

Seeding Energies

Relatório Anual de Sustentabilidade
Enel Brasil 2016





Seeding Energies

Relatório Anual de Sustentabilidade

Enel Brasil 2016

Sumário

Mensagem da Administração | 04

Conhecendo a Enel | 06

Quem somos | **08**

Governança corporativa e conduta ética | **24**

Definindo prioridades | 34

Engajamento das partes interessadas | **40**

Criação de valor e capitais | **42**

Estratégia e Plano de Sustentabilidade | 44

Avanços do Plano em 2016 | **46**

Plano de Sustentabilidade 2017-2019 | **49**

Nosso desempenho | 54

Relacionamento responsável com as comunidades | **56**

Nossas pessoas | **66**

Inovação e eficiência operacional | **73**

Nossos clientes | **80**

Nossos fornecedores | **85**

Ecoeficiência nas operações | **87**

Anexos | 95

Indicadores de Desempenho GRI | **96**

Sumário de conteúdo GRI | **106**

Carta da Auditoria Externa | **113**

Informações Corporativas | **115**



O ano de 2016 foi muito importante para a Enel no Brasil e no mundo. Foi o ano em que decidimos unificar nossa marca de forma global, e o Brasil foi o segundo país na América Latina a passar por esse processo. O compromisso do grupo é usar a energia como instrumento de transformação da sociedade, e uma identidade única reafirma essa visão global com todos os nossos públicos no país: clientes, colaboradores, fornecedores, comunidades, parceiros e demais grupos envolvidos no mercado de energia elétrica.

Cada vez mais vivemos em um ambiente aberto, em constante mutação, e isso tem levado a empresa a se tornar um espaço de colaboração. Estamos consolidando no país o posicionamento global do grupo, baseado na plataforma Open Power – que se traduz em abrir nossa energia para cada vez mais pessoas, mais usos, novas tecnologias e mais parcerias. A integração da Enel Green Power Brasil, subsidiária brasileira de energias renováveis do grupo Enel, em uma gestão unificada no país, foi uma decisão decorrente dessa estratégia. A opção preferencial por projetos de geração limpa, como hidrelétricas de pequeno e médio porte e plantas solares e eólicas, reforça a decisão de contribuir com a construção de uma matriz energética ainda mais sustentável para o Brasil. Essa plataforma é baseada

também em inovação, que na empresa é fomentada em diversas iniciativas de cultura interna e novos projetos nas áreas de medição inteligente, microrredes, mobilidade elétrica e digitalização.

O ano também exigiu resiliência, diante da prolongada crise que o país enfrenta. O setor sofreu o impacto da economia em recessão com crescimento negativo. A redução do mercado de energia elétrica em todos os segmentos e queda na renda familiar elevaram os níveis de inadimplência e perdas comerciais, impactando negativamente o resultado consolidado das nossas distribuidoras. Mesmo diante dessas dificuldades, a Enel Brasil alcançou um Ebitda de R\$ 1,8 bilhão, R\$ 120 milhões superior ao apresentado em 2015, e um lucro líquido de R\$ 719 milhões, 22% acima do ano anterior. Esse resultado foi obtido em virtude da diversidade de nossa carteira de ativos no Brasil, que teve performance positiva nos negócios de geração e transmissão. Apesar do cenário macroeconômico complexo, continuamos com a estratégia de crescimento no país, encerrando o ano como vencedora do Leilão realizado pelo Programa Nacional de Desestatização – PND, para aquisição da CELG Distribuição S.A. – CELG-D. Isso reafirma o compromisso do grupo Enel no Brasil, que, além

de crescer, nos últimos três anos, tem investido 12% dos recursos globais no Brasil, frente a um Ebitda gerado de 4% comparado ao total alcançado pelo grupo no mundo. Desses investimentos, 62% foram aplicados na construção de novos parques solares e eólicos no país por meio da Enel Green Power.

Do ponto de vista operacional, o ano foi de melhorias e de investimentos recorde nas distribuidoras, com um aporte de R\$ 1,5 bilhão, 16,6% acima do ano anterior. Com o foco em qualidade, esses investimentos incluíram a extensão de rede para atender 217 mil novos consumidores e a instalação de 1.066 novos equipamentos de telecontrole. A Enel Distribuição Ceará (nova marca da Coelce), mesmo reconhecida mais uma vez com o prêmio de melhor distribuidora do país pela Associação Brasileira de Distribuidoras de Energia Elétrica – Abradee, avançou nos seus indicadores de qualidade, reduzindo 3,4 horas no tempo de duração de interrupção do serviço (DEC). Também conquistamos progressos nos índices da Enel Distribuição Rio (nova marca da Ampla), com redução de 5,5 horas nesse mesmo indicador, fruto do grande plano de investimentos que visa elevar os níveis de qualidade da empresa e promover a digitalização da rede.

Essa estratégia de modernização visa transformar toda a estrutura do negócio, trazendo grandes oportunidades de projetos em energia com a Enel Soluções, em especial na geração distribuída e oferta a novos produtos e serviços, inclusive para clientes que não possuem conta bancária mas que podem acessá-los por meio de nossas faturas de energia.

Prosseguimos assegurando mais eficiência operacional às nossas geradoras e transmissora, possibilitando uma operação mais sustentável do ponto de vista ambiental e econômico. A Enel Cien obteve o recorde histórico de disponibilidade para o Sistema Elétrico Brasileiro com 99,31%, o maior desde 2011, quando a empresa foi equiparada à uma concessionária do serviço público de transmissão. Na hidrelétrica Enel Green Power Cachoeira Dourada foi realizada a reforma completa de uma das unidades de geração, aumentando sua confiabilidade e disponibilidade de operação. Também destacamos nossa área de comercialização, que quadruplicou seu volume de energia vendida para clientes livres no ano, chegando a 2.380 GWh e presença em 14 estados.

A gestão voltada para as pessoas continua sendo uma de nossas prioridades. Os projetos de segurança foram

foco da nossa atenção, tanto em relação aos funcionários e parceiros quanto à população. O programa Saber Viver sensibilizou 6.300 eletricitistas nas palestras de Disciplina Operacional com foco em segurança. Alcançamos uma redução de 5% do número de acidentes com afastamentos em 2016 e reforçamos nossa programação de prevenção e capacitação rumo ao objetivo de zerar os acidentes. O cuidado com as pessoas foi ainda demonstrado pelo resultado da pesquisa de clima que alcançou 85% no índice de Engajamento dos funcionários com a empresa, sendo a diversidade um dos temas de destaque. Reconhecido também externamente, nosso Programa de Diversidade e Inclusão de Pessoas com Deficiência no país foi premiado na Organização das Nações Unidas (ONU).

Dentro da nossa gestão da sustentabilidade, com os projetos voltados para a criação de valor compartilhado, beneficiamos cerca de 2,3 milhões de pessoas em iniciativas de consumo consciente, educação, cultura e capacitação que alcançaram, entre diversos resultados, R\$ 2,5 milhões de renda gerada nas comunidades. Continuamos em linha com o cumprimento das metas da Enel relacionadas aos *Objetivos de Desenvolvimento Sustentável* (ODS) da ONU, com foco para: educação de qualidade, energias renováveis, empregos dignos e crescimento econômico e combate às mudanças climáticas. Essas metas integram o Plano de Sustentabilidade da companhia, que reuniu 117 ações de todas as áreas, nas dimensões negócios e governança, social e ambiental. Pelo nosso pioneirismo em trazer a *Agenda 2030 de Desenvolvimento Sustentável* para dentro da estratégia empresarial, trabalhamos em importantes iniciativas para o tema no país em parceria com o Comitê Brasileiro do Pacto Global, onde a Enel, ao final do ano, foi eleita membro do *board*.

Tudo isso integra um panorama maior, que alia a busca por eficiência com novas soluções, que garantam equilíbrio econômico, social e ambiental, criando valor para clientes, sociedade e empresa. Essa busca deve ser constante para um grupo que, como o nosso, deseja fazer parte do progresso social e do crescimento econômico do país.



Obrigado e boa leitura.

Mario Santos
Presidente do Conselho
de Administração



Carlo Zorzoli
Diretor-Presidente



Conhecendo a Enel



Quem somos

A Enel é uma das maiores empresas privadas do setor elétrico brasileiro e lidera o desenvolvimento das fontes renováveis de energia no país. Atuamos em toda a cadeia energética, com atividades nas áreas de geração, distribuição, conversão, transmissão e comercialização, além de soluções em energia. Nossa sede é em Niterói (RJ) e mantemos operações de comercialização e prestação de serviços em todo o território nacional. Sociedade anônima de capital fechado, a companhia é controlada pela Enel Américas e conta com a Enel Generación Perú como acionista minoritária. A Enel Brasil possui participações majoritárias em duas distribuidoras de energia Ampla Energia e Serviços S.A. e Coelce – Companhia Energética do Ceará, duas geradoras, Cachoeira Dourada S.A. e CGTF – Central Geradora Termelétrica Fortaleza S.A. e uma transmissora – Enel Cien S.A., além de uma sociedade de soluções em energia, Enel Soluções S.A.

Em 2016, passamos a adotar a marca global da Enel no Brasil, uma mudança que faz parte da nova identidade do Grupo em todo mundo. Como resultado da transição, as marcas das distribuidoras Ampla (RJ) e Coelce (CE) foram alteradas para Enel Distribuição Rio e Enel Distribuição Ceará, respectivamente. No mercado de geração de energia renovável, o Grupo atua através da subsidiária Enel Green Power Brasil Participações Ltda.

Trabalhamos hoje em projetos que vão acrescentar, até 2018, 1,2 GW à nossa capacidade de geração. Somos lí-

deres em energia solar no país, tanto em capacidade instalada quanto em portfólio de projetos. Nós operamos a maior planta solar do Brasil, no estado de Pernambuco; outras quatro usinas solares estão em fase de construção. Além disso, estamos entre os maiores *players* eólicos do mercado eólico brasileiro; operamos cerca de 20 Pequenas Centrais Hidrelétricas (PCHs) em diversos estados; uma usina hidrelétrica em Goiás; e uma usina termoelétrica de ciclo combinado (gás e vapor) no Ceará. Também marcamos presença na comercialização (compra e venda de energia convencional e incentivada no mercado livre) em diversos estados. Para completar, contribuimos para a integração energética entre os países do Mercosul, atuando na conversão e transmissão de energia entre o Brasil e a Argentina.

Em novembro de 2016, a Enel Brasil venceu o leilão de desestatização para aquisição de aproximadamente 94,8 % do capital social da Celg Distribuição S.A. (Celg D) – distribuidora de energia que opera no estado de Goiás. Com a conclusão da operação que ocorreu em fevereiro de 2017, a Enel Brasil passou a contar com cerca de 10 milhões de clientes, se tornando o segundo maior grupo no setor elétrico brasileiro, considerando o número total de consumidores.

Para elaboração do conteúdo deste Relatório, não foram considerados indicadores de desempenho da Enel Green Power Brasil Participações Ltda. e da Celg D.

O Grupo Enel

A Enel é uma empresa multinacional – um dos principais *players* integrados dos mercados globais de energia e gás. Presente em mais de 30 países espalhados por quatro continentes, a companhia tem uma capacidade instalada de geração de aproximados 90 GW e atende a mais de 61 milhões de usuários finais em todo o mundo. Essa energia é produzida por fontes hidrelétricas, eólicas, geotérmicas, solares, termelétricas e nucleares. Quase metade da energia gerada pela Enel é produzida sem emissão de dióxido de carbono, o que faz do Grupo um dos líderes na produção de energia limpa.

O Grupo Enel é formado por mais de 67 mil pessoas ao redor do mundo, cujo trabalho se baseia nos seguintes valores: Responsabilidade, Inovação, Confiança e Proatividade. Listada em 1999 na bolsa de valores de Milão, a Enel tem o maior número de acionistas entre todas as companhias italianas, com 1,1 milhão de investidores institucionais e particulares. O maior acionista da Enel é o Ministério italiano de Economia e Finança. Outras empresas do grupo estão listadas nas Bolsas da Itália, Espanha, Rússia, Argentina, Brasil, Chile e Peru.

Negócios e mapa de atuação



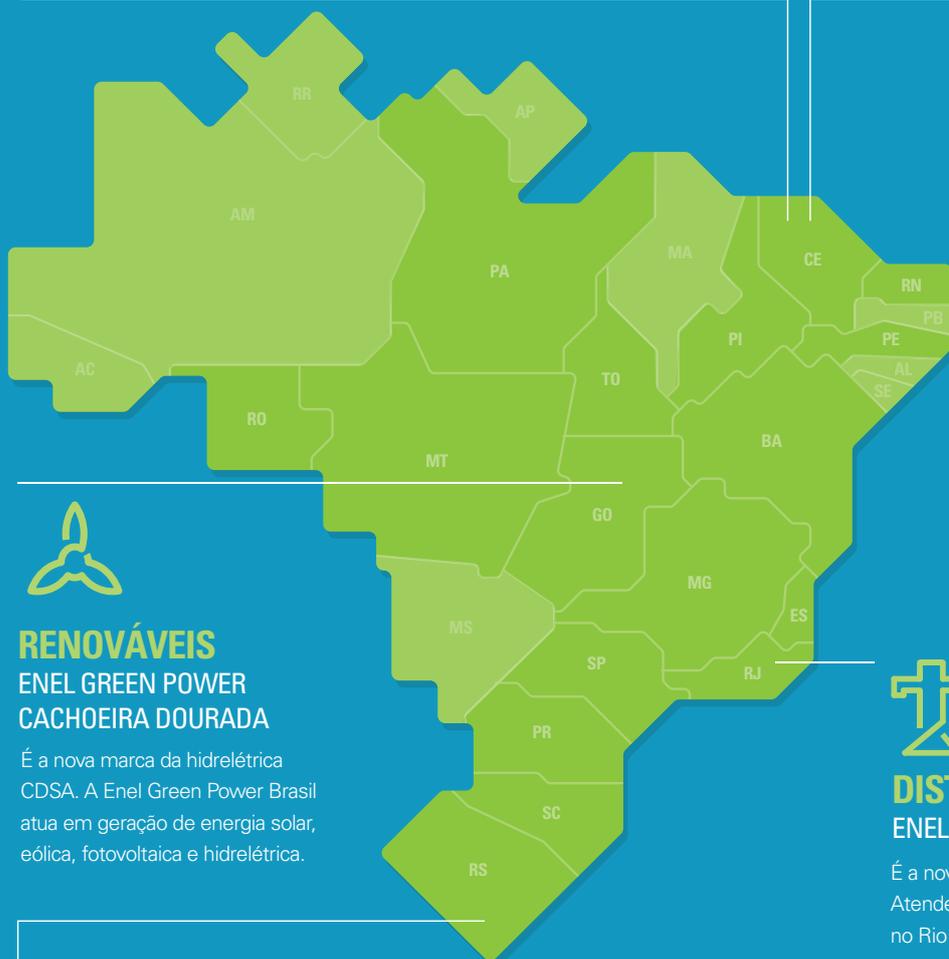
GERAÇÃO TÉRMICA ENEL GERAÇÃO FORTALEZA

É a nova marca da CGTF Termelétrica de ciclo combinado de gás e vapor, que integra o Complexo Industrial e Portuário do Pecém (CE).



DISTRIBUIÇÃO ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ

É a nova marca da Coelce. Atende a quase 4 milhões de clientes no Ceará.



RENOVÁVEIS ENEL GREEN POWER CACHOEIRA DOURADA

É a nova marca da hidrelétrica CDSA. A Enel Green Power Brasil atua em geração de energia solar, eólica, fotovoltaica e hidrelétrica.



DISTRIBUIÇÃO ENEL DISTRIBUIÇÃO RIO

É a nova marca da Ampla. Atende a 3 milhões de clientes no Rio de Janeiro.



TRANSMISSÃO ENEL CIEN

É transmissora e conversora da energia do Brasil (60 hertz) para a Argentina (50 hertz), e vice-versa.



COMERCIALIZAÇÃO* CGTF – CENTRAL GERADORA TERMELÉTRICA FORTALEZA E ENEL GREEN POWER CACHOEIRA DOURADA



SOLUÇÕES E SERVIÇOS ENERGÉTICOS* ENEL SOLUÇÕES

A Enel Soluções fornece produtos e serviços em infraestrutura, geração distribuída e outros segmentos.

*Atuação nacional.

Enel no Brasil em números

OPERAÇÕES

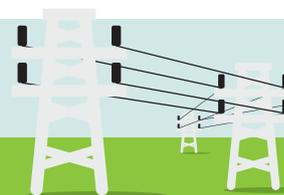
GERAÇÃO



 **985 MW**
de capacidade instalada total

 **3.665 GWh**
de energia gerada

TRANSMISSÃO



 **742,2 km**
de linhas de transmissão

 **822,41 GWh**
de energia transmitida

DISTRIBUIÇÃO



23.178 GWh
de energia vendida
e transportada

8.153 MVA
de capacidade
instalada total

3,88 MWh
de energia
por cliente

191.645 km
de linhas
de distribuição

MEIO AMBIENTE

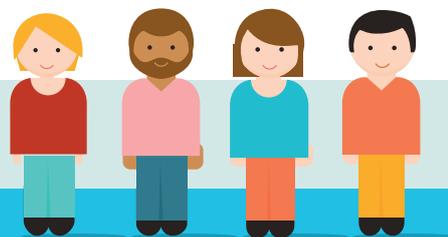
 **46,2 MWh**
economizados com iniciativas
de eficiência energética

 **R\$ 203,27 milhões**
em investimentos
ambientais totais

 **R\$ 95,6 milhões**
investidos em melhorias
da qualidade ambiental e despoluição

 **5.524 toneladas**
de materiais recicláveis
coletados no projeto Ecoenel

PESSOAS



17.837

colaboradores



2.499

próprios



15.047

parceiros



291

estagiários e aprendizes

SOCIEDADE



R\$ 290,8 milhões

em investimento
social externo

R\$ 2,5 milhões

de renda gerada
nas comunidades

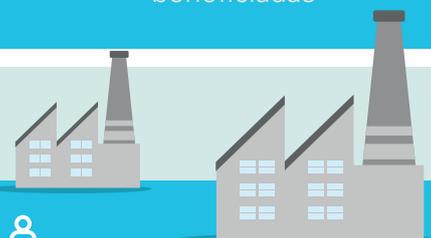
490 líderes

comunitários
engajados

2,3 milhões

de pessoas
beneficiadas

CLIENTES



6,95 milhões

de clientes em distribuição



590,79 mil

clientes em serviços



200 clientes

em geração

FINANCEIRO



R\$ 9,85 bilhões

de receita operacional
líquida



R\$ 1,86 bilhão

de EBITDA



R\$ 718,94 milhões

de lucro líquido



R\$ 2,19 bilhões

de dívida líquida

Principais indicadores

PRINCIPAIS INDICADORES	2016	VAR. (%)	2015	2014	2013	2012
ECONÔMICO-FINANCEIROS (R\$ MIL)						
Receita operacional líquida	9.853.352	-3,6%	10.222.800	9.450.500	7.635.755	7.485.085
EBITDA	1.860.438	6,9%	1.740.125	2.341.190	2.139.905	2.330.047
Lucro líquido	718.944	22,4%	587.178	872.641	1.253.641	1.470.636
Dívida bruta	3.369.801	8,2%	3.115.045	3.070.926	2.559.287	2.450.353
Dívida líquida	2.198.872	-8,8%	2.409.934	1.976.542	736.759	1.020.398
MARGENS						
Margem líquida	7,30%	1,54p.p.	5,75%	9,20%	16,40%	19,70%
Margem EBITDA	18,88%	1,83p.p.	17,05%	24,80%	28,00%	31,40%
OPERAÇÕES						



DISTRIBUIÇÃO

Energia vendida e transportada (GWh)	23.178	0,4%	23.088	23.032	21.767	20.694
Número total de clientes (mil)	6.950	3,2%	6.734	6.500	6.298	6.047
Energia fornecida por cliente (MWh)	3,88	13,1%	3,43	3,55	3,46	3,42
Produtividade (MWh/colaborador próprio)	9.274	6,8%	8.683	8.546	8.146	7.788
Número de clientes/colaborador próprio	2.781	9,8%	2.532	2.409	2.357	2.275
Número de clientes/total de colaboradores	391	2,4%	382	404	425	381
Número de agências/lojas	259	-1,5%	263	263	265	270
Número de subestações	230	0,9%	228	225	223	219
Capacidade instalada (MVA)	8.153	-18,8%	10.041	7.368	7.208	7.008
Linhas de distribuição (km)	191.645	-3%	197.608	194.473	191.294	185.402



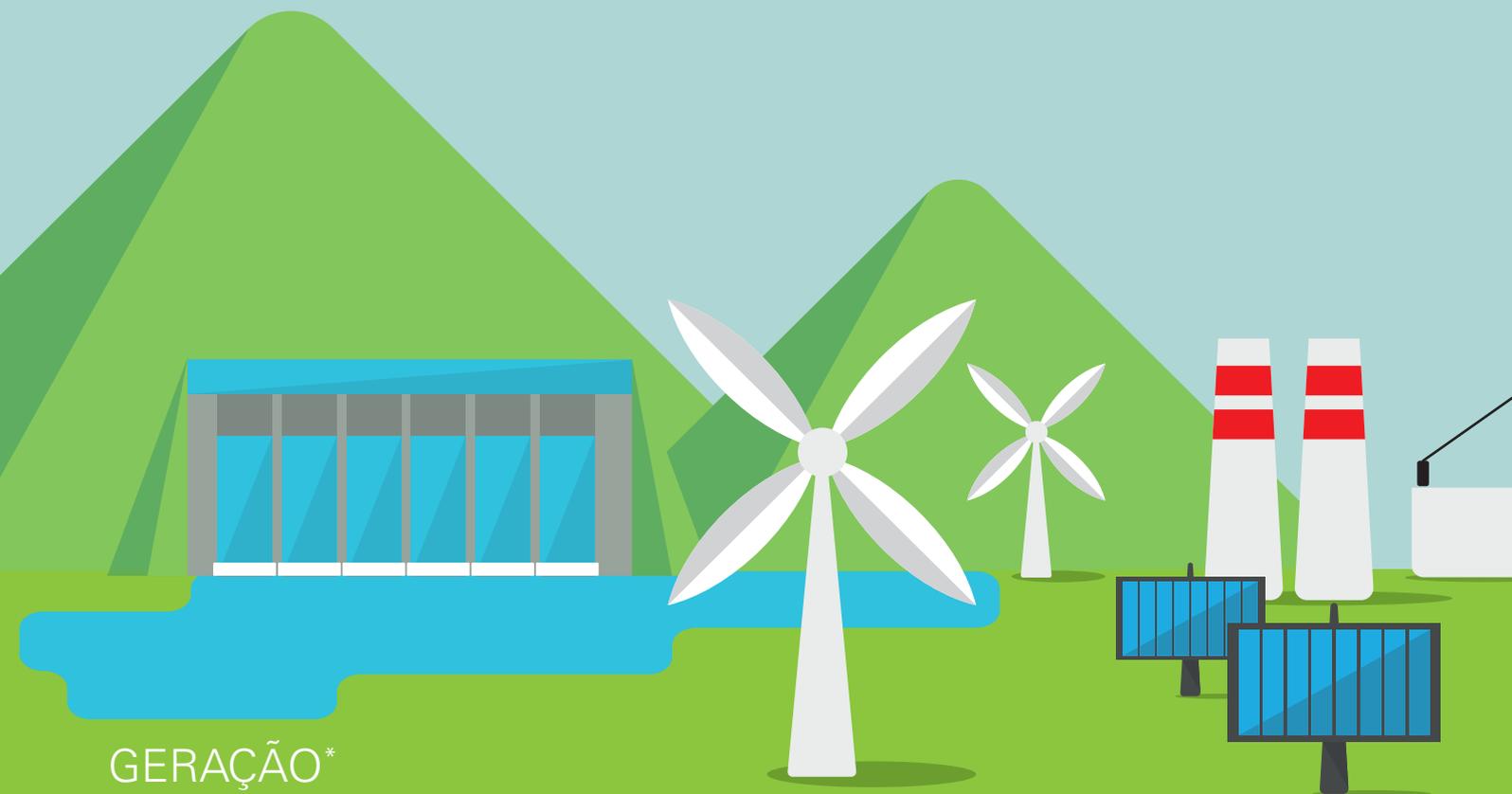
GERAÇÃO

Capacidade instalada (MW)	985	0%	984,6	984,6	984,6	984,6
Energia gerada (GWh)	3.665	-16,6%	4.398	5.444	5.109	5.176
Energia comercializada (GWh)	9.448	40,3%	6.733	6.419	6.891	7.300

PRINCIPAIS INDICADORES	2016	VAR. (%)	2015	2014	2013	2012
OPERAÇÕES						
				CONTINUAÇÃO		
 TRANSMISSÃO						
Linhas de transmissão (km)	742,2	0%	742,2	723,2	723,2	723,2
Energia transmitida (GWh)	822,41	307,4%	267,48	2,4	0,3	76,82
Energia exportada para a Argentina (GWh)	496,47	230,2%	215,6	2,4	0,3	78,82
 SERVIÇOS						
Número de clientes	590.798	7,6%	548.631	611.488	670.700	619.172
COLABORADORES						
Total de colaboradores	17.837	0,9%	17.626	16.058	14.831	15.879
Próprios	2.499	-6,2%	2.663	2.695	2.672	2.657
Parceiros	15.047	4%	14.463	12.781	11.611	12.580
Estagiários	282	-50,4%	464	540	494	614
Jovens-aprendizes	9	-75%	36	42	54	28
SOCIOAMBIENTAIS (R\$ MIL)						
Investimentos em meio ambiente	203.273	48%	137.380	85.173	72.865	77.456
Investimento social externo	290.800	-5,9%	308.188	335.795	345.061	146.337



Cadeia do setor elétrico brasileiro



GERAÇÃO*

Ao fim de 2016, a capacidade total de geração de energia elétrica instalada no Brasil era de 150.414 MW, o que representou um aumento de 9.552 MW em relação ao apurado em 2015. A produção acumulada atingiu 540.047 GWh, valor 160 GWh superior ao verificado em 2015. A Enel encerrou o ano com uma capacidade instalada de 985 MW – 6,54% do total nacional – e uma energia gerada total de 3.665 GWh, 0,70% da produção nacional.

BRASIL

540.047 GWH

energia gerada total

150.414 MW

capacidade instalada
no final de 2016

ENEL

3.665 GWH

energia gerada total

6,54%

do total nacional

985 MW

capacidade instalada
no final de 2016

0,70%

da produção
nacional

* Fonte: Boletim de Monitoramento do Sistema Elétrico (Ministério de Minas e Energia).

** Fonte: Aneel.

COMERCIALIZAÇÃO**

A energia comercializada no mercado livre (voltado a clientes com consumo igual ou superior a 500 KWh) em 2016 representou cerca de 27% do consumo nacional, porcentagem estável em comparação ao ano anterior. Atuante nesse mercado com a Enel Geração Fortaleza e com a EGP Cachoeira Dourada, a Enel comercializou 9.448 GWh em 2016.

