáticas
G4-EN15 Emissões diretas de gases de efeito estufa	<ul style="list-style-type: none"> Eficiência no uso de recursos e disciplina na execução – Mudanças climáticas 	Mudanças climáticas
G4-EN16 Emissões indiretas de gases de efeito estufa provenientes da aquisição de energia	<ul style="list-style-type: none"> Eficiência no uso de recursos e disciplina na execução – Mudanças climáticas 	Mudanças climáticas
G4-EN17 Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa	<ul style="list-style-type: none"> Eficiência no uso de recursos e disciplina na execução – Mudanças climáticas 	Mudanças climáticas
Efluentes e resíduos		
G4-DMA Forma de gestão	<ul style="list-style-type: none"> Eficiência no uso de recursos e disciplina na execução – Gestão ambiental 	-
G4-EN23 Peso total de resíduos, discriminado por tipo	<ul style="list-style-type: none"> Eficiência no uso de recursos e disciplina na execução – Gestão 	-

e método de disposição	ambiental	
G4-EN24 Número e volume total de derramamentos significativos	• Eficiência no uso de recursos e disciplina na execução – Gestão ambiental	-
Produtos e serviços		
G4-DMA Forma de gestão	• Eficiência no uso de recursos e disciplina na execução – Gestão ambiental	-
G4-EN27 Iniciativas para mitigar os impactos ambientais	• Eficiência no uso de recursos e disciplina na execução – Gestão ambiental	-
Conformidade		
G4-DMA Forma de gestão	• Eficiência no uso de recursos e disciplina na execução – Gestão ambiental	-
G4-EN29 Valor de multas e número total de sanções resultantes de não conformidade com leis	• Eficiência no uso de recursos e disciplina na execução – Gestão ambiental	-
Geral		
G4-DMA Forma de gestão	• Eficiência no uso de recursos e disciplina na execução – Gestão ambiental	-
G4-EN31 Total de investimentos e gastos com proteção ambiental	• Eficiência no uso de recursos e disciplina na execução – Gestão ambiental	-
CATEGORIA SOCIAL – PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE		
Emprego		
G4-DMA Forma de gestão	• Engajamento de públicos de relacionamento - Colaboradores	Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores, Segurança
G4-LA1 Número total e taxas de novas contratações e rotatividade de empregados	• Engajamento de públicos de relacionamento - Colaboradores	Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores
EU17 - Dias trabalhados por terceiros envolvidos em atividades de construção, operação e manutenção.	• Segurança – Segurança da força de trabalho	Segurança
EU18 - Porcentagem de trabalhadores terceirizados e sub-contratados submetidos a treinamento relevante de saúde e segurança	• Segurança – Segurança da força de trabalho	Segurança
Saúde e segurança no trabalho		
G4-DMA Forma de gestão	• Segurança	
G4-LA5 Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde	• Segurança – Segurança da força de trabalho	Segurança
G4-LA6 Taxas de lesões, doenças ocupacionais e dias perdidos	• Segurança – Segurança da força de trabalho	Segurança
Treinamento e educação		
G4-DMA Forma de gestão	• Engajamento de públicos de relacionamento - Colaboradores	Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores
G4-LA9 Média de horas de treinamento por ano	• Engajamento de públicos de relacionamento - Colaboradores	Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores
G4-LA10 Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua	• Engajamento de públicos de relacionamento - Colaboradores	Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores
G4-LA11 Percentual de empregados que recebem análises de desempenho	• Engajamento de públicos de relacionamento - Colaboradores	Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores

CATEGORIA SOCIAL – RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO		
Acesso		
G4-DMA Forma de gestão	<ul style="list-style-type: none"> Satisfação do cliente – Qualidade operacional 	Qualidade no fornecimento de energia
EU28 - Frequência das interrupções no fornecimento de energia (FEC).	<ul style="list-style-type: none"> Satisfação do cliente – Qualidade operacional 	Qualidade no fornecimento de energia
EU29 - Duração média das interrupções no fornecimento de energia (DEC).	<ul style="list-style-type: none"> Satisfação do cliente – Qualidade operacional 	Qualidade no fornecimento de energia
Saúde e segurança do cliente		
G4-DMA Forma de gestão	<ul style="list-style-type: none"> Segurança 	Segurança
EU25 - Número de acidentes e óbitos de usuários do serviço envolvendo bens da empresa, entre os quais decisões e acordos judiciais, além de casos judiciais pendentes relativos a doenças.	<ul style="list-style-type: none"> Segurança – Segurança da população 	Segurança
Rotulagem de produtos e serviços		
G4-DMA Forma de gestão	<ul style="list-style-type: none"> Satisfação do cliente 	Relacionamento com clientes
G4-PR5 Resultados de pesquisas medindo a satisfação do cliente	<ul style="list-style-type: none"> Satisfação do cliente 	Relacionamento com clientes
Conformidade		
G4-DMA Forma de gestão	<ul style="list-style-type: none"> Satisfação do cliente – Qualidade operacional / Atendimento ao cliente 	Qualidade no fornecimento de energia, Relacionamento com clientes
G4-PR9 Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços	<ul style="list-style-type: none"> Satisfação do cliente – Qualidade operacional / Atendimento ao cliente 	Qualidade no fornecimento de energia, Relacionamento com clientes
Combate à corrupção		
G4-DMA Forma de gestão	<ul style="list-style-type: none"> Governança Corporativa – Ética e Compliance 	Ética e transparência, Governança
G4-SO3 Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados	<ul style="list-style-type: none"> Governança Corporativa – Ética e Compliance <p><i>A empresa não consolida o número total de transações para cálculo de percentual de transações submetidas a avaliação de riscos relacionados à corrupção. Os riscos identificados podem ser de natureza reputacional ou riscos de compliance, sendo o teor desses de caráter confidencial.</i></p>	Ética e transparência, Governança
Planejamento e resposta a desastres/emergências		
G4-DMA Forma de gestão	<ul style="list-style-type: none"> Satisfação do cliente – Qualidade operacional / Plano Safra 	Qualidade no fornecimento de energia

CRÉDITOS

COORDENAÇÃO GERAL

Paulo Camillo Vargas Penna

Vice-Presidência de Relações Institucionais, Comunicação e Sustentabilidade

COORDENAÇÃO DE CONTEÚDO

Patricia Byington

Especialista em Sustentabilidade AES Brasil

Paula Fagundes de Lima

Gerência de Sustentabilidade AES Sul

Taiana Messias Vanzellotti

Analista de Sustentabilidade AES Sul

REDAÇÃO E EDIÇÃO

RICCA RI

TRADUÇÃO

RICCA RI

PROJETO GRÁFICO, PROGRAMAÇÃO E PRODUÇÃO VISUAL

RICCA RI

FOTOGRAFIA

Rafael Koga

Melhor Imagem