BRASIL

34.992 GWH

energia
comercializada

ENEL

9.448 GWH

energia
comercializada

27%

do total nacional



TRANSMISSÃO*

Um total de 135.252 km de linhas compunha a rede brasileira de transmissão em 2016. Essa infraestrutura transporta a energia em tensões elevadas (acima de 138kV) entre as usinas geradoras e as redes locais de distribuição. Houve uma expansão de 4,63% da rede em comparação com 2015. As linhas da Enel somavam, ao término de 2016, 9.732 km, operadas pelas empresas de distribuição no Ceará e no Rio de Janeiro e pela Enel Cien.

BRASIL

135.252 Km

de linhas
de transmissão

ENEL

9.732 Km

de linhas
de transmissão

7,2%

do total nacional

DISTRIBUIÇÃO**

No Brasil, um conjunto de 63 concessionárias foi responsável pela distribuição de energia elétrica para um universo de 80.737.339 unidades consumidoras em 2016. Desse total, 69.278.134 eram clientes residenciais. Somadas, nossas duas distribuidoras atenderam a 6.950.119 unidades consumidoras no Rio de Janeiro e no Ceará em 2016, 8% do total nacional.

BRASIL

80.737.339

unidades
consumidoras
atendidas

ENEL

6.950.119

unidades
consumidoras
atendidas

6%

do total nacional

CONVERSÃO

A Enel Cien é autorizada pelos governos brasileiro e argentino a fazer conversão de frequência de energia entre os dois países (de 60 para 50 hertz e vice-versa).

Contexto do mercado brasileiro

Em 2016, o setor elétrico sentiu os efeitos da prolongada crise econômica e política que o país enfrenta. O desemprego em alta, a queda da renda familiar e o desaquecimento da atividade de quase todos os segmentos produtivos acarretaram redução no consumo e aumento da inadimplência (inclusive de órgãos públicos, num nível inédito).

De acordo com dados divulgados pela Empresa de Pesquisa Energética (EPE), o consumo de energia elétrica no Brasil em 2016 totalizou 460 GWh, o que representou uma queda de 0,9% na comparação com o ano anterior. A retração foi puxada principalmente pelo setor industrial, que caiu 2,9%, e reflete a desaceleração generalizada da atividade em quase todos os segmentos da economia. O impacto também foi sentido no setor comercial, com redução de 2,5%, e entre os clientes residenciais, que consumiram menos 1,4% em relação a 2015.

Segundo a Aneel, confirmou-se a tendência de aumento da potência total instalada no sistema (crescimento de 5,5% em comparação ao ano anterior). Em números absolutos, o aumento representou um recorde anual de nova capacidade instalada de geração de energia elétrica adicionada na matriz em um único ano. Quanto à hidrologia, os níveis nas regiões Sul e Sudeste estiveram próximos da média histórica, mas o ano foi um dos piores da história nos subsistemas Norte e Nordeste – o que levou o Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS) a esgotar reservatórios no Sul e no Sudeste para compensar a baixa nas outras regiões.

Entre os movimentos mais relevantes no mercado brasileiro, destacou-se a sanção presidencial, em novembro, da Lei 13.360, que trouxe mudanças importantes na regulação do setor – como o aperfeiçoamento na administração dos recursos da Conta de Desenvolvimento Energético (CDE), que passou a ser feita pela Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE), e a alteração nos processos de leilões de desestatização, o que tornará mais eficiente os processos de venda das distribuidoras da Eletrobrás. A segunda etapa do leilão de transmissão 13/2015, realizada em outubro de 2016, mostrou a retomada da confiança

dos investidores nas oportunidades do segmento. Foram negociados 21 dos 24 lotes oferecidos, com investimentos de R\$ 11,6 bilhões (92% da previsão inicial) e deságio médio de 12,07%.

Sobre contratação de energia

No ano, as distribuidoras de energia sofreram com a retração no mercado de distribuição de energia, principalmente devido à crise econômica, gerando, por sua vez, excedentes de energia contratada nas distribuidoras (sobras de contratos de energia). Excedentes contratuais de até 5 por cento têm o custo de compra da energia repassado para os consumidores, enquanto o que passa disso tem que ser vendido pelas distribuidoras no mercado spot de eletricidade, o que gera prejuízo quando os preços spot estão abaixo dos pagos pelas empresas na compra da energia. Para amenizar o tema a Aneel criou flexibilidades para as distribuidoras descontratarem energia e analisa repassar ao consumidor final a sobra involuntária remanescente.

Reajuste tarifário

No campo das tarifas, em janeiro de 2016 a Aneel aprovou a divisão da bandeira vermelha em dois patamares de preço: o primeiro com um valor de R\$ 30/MWh e o segundo, R\$ 45/MWh, a depender do custo variável unitário (CVU) das usinas térmicas acionadas. No mesmo mês, o valor da bandeira amarela caiu de R\$ 25/MWh para R\$ 15/MWh, ou R\$ 1,50 por 100 kWh consumidos. Em dezembro, o Conselho Nacional de Política Energética aprovou a resolução sobre a formação de preço do setor elétrico, com a definição de um novo valor (R\$ 4.650,00/MWh) da função do custo de déficit de energia, a partir de janeiro de 2017.

O reajuste médio aprovado para a Enel Distribuição Ceará foi de 13%, sendo 11,5% na alta tensão e 13,6% na baixa tensão, e passou a vigorar a partir de 22 de abril de 2016. Para a Enel Distribuição Rio, o reajuste médio foi de 7,4%, sendo 7,9% na alta tensão e 7,15% na baixa.

Enel é Open Power

Open Power é o posicionamento estratégico global da Enel, que foi consolidado no Brasil em 2016. Significa abrir o acesso à energia a mais pessoas; abrir o universo da energia às novas tecnologias; abrir novas formas de gestão da energia; abrir novos usos da energia; e abrir mais parcerias. Mais que um nome ou uma postura, é uma definição de estratégia: uma nova forma de fazer, junto a colaboradores, parceiros, fornecedores e sobretudo, clientes.

Até 2030, cerca de 30% da demanda energética do planeta será suprida pela energia verde. O Open Power confirma o compromisso da Enel com fontes de energia renovável, tais como usinas hídricas, eólicas, solares, geotérmicas, de biomassa e cogeração. Junto a nossos parceiros, priorizamos novas tecnologias ambientalmente amigáveis. E para assumir as propostas do Open Power, nos baseamos nos valores fundamentais do grupo: Responsabilidade, Inovação, Confiança e Proatividade.

VISÃO

Open Power para ajudar a solucionar alguns dos maiores desafios do mundo

MISSÃO para 2025

ABRIR A ENERGIA PARA MAIS PESSOAS

Usar e expandir as dimensões para alcançar e conectar mais pessoas a uma energia segura e sustentável, em particular na América do Sul e África.

ABRIR A ENERGIA PARA NOVAS TECNOLOGIAS

Orientar o desenvolver e aplicação de novas tecnologias para gerar e distribuir energia de forma mais sustentável, em particular através de energias renováveis e redes inteligentes.

ABRIR NOVAS FORMAS DE GERIR A ENERGIA

Desenvolver novas formas que respondam às necessidades reais das pessoas, ajudando-as a usar e gerir a energia de forma mais eficiente, em especial através de medidores inteligentes e da digitalização.

ABRIR A ENERGIA PARA NOVOS USOS

Desenvolver novos serviços que utilizam a energia para enfrentar os desafios globais, com especial foco em conectividade e mobilidade elétrica.

ABRIR PARA MAIS PARCERIAS

Estar integrada a uma rede de colaboradores para pesquisa, tecnologia, desenvolvimento de novos produtos e em marketing, para desenvolver novas soluções, em conjunto.

A estratégia global também define nossa identidade: uma empresa moderna, aberta, flexível e ágil, pronta para liderar a transição energética. Inspirada no Open Power, a nova identidade visual reflete a diversidade do espectro de energia, a natureza multifacetada de um grupo internacional com um leque crescente de serviços.

Com o Open Power, a Enel Brasil se apresenta como uma empresa aberta para acelerar a chegada do futuro. Seja interagindo com a comunidade de empreendedores para desenvolver novas formas de gerar e distribuir energia, ou ouvindo os clientes como aceleradores de processos, da forma mais efetiva possível. Uma plataforma de crescimento, que combina a força de uma organização global com as oportunidades de um mundo novo, aberto e conectado.

Um ano sustentável

MAIO

Enel participou da 5ª edição da **Conferência Anual da Global Reporting Initiative (GRI)**, realizada em Amsterdã, que reuniu 1.500 líderes em sustentabilidade em todo o mundo. Fomos convidados a integrar o painel sobre **"A Deficiência em Relatórios de Sustentabilidade"**, falando do tema no Brasil e na Enel, com o case do nosso **Programa de Diversidade e Inclusão de Pessoas com Deficiência**.

JUNHO

A Enel no Rio foi sede do **Encontro empresarial: Desafios da Diversidade Corporativa** que reuniu cerca de 100 colaboradores e convidados. O evento integrou a programação do Mês Ser Humano e foi realizado com o apoio da **Rede Brasileira do Pacto Global** e apresentação de cases de empresas e instituições.

A Enel foi convidada a participar da **Conferência Ethos 360**, no Rio de Janeiro, no painel "Gestão Sustentável: soluções para o engajamento da cadeia de valor", apresentando o case do **Programa Parceiro Responsável**.

Também participamos da **Pós-Conferência da Global Reporting Initiative no Brasil (GRI)**, promovida no Rio de Janeiro para discutir os temas abordados na conferência mundial, e apresentamos a **Estratégia de sustentabilidade e o processo de materialidade na Enel**.

Ainda em junho, participamos do evento **Sustainable Brands Rio 2016 (SB16 Rio)**, com um stand do **Programa Ecoenel** e na plenária **Inovação com Propósito** com o nosso case **Innovability**, estratégia que representa a missão da Enel de criar valor compartilhado e inovar por meio da sustentabilidade.

JULHO

Participamos no Rio de Janeiro do Seminário Regional **"Cenários Energéticos na América Latina"**, organizado pelo **World Energy Council**, uma aliança formada por 90 países, que busca promover o acesso e o uso sustentável da energia. Ao lado de autoridades e especialistas em sustentabilidade e mudanças climáticas, a Enel abordou a **visão do setor elétrico privado sobre as implicações da Conferência de Paris (COP21) na área energética**.

A Enel sediou duas das quatro edições do workshop **"Da teoria à prática -Workshop do Guia dos ODS para as empresas (SDG Compass)"**. Em julho aconteceu a edição piloto no Rio de Janeiro e, em novembro, em Fortaleza, Belo Horizonte e São Paulo. O objetivo dos eventos, que reuniu cerca de 300 pessoas, foi orientar as empresas e organizações de diversos setores sobre como implementar os ODS de maneira estratégica, por meio da aplicação prática dos cinco passos do Guia SDG Compass. Os workshops, e sua metodologia, foram ministrados pela Enel, Itaú Unibanco, Vale, Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS) e Global Reporting Initiative (GRI), por meio do GT ODS da Rede Brasil do Pacto Global.



AGOSTO

A Enel Distribuição Ceará foi reconhecida como destaque em responsabilidade social na Pesquisa de Satisfação da **Comissão de Integração Energética (CIER)**, que reúne as empresas elétricas da América Latina e Caribe. Por esse reconhecimento, a Enel apresentou suas práticas durante o Seminário Internacional **“Caminhos para a Excelência nos Serviços de Distribuição e Relacionamento com Clientes” (SICESD)**, em Assunção, no Paraguai.



OUTUBRO

A Enel participou do painel **“Cidades do Século XXI: Energia sustentável para cidades sustentáveis”** na **3ª Conferência das Nações Unidas sobre Moradia e Desenvolvimento Urbano Sustentável (Habitat III)**, realizada em Quito, no Equador. Nesse evento, que reuniu cerca de 36 mil pessoas de 167 países, foi aprovada a nova Agenda Urbana – documento que vai orientar a urbanização sustentável pelos próximos 20 anos.



NOVEMBRO

Enel foi uma das 25 empresas reconhecidas no Brasil como **Empresa Pró-Ética 2016**, premiação coordenada pelo Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União em parceria com o Instituto Ethos para empresas referência em seus programas de integridade e combate à corrupção.

Enel compôs o painel **“Direitos Humanos – proteger, respeitar e remediar”**, que enfatizou o papel das empresas nas questões trabalhistas e no combate às violações dos direitos humanos no **Fórum Pacto Global**, realizado em São Paulo. O evento, cujo objetivo foi capacitar as corporações sobre os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU, contou com um público de 400 pessoas e painéis formados por especialistas nacionais e internacionais sobre as temáticas de integridade, meio ambiente, liderança, integridade, direitos humanos e parcerias.

Enel promoveu o **seminário “Consumo de energia em comunidades de baixa renda”** na sede da empresa. Organizado pela **Fundação Enel, ONU-Habitat e Universidade Politécnica de Milão**, o objetivo foi apresentar e discutir com acadêmicos e representantes do governo e sociedade civil, os resultados de uma pesquisa aplicada em comunidades no Rio de Janeiro e em regiões da Nigéria e do Peru.



DEZEMBRO

Recebemos na sede da **ONU** em Nova Iorque o **Reconhecimento Global “Boas Práticas para Trabalhadores com Deficiência” 2016** – por nosso programa de diversidade e inclusão de pessoas com deficiência. A premiação, desenvolvida pela Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência de São Paulo e apoio do Pacto Global, aconteceu durante a comemoração dos 10 anos da aprovação da Convenção sobre o Direito das Pessoas com Deficiência.

Nova marca global e presença na mídia

Em novembro de 2016, a marca corporativa global da Enel foi adotada por todas as nossas empresas no Brasil. As distribuidoras Ampla e Coelce, que operavam respectivamente no Rio de Janeiro e no Ceará, passaram a se chamar Enel Distribuição Rio e Enel Distribuição Ceará. A Prátil, empresa de soluções em energia, foi rebatizada Enel Soluções. Nossa empresa de transmissão e conexão energética entre o Brasil e a Argentina deixou de se chamar Endesa Cien e passou a ser Enel Cien. Enel Green Power (EGP) Green Power passou a ser o nome da Endesa Cachoeira, e a Endesa Fortaleza foi renomeada como Enel Geração Fortaleza. A Enel Green Power Brasil, cujas operações foram integradas às da Enel Brasil, não teve mudanças de marca.

As novas marcas vieram acompanhadas por uma mudança completa na identidade visual das empresas e pela remodelação de seus portais na internet. A estratégia envolve a criação de sinergias mais próximas entre as subsidiárias da Enel e a busca de maior integração regional na América Latina, onde o portfólio do Grupo ainda inclui ativos com nomes e identidades visuais diferentes. Todas essas mudanças estão alinhadas com os preceitos do

Open Power, que incentivam a abertura da energia para mais pessoas e mais usos. Para marcar esse momento, realizamos dois eventos: um no Rio de Janeiro e outro em Fortaleza, para apresentar a nova marca aos jornalistas, autoridades e principais stakeholders da Enel. Os eventos contaram com uma apresentação institucional do country manager, Carlo Zorzoli, e da palestra de Gil Giardelli, influente nos setores de inovação e empreendedorismo no país.

Em 2016, nossas empresas foram citadas na mídia (veículos de comunicação impressos, televisivos, radiofônicos ou digitais) em 9.733 reportagens. Oito entre 10 menções (81,47% do total, ou em 7.929 artigos) foram positivas em relação ao Grupo, com destaque para nossa atuação em temas de sustentabilidade e iniciativas de combate ao furto de energia elétrica e à inadimplência. Entre as menções negativas, o fator mais citado foi a qualidade do fornecimento. O levantamento de mídia considerou Enel Distribuição Rio, Enel Distribuição Ceará, Enel Soluções, Enel Cien, EGP Cachoeira Dourada, Enel Geração Fortaleza e a Enel Brasil como um todo.





GENERAL

Prêmios e reconhecimentos recebidos em 2016



INOVAÇÃO E SUSTENTABILIDADE

GUIA EXAME DE SUSTENTABILIDADE

Por mais um ano Enel Brasil integra a lista das empresas modelo no país pelo Guia Exame de Sustentabilidade. O grupo foi destaque entre as empresas do setor elétrico.

EMPRESA PRÓ-ÉTICA 2016

A Enel Brasil foi uma das 25 empresas reconhecidas pelo Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União (CGU) como uma empresa referência no questionário Empresa Pro-Ética, em sua primeira participação. A banca avaliadora inclui o Instituto Ethos, BMF & Bovespa, Instituto ETCO e outras instituições relevantes.

PRÊMIO VALOR INOVAÇÃO BRASIL

A Enel Distribuição Ceará foi eleita a melhor empresa de inovação do setor elétrico brasileiro, no ranking Valor Inovação Brasil, realizado em parceria entre o jornal *Valor Econômico* e a Consultoria Strategy&. A Enel Distribuição Rio conquistou a terceira posição na categoria.

ÉPOCA NEGÓCIOS 360°

Na categoria Energia, a Enel Brasil ficou em 2º lugar na dimensão "Capacidade de Inovar" do *Anuário Época Negócios 360°*.

"GC ADVANCED" PACTO GLOBAL

O relatório anual de sustentabilidade Enel Brasil 2015 alcançou pelo quarto ano consecutivo o nível "GC Advanced" do Pacto Global das Nações Unidas. Esta classificação é determinada pelo relato e avanço das ações da companhia nas áreas de direitos humanos, trabalho, meio ambiente e luta contra corrupção.

EMPRESA CIDADÃ

A Enel Brasil recebeu o certificado de Empresa Cidadã, do conselho Regional de sustentabilidade do Rio de Janeiro (CRC/RJ), por seu relatório anual de sustentabilidade 2015. O prêmio é nacional e reconhece a qualidade das informações contábeis e socioambientais publicadas pelas empresas.

SELO EMPRESA AMIGA DA CRIANÇA 2016

Pela primeira vez como *holding*, a Enel recebeu o selo Empresa Amiga da Criança concedido pela Fundação Abrinq. O Programa mobiliza e reconhece empresas que desenvolvem ações sociais para a promoção e defesa dos direitos das crianças e adolescentes. Além do selo, dois projetos foram reconhecidos como destaque em melhores práticas de projetos sociais na região Centro-Oeste com a Plataforma Sinfonia do Amanhã e o Geração Consciente. Desde 2007, as distribuidoras do grupo mantêm este selo.

PRÊMIO FIEC POR DESEMPENHO AMBIENTAL

A Enel Distribuição Ceará recebeu o Prêmio FIEC por Desempenho Ambiental, que tem por objetivo reconhecer as iniciativas e a atuação das empresas em prol da preservação do meio ambiente. O destaque da 12ª edição da premiação foi o projeto Conta Verde, iniciativa que ajuda o cliente a compensar a emissão de CO₂ por meio da troca de resíduos sólidos com descontos na conta de luz.



QUALIDADE

PRÊMIO ABRADÉE 2016

A Enel Distribuição Ceará foi eleita pela Abradee (Associação Brasileira de Distribuidoras de Energia Elétrica) a melhor distribuidora de energia do Brasil pela sexta vez. Na 18ª edição do Prêmio Abradee, a empresa recebeu também o primeiro lugar na categoria Responsabilidade Social.

RANKING MELHORES DA DINHEIRO, DA REVISTA ISTO É DINHEIRO

Pelo segundo ano consecutivo, a Enel Brasil conquistou o primeiro lugar do setor elétrico no ranking As Melhores da Dinheiro. Além de campeã geral do setor elétrico, a Enel foi destaque nos critérios de Responsabilidade Social, Sustentabilidade Financeira, Governança Corporativa, Inovação e Qualidade e ficou em segundo lugar em Recursos Humanos.



PESSOAS

RECONHECIMENTO GLOBAL "BOAS PRÁTICAS PARA TRABALHADORES COM DEFICIÊNCIA" 2016

Por seu programa de diversidade e inclusão de pessoas com deficiência, a Enel obteve esse reconhecimento global, entregue na sede da ONU durante evento de celebração de 10 anos da Convenção de Pessoas com Deficiência. A premiação envolveu projetos de 13 países e foi criado pela Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência de São Paulo e suporte do Pacto Global da ONU.

O Programa de Diversidade e Inclusão, Gestão de Pessoas com Deficiência, foi premiado também, pela Associação Brasileira de Recursos Humanos do Rio de Janeiro, na categoria Recrutamento e Seleção.

PRÊMIO CIER 2016

A Enel Distribuição Ceará foi premiada com a Categoria Bronze no setor elétrico pelo Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida (ISQP/ISCAL), através do Prêmio CIER 2016. Além disso, a companhia conquistou também a maior evolução nos atributos de Responsabilidade Social, garantindo seu segundo prêmio na mesma edição.

PRÊMIO DELMIRO GOUVEIA

Promovido pelo jornal *O Povo*. A Enel Distribuição Ceará foi premiada com o 3º lugar nas maiores empresas do CE e 4º lugar nas melhores em desempenho social acima de R\$ 90 milhões. A Enel Geração Fortaleza foi premiada em 5º lugar, na Categoria de Melhores em desempenho econômico-financeiro, acima de R\$ 90 milhões.

PRÊMIO ELOY CHAVES 2016

A Enel Distribuição Ceará ficou em 3º lugar no prêmio promovido pela Associação Brasileira de Empresas de Energia Elétrica (ABCE), que destaca as práticas de segurança do trabalho.

PRÊMIO CAPACETE DOURADO

A Enel Distribuição Ceará conquistou o prêmio por investir em práticas de segurança no trabalho. Oferecido pela MSA – The Safety Company, objetivo da premiação é incentivar profissionais e empresas a adotarem ações para prevenir acidentes, entre elas, o uso correto dos capacetes industriais.

SELO EMPRESA FAMILIARMENTE RESPONSÁVEL

A Enel Brasil foi certificada como empresa Familiarmente Responsável, pela Fundação Másfamilia, instituição europeia que reconhece as organizações que se esforçam para manter um ambiente de trabalho baseado na flexibilidade, no respeito mútuo e no compromisso.

Norteadas pelas práticas recomendadas pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) e pelas determinações da Lei Sarbanes-Oxley, nossa atuação no Brasil segue os preceitos do Grupo Enel, e é pautada no compromisso com a transparência e na equidade no relacionamento com os acionistas. Atendemos às recomendações do Committee of Sponsoring Organizations (Coso – Comissão Nacional sobre Fraudes em Relatórios Financeiros). Com ações negociadas na Bolsa de Valores de São Paulo (BM&FBovespa), a Enel Distribuição Rio e da Enel Distribuição Ceará

também estão sujeitas às normas da Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

Dentro da nossa visão estratégica de evolução tecnológica e as constantes mudanças no mercado, foi decidido criar uma Diretoria de Inovação. Como evolução no sistema de governança da companhia, registrou-se a criação do Comitê de Segmento do Programa de Integridade, que é composto pelas áreas do Jurídico, Recursos Humanos e Auditoria Interna.

Estrutura organizacional

No Brasil, a estrutura de governança do grupo é formada por uma Assembleia Geral, um Conselho de Administração e uma Diretoria Executiva, além de um Conselho Fiscal de caráter não permanente. Em 2016, a operação no Brasil passou a ser comandada pelo Country Manager Carlo Zorzoli, italiano que atuava como presidente da Enel Green Power para a América Latina desde 2015.

→ Assembleia Geral

Canal de comunicação para que os acionistas deliberem sobre os assuntos da companhia e avaliem as demonstrações financeiras, o Relatório da Administração, a proposta de destinação do lucro líquido e pagamento de dividendos do exercício anterior, além de eleger os membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal, quando necessário.

→ Conselho de Administração

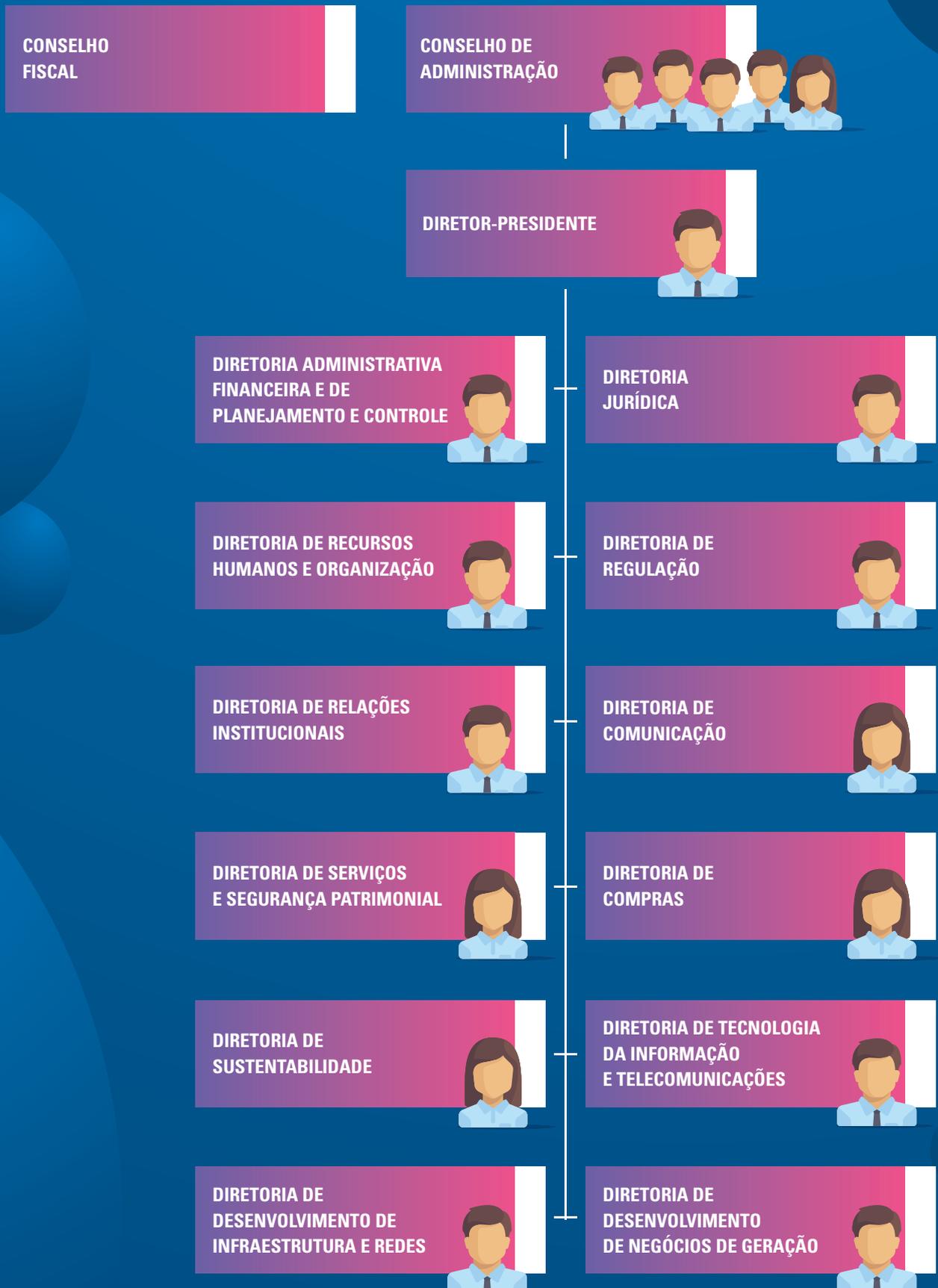
O Conselho de Administração (CA) é responsável pelo estabelecimento de políticas e estratégias gerais, e tem como função, entre outros compromissos, eleger os membros da Diretoria da companhia e supervisionar o exercício de suas atribuições. Nosso mais alto órgão de governança, o Conselho de Administração, conta com quatro homens e uma mulher, todos brancos. Quatro dos membros têm mais de 50 anos; o quinto está na faixa entre 30 e 50. Na data de fechamento deste Relatório, havia uma cadeira vaga no Conselho.

→ Diretoria Executiva

A Diretoria Executiva é responsável por coordenar e supervisionar as atividades da Enel Brasil. Seus membros são eleitos pelo Conselho de Administração para mandatos de dois anos, sendo permitida a reeleição.

→ Conselho Fiscal

Fiscaliza as atividades da administração, revê as demonstrações financeiras, emite parecer sobre o relatório anual e reporta suas conclusões aos acionistas. O Conselho Fiscal pode ser composto por três a cinco membros efetivos e igual número de suplentes, acionistas ou não.



Gestão de riscos corporativos e operacionais

Uma metodologia própria do Grupo Enel, fundamentada na norma ISO 31000, baseia a identificação e a gestão dos principais riscos envolvidos nas nossas operações brasileiras. Cada área da empresa se responsabiliza pelas medidas de controle e mitigação relativas às suas atividades. Os principais riscos corporativos ao negócio dividem-se nos seguintes grupos:



A Matriz de Riscos do Programa de Integridade é um sistema de controle, com o objetivo de prevenir a ocorrência de delitos penais (incluindo corrupção) nas empresas do grupo Enel.

Os riscos específicos sobre as operações de Distribuição são relacionados à interrupção do fornecimento de energia (programada ou não programada), o que pode afetar hospitais, centros de saúde e demais dependentes de dispositivos de saúde; perdas financeiras por interrupção de atividades econômicas; problemas no trânsito e na segurança pública por falta de iluminação nas vias públicas. Há também a possibilidade de uso inseguro e o risco de choque elétrico ou incêndio, por falhas técnicas ou estruturais ou por ligações irregulares com a rede. Nas atividades de Geração e Transmissão, os impactos decorrem de ruídos nas proximidades de subestações e redes de alta tensão.

Periodicamente revisamos o plano de contingência válido para todas as empresas, que define as condições gerais para identificar uma situação de emergência e todos os procedimentos e instruções de operação, que são atualizados de acordo com a expansão e/ou modificações do sistema elétrico. Para as distribuidoras, situações que podem afetar um grande número de clientes e que colocam em perigo, em maior ou menor grau, a integridade do sistema elétrico, usamos o Manual para Ocorrência de Emergência Máxima e o Procedimento de Emergência Máxima no Sistema de Apoio Elétrico. As principais ocorrências no sistema são simuladas de forma periódica, em conjunto com o Operador Nacional do Sistema (ONS) e com a participação de todos os potenciais envolvidos (como operadores, equipe técnica, clientes e os órgãos públicos).

A Aneel regulamenta os prazos para o reestabelecimento do fornecimento, e a Enel Distribuição Rio e a Enel Distribuição Ceará controlam seu cumprimento mediante indicadores de desempenho específico definidos pela agência. Em caso de contingência, as interrupções são analisa-

das a partir de critérios definidos nas regras estabelecidas pelo agente regulador.

Todos os riscos identificados são tratados com procedimentos de execução (PEXs), de operação (POP) e ambientais. As Normas Técnicas Ambientais (NTA) estabelecem os procedimentos de gestão do tema. Investimos em orientação à população sobre o uso seguro de energia e projetos de eficiência; outros procedimentos internos tratam da minimização de impactos em casos de acidentes na rede, avisos antecipados em casos de suspensão de fornecimento por falta de pagamento e desligamentos programados para manutenção.

Em relação à comunicação externa a respeito de riscos e contingências, as informações pertinentes em caso de ocorrências graves são enviadas ao mesmo tempo para as áreas técnicas diretamente envolvidas e para o público, incluindo os meios de comunicação (imprensa, televisão, rádio, etc.) e as redes sociais. Estas informações também podem ser utilizadas pela Gerência de Relações Institucionais. A Aneel recebe a comunicação das condições de contingência diretamente dos órgãos de defesa do consumidor; os clientes industriais são informados pelos gerentes de contas. Sempre que há um evento caracterizado como contingência são publicados boletins internos (Linha Direta) com informações relacionadas ao evento, de maneira a tornar pública a informação e ajudar nas solicitações de cada setor.

Sobre potenciais riscos advindos de nossas atividades de transmissão, de acordo com uma pesquisa do Instituto de Tecnologia para o Desenvolvimento (Lactec) não existem riscos para a saúde ou para a segurança das populações que vivem próximas a essas instalações. O estudo, baseado em medições e comparação com os limites recomendados pelas principais normas internacionais sobre os campos eletromagnéticos, concluiu que os campos elétricos e magnéticos gerados são de baixa frequência.

Nossos princípios éticos

Nossa gestão da ética corporativa é feita em conformidade com as Normas Éticas da Enel SpA, com o Plano de Tolerância Zero com a Corrupção e com as Diretrizes 231, decreto italiano aplicável às subsidiárias do Grupo em outros países. Em dezembro, os Conselhos de Administração das empresas do grupo Enel no Brasil aprovaram a adoção do Enel Programa Global de Compliance (EPGC), que é uma ferramenta que define uma série de medidas preventivas e orientadas à responsabilidade penal no âmbito empresarial, reforçando assim o compromisso Enel com os melhores modelos éticos e jurídicos, aumentando e defendendo a reputação do grupo.

Em 2016, a Enel Brasil foi reconhecida pelo Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria da União (CGU) com o selo Pró-Ética – criado para incentivar as organizações a adotarem políticas e ações necessárias para a criação de um ambiente íntegro, que mitigue o risco de ocorrências de fraudes e corrupção. Durante o ano, 94% das nossas unidades de negócio foram submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção.

Uma série de documentos formais disponíveis aos funcionários do grupo via intranet orientam a conduta do público interno e o informam dos comportamentos e posturas esperadas. Destacam-se:

CÓDIGO DE ÉTICA

Determina padrões de conduta para os colaboradores no relacionamento com colegas, clientes, fornecedores e com a sociedade, bem como os princípios gerais que regem as atividades do Grupo no Brasil. Gestores, empregados e fornecedores têm responsabilidades e compromissos definidos no Código, que é incluído como anexo nos contratos com fornecedores e tema de divulgações específicas em quadros de avisos.

COMPROMISSO DE SUSTENTABILIDADE

Define as prioridades estratégicas para nossa gestão de sustentabilidade e nossos compromissos externos com o tema.

MATRIZ DE RISCOS DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE

Traz procedimentos que minimizam o risco de ilegalidades e punições penais em relação às nossas atividades. Consiste em um processo de revisão, análise e supervisão, através de diversas atividades de controle que se aplicam aos processos ou atividades que se encontram expostos aos riscos de ocorrência de infrações penais, como suborno, tráfico de influência, lavagem de dinheiro, entre outros. A gestão desta matriz é de responsabilidade da Auditoria Interna.

PROTOSCOLOS DE ATUAÇÃO COM A ORGANIZAÇÃO PÚBLICA E DE RECEBIMENTO E OFERTA DE PRESENTES

Complementares ao Código de Ética, tratam das normas aplicáveis a colaboradores que atuam diretamente com instâncias do poder público e dos limites aceitáveis para recebimento e oferta de presentes.

POLÍTICA DE DIREITOS HUMANOS

Essa política global aborda os principais riscos a respeito de questões trabalhistas, ambientais e de direitos das comunidades, além da tolerância zero com a corrupção.

PLANO DE TOLERÂNCIA ZERO COM A CORRUPÇÃO

Inclui princípios gerais de integridade corporativa e aborda temas específicos como subornos, doações, relacionamento com terceiros e denúncias de irregularidades.

A Auditoria Interna avalia o cumprimento de normas e procedimentos relacionados às operações da Enel, abrangendo todas as áreas da companhia, além de analisar casos de suspeita de fraude e corrupção. Está ligada administrativamente à holding Enel no Brasil, com dependência funcional à Enel SpA na Itália, a Auditoria Interna conta com um programa de auditoria anual, coordenado em nível corporativo. Todas as unidades de negócio são avaliadas em relação a riscos de delitos penais, em conformidade com o Modelo de Prevenção de Riscos Penais (MPRP).

A Unidade de Controle Interno é a área que faz a avaliação, validação e certificação dos controles internos que geram as informações das demonstrações financeiras das empresas Enel no Brasil. Mantém uma comissão interna, com avaliadores (supervisores e analistas técnicos), legitimadores (gerentes) e certificadores (diretores). O gerenciamento dos controles internos é realizado por meio do sistema GRPC (Governance Risk Compliance – Process Control). Já o Programa Parceiro Responsável, voltado ao relaciona-

mento com os fornecedores, também inclui capacitações a respeito da Lei Anticorrupção e outros aspectos ligados à ética. Qualquer situação envolvendo conflito de interesse, deve ser declarada ao gestor imediato e reportada à área de Recursos Humanos e Organização.

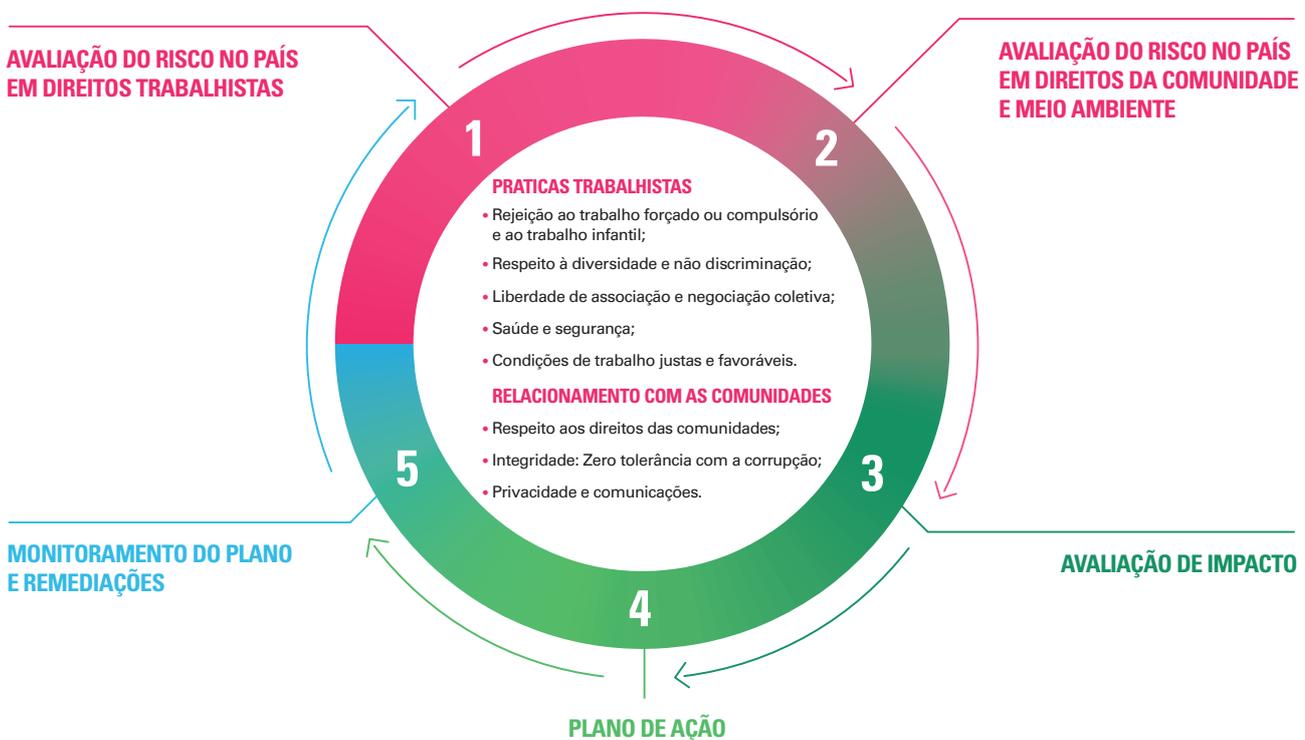
Outros mecanismos de controle auxiliam a identificar e tratar questões relacionadas a temas éticos e *compliance*, como o Canal Ético, que recebe denúncias sobre práticas inadequadas em matéria de confidencialidade, apropriação indevida de recursos, conflitos de interesse, contas e auditorias, meio ambiente, saúde e segurança, relações com fornecedores. A gestão do canal é realizada por uma empresa externa independente, responsável por receber e direcionar as denúncias para a Auditoria Interna, garantindo a confidencialidade e o anonimato aos denunciantes. A Ouvidoria Interna é voltada aos funcionários e também oferece garantia de confidencialidade em processos. Assim como o Canal Ético, sua gestão é feita por uma consultoria especializada externa.

Foco em direitos humanos

Todas as nossas atividades são pautadas pelo respeito aos direitos humanos. Orientada pelos princípios gerais instituídos pela Organização das Nações Unidas, nossa política sobre o tema também considera a gestão da sustentabilidade, as boas práticas trabalhistas e o relacionamento da empresa com a sociedade. Entre outros aspectos, estão incluídos a tolerância zero contra a corrupção, a promoção da diversidade étnica e de gênero, o combate a todo tipo de discriminação e à exploração do trabalho infantil e/ou análogo ao escravo, além do respeito aos direitos das comunidades locais.

Processo de *due diligence*

A observação desses princípios ganhou reforço em 2016 com o redesenho do processo de *due diligence* de direitos humanos no grupo, focando a análise primeiramente nos principais riscos percebidos nos países onde o grupo opera, a iniciar pela América Latina. Para tanto o processo foi dividido em 5 estágios:



Análise do risco no Brasil em direitos trabalhistas

A primeira etapa do processo consistiu na aplicação de um questionário de análise de riscos no âmbito dos direitos trabalhistas, elaborado com base nas principais normas internacionais. O questionário avaliou quatro temas em particular: liberdade de associação, trabalho infantil, trabalho forçado e diversidade e inclusão. A pesquisa, no Brasil, foi aplicada a nove categorias de *stakeholders*, incluindo

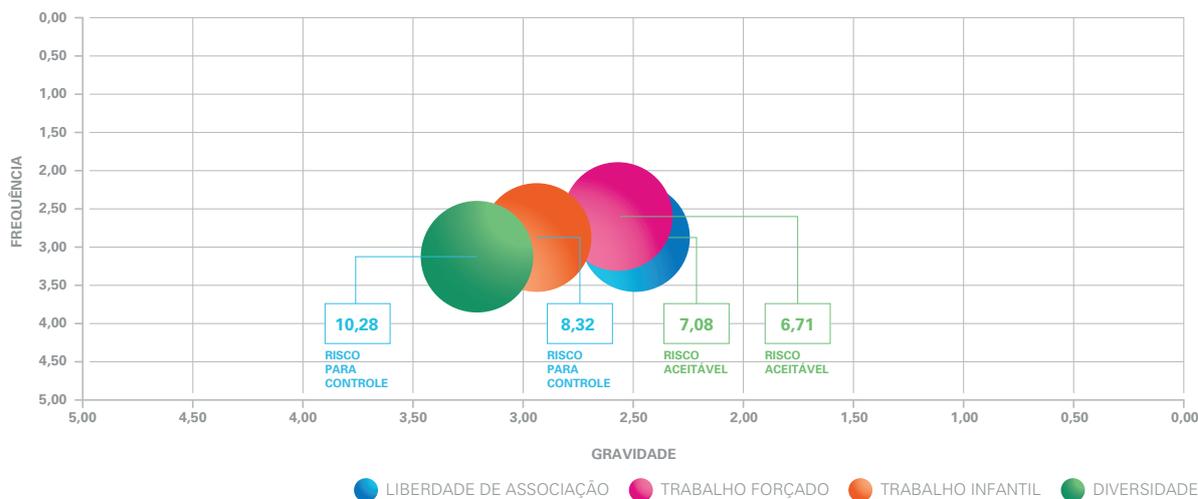
comunidade (Rede de Lideranças), universidades, clientes (Conselhos de Consumidores), fornecedores e o público interno. Os pesquisados foram levados a refletir sobre os riscos destes temas aqui no Brasil, por isso foram escolhidos representantes de diversas regiões do país e ainda aqueles que trabalham com questões nacionais. O risco final foi calculado a partir do cruzamento dos resultados de frequência e gravidade de cada tema, e inseridos na seguinte matriz:

Matriz de riscos



A consulta apontou que os riscos em direitos trabalhistas no Brasil foram considerados de nível médio a baixo. Os temas de nível médio, considerados os maiores riscos na percepção dos públicos participantes, relacionam-se à diversidade, com destaque para os aspectos de acessibilidade; e ao trabalho infantil, com destaque para a questão do envolvimento de crianças e jovens em atividades criminosas no país (tráfico de drogas, assaltos etc.).

Classificação do risco



A segunda etapa do processo está prevista para 2017 e focará nos temas relativos aos direitos das comunidades e meio ambiente. Depois de todos os riscos levantados e a avaliação de impacto destes riscos nas nossas operações, será desenvolvido um plano de ação local para monitorar e remediar os impactos e riscos em direitos humanos da Enel no Brasil.

Grupos de Trabalho em Direitos Humanos

Em 2016, a Enel foi uma das empresas convidadas para ser facilitadora no primeiro treinamento corporativo sobre *due diligence* em direitos humanos realizado pelo GT de Direitos Humanos, que integramos, da Rede Brasil do Pacto Global. Com base nos Princípios Norteadores para Empresas e Direitos Humanos da ONU, a capacitação, que envolveu cerca de 70 pessoas, buscou explorar os quatro aspectos principais do processo: avaliação de impacto, integração e ação, monitoramento, e comunicação e reporte. A Enel também participa do GT de Direitos Humanos e Empresas do Instituto Ethos.

Compromissos externos com a sustentabilidade

A gestão de sustentabilidade da Enel é alinhada com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas, subscritos pelo Grupo; essa correlação é apontada neste Relatório com a aplicação de ícones para identificação do ODS pertinente a cada projeto. Os ODS foram assumidos em 2015 pelos países que participam da ONU e reúnem 17 objetivos e

169 metas a serem alcançadas pelo mundo até 2030, em temas como erradicação da pobreza, educação, energia limpa, mudança do clima, cidades sustentáveis, emprego e crescimento econômico inclusivo. Todo o Grupo Enel está comprometido com o apoio aos ODS e estabeleceu metas globais para quatro dos 17 Objetivos:

AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA

Ações específicas para combater as alterações climáticas, com o objetivo de alcançar a neutralidade de carbono até 2050



TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO

Promoção do emprego e do crescimento econômico inclusivo, sustentável e duradouro para 1,5 milhão de pessoas



A Enel participa ativamente de associações e organizações nacionais e internacionais que propõem estabelecer objetivos em longo prazo e compromissos para promover uma forma sustentável de fazer negócios. Por meio de nossa matriz, integramos as iniciativas: Sustainable Energy for All (SE4ALL), Global Compact Lead, Global Sustainable Electricity Partnership (GSEP), CSR Europe, Sustainable Business Roundtable (SBRT) e World Business Council for Sustainable Development (WBCSD). Além dessas parce-

EDUCAÇÃO DE QUALIDADE

Apoiar projetos educacionais para 400 mil pessoas até 2020



ENERGIA LIMPA E ACESSÍVEL

Proporcionar o acesso à energia justa, sustentável e moderna, beneficiando 3 milhões de pessoas, principalmente na África, Ásia e América Latina



rias, a Enel, há vários anos, está presente nos mais importantes índices de sustentabilidade, como o Dow Jones Sustainability Index World, FTSE4Good, Euronext Vigeo, STOXX Global ESG Leaders da e ECPI. Em 2016 a empresa integrou a lista A do CDP (Carbon Disclosure Project), que inclui as empresas que, em nível global, se destacam pela eficácia da sua estratégia em aproveitar as oportunidades e gerenciar os riscos das mudanças climáticas.

Além da presença nos índices e compromissos firmados em nível global, que também orientam a gestão das nossas operações no Brasil, destacamos algumas iniciativas e compromissos externos ligados à sustentabilidade corporativa que participamos no país:



Pacto Global
Rede Brasil



Pacto Global

Iniciativa das Nações Unidas (ONU) que dissemina dez princípios relacionados a direitos humanos, direitos do trabalho, preservação do meio ambiente e combate à corrupção. Conta com mais de 12 mil organizações signatárias em todo o mundo, entre elas a Enel no Brasil, desde 2005. No Brasil, participamos do Comitê Brasileiro do Pacto Global e integramos os grupos de trabalho: *ODS, Energia e Clima, Anticorrupção e Engajamento e Comunicação*. Ainda em 2016, Marcia Massotti, Diretora de Sustentabilidade da Enel Brasil, foi eleita para integrar o Board, para um mandato de três anos, juntamente com empresas como Itaú Unibanco, BASF, B3 (antiga BM&FBOVESPA) e CPFL.

Ainda no âmbito do Pacto Global, a empresa é signatária desde 2011, dos **Princípios do Empoderamento das Mulheres**, iniciativa criada para promover a inclusão feminina universal no mercado de trabalho.



Empresa Amiga da Criança Abrinq

Pela primeira vez, a holding no Brasil foi reconhecida como uma Empresa Amiga da Criança. As duas distribuidoras da Enel são reconhecidas desde 2007 com o título que é concedido pela Fundação Abrinq a companhias que têm a infância e a juventude entre suas preocupações. O programa Empresa Amiga da Criança engaja o empresariado brasileiro na defesa dos direitos da criança e do adolescente, mobilizando e reconhecendo empresas que realizam ações sociais para a promoção e defesa desses direitos.



Instituto Ethos

O Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social é uma organização não governamental pioneira no país criada com a missão de mobilizar, sensibilizar e ajudar as empresas a gerir seus negócios de forma socialmente responsável, tornando-as parceiras na construção de uma sociedade sustentável e justa. A Enel é associada desde 2007, e participa de dois grupos de trabalho: *integridade e direitos humanos e empresas*.

Criado em 2006 por iniciativa do Ethos, Patri, Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (Pnud) e Comitê Brasileiro do Pacto Global, o **Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção**, subscrito pela empresa desde sua criação, aborda temas como corrupção de agentes públicos, crime organizado, sonegação fiscal e lavagem de dinheiro.

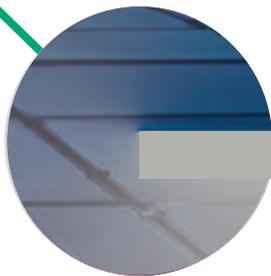


Global Reporting Initiative (GRI)

Desde seu lançamento, a Enel e suas empresas no Brasil têm elaborado seus relatórios de sustentabilidade dentro da metodologia proposta pela GRI. Com milhares de relatórios em mais de 90 países, a GRI fornece os padrões mais amplamente utilizados em relatórios e divulgação de sustentabilidade, permitindo que empresas, governos, sociedade civil e cidadãos tomem melhores decisões com base em informações relevantes. Para assegurar qualidade do relato e a segurança dos dados apresentados, a Enel submete anualmente todos os indicadores e o conteúdo relatado à auditoria externa independente. Além da Enel integrar o Conselho de Stakeholders da GRI, e ser uma das organizações que apoiam o projeto "Reporting 2025", é uma empresa da Comunidade GRI Gold na Europa e, em 2017, também no Brasil.

Saiba mais sobre o Plano de Sustentabilidade da Enel e sua relação com os ODS no capítulo *Plano de Sustentabilidade*.





Definindo prioridades

O conteúdo deste Relatório se baseou em nossa matriz de materialidade – o mapeamento e as avaliações das questões de maior importância para as partes interessadas e para a própria companhia. A matriz considerada para o

Relatório foi elaborada em 2015 e atualizada em 2016, após um processo de identificação e priorização de *stakeholders* e temas para a gestão da sustentabilidade.

Processo de materialidade

O mais recente processo de materialidade foi feito para refletir a adesão da Enel aos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas, efetuada em 2015, e aos 10 princípios do Pacto Global, além de considerar os avanços na aplicação da metodologia de reporte da Global Reporting Initiative (GRI) e as diretrizes do Conselho Internacional para o Relato Integrado (IIRC). Uma revisão dos temas apontados em 2015 foi feita em 2016, com uma depuração do conteúdo (indicadores quantitativos e qualitativos e descrições de formas de gestão) abordado a respeito de cada tema neste Relatório.

ESTÁGIOS PROCESSO	Identificação de temas	Identificação de <i>stakeholders</i>	Apontamento de <i>stakeholders</i> prioritários	Avaliação dos temas prioritários pelos <i>stakeholders</i>	Avaliação dos temas prioritários na estratégia corporativa
OBJETIVO	Identificação de potenciais temas relevantes para <i>stakeholders</i> e empresa Organização dos temas em uma estrutura hierárquica, dos mais gerais para os específicos	Identificação de categorias relevantes de <i>stakeholders</i> para a empresa Organização dos temas em uma estrutura hierárquica, dos mais gerais para os específicos	Apontamento de <i>stakeholders</i> prioritários com base em sua relevância para a companhia, em termos de dependência influência e urgência	Análise dos resultados das iniciativas para envolver <i>stakeholders</i> , a fim de avaliar as prioridades apontadas nos diversos temas	Avaliação da estratégia da companhia alinhada aos diversos temas
RESULTADO	Árvore de temas	Árvore de <i>stakeholders</i>	Mapeamento de <i>stakeholders</i>	Posição dos temas no eixo horizontal (X) da matriz de materialidade	Posição dos temas no eixo vertical (Y) da matriz de materialidade
PADRÃO AA1000 APS		PRINCÍPIO DE INCLUSÃO		PRINCÍPIO DE RELEVÂNCIA	

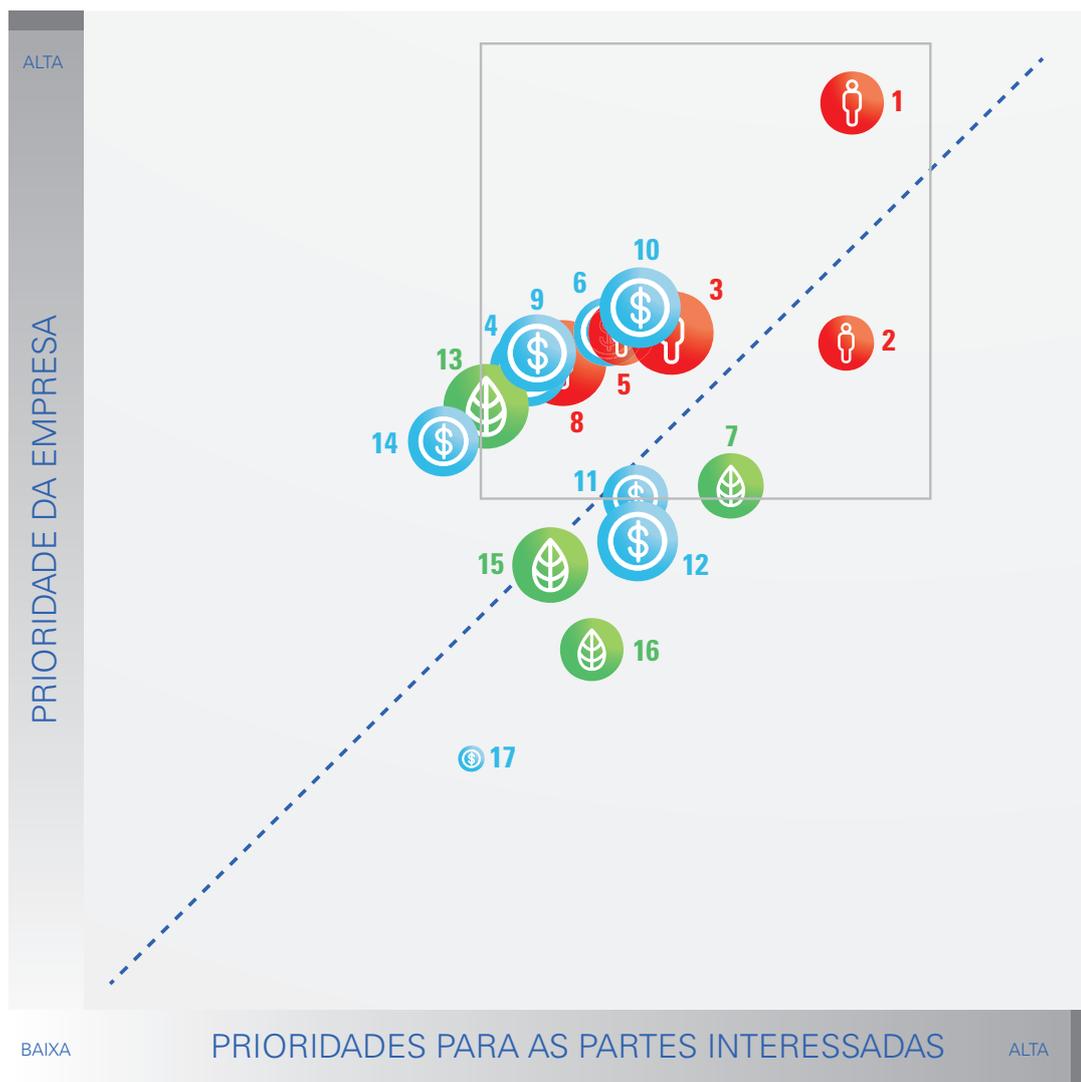
A Enel realiza processos de materialidade desde 2008. A metodologia desenvolvida considera normas internacionais como a Accountability AA1000, assim como as diretrizes da GRI. Os Diálogos de Sustentabilidade realizados pela companhia nos últimos anos incluem consultas aos públicos de relacionamento interno e externos das empresas do Grupo no Brasil, com o emprego de painéis presenciais e questionários enviados por e-mail. Os temas apontados por esses públicos como mais relevantes eram analisados, não considerando de forma efetiva os resultados de interações e demandas identificadas pelos *stakeholders*. Os diferentes graus de engajamento e formas de comunicação com cada grupo também foram levados em conta. As informações reunidas formam a base empregada para planejarmos nossas iniciativas de sustentabilidade.

Para o processo de análise de prioridades realizado em 2016 para a gestão 2017 foi incluída a empresa EGP. Para os indicadores de acompanhamento, foram consideradas todas as empresas que têm seu desempenho consolidado nas demonstrações financeiras da Enel no Brasil, portanto, as empresas Enel Distribuição Rio, Enel Distribuição Ceará, Enel Cien, Enel Soluções, Enel Geração Fortaleza, o que não inclui EGP. Os dados financeiros deste documento seguem o padrão internacional de contabilidade (IFRS) e as disposições da Lei nº 6.404/76 (Lei das Sociedades por Ações). Os indicadores socioambientais obedecem aos critérios estabelecidos nas certificações de qualidade ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 e em normas técnicas brasileiras relacionadas ao trabalho. A verificação de todos os indicadores passa por auditoria externa.

Temas relevantes

No quadro abaixo, estão relacionados os 17 temas relevantes da Enel Brasil, classificados na ordem decrescente de relevância para o negócio, sendo os 10 temas prioritários destacados na matriz. O eixo diagonal da matriz consolida a prioridade que as partes interessadas atribuem a cada tema, de acordo sua importância. Na parte superior da matriz estão as questões sobre as quais está previsto um alto nível de compromisso para os próximos anos.

Matriz de Materialidade 2016 – 2017



 SOCIAL	 AMBIENTAL	 ECONÔMICA
1. Saúde e Segurança Ocupacional	7. Responsabilidade no Uso da Água	4. Conduta Corporativa Justa
2. Gestão, Motivação e Desenvolvimento de Colaboradores	13. Mitigação de Impactos Ambientais	6. Energias Renováveis
3. Relação Responsável com as Comunidades	15. Proteção à Biodiversidade e ao Capital Natural	9. Qualidade na Relação com o Cliente
5. Sustentabilidade na Cadeia de Suprimentos	16. Estratégia para o Clima	10. Eficiência Energética e Serviços
8. Suporte e Desenvolvimento de Comunidades Locais		11. Governança
		12. Inovação e Eficiência Operacional
		14. Força Financeira
		17. Tecnologias Tradicionais

No diagrama da página anterior, os temas estão posicionados de acordo com sua relevância para a empresa (eixo vertical) e para as demais partes interessadas (eixo horizontal). Os círculos marcados em posições mais elevadas em relação à base do gráfico mostram os temas que devem merecer mais atenção e comprometimento estratégico da Enel no médio e no longo prazo. Já os círculos posicionados mais à direita do gráfico indicam os temas mais citados nas preocupações dos *stakeholders* e a respeito dos quais os públicos esperam ações e compromissos definidos por parte da empresa.

Em relação à matriz de materialidade anterior, algumas mudanças na priorização de temas foram apontadas e relacionadas principalmente à inclusão da Enel Green Power no leque das empresas administradas pela *holding* a partir de 2017:

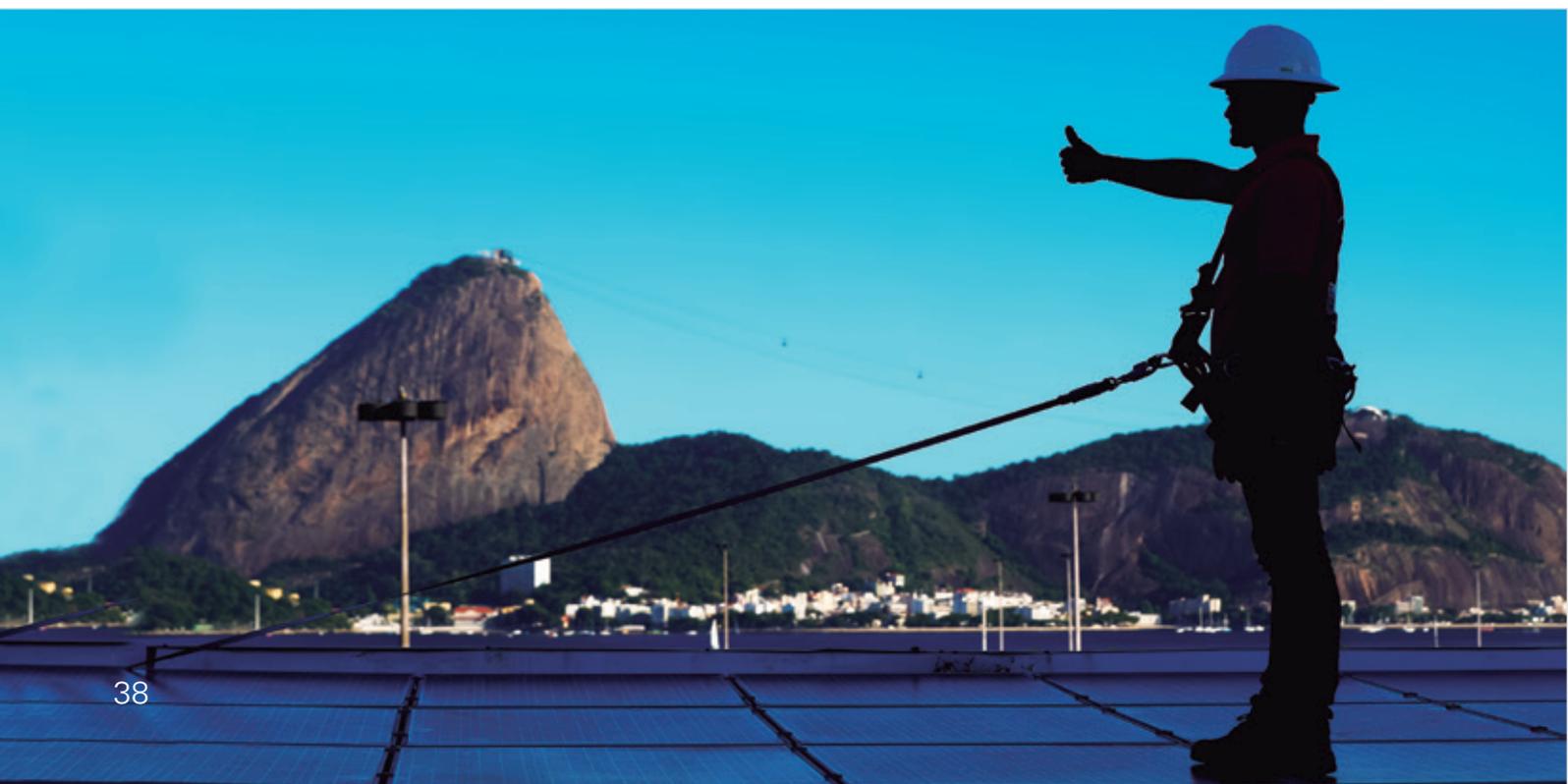
→ O tema que mais subiu na ordem de relevância foi “Energias renováveis”. A reclassificação da importância do assunto reflete a estratégia da Enel de investir na descarbonização de seu mix energético, a caminho do objetivo de, até o ano 2050, zerar as emissões de carbono decorrentes de suas operações. Para tanto, investimos na expansão da geração de energia limpa e na pesquisa de soluções baseadas em fontes eólicas, solares e hídricas. Leia mais em *Nosso desempenho*, nas seções *Eficiência operacional* e *Inovação, pesquisa e desenvolvimento*.

→ Ainda a respeito dos impactos ambientais, também ganhou mais relevância o tema “Responsabilidade no uso da água”. Além de refletir as medidas de redução de consumo em nossos processos, o tema engloba a gestão de recursos hídricos da Enel Geração Fortaleza – responsável

por praticamente todo o consumo de água e descarte de efluentes do Grupo no Brasil. Baseada em uma região afetada pela escassez de chuvas, a empresa tem colaborado com o planejamento hídrico conduzido pelas autoridades locais (leia mais em *Nosso desempenho*, na seção *Ecoeficiência nas operações*).

→ Sobre impactos sociais, o tema “Relacionamento responsável com as comunidades” ganhou mais relevância. Como uma companhia que atende e se relaciona diretamente com milhões de pessoas, temos consciência da necessidade de gerar impactos positivos nas comunidades (e que vão além da prestação de serviços). Com iniciativas baseadas no conceito de criação de valor compartilhado (CSV), atuamos em projetos de educação, consumo consciente, cidadania e apoio ao empreendedorismo. Além disso, investimos permanentemente na segurança de nossas operações, com a melhoria contínua de processos, capacitações e planejamento para contingências. Esses aspectos também são abordados em outro tema material, “Suporte e desenvolvimento de comunidades locais”.

→ Outro tema de cunho social está ligado ao nosso público interno. “Gestão, motivação e desenvolvimento de colaboradores”, classificado em segundo lugar na ordem de relevância. A gestão do tema passa por programas de capacitação, planos de carreira, ações de integração e melhoria interna de clima, além de políticas estruturadas com foco em direitos humanos e estímulo à diversidade. As iniciativas de valorização e desenvolvimento de nosso corpo de colaboradores, que inclui funcionários próprios, estagiários, aprendizes e parceiros, são abordadas neste Relatório no capítulo *Nossa performance*, seção *Nossas pessoas*.



Limites internos e externos

Na tabela abaixo, apresentamos os limites internos e externos de cada um dos nossos temas materiais, apresentados em ordem decrescente de relevância para a companhia. Os “limites dentro da Enel” são as atividades que têm relação direta com a gestão do tema em questão, e incluem o nosso público interno (empregados, parceiros, estagiários e aprendizes). Os “limites fora” são os públicos externos da empresa, elencados pelo impacto que cada tema tem sobre eles. O quadro também inclui os indicadores GRI que se relacionam especificamente com os temas, conforme serão abordados neste Relatório.

TEMA	LIMITES DENTRO DA ENEL	LIMITES FORA DA ENEL	INDICADORES GRI RELACIONADOS
Segurança e saúde ocupacional		● ● ●	G4-LA5, G4-LA6, G4-LA8
Motivação, gestão e desenvolvimento de empregados		● ●	G4-LA1, G4-LA4, G4-LA9, G4-LA12, G4-LA13, G4-HR4, G4-HR5, G4-HR6
Relação responsável com a comunidade nas operações		● ●	G4-HR1, G4-SO1, G4-SO2, G4-SO11, EU22, EU25
Conduta corporativa justa		● ● ● ●	G4-57, G4-58, G4-SO3, G4-SO6, G4-SO7, G4-SO8
Sustentabilidade na cadeia de suprimentos			G4-EC9, G4-EN32, G4-LA14, G4-HR10
Energias renováveis		● ● ●	G4-EC2
Responsabilidade no uso da água		● ●	G4-EN8, G4-EN9, G4-EN12, G4-EN23
Suporte e desenvolvimento de comunidades locais		● ●	G4-SO1, G4-SO2, EU22, EU25, EU26, EU28, EU29, EU30, G4-DMA Acesso (ex-EU23)
Qualidade na relação com os clientes		●	G4-PR5, G4-PR7, G4-PR8, G4-DMA Provisão de informações (ex-EU24)
Eficiência energética e serviços		● ● ●	G4-DMA Gestão da demanda (ex-EU7)
Governança		● ● ● ●	G4-34, G4-56, G4-SO3, G4-SO4, G4-SO5
Inovação e eficiência operacional		● ●	EU11, EU12, G4-DMA P&D (ex-EU8), G4-DMA Desastres & emergências (ex-EU21)
Mitigação de impactos ambientais		● ● ●	G4-EN2, G4-EN3, G4-EN6, G4-EN7, G4-EN15, G4-EN16, G4-EN18, G4-EN19, G4-EN22, G4-EN23, G4-EN29, G4-EN30, G4-EN31
Força financeira		● ● ●	G4-EC1, G4-EC2
Biodiversidade e proteção do capital natural		● ●	G4-EN12
Estratégia para o clima		● ● ●	G4-EC2, G4-EN3, G4-EN6, G4-EN7, G4-EN15, G4-EN16, G4-EN18, G4-EN19, G4-EN30
Tecnologias tradicionais		● ● ●	EU11, EU12



GERAÇÃO



TRANSMISSÃO



DISTRIBUIÇÃO

● FORNECEDORES
● CLIENTES

● COMUNIDADES
● INVESTIDORES

● GOVERNO

Engajamento das partes interessadas

G4-16 | G4-18 | G4-24
G4-25 | G4-26 | G4-27

Nossos grupos de *stakeholders* no Brasil são definidos durante o processo de construção da materialidade. Eles são considerados de acordo com sua relevância, influência, dependência e seu impacto para o desempenho dos negócios, e com os temas materiais mais relevantes para cada um deles. Saiba mais sobre esses públicos e como a empresa se relaciona com eles:

CLIENTES

- ⚠️
 - Condução ética
 - Mitigação de impactos ambientais
 - Qualidade na relação com os clientes
 - Eficiência energética e serviços
 - Inovação e eficiência operacional
- 🗣️
 - Canais de atendimento
 - Centros de serviço
 - Aplicativos para smartphones
 - Ouvidoria Externa
 - Conselho de Consumidores
 - Visitas e reuniões com clientes corporativos
 - Pesquisa de satisfação
- 📄
 - Investimentos na qualidade dos serviços
 - Campanhas de comunicação sobre consumo consciente e seguro de energia
 - Portais de internet
 - Publicações e *folders*
 - Comunicação e atendimento via Facebook e Twitter

ACIONISTAS, INVESTIDORES E MERCADO FINANCEIRO

- ⚠️
 - Saúde e segurança ocupacional
 - Condução ética
 - Sustentabilidade na cadeia de fornecedores
 - Qualidade na relação com os clientes
 - Eficiência energética e serviços
- 🗣️
 - Conselho de Administração
 - Assembleias Gerais
 - Visitas de acionistas e de representantes das unidades de negócio
- 📄
 - Relatórios mensais de desempenho econômico-financeiro e de fatos relevantes
 - Informações financeiras trimestrais auditadas das empresas controladas
 - Relatório de Sustentabilidade

COLABORADORES

- ⚠️
 - Gestão, desenvolvimento e motivação de colaboradores
 - Saúde e segurança ocupacional
- 🗣️
 - Chat interno com executivos
 - Reuniões de diretorias e lideranças
 - Ouvidoria Interna
 - Reuniões com sindicatos e comunicados
 - Pesquisas de clima
 - Reuniões com a CIPA
 - Canais de comunicação internos
- 📄
 - Programas corporativos de formação e orientação profissional
 - Campanhas internas
 - Revisão de Desempenho Operacional (OPR)
 - Comitês setoriais
 - Programa Boas-vindas
 - Banco de Ideias
 - Programa Inspire
 - Espaço Bem-Viver
 - Publicações impressas e informações por meio de e-mail

FORNECEDORES DE MATERIAIS E SERVIÇOS

- ⚠️
 - Sustentabilidade na cadeia de fornecedores
 - Saúde e Segurança Ocupacional
- 🗣️
 - Website
 - Portal de Relacionamento com Fornecedores
 - Grupos de trabalhos com fornecedores
 - Ouvidoria de Fornecedores (fornecedores@enel.com)
- 📄
 - Encontro de Fornecedores
 - Seminário de Sustentabilidade para Fornecedores
 - Programa Parceiro Responsável



Assim como no relacionamento com os colaboradores, praticamos nossos Valores em todas as instâncias do engajamento com os demais *stakeholders*. A responsabilidade sobre temas sociais, econômicos e ambientais, a confiança nas parcerias, a proatividade para melhorar continuamente a comunicação e o atendimento são as marcas dessa relação. No Brasil, apoiamos e participamos de diversas entidades. A presença nessas organizações é feita de forma coletiva e estratégica, nos seguintes níveis de atuação:

Órgãos de Governança (Conselho de Administração ou Diretoria)

Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee); Federação das Indústrias do Estado do Ceará (Fiec); Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro (Firjan); Instituto Acende Brasil, Câmara Italiana; Comitê Brasileiro do Pacto Global.

LEGENDA

-  PRINCIPAIS PREOCUPAÇÕES
-  CANAIS DE RELACIONAMENTO
-  AÇÕES DE COMUNICAÇÃO E INTERAÇÃO

INSTITUIÇÕES – GOVERNO, ORGÃOS REGULADORES E JUDICIÁRIOS

- 
 - Mitigação de impactos ambientais
 - Suporte e desenvolvimento de comunidades locais
 - Relação responsável com a comunidade nas operações
 - Inovação e eficiência operacional
 - Força financeira
- 
 - Diretoria e gerências de Regulação, Relações Institucionais, Jurídica e Mercado
 - Reuniões e eventos com autoridades, órgãos e programas públicos
- 
 - Relatórios, comunicados
 - Informações financeiras trimestrais das empresas
 - Informes periódicos para a Aneel
 - Participação em projetos

SOCIEDADE CIVIL E COMUNIDADES

- 
 - Mitigação dos impactos ambientais
 - Inovação e eficiência operacional
 - Biodiversidade e proteção do capital natural
 - Relação responsável com a comunidade nas operações
 - Suporte e desenvolvimento de comunidades locais
- 
 - Diretoria de Sustentabilidade
 - Reuniões de associações
- 
 - Projetos sociais e ambientais
 - Rede de Lideranças Comunitárias
 - Diálogos com a Comunidade
 - Adesão ao Comitê Brasileiro do Pacto Global

MEIOS DE COMUNICAÇÃO

- 
 - Qualidade na relação com os clientes
 - Eficiência energética e Serviços
 - Energia renovável
 - Conduta ética
 - Suporte e desenvolvimento de comunidades locais
- 
 - Diretoria de Comunicação
 - Visitas de jornalistas às empresas
- 
 - Comunicados e coletivas para a imprensa
 - Envio de releases/notas para a imprensa
 - Entrevistas

ENTIDADES EMPRESARIAIS

- 
 - Mitigação de impactos ambientais
 - Suporte e desenvolvimento de comunidades locais
 - Conduta Ética
 - Inovação e eficiência operacional
- 
 - Diretoria e gerências de Regulação,
 - Relações Institucionais, Mercado e Geração
 - Reuniões de grupos de trabalho
- 
 - Informes periódicos para a Abradee e outras entidades
 - Participação em reuniões e premiações com entidades do setor

Participação em projetos ou comitês

Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee); Associação Brasileira dos Comercializadores de Energia (Abraceel), Associação Brasileira de Geradoras Termelétricas (Abraget); Associação Brasileira das Empresas Geradoras de Energia Elétrica (Abrage).

Contribuição superior às taxas de associação

Associação dos Produtores Independentes de Energia (Apine); Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social (no qual integramos os grupos de trabalho sobre Direitos Humanos e Integridade); Meters & More; Associação Brasileira de Qualidade de Vida (ABQV); Federação das Indústrias do Estado do Ceará (Fiec); Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro (Firjan); Comitê Brasileiro do Pacto Global; Instituto Acende Brasil, Câmara Italiana; Associação Brasileira dos Fabricantes de Brinquedos (Abrinq).

Criação de valor e capitais

G4-DMA G4-2

Além da definição dos temas materiais e da identificação dos principais *stakeholders* ligados às nossas atividades, também mostramos neste relatório os processos de criação de valor da Enel no Brasil. Sob a ótica da sustentabilidade, “criar valor” é muito mais do que apenas gerar resultados financeiros positivos. Inclui a avaliação dos impactos positivos sociais, ambientais e econômicos, como o relacionamento com comunidades, o uso racional de recursos naturais, a contribuição que a empresa dá à mitigação das mudanças climáticas, o posicionamento da marca Enel na percepção de seus públicos e as atividades de desenvolvimento e valorização de seus funcionários, entre outros temas.

No Brasil e no mundo, a principal forma de criação de valor da Enel é a própria energia que a empresa gera, comercializa e distribui. Como um dos maiores *players* do mercado brasileiro, fornecemos a energia para que clientes domésticos e empresariais ganhem em qualidade de vida e produtividade. Dentro do posicionamento estratégico global Open Power, trabalhamos para abrir essa oferta de energia para cada vez mais pessoas, ampliando ainda mais o valor criado.

Em termos financeiros, as receitas obtidas com nossos produtos e serviços garantem a geração de valor econômico para os acionistas e investidores – e são usadas também na remuneração justa de nossos empregados e fornecedores. São valores monetários que contribuem para estimular a economia das regiões e, reinvestidos em equipamentos, instalações, novas contratações e melhorias de processos, asseguram a sustentabilidade financeira da Enel, em um ciclo virtuoso.

No âmbito social, a Enel orienta suas ações sob o conceito de criação de valor compartilhado (CSV). Investimos em iniciativas de educação, voluntariado, empreendedorismo, inclusão digital, entre outras. No campo ambiental, nossa criação de valor passa pelo compromisso de buscar uma matriz energética mais limpa, através do investimento em fontes renováveis e em soluções inovadoras em produtos e serviços; pelo monitoramento constante dos impactos de nossas atividades e a implantação de iniciativas de mitigação e redução; e pela atenção aos riscos e oportunidades advindos das mudanças climáticas. Saiba mais sobre cada um desses aspectos no capítulo *Nosso desempenho*.



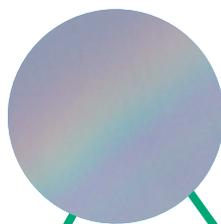
Nossos capitais

O processo da criação de valor da Enel envolve uma série de capitais – os diferentes recursos dos quais uma organização depende para criar seus produtos e serviços e/ou impactar com as suas atividades. O conceito foi estabelecido pelo Conselho Internacional de Relato Integrado (International Integrated Reporting Council – IIRC), organização que propõe uma abordagem mais ampla e conectada para os relatos de desempenho corporativo, com ênfase nas relações entre os capitais e como as empresas os usam para criar valor. De acordo com as diretrizes do IIRC, os seis capitais empregados no processo são: o financeiro, o manufaturado, o humano, o intelectual, o social e de relacionamento e o natural.

O quadro a seguir apresenta, resumidamente, como usamos cada um desses capitais em nossas atividades:

CAPITAL	DESCRIÇÃO	COMO É EMPREGADO PELA ENEL	NOSSOS RECURSOS EM CADA CAPITAL EM 2016
<p>FINANCEIRO</p> 	<p>Conjunto de recursos disponíveis para a empresa investir na produção de bens ou na prestação de serviços</p>	<p>As receitas obtidas são empregadas em investimentos em infraestrutura, equipamentos e pessoal; remuneração dos funcionários e pagamentos a fornecedores; pagamentos de impostos; investimentos em programas sociais; e dividendos aos acionistas, entre outras aplicações</p>	<ul style="list-style-type: none"> → R\$ 9,85 bilhões em receita operacional líquida → R\$ 1,86 bilhões de EBITDA → R\$ 8,23 bilhões em valor adicionado distribuído
<p>MANUFATURADO</p> 	<p>Objetos físicos – não naturais – utilizados na produção de bens ou nas atividades da empresa</p>	<p>Além de unidades de geração térmica, hidráulica, solar, eólica e fotovoltaica, mantemos linhas de distribuição e transmissão, estações de interconexão e prédios administrativos</p>	<p>O portfólio inclui:</p> <ul style="list-style-type: none"> → Uma usina hidrelétrica (EGP Cachoeira Dourada) → Uma usina de ciclo combinado gás-vapor (Enel Geração Fortaleza) → Estações de interconexão energética operadas pela Enel Cien
<p>HUMANO</p> 	<p>Valores intangíveis baseados no conhecimento, com potencial de alavancar a criação de valor por meio de investimentos em pesquisa e inovação</p>	<p>Nossos colaboradores são estimulados permanentemente a desenvolver novas competências, em um ambiente interno que preza pela diversidade e pela integração</p>	<ul style="list-style-type: none"> → 2.499 empregados próprios → 15.047 parceiros → 81,2 mil horas totais de treinamento e capacitação → Percentual de 85% no índice de Engajamento Sustentável (constatado na última pesquisa interna de clima)
<p>INTELLECTUAL</p> 	<p>Competências, capacidades e experiências dos funcionários, bem como suas motivações para inovar</p>	<p>Diversos programas estimulam o debate sobre inovação, visando a criação de processos, produtos e serviços para clientes e para a própria Enel</p>	<ul style="list-style-type: none"> → 66 projetos apresentados no Inspire Empreendedores, programa de estímulo à inovação e a novos negócios → 76 projetos desenvolvidos desde 2012 no Programa de Pesquisa e Desenvolvimento → Mais de 600 participantes no Inspire Deu Certo, evento anual de inovação aplicada a processos e produtos
<p>SOCIAL E DE RELACIONAMENTO</p> 	<p>Relações com comunidades e outras partes interessadas; habilidade de compartilhar informações para aprimorar o bem-estar individual e coletivo</p>	<p>Mantemos constante contato com as comunidades atendidas por nossas empresas, buscamos compreender suas demandas e desenvolvemos uma variedade de projetos de cunho social</p>	<ul style="list-style-type: none"> → 2,3 milhões de pessoas beneficiadas por projetos nas comunidades → R\$ 2,5 milhões de renda gerada nas comunidades → 39 mil pessoas beneficiadas em iniciativas de 490 líderes comunitários engajados
<p>NATURAL</p> 	<p>Insumos, renováveis ou não, utilizados para produção de bens e serviços ou impactados – de forma positiva ou negativa – pelas atividades do negócio</p>	<p>Nossa energia é produzida a partir de recursos naturais como fontes hídricas, luz solar, e ventos. Monitoramos o uso de materiais e o consumo de outros recursos em nossas atividades e investimos em projetos de ecoeficiência, eficiência energética e mitigação de impactos</p>	<ul style="list-style-type: none"> → Investimentos ambientais de R\$ 203,2 milhões, aumento de 48% em comparação com 2015 → 2,05 milhões de m³ de água captada → 10,3 milhões de GJ de energia total consumida → 528,2 mil tCO₂ e em emissões de GEE, 68% menos que em 2015





Estratégia e Plano
de Sustentabilidade

Por entender a sustentabilidade como um vetor que orienta todas as suas decisões e o desenvolvimento dos negócios, procuramos integrar aspectos sociais e ambientais, além dos econômicos, na estratégia de longo prazo e em ações cotidianas. A atuação contempla os interesses das partes interessadas e as necessidades das comunidades locais, com o desenvolvimento de tecnologias renováveis e o respeito ao meio ambiente.

Para sustentar esse direcionamento, um Plano de Sustentabilidade que envolve todas as áreas da companhia en-

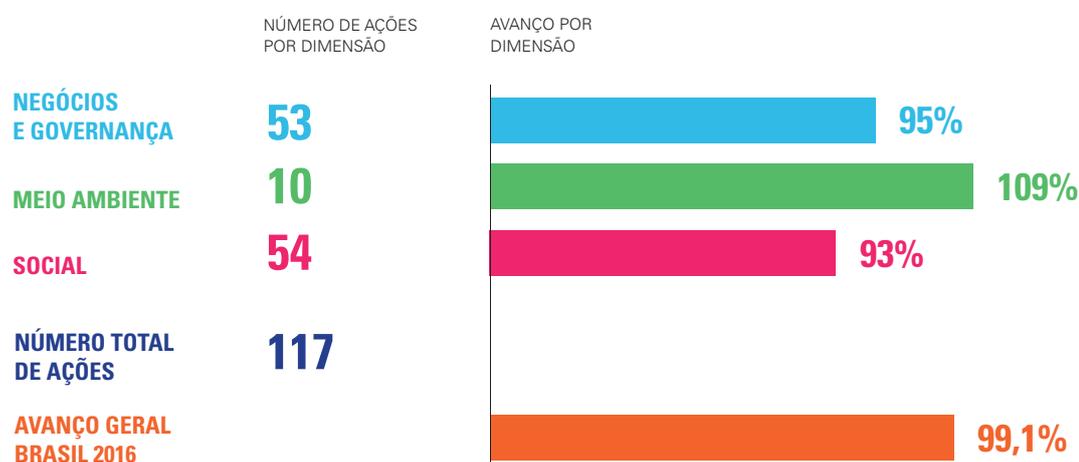
campa o planejamento estratégico e os projetos a serem postos em prática. O Plano contempla um horizonte de atuação de cinco anos e é revisto anualmente. Seu acompanhamento é sistematizado com o uso de indicadores ambientais, sociais e de governança, que medem o atingimento de metas propostas para o período. Suas iniciativas se baseiam na criação de valor compartilhado (leia mais a respeito no capítulo *Nosso desempenho*, em *Relacionamento responsável com a comunidade*).

Avanços do Plano em 2016

O Plano de Sustentabilidade 2016-2020 foi construído no Brasil, por meio de um projeto que mobilizou a alta direção – diretores e gerentes – para a estratégia global de sustentabilidade da Enel e seus principais direcionadores, intitulado “Processos Sustentáveis”. Esse projeto teve a duração de dois meses e envolveu 105 gestores em 16 encontros, presenciais e por videoconferência, que somaram 23 horas de sensibilização. Por meio destes encontros, unimos ações de todas as áreas com metas específicas para o ano.

O Plano de Sustentabilidade 2016 teve um avanço global, aferido por indicadores, de 99,1%, uma melhoria substancial em relação ao percentual registrado em 2015 (81,1%).

Todas as áreas da empresa foram envolvidas nas 117 iniciativas propostas. Confira os resultados e as principais iniciativas do ano:



Plano de Sustentabilidade 2016

TEMA		OBJETIVOS GLOBAIS	INICIATIVAS DA ENEL NO BRASIL	ODS
DIMENSÃO NEGÓCIO E GOVERNANÇA	GOVERNANÇA SÓLIDA	Melhoria contínua do Programa de Conformidade no domínio da luta contra a corrupção	Revisão, realizada com consultoria especializada, do Programa de Integridade da companhia.	
	CRIAÇÃO DE VALOR ECONÔMICO FINANCEIRO	Eficiência operacional: otimização do capital e redução de custos de caixa	Plano de melhoria da qualidade do fornecimento, através de investimentos na rede de distribuição das distribuidoras, para redução de DEC e FEC.	
	INOVAÇÃO E EFICIÊNCIA OPERACIONAL	Aquisição de novos clientes: + 4,7 milhões de novos clientes com energia e gás no período 2015-2019	239.762 novos clientes conectados na Enel Distribuição Rio e Enel Distribuição Ceará.	
		Criar aceleradoras de negócios que possam interceptar e gerar novas tendências tecnológicas em áreas de negócio do mundo elevando a taxa de inovação	66 projetos apresentados pelos próprios colaboradores, no Programa Inspire Empreendedores, visando a aceleração de negócios.	
	QUALIDADE DA RELAÇÃO COM O CLIENTE	Ofertas comerciais cada vez mais alinhadas com as necessidades e escolhas de clientes e serviços integrados	15 novos serviços oferecidos pelos aplicativos das empresas distribuidoras.	  
	DESCARBONIZAÇÃO DO MIX ENERGÉTICO	Energy mix: 52% de capacidade de energia renovável instalada até 2019	81% do mix de energia produzido no Brasil, a partir de fontes renováveis.	 
DIMENSÃO AMBIENTAL	TEMÁTICAS AMBIENTAIS	Principais metas ambientais: → Redução das emissões específicas de SO ₂ e NO _x ; → Redução do consumo específico de água e da produção de resíduos	100% das certificações ISO 14001 mantidas para as empresas de Distribuição e Transmissão.	   

TEMA	OBJETIVOS GLOBAIS	INICIATIVAS DA ENEL NO BRASIL	ODS	
DIMENSÃO SOCIAL	GESTÃO, DESENVOLVIMENTO E MOTIVAÇÃO DOS COLABORADORES	Revisões salariais para reduzir as disparidades salariais entre gêneros, retendo talentos.	Realização de pesquisa e revisão de salário anual, para manter a equiparação de salários entre homens e mulheres. 	 
		Promoção do equilíbrio entre vida profissional e desenvolvimento das "iniciativas inteligentes do programa de trabalho." Para 2016: projeto-piloto sobre "trabalho inteligente" na Itália.	Continuação do Programa Bem Viver de Qualidade de Vida para os colaboradores.	
	RELAÇÃO RESPONSÁVEL COM AS COMUNIDADES NA OPERAÇÃO E SUPORTE AO DESENVOLVIMENTO DE COMUNIDADES LOCAIS	O acesso à eletricidade: 3 milhões de beneficiários no período 2015-2020, principalmente na África, Ásia e América Latina.	339.341 beneficiados pelos Projetos de Sustentabilidade – categoria Acesso à Energia, auxiliando na meta global do ODS 7.	
		Desenvolvimento social e econômico: 500.000 beneficiários no período 2015-2020.	52.692 beneficiados pelos Projetos de Sustentabilidade – categoria Desenvolvimento Socioeconômico, auxiliando na meta global do ODS 8.	
		Educação: 400.000 beneficiários no período 2015-2020.	53.960 beneficiados pelos Projetos de Sustentabilidade – categoria Educação, auxiliando na meta global do ODS 4.	
	SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO	Maior redução na taxa combinada de lesões (LTIFR) e ausência do trabalho (LDR).	5.019 eletricitistas que realizam atividades de risco elétrico capacitados para aumentar o nível de conhecimento em eletricidade básica.	
		Integração da segurança em políticas, processos e procedimentos.	100% de fornecedores de serviços da Enel Brasil, qualificados em segurança.	
		Iniciativas específicas para fortalecer a conscientização e comprometimento dos colaboradores e prestadores de serviços de saúde e segurança e da promoção da cultura de segurança.	Programa Saber Viver – 6.300 eletricitistas capacitados em Palestras de Disciplina Operacional feitas com o ex-capitão do BOPE, Rodrigo Pimentel.	
	SUSTENTABILIDADE NA CADEIA DE FORNECEDORES	Integração, fortalecimento e padronização de questões ambientais, segurança e de direitos humanos nos processos de qualificação e classificação do fornecedor.	Realização de Processo de Qualificação do Fornecedor e monitoramento dos contratos vigentes para verificação da existência de práticas não adequadas as políticas do grupo.	
		Fortalecimento da política de transparência ao longo de toda a cadeia.	Realização do Encontro com Fornecedores para promover ações que visam compartilhar práticas de governança para toda a cadeia de suprimentos.	
		Promoção de atividades de informação e de intercâmbio.	Realização do Programa Parceiro Responsável 2016, que envolveu 85 fornecedores nas diversas ações do ano.	

 EM CUMPRIMENTO AOS PRINCÍPIOS DE EMPODERAMENTO DAS MULHERES

Plano de Sustentabilidade 2017-2019

G4-2

Nosso Plano de Sustentabilidade 2017-2019 está inserido num contexto maior: a estratégia global do Grupo para lidar com as transformações no setor de energia, com os desafios e oportunidades decorrentes dessas mudanças. As mais importantes tendências no mercado, os riscos emergentes, o engajamento com os públicos e o planejamento estratégico da Enel fornecem insumos para o Plano de Sustentabilidade, que também observa os temas destacados por nossa matriz de materialidade.

Os cenários considerados incluem os avanços na tecnologia, o crescimento populacional e as alterações no perfil demográfico e os efeitos das mudanças climáticas. Além disso, é preciso lidar com o aumento no consumo e com a necessidade de ampliar o acesso à energia para mais de um bilhão de pessoas em todo o mundo. Para nós, isso passa pelo investimento em fontes renováveis e em avanços em inovação tecnológica em geração distribuída, transmissão e distribuição.

A estratégia mundial de sustentabilidade do Grupo inclui uma transformação cultural voltada aos colaboradores, com o estímulo à diversidade, à inclusão e ao desenvolvimento pessoal e profissional. A adoção de um modelo de negócio com baixo impacto sobre o capital financeiro permitirá acelerar a expansão dos projetos de energia renovável – passo importante rumo à descarbonização total de nosso mix energético até o ano 2050.

Para responder de forma sustentável e flexível a este contexto, o modelo de negócio da Enel baseia-se num Plano Estratégico desdobrado em quatro pilares principais do ponto de vista industrial e ambiental, social e de governança. Estes pilares são acompanhados pela digitalização e foco no cliente como alavancas para promover maior crescimento e eficiência.

Digitalização

Pilares industriais

Eficiência operacional

Crescimento industrial

Simplificação do grupo

Gestão do portfólio de ativos

Pilares de sustentabilidade

Engajamento das comunidades locais

Engajamento das pessoas com quem trabalhamos

Foco na eficiência operacional e inovação

Descarbonização do mix energético

Foco no Cliente

Contexto da Sustentabilidade

As revisões anuais no Plano de Sustentabilidade para as atividades no mundo e no Brasil incluem o contexto social, ambiental e econômico no qual a Enel está inserida; seus diversos compromissos com a sociedade e com os demais públicos de interesse; o Plano Estratégico de Negócios do Grupo; e a observação de padrões internacionais de governança corporativa. Os temas materiais definidos para a empresa servem como foco para as iniciativas propostas no novo Plano.



Plano de Sustentabilidade 2017-2019

O Plano 2017-2019 atualiza o do ano anterior e tem foco nos temas mais relevantes que apareceram a partir do processo de materialidade realizado em 2016. A seguir, os objetivos globais da Enel que serão desdobrados no nível local de acordo com as características e realidades de cada país.

	ODS	PILARES ESTRATÉGICOS	PRINCIPAIS AÇÕES E METAS GLOBAIS	
DIMENSÃO NEGÓCIO E GOVERNANÇA	 	GOVERNANÇA SÓLIDA	<p>Tema da Política de Diversidade para o Conselho de Administração para 2017.</p> <p><i>Due Diligence</i> em Direitos Humanos para 2017.</p>	
	  	FOCO NO CLIENTE	<p>Aquisição de novos clientes no mercado livre: + 15,7 milhões de clientes entre 2017-2019.</p> <p>Novas soluções de eficiência energética e divulgação de novos produtos e serviços.</p> <p>Iniciativas para a promoção do consumo responsável</p>	
	 	DIGITALIZAÇÃO	<p>4,7 bilhões de euros para investimentos em digitalização (ativos, clientes, pessoas)</p> <p>Disseminação da cultura de segurança de TI e mudança na conduta das pessoas para reduzir riscos: realização de 15 eventos para compartilhamento de conhecimento sobre <i>cyber security</i>.</p> <p>Criação da Equipe de Emergência para casos de ICT e certificação com equipes nacionais para 8 países atendidos pelo grupo. (Itália, Espanha, Romênia, Argentina, Brasil, Peru, Colômbia e Chile).</p> <p>Proteção para aplicações web expostas na internet com aplicações avançadas de segurança digital: 100% das aplicações protegidas.</p>	
		CRIAÇÃO DE VALOR ECONÔMICO E FINANCEIRO	<p>Redução do Cash Cost: 7% entre 2017 – 2019.</p> <p>Aumentar o EBITDA (4 bilhões de euros entre 2017 e 2019)</p> <p>Aumento dos investimentos (12,4 bilhões de euros entre 2017 e 2019)</p>	
	  	INOVAÇÃO E EFICIÊNCIA OPERACIONAL	<p>Inovação em infraestrutura em larga escala: Armazenamento, carros elétricos, redes e medidores inteligentes (+18 milhões de medidores inteligentes instalados entre 2017 – 2019)</p> <p>Promoção de parcerias globais e apoio a <i>start-ups</i> de alto potencial (seleção de 40 novas <i>start-ups</i>).</p> <p>Promover ações em linha com ONU da campanha “Making Cities Resilient”: 400 municípios atendidos até 2020.</p>	
	DIMENSÃO AMBIENTAL	 	DESCARBONIZAÇÃO DO MIX ENERGÉTICO	<p>Aumento da capacidade em renováveis: +8 GW entre 2017 e 2019.</p> <p>Redução da Capacidade Térmica: -10.3 GW entre 2017 e 2019.</p> <p>Redução nas emissões específicas de CO₂: < 350g CO₂/kwh até 2020 (-25% em relação a 2007).</p> <p>Retrofitting ambiental em plantas selecionadas: 500 milhões de euros investidos entre 2017 – 2020.</p>
		 	SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL	<p>Redução das emissões específicas de SO₂: -30% até 2020</p> <p>Redução das emissões específicas de NO_x: - 30% até 2020</p> <p>Redução de Partículas: - 70% até 2020</p> <p>Redução do consumo específico de água: - 30% até 2020</p> <p>Redução da geração de resíduos: -20% até 2020.</p>

	ODS	PILARES ESTRATÉGICOS	PRINCIPAIS AÇÕES E METAS GLOBAIS
DIMENSÃO SOCIAL		ENGAJAMENTO DE COMUNIDADES LOCAIS	<p>Acesso à Energia para 3 milhões de pessoas, principalmente na África, Ásia e América Latina.</p> <p>Desenvolvimento Social e Econômico para 1,5 milhão de beneficiados.</p> <p>Educação de Qualidade para 400.000 beneficiados.</p>
		ENGAJAMENTO DOS COLABORADORES	<p>Avaliação de desempenho para 100% dos funcionários que trabalham na empresa por pelo menos 3 meses (99% de pessoas envolvidas e 94% de pessoas entrevistadas para feedback, até 2020).</p> <p>Pesquisa de Clima, com envolvimento de 100 % dos colaboradores e participação de pelo menos 84% até 2020).</p> <p>Implementação da Política de Diversidade e Inclusão: garantir 50% das mulheres nos processos de seleção até 2020. ♀</p> <p>Promoção da cultura de viagens seguras (em 100% dos países onde a Enel está presente).</p>
		SUSTENTABILIDADE NA CADEIA DE FORNECEDORES	<p>100 % de fornecedores aprovados e avaliados para Aspectos de segurança: introdução de critérios de saúde e segurança para os os principais grupos de produtos.</p> <p>100% de fornecedores aprovados avaliados para Aspectos ambientais: introdução de critérios de avaliação de aspectos ambientais para os principais grupos de produtos.</p> <p>100% de fornecedores aprovados avaliados para direitos humanos ou ética empresarial para os principais grupos de produtos.</p>
		SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL	<p>Melhoria contínua dos controles de segurança e inspeções no locais: 120 ECoS planejados até 2020.</p> <p>Programas globais de sensibilização sobre prevenção e promoção da saúde: 17 inspeções realizadas entre 2017 – 2020.</p>

♀ EM CUMPRIMENTO AOS PRINCÍPIOS DE EMPODERAMENTO DAS MULHERES



Compromissos da Enel no alcance com os ODS

Todos os 17 ODS da ONU são abordados pelas ações do Plano, conforme mostra o quadro abaixo. Os Objetivos com os quais a Enel se comprometeu especificamente são tratados nos temas “Engajamento das comunidades locais” (ODS 4, 7 e 8) e “Descarbonização do mix energético” (ODS 13).

	ENGAJAMENTO DE COMUNIDADES LOCAIS	ENGAJAMENTO DOS COLABORADORES	INOVAÇÃO E EFICIÊNCIA OPERACIONAL	DESCARBONIZAÇÃO DO MIX ENERGÉTICO	FOCO NO CLIENTE	DIGITALIZAÇÃO	SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL	GOVERNANÇA SÓLIDA	SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL	SUSTENTABILIDADE NA CADEIA DE FORNECEDORES	CRIAÇÃO DE VALOR ECONÔMICO E FINANCEIRO
1 ERRADICAÇÃO DA POBREZA	<input type="checkbox"/>										
2 FOME ZERO E AGRICULTURA SUSTENTÁVEL	<input type="checkbox"/>										
3 SAÚDE E BEM-ESTAR	<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>				
4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
5 IGUALDADE DE GÊNERO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
6 ÁGUA POTÁVEL E SANEAMENTO								<input type="checkbox"/>			
7 ENERGIA LIMPA E ACESÍVEL	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA			<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>
10 REDUÇÃO DAS DESIGNADEZES	<input type="checkbox"/>										
11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS			<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS									<input type="checkbox"/>		
13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA CLIMÁTICA GLOBAL				<input checked="" type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>		
14 VIDA NA ÁGUA									<input type="checkbox"/>		
15 VIDA TERRESTRE									<input type="checkbox"/>		
16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES								<input type="checkbox"/>			
17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO			<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>			

COMPROMETIMENTO PÚBLICO COM AS NAÇÕES UNIDAS

ÁREAS COBERTAS PELA ENEL



Nosso desempenho



Relacionamento responsável com as comunidades

G4-SO1 G4-DMA
EU26 G4-S02



Em 2016, realizamos mais de 100 projetos de sustentabilidade voltados às comunidades, beneficiando mais de 2,3 milhões de pessoas. São iniciativas de educação para o consumo consciente e de disseminação de conceitos e práticas de sustentabilidade, como o combate ao desperdício e ao uso irregular de energia, ao apoio ao desenvolvimento local, à geração de renda e à democratização do acesso à cultura – sempre voltadas à Criação de Valor Compartilhado (CSV – *Creating Shared Value*).

Acreditamos que compartilhar valor é a melhor forma de desenvolver soluções inovadoras para um mundo cada vez mais sustentável e inclusivo. Sob os princípios do CSV, metodologia criada por Michael Porter e Mark R. Kramer,

buscamos agregar benefícios sociais e ambientais ao processo de geração de resultados econômicos. Com isso, esperamos causar um impacto positivo sobre a sociedade que vá além da mera doação de recursos.

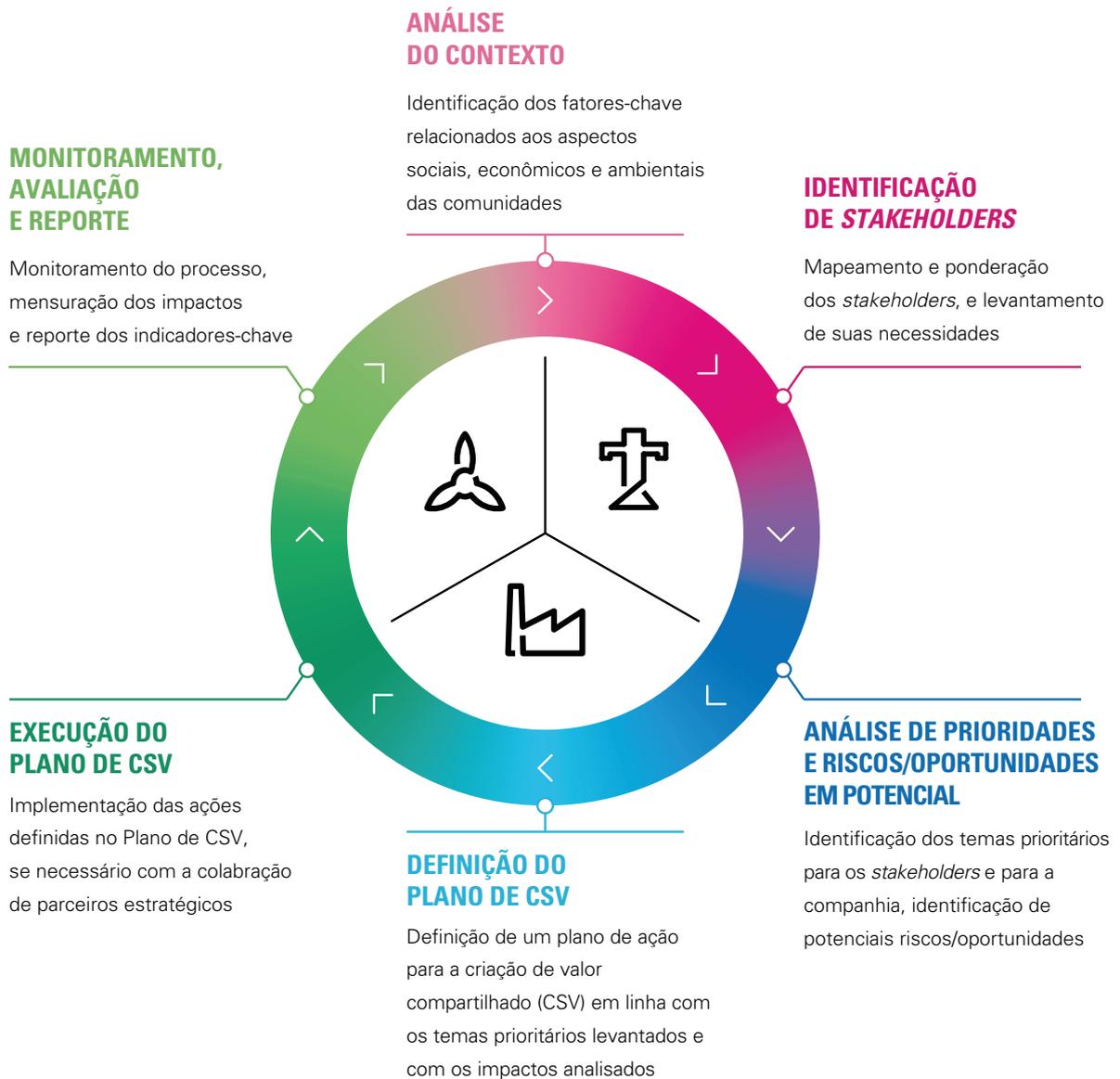
A criação de valor compartilhado envolve o engajamento de todas as partes interessadas nas atividades da empresa e o reconhecimento de suas demandas e prioridades; essas informações são comparadas com as necessidades do negócio e geram ações concretas que trazem repercussão positiva e colaborem com o desenvolvimento social e econômico dos territórios em que atuamos. Essas ações agregam benefício social e/ou ambiental ao processo de criação de valor tradicional.

Dimensões da criação de valor compartilhado (CSV)

DIMENSÃO	DEFINIÇÃO	FORMA DE CRIAÇÃO DE VALOR
PRODUTO E MERCADO	Desenhar produtos, serviços e modelos de negócios que atendem à sociedade de forma mais abrangente	<ul style="list-style-type: none"> → Abrir novos mercados atendendo necessidades de comunidades desassistidas → Novos modelos de distribuição e marketing
PRODUTIVIDADE DA CADEIA DE VALOR	Redefinir a produtividade da cadeia de valor através de inovações sociais e/ou ambientais	<ul style="list-style-type: none"> → Identificar espaços de impacto positivo social/ambiental na cadeia de fornecimento visando o aumento da produtividade → Aumento da energia entre a empresa e sua cadeia de valor
DESENVOLVIMENTO LOCAL	Desenvolvimento saudável dos negócios gerando melhores condições sociais para a comunidade à sua volta	<ul style="list-style-type: none"> → Trabalho colaborativo das empresas para gerar o desenvolvimento local de comunidades e do meio ambiente

Em 2016, a Enel publicou e validou para todas as suas empresas no mundo sua Política nº 211: CSV – Processo de definição e gestão, que determina como a sustentabilidade

deve ser transversal aos processos do Grupo e uma responsabilidade compartilhada por todos, de acordo com o modelo a seguir:



A criação de valor compartilhado por meio dos projetos de sustentabilidade trouxe resultados relevantes para os territórios em que atuamos em 2016:

2,3 milhões

de pessoas beneficiadas em 4 estados de atuação

R\$ 2,5 milhões

de renda gerada nas comunidades

R\$ 815 mil

de dívidas negociadas por meio de 787 parcelamentos oferecidos pelos projetos de sustentabilidade, tornando os clientes regularizados

5.488 cadastros

de clientes de baixa renda em comunidades que não tinham acesso ao benefício

39 mil

pessoas beneficiadas em iniciativas de 490 líderes comunitários engajados

68%

dos beneficiados dos projetos de educação para o consumo consciente reduziram em média 20% do seu consumo de energia

299 pessoas

contratadas a partir dos projetos

Investimento Social Externo em 2016

Nosso investimento social externo somou R\$ 290,8 milhões em 2016, um valor praticamente em linha com o total investido no ano anterior. Os aportes foram feitos em projetos realizados diretamente nas comunidades locais, em subsídios ao programa Tarifa Social Baixa Renda, que representa mais de 80% do total, e investimentos espe-

ciais decorrentes de um programa específico do Estado do Ceará. Além do montante citado, vale destacar os valores investidos pelas distribuidoras em programas de eficiência energética em benefício da população no Rio de Janeiro e no Ceará, que, em 2016, somaram R\$ 33,7 milhões e estão discriminados como investimentos ambientais.

Evolução dos investimentos sociais (em R\$ mil)



As empresas de distribuição (Enel Distribuição Rio e Enel Distribuição Ceará), de geração (EGP Cachoeira Dourada e Enel Geração Fortaleza) e de transmissão (Enel Cien) possuem práticas de avaliação de impactos nas comunidades locais. Não há um processo estruturado para a Enel Soluções. Assim, 83,3% das seis operações/empresas do Brasil realizam avaliações de impacto ambiental e social, além de publicarem os resultados dessas avaliações.

Foi realizado em 2015 um mapeamento de todas as iniciativas sociais nos países de atuação da Enel e, a partir

desse levantamento e alinhada com os compromissos assumidos pela empresa em relação aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, a Enel no Brasil vem atuando dentro de três eixos específicos: acesso à energia, desenvolvimento econômico e social das comunidades e apoio às comunidades locais.

Em consonância com a mudança da marca do Grupo no Brasil, a estruturação e a nomenclatura dos projetos sociais também foram modificadas em 2016, e em sua maioria, incorporados em um único programa: o Enel Compartilha.

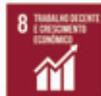


Enel Compartilha

É o programa de sustentabilidade da Enel Brasil combinando os três eixos de atuação social do Grupo em 11 linhas de ação, que atuam para promover o consumo consciente e o acesso à energia a todas as pessoas. Estamos abertos a desenvolver parcerias para compartilhar com a sociedade o valor gerado por nossos negócios. Ao mesmo tempo, agregamos às linhas de negócio novas tecnologias e formas de relacionamento que também geram valor para a empresa.

São atividades realizadas que impulsionam o desenvolvimento socioeconômico, ajudam na melhoria da qualidade da educação de crianças e jovens e contribuem para o meio ambiente e o bem-estar das comunidades locais.

Programa Enel Compartilha

NOME	CONCEITO	EIXO DE ATUAÇÃO	ODS RELACIONADOS
ENEL COMPARTILHA OPORTUNIDADE	Projetos de capacitação para o mercado de trabalho, voltados a jovens e adultos nas comunidades do entorno onde atuamos, encaminhando-os e acompanhando seu desenvolvimento profissional.	<i>Desenvolvimento social e econômico</i>	
ENEL COMPARTILHA EMPREENDEDORISMO	 Desenvolve e apoia projetos que potencializam o desenvolvimento econômico de pessoas e grupos em comunidades de baixa renda, estimulando a formação de redes e associações produtivas comunitárias.	<i>Desenvolvimento social e econômico</i>	
ENEL COMPARTILHA CONSUMO CONSCIENTE	Para promover o acesso à energia, o programa vai até a casa dos clientes ou em espaços comunitários para dialogar sobre o uso sustentável da energia elétrica e de outros recursos.	<i>Acesso à Energia</i>	 
ENEL COMPARTILHA EFICIÊNCIA	Desenvolve e implementa soluções em equipamentos e tecnologia para melhorar a eficiência energética de casas de famílias de baixa renda, e de prédios comerciais e públicos. O programa também implementa soluções com geração distribuída de energia solar. O objetivo é tornar o consumo mais eficiente e reduzir a conta de luz dos clientes atendidos.	<i>Acesso à Energia</i>	
ENEL COMPARTILHA CIDADANIA	Leva informações e serviços às famílias em situação de vulnerabilidade social, reforçando seu reconhecimento e participação social como cidadãos. As famílias beneficiadas são orientadas sobre o cadastro em benefícios sociais como a Tarifa Social de Energia (para terem direito a descontos na fatura) e algumas delas são acompanhadas em suas comunidades.	<i>Acesso à Energia</i>	

NOME	CONCEITO	EIXO DE ATUAÇÃO	ODS RELACIONADOS
ENEL COMPARTILHA ENERGIA NA ESCOLA	Iniciativas da empresa voltadas a professores e alunos para promover conhecimento sobre geração, transmissão e distribuição da energia e seu uso sustentável.	<i>Acesso à Energia</i>	 
ENEL COMPARTILHA INCLUSÃO DIGITAL	Potencializa o uso das ferramentas de informática e internet para promover o desenvolvimento social, aumentar a qualificação de jovens para o mercado de trabalho e facilitar o acesso a serviços públicos.	<i>Desenvolvimento social e econômico</i>	
ENEL COMPARTILHA LIDERANÇA EM REDE	Reúne lideranças locais em reuniões mensais com o objetivo de formar parcerias e construir uma relação de proximidade entre a empresa e as comunidades onde atua, impulsionando o fortalecimento das organizações sociais e comunitárias.	<i>Desenvolvimento social e econômico</i>	 
ENEL COMPARTILHA ESPORTE E LAZER	Desenvolve um trabalho com jovens por meio de atividades esportivas utilizadas como ferramenta educacional e promove o acesso a espaços e atividades de lazer nas cidades.	<i>Apoio às comunidades locais</i>	 
ENEL COMPARTILHA CULTURA	Projetos que apoiam iniciativas culturais, incluindo apoio à leitura, à literatura, à produção audiovisual e à dança.	<i>Apoio às comunidades locais</i>	
ENEL COMPARTILHA ATITUDE VERDE	Projetos de educação ambiental.	<i>Apoio às comunidades locais</i>	 

Todo o trabalho de engajamento é facilitado pelas ações do Enel Compartilha Liderança em Rede, que busca a criação de parcerias com as comunidades e clientes para a realização de ações de desenvolvimento local e programas sociais. Este relacionamento permite que as demandas da população sejam identificadas, eliminadas ou tratadas de forma mais eficiente. A cada ano, um Fórum Anual é realizado em ambos os estados, para analisar o alcance das iniciativas e debater temas como segurança no contato com a rede de energia, inclusão social, empreendedorismo, Tarifa Social Baixa Renda e outros.

As empresas de Distribuição, Geração e Transmissão (correspondentes a 83,3% das empresas do Grupo no país) realizam processos de avaliação de impactos de suas atividades sobre as comunidades de entorno. A percepção sobre a presença da Enel nessas comunidades é aferida com a Pesquisa de Satisfação dos Projetos Sociais, realizada anualmente. Outros levantamentos realizados pela

Abradee e pelas próprias distribuidoras também subsidiam essa avaliação. Os resultados do IDAR (Índice de Desempenho da Área) de Responsabilidade Social da Abradee das distribuidoras Enel têm aumentado nos últimos 3 anos. No Rio, o crescimento desde 2014 foi de 11,3 pontos percentuais e no Ceará foi de 1,6, mesmo já estando com um dos maiores índices do setor – 88,6. Essa pesquisa é respondida pelos clientes das distribuidoras sobre oito atributos que questionam sobre: promoção de programas sociais, ações culturais, cuidado com o meio ambiente, contribuição para desenvolvimento econômico, segurança, entre outros.

Veja a seguir, o avanço das metas relacionadas aos ODS no Brasil, por meio dos nossos projetos destaque dos três eixos específicos que trabalhamos: acesso à energia, desenvolvimento econômico e social das comunidades e apoio às comunidades locais.

Acesso à energia

COMPROMISSO DA ENEL

7 ENERGIA LIMPA E ACESSÍVEL



Acesso a uma energia limpa e acessível

Meta global

3.000.000 de beneficiados

2015

2020

Contribuição Enel Brasil

290.976

2015

339.341

2016

+630.317 mil beneficiados no período 2015-2016

Projetos focados em permitir que indivíduos de comunidades de baixa renda e rurais que tenham acesso à energia, incluindo benefícios comerciais.

O PROJETO

“Programa Luz Solidária”

Rio de Janeiro
Ceará



Linha de Negócios: Distribuição

Subcategoria: Fomentando a Eficiência Energética

Beneficiados 2016: 13.657

R\$ 3,4 milhões distribuídos em descontos nas lojas para a compra de 1.841 equipamentos elétricos.

R\$ 888 mil reais destinados para 28 instituições sociais, que beneficiaram 1.584 pessoas.

Foco para o negócio

Permitir que os participantes adquiram equipamentos com melhor custo-benefício, que permitem a redução do consumo residencial e, conseqüentemente, a capacidade de pagar a conta de energia.

O projeto

É um projeto de *crowdfunding* no qual o cliente recebe um incentivo para mudar um eletrodoméstico de sua casa, por um outro eficiente, em troca da contribuição financeira para um projeto social.

Valor para Enel

O projeto, por suas características, permite tanto a possibilidade de consumo consciente de energia, como estimula o apoio a projetos sociais locais de geração de renda, financiados a partir de parte do valor das vendas dos novos equipamentos.

Valor para os Stakeholders

Os projetos sociais que são financiados pelo programa permitem o desenvolvimento socioeconômico das comunidades envolvidas, contribuindo para o empoderamento dos participantes e melhoria da autoestima social, muitas vezes prejudicada pela vulnerabilidade social do entorno.

Desenvolvimento socioeconômico das comunidades

COMPROMISSO DA ENEL

8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO



Promoção de oportunidades e desenvolvimento socioeconômico.

Meta global

1.500.000 de beneficiados

2015

2020

Contribuição Enel Brasil

87.795

2015

52.692

2016

+140.487 beneficiados no período 2015-2016

Projetos focados no desenvolvimento das comunidades, fomento à geração de renda e redes comunitárias.

O PROJETO

“Enel Compartilha Liderança em Rede”

Rio de Janeiro
Ceará



Local: Rio de Janeiro e Ceará
Linha de Negócios: Distribuição

Subcategoria: Transferência de conhecimentos e Capacitação de Pessoas locais.

Beneficiados 2016: 28.857

Foco para o negócio

Na área de concessão, cerca de 61% da população recebe menos de 2 salários mínimos e tem uma média de 9% de comprometimento de renda com contas de energia. Algumas áreas com baixa renda e violência urbana têm problemas com furto de energia e inadimplência dos clientes.

O projeto

A metodologia do Enel Compartilha Liderança em Rede, consiste na consolidação de parcerias para construir um canal direto de levantamento das necessidades da sociedade. Em 2016 estavam em funcionamento 18 redes, com 490 líderes comunitários participantes.

Valor para Enel

Fortalecer a relação entre a comunidade e a empresa; Fomentar um diálogo mais estreito e o acesso às comunidades em risco.

Valor para os Stakeholders

Desenvolvimento da liderança e promoção da organização comunitária; Contribui para o desenvolvimento social e econômico da comunidade; Promove a melhoria dos serviços de distribuição de eletricidade nas comunidades.

Apoio à comunidades locais – suporte à educação

COMPROMISSO DA ENEL

4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE



Apoio para Educação

Meta global

400.000 beneficiados

2015

2020

Contribuição Enel Brasil

45.260

2015

53.960

2016

+99.220
beneficiados
no período
2015-2016

Projetos de apoio a iniciativas comunitárias e de assistência social, promoção da educação, cultura, esporte, lazer e proteção ambiental.

O PROJETO

“Plataforma Sinfonia do Amanhã”

Ceará
Rio Grande do Sul
Goiás



Linha de Negócios: Geração e Distribuição

Subcategoria: Educação

Beneficiados 2016: 3.000

56 mil pessoas de público nas apresentações musicais locais.

Foco para o negócio

Relacionamento com as comunidades das áreas de influência.

O projeto

O Programa visa criar uma rede de colaboração entre as iniciativas e as instituições patrocinadas pelas companhias do grupo Enel Brasil, trabalhando na área da educação musical. O objetivo é promover o acesso à cultura, o fortalecimento da cidadania, a inclusão social e a melhoria da qualidade de vida dos beneficiados. A plataforma colaborativa fornece o compartilhamento de práticas de gestão e experiências entre estudantes e professores. O programa apoiou 18 iniciativas entre orquestras, grupos regionais e escolas de educação musical.

Valor para Enel

Enraizamento local de acordo com o ODS 4 – Educação de Qualidade, que é meta estratégica da Enel.

Valor para os Stakeholders

Melhorar a educação, pelo acompanhamento didático dos alunos, e a economia local.

Além desses programas, destacam-se outros projetos que foram desenhados para atender necessidades específicas das regiões e negócios de atuação da *holding*:

Ecoenel

Atuante no Rio de Janeiro e no Ceará, o Ecoenel alia gestão ambiental, ações sociais e tecnologia. Para participar, os clientes dispõem de 198 pontos de coleta em 41 municípios, para descartar corretamente o material reciclável que descartam em suas casas: papel, vidro, metal, plástico, entre outros objetos. Em troca, recebem bônus na sua conta de luz, ou podem repassar o bônus para a conta de energia de outra unidade consumidora (uma entidade beneficente, por exemplo). Todos os resíduos arrecadados pelos clientes são repassados a recicladores, que garantem a destinação correta dos materiais. Mais de R\$ 1 milhão foi concedido em bônus na conta de luz em 2016 com a arrecadação de 5.524 toneladas para 26.796 clientes participantes.

Ao oferecer bônus na conta de luz, o programa colabora simultaneamente com o cliente - facilitando sua capacidade pagamento - e com a empresa - em seus índices de arrecadação - aportando 2,2 milhões de reais em 2016 para a companhia. No ano, 2.699 clientes pagaram 100% da conta, ao menos uma vez, com seus resíduos e 6.159 faturas tiveram a redução de 50% ou mais.

O programa também viabiliza a criação de novos postos de trabalho para a comunidade em que está inserida e em 2016 foram mais de 240 mil reais de renda gerada através das vagas oferecidas pelo projeto.

Conexão Social

Dando continuidade ao projeto iniciado na comunidade de Reta Velha, no município de Itaboraí (RJ), o projeto Cone-

xão Social foi para a comunidade Jardim Bom Retiro no final de 2015 e beneficiou 3.907 pessoas com diversas ações do programa Enel Compartilha. Em parceria com a ONG Viva Rio, que realiza a articulação territorial por meio de uma sede local, foram desenvolvidos projetos como aceleração escolar, artesanato, capoeira, horta comunitária e empreendedorismo.

Esse projeto é fruto de uma metodologia voltada para o compartilhamento de valor entre empresa e sociedade e o retorno obtido através de manutenções na rede, retirada de conexões irregulares e negociação de dívidas é convertido em benefícios e projetos voltados para as necessidades locais. A instalação de quatro antenas de internet WiFi livre para os moradores do bairro foi resultado desse retorno e beneficiou mais de 7 mil clientes. A redução de perdas chegou a 19% no 6º mês do projeto e tem variado em cerca de 10% no valor acumulado, o que reflete uma aderência dos moradores à proposta assim como sua natureza sustentável e inovadora.

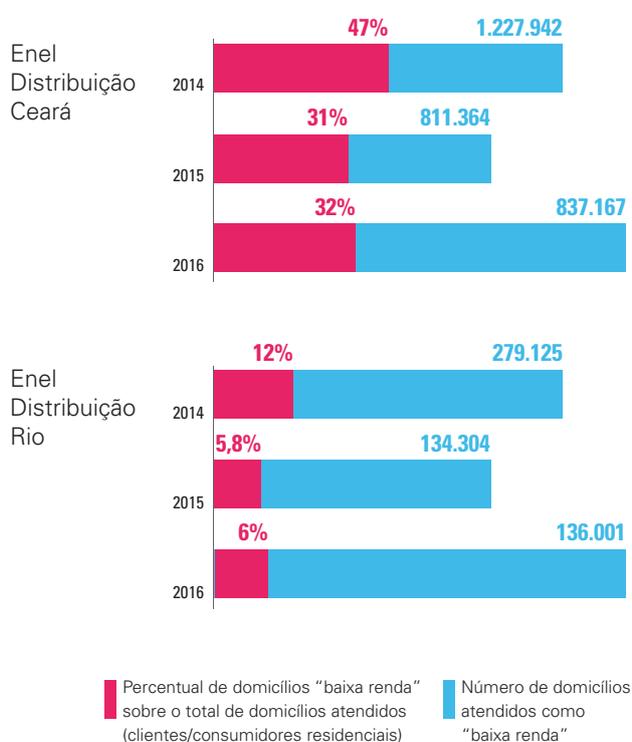
Conta Contigo

Nossas empresas de distribuição abrem a estrutura de suas contas de luz para permitir que seus clientes contribuam com instituições filantrópicas, além de desenvolver campanhas específicas com seus funcionários. É um estímulo ao financiamento de projetos em prol do desenvolvimento humano, da saúde e do cuidado com as pessoas. Mais de R\$ 20 milhões foram arrecadados pelos nossos clientes para apoiar 51 instituições participantes do programa.



O programa Tarifa Social Baixa Renda oferece descontos de até 60% na conta de energia de clientes cadastrados nos programas sociais do governo federal (Cadastro Único). Subvencionado pelo governo, o programa beneficia primordialmente os consumidores de baixa renda *per capita* (igual ou menor a meio salário mínimo por membro da família). Comunidades quilombolas e indígenas podem ter descontos ainda maiores (na faixa de consumo até 50 kWh). O Tarifa Social é regulado pela Resolução Normativa nº 572 (Aneel) e as distribuidoras Enel realizam comunicações periódicas – incluídas nas contas de luz ou em contatos presenciais, em encontros comunitários ou conversas com os leituristas – a respeito das regras e do cadastro no programa.

Tarifa baixa renda



Praticamos uma política de concessão de descontos para clientes que estavam em situação irregular no período anterior à implantação da medição eletrônica do consumo. O escalonamento (descontos graduais) dos valores faturados nas contas de energia visa garantir a manutenção do fornecimento após a regularização e a passagem para a medição eletrônica. Os descontos são concedidos por um período de até sete meses, adicionalmente, um contato telefônico, feito por agentes comunitários (que fornecem informações sobre o benefício e auxiliam na adaptação das famílias à nova realidade de consumo).

Em relação à sua área de atuação em distribuição, a Enel considera o atendimento da Enel universalizado no Rio de Janeiro e no Ceará. Entretanto, a porcentagem real de domicílios não atendidos e de pedidos de novos atendimentos varia a cada ano em decorrência do crescimento vegetativo da população, porém não possuímos metodologia para cálculo desse percentual, pois entendemos que por termos o atendimento universalizado, atendemos a demanda da população conforme necessário. Em 2016, os 66 municípios cobertos pela Enel Distribuição Rio e as 184 cidades cobertas pela Enel Distribuição Ceará continuaram a ter o atendimento universalizado e não havia metas a serem cumpridas pelas empresas.

Potenciais impactos negativos das atividades

Os potenciais impactos negativos das operações de distribuição estão relacionados principalmente com a interrupção do fornecimento de energia, seja programada ou não, o que gera riscos aos consumidores dependentes de aparelhos de saúde, incômodos, perdas financeiras em atividades econômicas, problemas no trânsito, insegurança em vias públicas à noite e outros danos materiais. Em distribuição também existe a possibilidade de insegurança e riscos de choques elétricos e incêndios por eventuais cabos rompidos na rede e pelo contato irregular com a mesma; situação que se agrava nas comunidades de baixa renda, devido às instalações irregulares e uso de pipas com fio cortante perto da rede elétrica. As iniciativas de educação que focam no uso seguro da energia orientam sobre como evitar acidentes e procedimentos internos em diversas áreas das empresas trabalham para minimizar os impactos nas comunidades.

Nas atividades de geração e transmissão, os impactos de operação se aplicam, em particular, ao ruído, que pode ser identificado nas proximidades de subestações e redes de alta tensão, e as atividades de criação de ativos, atualmente pouco significativas, pois as grandes obras ainda não foram concluídas; além disso, as empresas estão integradas às comunidades e seguem rígidos controles ambientais.

Nossas pessoas

G4-10 G4-56 G4-LA1 G4-LA4 G4-LA5
G4-LA6 G4-LA8 G4-LA9 G4-LA12
G4-LA13 G4-HR4 G4-DMA



A gestão, a motivação e o estímulo ao desenvolvimento dos colaboradores são temas materiais para nossa estratégia. Essa gestão contempla a meritocracia e o reconhecimento a quem contribui para o desenvolvimento e para os resultados do Grupo. Apoiamos o aprendizado de novas competências e a inserção em novas áreas de trabalho. E mantemos programas voltados à seleção e retenção de talentos, incentivos à inovação, promoção da diversidade e valorização do clima organizacional. Tudo em prol de um ótimo ambiente de trabalho, que crie condições para que os funcionários se sintam felizes e motivados.

A partir da consolidação do conceito Open Power, os Valores da Enel foram redefinidos, e também foi criada uma lista de dez Comportamentos Individuais, incentivados pela empresa para que os colaboradores o coloquem em prática no dia a dia. A observação desses Valores e Comportamentos orienta e inspira toda a nossa cultura interna, o que inclui as iniciativas da área de recursos humanos.

VALORES

RESPONSABILIDADE

CONFIANÇA

INOVAÇÃO

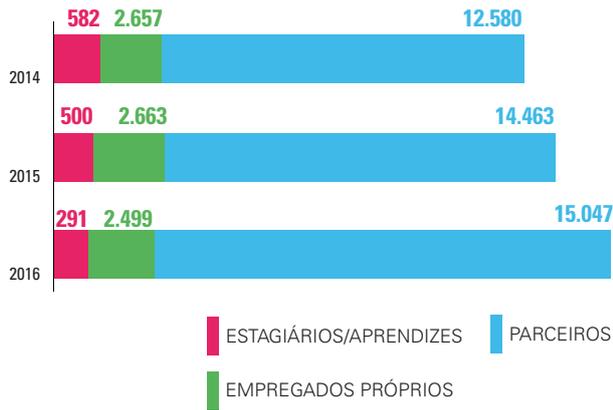
PROATIVIDADE

COMPORTAMENTOS

1. Tome decisões e assuma suas atividades com responsabilidade.
2. Adote e promova comportamentos seguros.
3. Busque excelência nos resultados.
4. Modifique suas prioridades diante de mudanças.
5. Busque a satisfação de colegas e clientes.
6. Reconheça os valores e as diferenças individuais.
7. Cumpra seus compromissos.
8. Sugira novas soluções.
9. Compartilhe informações.
10. Reconheça os méritos dos colegas.

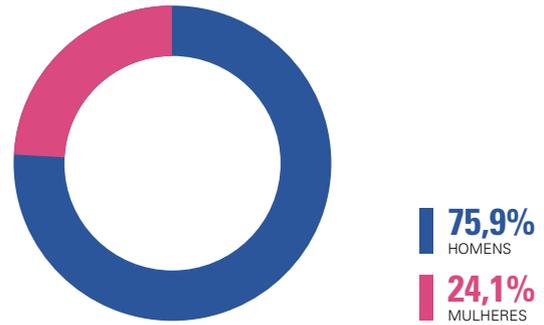
Ao fim de 2016 mantínhamos um total de 17.837 colaboradores, entre 2.499 empregados próprios, 282 estagiários, 9 jovens aprendizes e 15.047 parceiros. Em decorrência do perfil do setor elétrico brasileiro, as mulheres representavam 24,1% do quadro total de empregados próprios. Nas áreas de apoio, elas representam 49,3% e, considerando os cargos de dirigentes e gerentes, as mulheres representam 22,2% no total da empresa.

Total dos colaboradores, composição série histórica

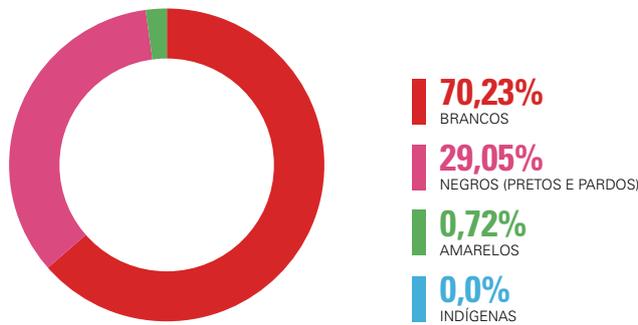


Empregados próprios por gênero

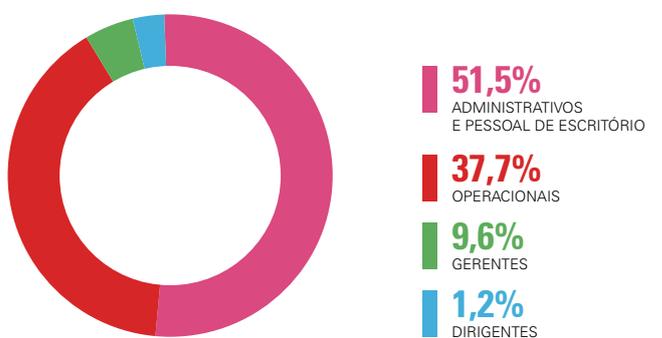
G4-10 | G4-LA12



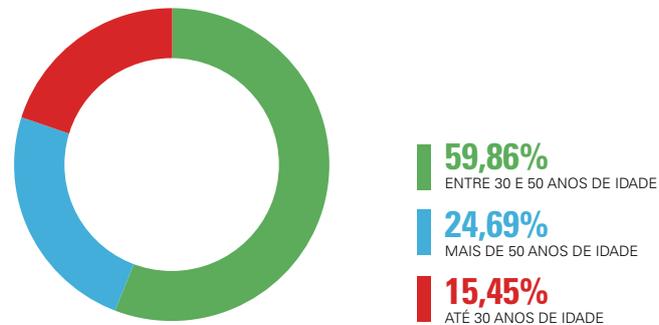
Empregados por raça



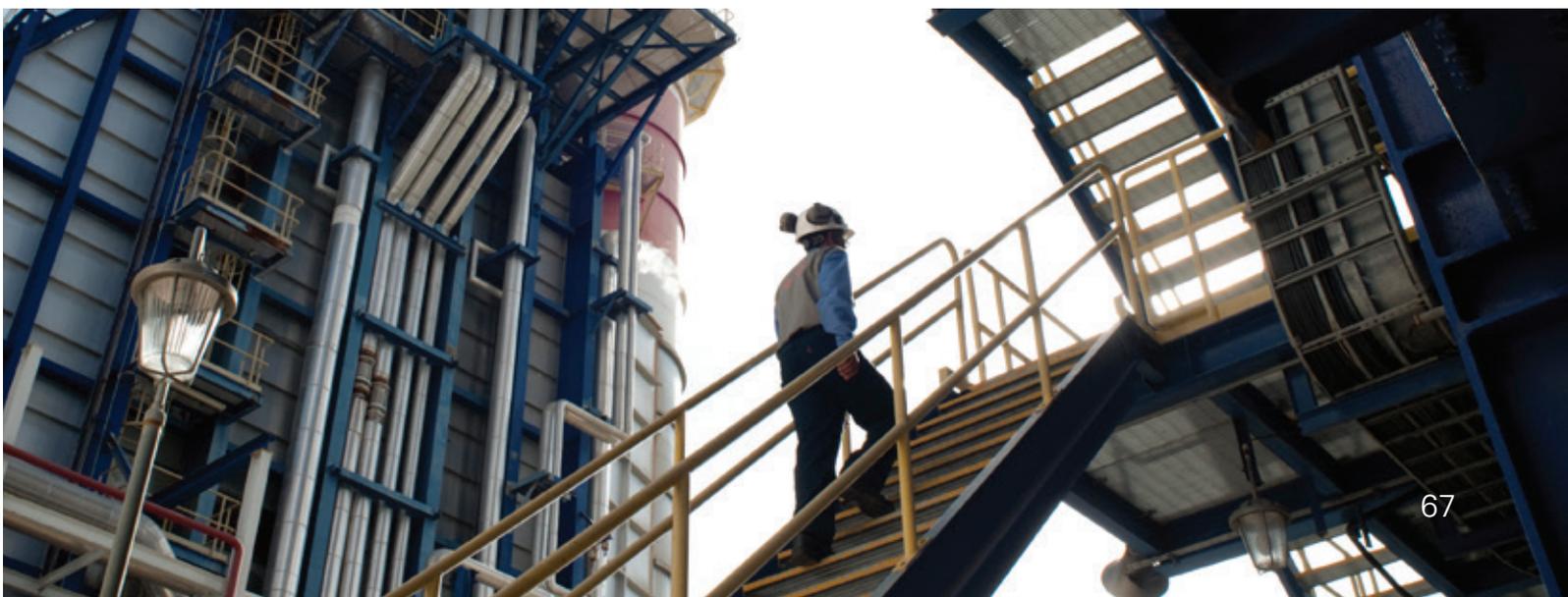
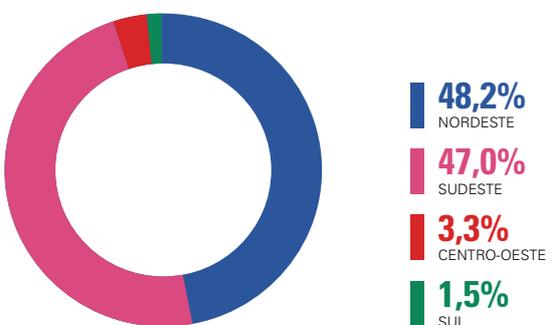
Empregados por função



Empregados por faixa etária



Empregados por região



As taxas de *turnover* mantiveram-se em baixa, de acordo com a tendência dos anos anteriores, com rotatividade voluntária em torno de 2,5 %. A variação negativa dos números de estagiários e jovens aprendizes ocorreu devido a uma revisão na definição estratégica pela empresa no período. Em 2016, houve um acréscimo no indicador por conta do Programa de Demissão Voluntária na Enel Distribuidora Rio, realizado dentro de um plano de redução de custos. Um total de 64 profissionais, que mantiveram salários e benefícios por um ano, aderiram.

A variação negativa do número de admitidos no período ocorreu devido ao estabelecimento de uma meta de *headcount* menor, após alinhamento estratégico da empresa. Já a variação positiva do número de desligados no período ocorreu devido ao Plano de Demissão voluntária estabelecido pela empresa no período.

Diversidade ♀

Entendendo a relevância do tema para a construção de uma empresa justa e competitiva, nosso compromisso com a diversidade foi inicialmente expresso no Código de Ética da companhia por meio do princípio de não discriminação. De forma mais refinada, em 2013 foi lançada a Política de Direitos Humanos, que deixa mais clara nossa posição em seu princípio de respeito à diversidade.

Em 2015, após grande estudo interno e a realização de grupos focais, a Enel determinou os campos centrais de atuação no tema, como forma de tratar as questões mais relevantes da diversidade dentro da companhia. Foi lançada então a Política de Diversidade que, além da não discriminação, estabeleceu outros três princípios: Igualdade de oportunidades e dignidade, Inclusão e Equilíbrio da vida profissional-pessoal. A política também estabeleceu objetivos claros em quatro campos de atuação: gênero, pessoas com deficiência, multiculturalidade e idade.

O investimento na diversidade de gênero abrange políticas para inclusão de mulheres nas contratações e nos planos de sucessão. A premissa é sempre manter a relação 50%/50% no número de candidatos homens e mulheres para vagas oferecidas, levando-se em conta a natureza dos postos de trabalho oferecidos. Em relação à sucessão, de cada três profissionais indicados ao menos um deve ser do sexo feminino.

Em relação a pessoas com deficiência, investimos em sua formação e desenvolvimento com o programa Diversidade e Inclusão de Pessoas com Deficiência (PCDs). As PCDs são contratadas e complementam sua formação durante o período de um ano. Dentro do programa existe ainda uma estrutura diferenciada para os funcionários paratletas, onde parte da sua jornada obrigatória de trabalho é cumprida com seus treinamentos esportivos. A proposta é auxiliar esses atletas na transição para o mercado de trabalho após a aposentadoria no esporte. A iniciativa conquistou o prêmio Reconhecimento Global Boas Práticas para Trabalhadores com Deficiência, realização do Governo do Estado de São Paulo apoiada pelo Pacto Global. O título foi recebido em Nova York, na sede das Organização das Nações Unidas (ONU), durante a comemoração dos 10 anos da aprovação da Convenção sobre o Direito das Pessoas com Deficiência. O programa também conquistou o prêmio Ser Humano da Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH-RJ).

De forma recorrente, são realizadas campanhas internas de promoção da diversidade e divulgação dos canais de denúncias disponíveis, caso haja situações de descumprimento dos princípios estabelecidos pelo grupo. Nessas campanhas também são abordadas questões relativas à etnias e orientação sexual, reforçando a forma equânime com que todos os colaboradores, próprios ou parceiros, são tratados desde a etapa de seleção.

Desenvolvimento de carreira e benefícios

Anualmente, o trabalho dos colaboradores é avaliado em um processo que considera os resultados operacionais (metas estabelecidas entre os gestores e suas equipes no começo de cada ano) e um diagnóstico do comportamento do funcionário avaliado. Os 10 Comportamentos Individuais estabelecidos pelo Open Power são considerados pré-requisitos no processo de progressão de carreira; as avaliações de metas e comportamentais são usadas nos Planos de Desenvolvimento Individual (PDI) dos empregados, em que são oferecidas diferentes oportunidades, de acordo com suas necessidades e as contribuições potenciais que cada um tem a oferecer.

Além da remuneração direta, entre os benefícios oferecidos aos colaboradores com contrato de trabalho permanente e em tempo integral estão previdência privada, em que a empresa contribuiu com percentual idêntico ao do

empregado; plano de assistência médica e odontológica; seguro de vida; licença-maternidade de 190 dias (70 dias a mais que os 120 contemplados pela previdência oficial); e cursos e treinamentos em competências como idiomas, comunicação interpessoal, gerenciamento de projetos, desenvolvimento de liderança, entre outros. Mantemos ainda um programa de *job rotation*, dentro do qual é oferecida regularmente aos colaboradores a chance de ocupar postos em outros estados e países. Isso ajuda a promover a troca de experiências entre culturas, um valor que faz parte da visão de negócios do Grupo.

Relações trabalhistas

Defendemos a livre associação sindical e a busca pelo diálogo entre empregados, fornecedores de serviços e representantes dos trabalhadores. Não foram identificadas em 2016 operações nas quais os direitos de livre associação estivessem em risco. As normas internas de gestão de pessoas seguem as convenções estabelecidas pela Organização Internacional do Trabalho (OIT). Não há um prazo específico determinado pelos acordos coletivos para notificação de mudanças operacionais e estruturais importantes. Quando ocorrem tais mudanças, os empregados são notificados diretamente. Estas questões também são tratadas nas reuniões mensais de planejamento estratégico e são comunicadas nas atas de reuniões, livremente acessíveis a todos.

Programa Bem-Viver

É o nosso conjunto de iniciativas de qualidade de vida, iniciado em 2004. A ideia é investir na promoção do bem-estar físico e mental e na integração dos colaboradores por meio de ações diversificadas. Seus projetos se dividem em cinco pilares: família, cidadania, esporte, saúde e cultura, e abrangem os empregados em quatro estados

(Rio de Janeiro, Ceará, Rio Grande do Sul e Goiás) e no Distrito Federal.

Destacam-se no portfólio do Bem Viver as iniciativas de integração entre a empresa e as famílias dos funcionários, que renderam à Enel a certificação de Empresa Familiarmente Responsável (EFR), concedida pela Fundação Máfamilia. São encontros e eventos em datas festivas (Dia das Mães, Dia dos Pais, Natal) e programas como o Orientando o Futuro, voltado à orientação vocacional. Atividades culturais, campanhas de saúde e voluntariado, prática de esportes e uma política de *home office* são algumas das ações dos outros pilares.

We Are Energy

Entre as ações de integração entre a empresa, os colaboradores e suas famílias, o projeto We Are Energy merece destaque especial. A iniciativa é direcionada aos filhos dos funcionários do Grupo com idades entre 8 e 17 anos, para promover discussões sobre a preservação do meio ambiente e o uso de energias limpas. As crianças e jovens vencedores são premiados com viagens para o exterior, onde se reúnem com crianças de outros países e participam de brincadeiras, laboratórios, excursões e outras atividades educativas, sempre ligadas ao tema da sustentabilidade.

Pesquisa de Clima

A Enel Brasil apresentou resultados expressivos na última pesquisa de clima de 2016, alcançando 85% no índice de Engajamento Sustentável e 88% no índice de Segurança. Considerando o resultado geral e dos países, o Brasil se destacou na maioria dos blocos, especialmente Diversidade e Inclusão. Este resultado reflete o engajamento de Recursos Humanos em conjunto com as áreas e os gestores.



Treinamento e capacitação

O processo de integração dos colaboradores começa com o Programa Boas-Vindas, que fornece aos novos contratados informações sobre os negócios do grupo e conhecimentos sobre as empresas e seus diferentes setores. Essa atenção à capacitação prossegue durante toda a passagem pela Enel e abrange todos os colaboradores, realizadas de acordo com cada competência e necessidades específicas, voltadas ao aperfeiçoamento de habilidades técnicas e de comportamento. O incentivo à participação em conferências, seminários, cursos técnicos, MBA ou programas de pós-graduação com foco técnico é constante, com atenção à formação de diversas habilidades – comunicação; desenvolvimento pessoal, coordenação e trabalho em equipe; negociação e flexibilidade; orientação para resultados, planejamento e organização e tomada de decisões.

As iniciativas de desenvolvimento de pessoal e retenção de talentos incluem o Programa de Desenvolvimento Internacional (PDI), no qual profissionais do grupo podem se inscrever para permanecer de um a três meses em uma área afim em uma das empresas do grupo no exterior. Em 2016, foram 212 inscritos no Brasil e 10 selecionados a participar do intercâmbio. Também há o incentivo à pós-graduação, com um programa de MBA voltado às áreas de atuação, em modelo de coparticipação: a companhia financia 75% das despesas e o colaborador custeia os 25% restantes. No Rio de Janeiro, o curso é realizado no Ibmec, e em Fortaleza, na Unifor (Universidade de Fortaleza). Todas as cadeiras são desenvolvidas para os negócios do grupo e cerca de 100 pessoas participam nos dois estados.

Programa de Voluntariado Rede do Bem

Para nós, o voluntariado é uma ferramenta que potencializa as mais diversas atividades da empresa e vai muito além dos projetos sociais. Em 2016, a Rede do Bem – nossa plataforma de ações de voluntariado – contou com mais de 700 colaboradores cadastrados, entre funcionários próprios, estagiários e parceiros. Mais de 2,5 mil pessoas foram beneficiadas nas comunidades do entorno das empresas do Grupo, em ações que envolveram 156 voluntários

participantes. Lançada em 2012, a Rede do Bem procura estimular a cidadania e criar um ambiente de cooperação entre os funcionários e as comunidades.

Com design e recursos semelhantes ao de uma rede social, a plataforma digital da Rede do Bem permite uma participação ativa dos usuários, que podem cadastrar suas próprias ações e conhecer outras atividades promovidas pela empresa. Outra ferramenta disponível é a Troca de Talentos, que possibilita o intercâmbio de conhecimentos técnicos ou transversais por parte dos colaboradores e a formação de grupos de interesses como fotografia, viagem, e artes marciais. Em 2016 foram disponibilizados mais de 40 talentos.

Um exemplo de ação de voluntariado relevante em 2016 foi o Energia para Ser Melhor, promovida pela Enel Soluções. O programa incentiva os colaboradores a entregarem kits de sustentabilidade para os novos clientes de energia solar. Os voluntários apresentam possibilidades para a inclusão de atitudes sustentáveis na rotina das famílias e empresas que adquirem painéis solares. Os voluntários também puderam atuar como padrinhos dos projetos inscritos no programa Luz Solidária, ajudando no acompanhamento e na gestão das iniciativas.

Outra ação de destaque da Rede do Bem foi o Natal com Propósito. Foram promovidas cinco confraternizações solidárias de Natal nas comunidades, nas quais foram entregues brinquedos confeccionados pelos grupos produtivos de projetos apoiados pela Enel Distribuição Rio e Enel Distribuição Ceará – comprados e doados pelos colaboradores da empresa a crianças atendidas por nossos projetos sociais.

Programa SER – Sustentabilidade em Rede

O Programa SER – Sustentabilidade em Rede faz a promoção da cultura da sustentabilidade entre nosso público interno. Instituído em 2015, o SER organiza iniciativas de transformação – de espaços, processos e de pessoas – para aumentar o engajamento dos colaboradores em torno do planejamento estratégico e das diretrizes do Plano de Sustentabilidade. São ações divididas em quatro pilares

(Ser Humano, Ser Social, Ser Ambiental e Ser Econômico), que incluíram em 2016 aspectos como direitos humanos, voto consciente, controle financeiro e cuidados com o meio ambiente. Cada um dos pilares é abordado ao longo de um mês, com eventos e ações de comunicação específicos. Um total de 38 atividades foi desenvolvido durante o ano, com a participação de mais de 1.700 pessoas (entre públicos interno e externos).



Além das ações temáticas dos pilares, o SER inclui campanhas internas de desenvolvimento da sustentabilidade. Um exemplo de destaque em 2016 foi o programa Seu Lixo Tem Valor, implementado na nossa sede em Niterói. As lixeiras individuais foram trocadas por recipientes próprios para a coleta seletiva; ao término de cada expediente, os colaboradores devem dar a destinação correta aos resíduos acumulados, depositando-os nas lixeiras apropriadas distribuídas pelo prédio. Além de aumentar a conscientização sobre a importância da separação adequada de resíduos, o programa tem impacto social positivo: o material reciclável recolhido é destinado ao projeto Ecoenel e os bônus gerados são aplicados no pagamento de contas de energia elétrica de famílias em situação de risco social.



Saúde e segurança do trabalho

Dois temas fundamentais para o Grupo Enel, a saúde e segurança estão entre os 10 Comportamentos essenciais da diretriz global Open Power. A segurança de nossos colaboradores e parceiros é encarada com o mesmo grau de responsabilidade e reforçada por constantes programas de treinamento e capacitação. As iniciativas de segurança laboral são concentradas no programa corporativo Saber Viver, que estimula atitudes preventivas que priorizem o respeito à vida na execução das atividades operacionais e administrativas, para colaboradores próprios e para parceiros. O programa conta com 12 Princípios e Cinco Regras de Ouro, que são exigidos para todos.

Entre as ações do Saber Viver, destaca-se a Safety Week, que mobiliza toda a empresa em prol de comportamentos individuais mais seguros. Entre as diferentes iniciativas realizadas no decorrer de uma semana, há simulações de incêndio e de acidentes, palestras de saúde, inspeções e caminhadas de segurança, medição de pressão arterial e campanhas de vacinação. A cultura de segurança é reforçada pelo projeto One Safety, baseado na observação do comportamento em campo: um colaborador verifica como o outro está trabalhando e dá um feedback direto, apontando melhorias em potencial. Os colaboradores também participaram em 2016 das Safety Walks, caminhadas de segurança e visitas de campo conduzidas para sensibilizar a respeito da importância do cuidado com a vida.



A monitoria de segurança é um importante aliado durante as operações. A vigilância veicular com o emprego de câmeras contribui para o cumprimento das normas durante atividades de risco. Dois centros de monitoramento, no Ceará e no Rio de Janeiro, recebem e analisam as imagens das mais de 2 mil câmeras instaladas. O Índice de Prevenção de Acidentes Laborais (Ipal) é acompanhado de forma permanente, de modo a aferir as condições de segurança de equipamentos, ferramentas, materiais, ambiente de trabalho e veículos.

Os acidentes significativos, graves ou fatais são tratados de acordo com a Política 106 da Enel, que prevê uma formação de um grupo de análise, com a participação de empregados de diversas áreas (Segurança do Trabalho, Auditoria e a área responsável pela atividade). Em 2016 ocorreram 76 acidentes, ante 80 ocorridos em 2015, o que representa uma queda de 5% nos números totais. Dos acidentes com afastamento registrados, 72 foram sem gravidade, 3 acidentes foram graves e 1 fatal. Esses números colocam a companhia entre as mais seguras de seu setor, em comparação com outros *players* brasileiros e internacionais. Contudo, a meta é aumentar ainda mais nossos indicadores de segurança: a meta para 2017 é zerar todos os acidentes graves ou fatais.

Levamos nossa preocupação com a segurança e bem-estar para além de suas equipes, ao investir também na proteção dos clientes e da população em geral. Todas as normas técnicas pertinentes ao trabalho de campo são respeitadas, com o uso de equipamentos de proteção para trabalhadores e pessoas próximas às áreas de atuação. Em ocorrências nas áreas nas quais opera, a Enel presta todo o atendimento necessário às pessoas e famílias atingidas.

Entre as nossas certificações de segurança, está a OHSAS 18001, relativa à gestão de segurança e saúde ocupacional (SMS). A certificação, baseada em normas internacionais, tem caráter preventivo e comprova a prática de medidas e processos para reduzir e controlar os riscos de saúde ocupacional no ambiente de trabalho.

Indicadores de segurança

Todos os nossos colaboradores são representados por comitês formais de saúde e segurança do trabalho. Em Enel Distribuição Rio e Ceará os acordos sindicais incluem uma série de disposições específicas para os temas de saúde e segurança do trabalho, como o oferecimento de planos de saúde, complementação à ajuda oferecida pelo governo para empregados em licença por acidentes e o transporte para tratamentos médicos e fisioterápicos para aqueles que sofreram acidentes de trabalho. Nas empresas EGP Cachoeira Dourada, Enel Geração Fortaleza, Enel Cien e Enel Soluções, os convênios coletivos e o Programa de Prevenção aos Riscos Ambientais determinam que sejam oferecidos a todos os empregados equipamentos de proteção pessoal (EPP) de acordo com as funções exercidas.

O Comitê Central de Segurança coordena as ações desenvolvidas por todas as empresas do grupo, com apoio dos Comitês Internos de Prevenção de Acidentes (Cipa). Os Comitês atuam em todas as operações e escritórios, são responsáveis pela elaboração do plano anual de segurança, execução de inspeções e proposição de melhorias nas ações desenvolvidas. Nas reuniões mensais, os gerentes locais discutem iniciativas de prevenção de acidentes diretamente com os diretores e prestadores de serviços.

Algumas das iniciativas desenvolvidas em 2016 que contribuíram para as reduções nos números de acidentes com fatalidade e/ou redução de acidentes com afastamento para os colaboradores são: implantação de detectores de tensão durante trabalhos com eletricidade; e implantação de sistema de treinamento online para eletricista em NR 10; além disso, todos os eletricitistas que realizam atividades de uma nova ligação e emergência devem passar por uma certificação, que comprovem que são capazes de realizar os trabalhos de forma segura.

Inovação e eficiência operacional

G4-DMA	EU1	EU2	EU4
	EU11	EU12	EU28
		EU29	EU30
		G4-EC1	G4-S08



A inovação está no DNA do Grupo Enel e é um dos quatro valores do posicionamento estratégico Open Power. A importância do setor se refletiu na decisão da criação de uma Diretoria Executiva de Inovação, em 2016 e que se reporta diretamente à Presidência.

Estruturamos nossa inovação em diversas áreas – Desenvolvimento de Negócios; Parcerias e *Start-ups* (novas empresas inovadoras); Pesquisa e Desenvolvimento; Cultura e Programa Inspire –, cada uma delas alinhada à identificação de oportunidades de impulsionar os negócios. A inovação pode ocorrer de três formas: incremental, com melhorias de produtos e processos; tecnológica, com novas aplicações em médio e longo prazos; e disruptiva, ao romper barreiras e representar um grande impacto e alterar o mercado. As quatro áreas buscam oportunidades tanto em futuros negócios ou em desenvolvimento, sempre voltadas à união entre inovação e sustentabilidade.

Em relação aos investimentos em pesquisa e inovação, 2016 foi mais um ano de grande progresso sobre o tema, o que incluiu o fechamento de um dos maiores projetos em andamento, a Cidade Inteligente Búzios. Além disso, em 2016 o progresso dos projetos de Microrredes (Dx) e as novas adições de projetos como Kaplan (Gx) e WSN (Gx) foram significativas. O Programa de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) superou intensos desafios em 2016 em seus principais projetos em andamento, especialmente o Cidade Inteligente Búzios, o NO.VA (Casa do Futuro) e o Microrredes Inteligentes. Além disso, 2016 se caracterizou como mais um ano de grande trabalho de finalização dos projetos de pesquisa e desenvolvimento junto à Aneel. Desde o início do processo de desenvolvimento, em 2012, foram contemplados 76 projetos.

Nossos principais objetivos na implementação da inovação e novos negócios em 2016 foram a solidificação das ferramentas do programa Inspire, que envolve colaboradores de todo o Brasil, fornecedores e clientes; o envolvimento dos mentores de inovação do Inspire com as práticas cotidianas inovadoras; e a análise dos resultados dos projetos do Inspire Empreendedores. Este programa,

focado na geração de novos produtos ou serviços com elevado potencial de crescimento, a quantidade de pessoas treinadas com a inovação na Enel e os resultados do evento anual Innovation Day, que inclui os projetos que mereceram mais destaque.

As áreas de interesse estratégico incluíram eficiência energética, mobilidade elétrica, geração distribuída, serviços residenciais, a Internet das Coisas (IoT) e o armazenamento de energia. O Inspire Empreendedores recebeu 66 projetos que envolveram mais de 300 participantes. Os colaboradores apresentaram ideias em diferentes frentes, como produtos, processos e segurança. Os candidatos selecionados apresentaram seus conceitos à Comissão Inspire e participaram de uma semana de treinamentos em ferramentas e metodologias para a construção de novos negócios.

Algumas ideias mostradas já passam por desenvolvimento em um modelo de *start-up*. Um exemplo é o projeto de mapeamento da rede elétrica a partir de imagens captadas por um carro em movimento, o que aumenta a produtividade dessa tarefa (uma obrigação legal das distribuidoras brasileiras) e pode gerar oportunidades de novos negócios. O serviço Energy to Go, que oferece baterias portáteis para o carregamento de celulares, mediante pagamento de uma taxa mensal, também foi um dos destaques de 2016.

Nossas iniciativas estruturadas voltadas ao pensamento inovador incluem:

→ **Rede Inspire:** Projeto voltado à criação de novos modelos de negócios dentro da companhia, aberto a qualquer colaborador da Enel. Programa está na segunda turma, e qualquer funcionário pode criar um modelo de negócio que vire uma *start-up* ou um *MBA on the job*. A proposta é que as ideias inovadoras se tornem negócios, através de *spin off* de parceria ou sendo incorporada pela empresa.

→ **Inspire Deu Certo:** evento anual de inovação, aberto a todos os colaboradores, voltado à busca de novas formas de realizar o trabalho. Em 2016 foram mais de 600 participantes, com foco na inovação no dia a dia. Entre

as oportunidades oferecidas, estão a visibilidade para o trabalho e a possibilidade de ascensão acelerada, com benefícios para as empresas e a vida dos funcionários. Através de *workshops*, propostas são criadas em grupos de trabalho, tanto nas inovações dos processos quanto em buscar novas formas de negócios.

→ **Intraempreendedores:** projeto que reforça a cultura da inovação na empresa, oferecendo possibilidades de desenvolvimento de carreira para funcionários. Programa com DNA de *inovability*, tem como proposta ouvir os clientes como aceleradores de processos, da forma mais efetiva possível.

Avanços do Programa de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D)

Cidade Inteligente Búzios

O projeto – formalmente encerrado em 2016 junto a Aneel – uniu a inovação de redes inteligentes com iniciativas de integração com a sociedade e contemplou transformações tecnológicas, econômicas, sociais e ambientais realizadas na cidade fluminense. Outra inovação é a forma de financiamento, com recursos próprios e por meio de *crowdfunding*: desafio é financiar 50% do projeto, após a captação do restante por parte dos autores e de outras partes envolvidas. Atualmente, a Enel patrocina três projetos, com valor médio de R\$ 10 mil. O foco está no incentivo ao uso de energias renováveis, como painéis solares e microgeradores eólicos. Búzios é o município brasileiro com maior adesão às energias renováveis do conceito de geração distribuída pela proporção ao número de habitantes.

O ano de 2016 marcou um avanço nos resultados de cada pesquisa de bloco, incluindo a medição inteligente, geração distribuída e do meio ambiente. A finalização das pesquisas trouxe informações sobre todas as fases do projeto e os seus resultados para a cidade e para o setor elétrico. Em novembro, além de um workshop de encerramento, enviamos à Aneel o relatório final do projeto, formalizando assim a sua conclusão. Outra importante ação foi o Desa-

fio Solar 2016: uma competição de embarcações movidas a energia solar, que contou com projetos inscritos por 24 universidades e instituições de referência no Brasil.

Microrrede Inteligente

Envolve o desenvolvimento e a operação de geração distribuída em um condomínio residencial no Ceará, para garantir o abastecimento mesmo em caso de uma eventual falha no serviço de energia. O projeto engloba geração solar, eólica, bateria para armazenamento de energia e controle inteligente de cargas, envolvendo o cliente com a automação de seus eletrodomésticos. As Microrredes são sistemas descentralizados que imitam, em uma escala menor, o grande sistema elétrico centralizado, gerando energia a partir de fontes renováveis e com capacidade de se desconectarem da rede principal, promovendo a transição para uma energia de matriz limpa.

O projeto Microrrede Inteligente passou, em 2016, por marcos importantes, como a instalação do sistema fotovoltaico (conectado à unidade do Clube do consumidor) no condomínio Alphaville Fortaleza, no Ceará. A mesma unidade, além de receber o sistema de geração fotovoltaica, também conta com um sistema de microgeração eólica com



duas turbinas, cada uma com 3,5kW. Além disso, em 2016, houve avanços no desenvolvimento do sistema de medição inteligente e nos sistemas de armazenamento de energia.

E-Car Sharing

A mobilidade elétrica, através da eletrificação dos meios de transporte urbano, surge como alternativa aos motores de combustão interna e à queima de combustíveis fósseis, contribuindo com a melhoria da qualidade do ar e redução da poluição sonora. Em 2016, o Grupo Enel deu início ao projeto E-Car Sharing que visa incentivar a mobilidade elétrica no país. Com a implantação do Centro de Pesquisa em Mobilidade Elétrica – CPqMEL e de parcerias com universidade, indústrias e prefeituras, o projeto busca viabilizar o uso de veículos elétricos no Brasil de forma a contribuir com o avanço tecnológico do parque de veículos urbanos e a mobilidade sustentável.

Equipamentos para subestações

A empresa está investindo em projetos de desenvolvimento de equipamentos. Um deles, para automação e controle, atende aos padrões e à norma IEC 61850 para utilização de usinas geradoras. Um segundo projeto envolve a nacionalização de equipamento para monitoramento de grupos geradores e sistemas auxiliares. O equipamento integra comunicação serial RS232 e 485, protocolo Modbus e conectividade em rede Ethernet e tem ampla utilização em controle de grupos geradores e fontes renováveis, dentre outros.

Módulo de avaliação solar

Grande projeto de avaliação de tecnologias de energia solar é realizado pelas empresas de geração em conjunto com diversas empresas do setor elétrico, com coordenação da Associação dos Produtores Independentes de Energia Elétrica (Apine) e execução pela Universidade Federal de Santa Catarina, no âmbito da chamada pública nº13/2011 intitulada “Arranjos Técnicos e Comerciais para Inserção da Geração Solar Fotovoltaica na Matriz Energética Brasileira”. Por meio da instalação de oito módulos de avaliação solar fotovoltaica (FV) em diversos pontos do país, um dos importantes objetivos foi analisar o desempenho de diferentes tecnologias e geografias.

A Enel é responsável por quatro módulos, com investimento de R\$ 6 milhões, localizados na Enel Green Power Ca-

choeira Dourada, Enel Fortaleza, Enel Curva dos Ventos e na instituição federal de ensino IFF – Cabo Frio. Toda a energia gerada pelas plantas FV, com capacidade de 70kWp cada, é utilizada para o consumo interno das Usinas, e no caso do módulo instalado no IFF há o benefício da compensação energética previsto na Res. 482/2012 da ANEEL. Durante a avaliação das tecnologias FV foi possível observar forte correlação das variáveis ambientais (temperatura, sujeira, espectro, nebulosidade, etc.) no desempenho do sistema FV.

Biogás

A Enel investiu pouco mais de R\$ 12 milhões por meio da chamada pública Aneel nº14/2012 intitulada Projeto estratégico: “Arranjos Técnicos e Comerciais para Inserção da Geração de Energia Elétrica a partir de Biogás Oriundo de Resíduos e Efluentes Líquidos na Matriz Energética Brasileira”, que visa incentivar a formulação de propostas sobre os mecanismos de contratação e de mercado para a inserção do biogás na matriz, capaz de contribuir, ao mesmo tempo, para a solução problemas sociais, ambientais e energéticos para o país.

Após prospecção, a Enel elegeu o aterro sanitário de Minas do Leão, o maior do Sul do país, que recebe 3 mil ton/dia e atende 120 municípios da região, para a realização da pesquisa. A usina é composta por seis unidades geradoras de 1,426 MW e uma subestação com sete transformadores obtendo 8,5 MW de potência instalada. O biogás, rico em metano, 25 vezes mais poluente que o gás carbônico, é utilizado na geração de energia ao invés de ser queimado ou lançado diretamente na atmosfera.

O projeto visou contribuir para a difusão e consolidação de metodologias para a avaliação do potencial de produção do biogás, adaptadas à realidade nacional, bem como sua valoração econômica, prioritariamente através da geração de energia elétrica, mas não exclusivamente.

Integração de baterias

Para pesquisar as possibilidades de armazenamento de energia, está em andamento um projeto de integração de baterias com tecnologias distintas. O objetivo é tornar os sistemas de armazenamento mais inteligentes e eficientes, a partir da alternância de utilização de tecnologias. Os mecanismos poderão ser utilizados no carregamento de veículos elétricos e no fornecimento de energia em situações especiais, como horários de ponta e casos de blecaute.

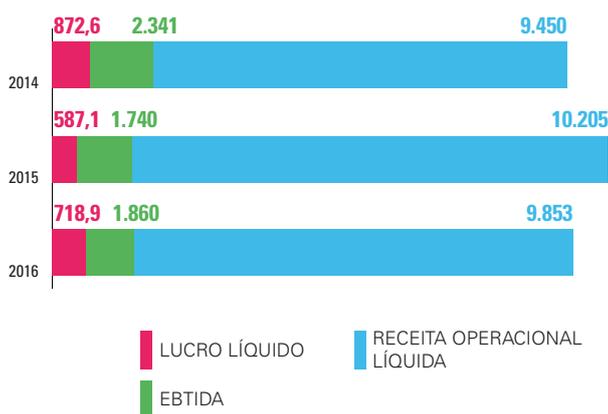
Eficiência operacional

Diante das dificuldades do cenário econômico e político em 2016, nos concentramos em estratégias para manter o nível de crescimento, com ênfase na recuperação da Enel Distribuição Rio e uma maior atenção aos processos de gestão financeira em geral. Essas decisões estratégicas também consideraram a perspectiva da criação de valor compartilhado (CSV), que orienta o planejamento de negócios, e as metas do nosso Plano de Sustentabilidade. Cada movimento é analisado a partir dos impactos potenciais sobre todas as partes interessadas; a prioridade é buscar projetos e iniciativas que contribuam para o desenvolvimento social e econômico das comunidades. Saiba mais sobre a criação de valor compartilhado da Enel na seção Relacionamento responsável com as comunidades.

Em 2016, nossa receita bruta no Brasil apresentou uma queda de aproximadamente 2,77% em relação ao ano anterior, reflexo da queda generalizada do consumo em decorrência da crise econômica. Já o valor adicionado líquido manteve-se praticamente estável, resultando em um valor adicionado total a distribuir de R\$ 8,23 bilhões (queda de 0,68% em relação a 2015). O EBITDA registrado no ano ficou em R\$ 1,8 bilhão, apresentando aumento de 6,91% em relação a 2015.

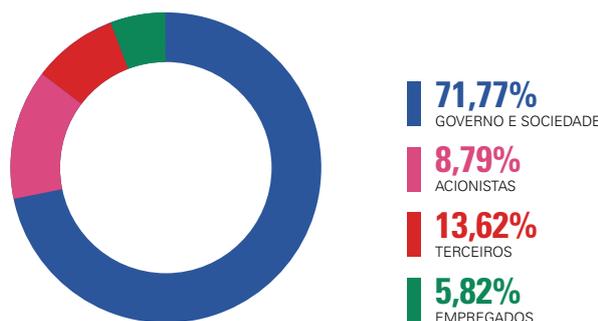
Desempenho financeiro: série histórica

(em R\$ milhões)



Distribuição do valor adicionado

(em %)



Distribuição

Reunidas, nossas distribuidoras venderam e transportaram 23.178 GWh em 2016, patamar estável em comparação com o total de 2015 (23.092 GWh). Para 2017, o objetivo é aumentar a convergência entre as boas práticas da Enel Distribuição Ceará e as operações no Rio de Janeiro.

Financeiramente, os impactos da crise econômica foram mais sentidos no Rio de Janeiro, com queda na receita bruta e aumento da dívida líquida (por conta do financiamento do plano de investimentos e das elevadas taxas de juros). A Enel Distribuição Rio recebeu um volume grande de investimentos aplicados diretamente na melhoria da qualidade na prestação de serviços. O avanço no nível de tecnologia nas operações faz parte de um plano de médio prazo

(três a cinco anos, a partir de 2016) para adequar a empresa a níveis de performance acima dos exigidos pela Aneel.

Já a Enel Distribuição Ceará, reconhecida pela Abradee como melhor distribuidora do Brasil em 2016, seguiu com níveis de qualidade e atendimento estáveis; o desafio para a companhia é suprir a demanda represada no estado, um processo que está sendo acompanhado pela Aneel. O desempenho financeiro foi positivo, com altas na receita bruta e no lucro líquido e redução do percentual de dívida líquida.

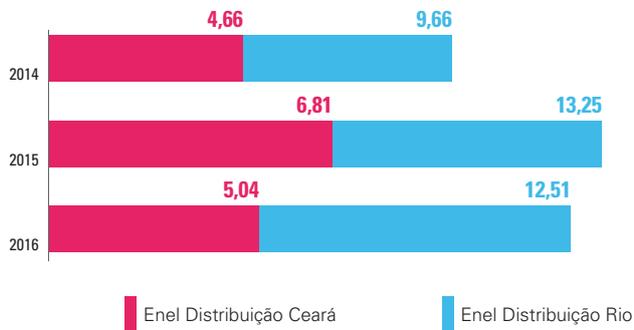
Os indicadores de Duração Equivalente de Interrupção (DEC) e Frequência Equivalente de Interrupção (FEC), que medem a qualidade do fornecimento de energia, apresentaram melhora em comparação com os de 2015. O nível de perdas foi praticamente igual ao detectado no ano anterior,

um desempenho em linha com a meta estabelecida para o período tanto no Ceará quanto no Rio de Janeiro mesmo com um cenário crítico no país de crise econômica. Os in-

vestimentos específicos para redução das perdas de energia foram da ordem de R\$ 164,9 milhões na Enel Distribuição Rio e de R\$ 35,4 milhões na Enel Distribuição Ceará.

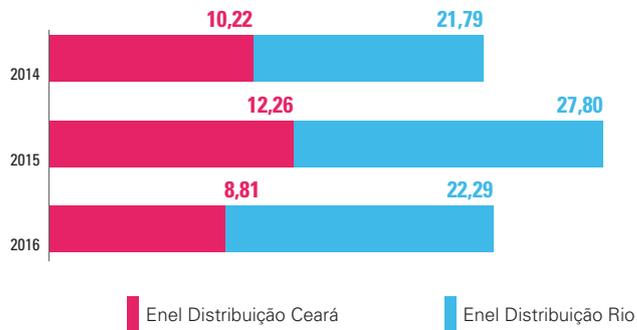
Frequência equivalente de interrupção (FEC) por unidade consumidora

(em vezes)



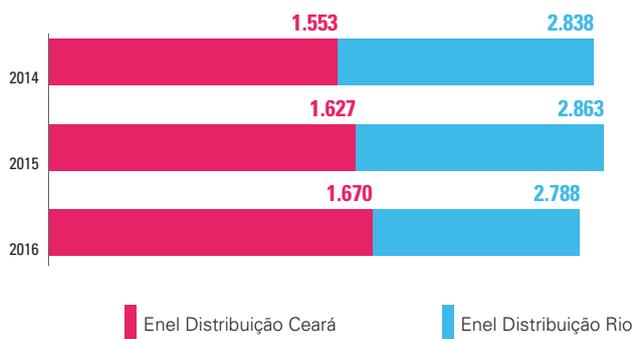
Duração equivalente de interrupção por unidade consumidora (DEC)

(em horas)



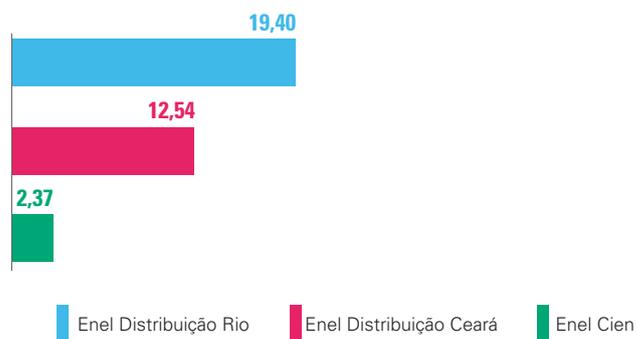
Perdas globais

(em GWh)



Perdas em transmissão e distribuição

(perdas na rede elétrica em %)



Conformidade

Em 2016, a Enel Brasil sofreu 231 sanções administrativas ou judiciais pelo não cumprimento de leis e regulações, sendo 22 do órgão regulador, 58 de órgãos de defesa do consumidor e 151 de órgãos ambientais. Essas sanções representaram um total de R\$ 55.384.700,24. Não houve sanções não monetárias ou demandas resolvidas por arbitragem.

Geração

Em 2016, as operações de geração da Enel no Brasil foram desmembradas. As usinas hidrelétricas passaram a ser geridas pela Enel Green Power, e a gerência de Geração Térmica foi criada para cuidar da Enel Geração Fortaleza. Em termos operacionais, a Enel Geração Fortaleza teve um ano atípico. O desempenho no primeiro semestre foi positivo em resultados financeiros e no nível de disponibilidade de energia gerada. No segundo semestre, uma das três unidades de geração enfrentou problemas técnicos que levaram à sua paralisação, o que reduziu a capacidade de geração e a disponibilidade. As previsões iniciais do tempo neces-

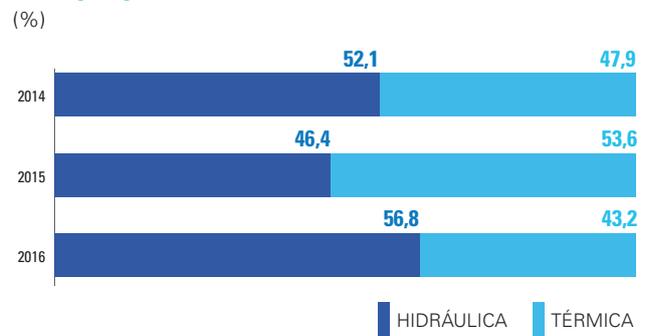
sário para os reparos apontavam um prazo de até um ano; com uma mobilização de funcionários de todas as áreas, parceiros e fornecedores, as atividades foram reestabelecidas em 104 dias. A parada impactou negativamente o desempenho total da empresa, mas os bons resultados do primeiro semestre foram suficientes para garantir números positivos de EBITDA e margem de lucro ao fim do ano.

De modo a mitigar os efeitos da prolongada seca que o estado do Ceará enfrenta – a pior em um século – e reduzir sua dependência do fornecimento público, a empresa começou a desenvolver um projeto de dessalinização de água do mar.

As unidades de geração de energia da Enel produziram 15,6% menos em comparação com o ano de 2015. A disponibilidade de geração em Fortaleza foi de 83,06% e em Cachoeira Dourada foi de 90,34% já que para o Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS) as paradas das UGs 05 e 09 foram consideradas como paradas planejadas e, portanto, desconsideradas para efeito de cálculo de falhas. Em relação às horas paradas, foram 155 horas de paradas planejadas e 2.583,17 de paradas não planejadas na Enel Geração Fortaleza e 10.679 horas de paradas planejadas e 1.100 de paradas não planejadas na Enel Green Power Cachoeira Dourada. Quanto à eficiência média das usinas em 2016, nossas plantas (todas de ciclo combinado) obtiveram um percentual de 48,8%. Prosseguiram durante o ano os trabalhos para a obtenção da certificação ISO 9001 (gestão e controle da qualidade) em todas as empresas de geração, a fim de manter um padrão de qualidade unificado.

CAPACIDADE DE GERAÇÃO (MW)	2016	2015	2014
Instalada	984,6	984,6	984,6
 Hidráulica	658	658	658
 Térmica	326,6	326,6	326,6

Energia gerada, série histórica



Transmissão

A Enel Cien transmitiu 824,07 GWh em 2016. A potência total transmitida e o tempo de transmissão foram os maiores desde 2012. As linhas de transmissão de alta tensão, incluindo as linhas em distribuição, totalizavam 9.725,67 km ao fim de 2016, aumento de 4,8% em comparação a 2015. Em termos de perdas de energia, o percentual ficou em 2,37%.

Energias renováveis e descarbonização do mix energético

A Enel assumiu publicamente o compromisso de zerar 100% das emissões de carbono provenientes de suas operações em todo o mundo até o ano 2050. Para atingir esse objetivo, temos investido no Brasil em uma variedade de projetos que visam essencialmente elevar a descarbonização de nosso mix energético – ou seja, aumentar a participação de fontes renováveis e limpas na produção da energia que geramos, distribuímos e vendemos no país.

Com a incorporação da Enel Green Power em 2016, passamos a gerir um portfólio de geração de energias renováveis que inclui 842,4 MW de fontes eólicas, 889,6 MW de fontes hídricas e 819,6 MW de fontes solares. Um marco importante para a empresa no ano foi a inauguração do Complexo Hidrelétrico de Apicás, com capacidade instalada total de 102 MW e composto por três centrais: Salto Apicás (45 MW), Cabeça de Boi (30 MW) e Fazenda (27 MW). As três usinas iniciaram a operação comercial mais de um ano antes do prazo estabelecido pelas regras do leilão A-5 de 2013, em que o projeto foi concedido ao grupo. Juntas, as centrais têm capacidade de gerar 490 GWh por ano, o suficiente para atender às necessidades de consumo de energia anual de mais de 200 mil lares brasileiros, evitando a emissão de cerca de 280 mil toneladas de CO₂ para a atmosfera.

Em energia solar, tivemos o início da construção da planta solar Horizonte, na região de Tabocas do Brejo Velho (Bahia). A nova planta terá uma capacidade instalada de 103 MW e, quando concluída, será capaz de gerar mais de 220 GWh por ano, o suficiente para atender às necessidades de consumo de mais de 108 mil lares brasileiros – e evitando a emissão de cerca de 129 mil toneladas de CO₂ na atmosfera. Na Bahia, ainda estamos construindo outros dois projetos de energia solar: Ituverava (254 MW) e Lapa (158 MW). No campo da energia eólica, iniciamos em Cristalândia (também na Bahia) a implantação de um parque com capacidade instalada de 90 MW, que deve gerar até 350 GWh de energia limpa anualmente. Isso representa uma redução de mais de 118 mil toneladas de emissões de CO₂. Outros cinco parques eólicos da Enel se localizam no mesmo estado, em diversos estágios de desenvolvimento.



Serviços energéticos

Em 2016, a divisão da Enel encarregada de oferecer serviços energéticos foi rebatizada como Enel Soluções. A mudança veio acompanhada de uma nova postura estratégica, mais focada na área comercial e na proatividade na abordagem dos clientes. Um *site* (www.enelsolucoes.com.br) foi criado para centralizar as ferramentas de marketing e a divulgação de produtos e serviços da empresa. Os serviços e produtos da Enel Soluções abrangem:



Energia solar

Instalação de sistemas de microgeração solar.



Automação empresarial

Aplicativos de telecontrole e programação de consumo.



Infraestrutura elétrica

Projetos, instalação, operação e manutenção de redes, transformadores e demais equipamentos.



Qualidade e armazenamento de energia

Equipamentos para garantir estabilidade e corrigir falhas no abastecimento.



Consultoria em eficiência energética

Análise, monitoramento e gestão de consumo.



Serviços de comercialização e cobrança

Gestão de canais de venda, arrecadação e cobrança.

Os investimentos do ano na área foram concentrados em projetos de energia solar. A geração distribuída teve um aumento de 405% em comparação ao ano anterior. No Ceará, a Enel Soluções fornece energia gerada em um condomínio solar instalado em Tabuleiro do Norte, com potência instalada de 1,1 MWp; o cliente é a rede de farmácias Pague Menos, que mantém mais de 40 lojas no estado abastecidas com energia solar. Em São Paulo, a Enel fez a instalação dos painéis solares no teto da nova sede da empresa de *e-commerce* Mercado Livre. São 2 mil painéis capazes de gerar 700 MWh por ano de energia limpa – a maior planta de energia solar privada do país.

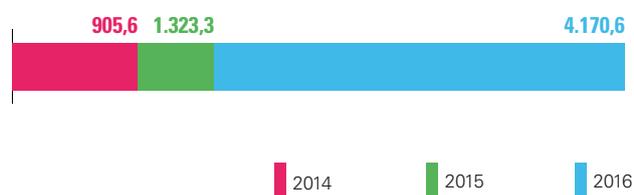
Também em 2016 foram desenvolvidas iniciativas voltadas ao aumento da eficiência energética em duas instituições de ensino. O Colégio Master, em Fortaleza (CE), recebeu 1.500 lâmpadas de LED instaladas pela Enel Soluções. O novo sistema, responsável por 80% da iluminação do colégio, proporciona uma economia anual de R\$ 36 mil nos gastos com energia elétrica, além de evitar a emissão de cerca de 7,4 toneladas de CO₂. No Rio de Janeiro, painéis fotovoltaicos construídos no Colégio CEM foram responsáveis por uma economia da ordem de 90% nas despesas com eletricidade.

Investimentos

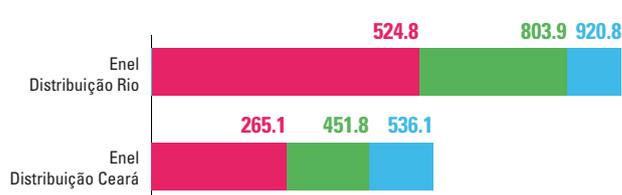
Nossas operações de distribuição no Rio de Janeiro e no Ceará receberam investimentos líquidos totais de aproximados R\$ 1,4 bilhão em 2016 (cerca de 16% a mais que em 2015), com ênfase especial em novas conexões e, especificamente no Rio de Janeiro, aportes na qualidade do sistema elétrico.

No segmento de geração, os investimentos totais ficaram na casa de R\$ 74 milhões, soma cerca de 30% inferior à de 2015 – a queda no valor gasto em manutenção pela Enel Geração Fortaleza foi um fator determinante na redução.

Investimentos totais Enel: série histórica (em R\$ milhões)



Empresas de distribuição total: investimento líquido (em R\$ mil)



Nossos clientes

G4-DMA	EU3	EU22
EU25	G4-PR5	G4-S011

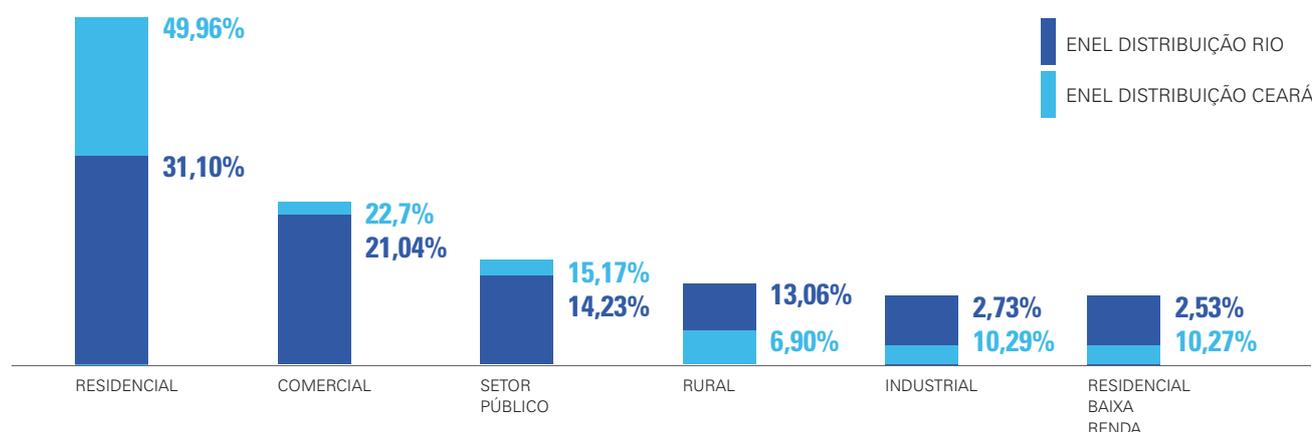


Qualidade na relação com os clientes é um tema material para nós. Isso se reflete na busca pela eficiência na prestação dos serviços e no aprimoramento contínuo do atendimento. A gestão estratégica do relacionamento com os consumidores inclui investimentos voltados à estabilidade operacional no fornecimento de energia e ações voltadas à segurança da população. Prosseguimos também com o avanço da digitalização de produtos, serviços e processos – o que eleva nossa eficiência em áreas como medição de consumo, manutenção preventiva e atendimento de demandas dos clientes. A eficácia dessas iniciativas se fez sentir em 2016, com a melhoria nos índices de satisfação do consumidor medidos pela Aneel, em comparação com o ano anterior.

Registramos um aumento de 3,5% no número total de clientes em 2016, chegando a 7,5 milhões, com elevações em todas as categorias (Distribuição, Geração e Serviços) e em regiões atendidas. Merecem atenção os aumentos expressivos na quantidade de consumidores atendidos no mercado livre (+165%), em geração distribuída (+191%) e de comercializadoras atendidas em geração (+233%). O número total de clientes em geração chegou a 200, aumentando 122% em relação a 2015. Enquanto na distribuição, alcançamos 6,95 milhões de clientes, com evolução de 3,2 %.

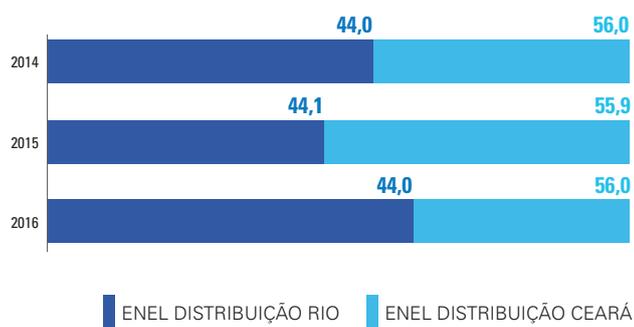
Composição de carteira de clientes em Distribuição

(2016)



Clientes em distribuição, total Enel: série histórica

(%)



A compra da Celg-D

Em fevereiro de 2017, a Enel adquiriu o controle da Celg-D, companhia responsável por aproximados 98,7% da distribuição de energia elétrica no estado de Goiás. A aquisição estende a atuação da Enel no segmento para cinco estados. A negociação, no valor de R\$ 2,187 bilhões, se deu via leilão do Programa de Parcerias de Investimentos (PPI) do Governo Federal. A Celg-D atende a 237 municípios e possui cerca de três milhões de clientes.

Relacionamento e atendimento

Como uma das ações visando à melhoria contínua do relacionamento com os clientes, foi criado em 2014 para aumentar a percepção dos gestores sobre as efetivas necessidades dos consumidores, o Programa Hora do Cliente que engloba ações que trazem para o dia a dia de nossos responsáveis a importância de atender às expectativas dos clientes. O ciclo 2016 do projeto contabilizou mais de mil visitas a clientes, lojas e outras unidades da empresa e a implementação de 176 ações voltadas para aumentar a satisfação com os serviços e produtos da Enel. As iniciativas contaram com a participação de 336 colaboradores (264 responsáveis e 72 especialistas).

Com a execução do Plano Avante – conjunto de ações desenvolvidas nos municípios de Angra dos Reis, Niterói, São Gonçalo e Campos e áreas adjacentes, além da região serrana do estado – a Enel Distribuição Rio procurou avançar em investimentos na rede, na melhoria dos indicadores de desligamento programado e de falta de energia. O objetivo: melhorar a imagem da empresa perante a sociedade e resgatar o orgulho dos colaboradores e parceiros. Em 2016, 94% das ações planejadas para o projeto-piloto do Plano, centrado na região serrana, foram efetivamente executadas.

Os *websites* da Enel Distribuição Rio (www.eneldistribuição.com.br/rj) e da Enel Distribuição Ceará (www.eneldistribuição.com.br/ce) oferecem as agências virtuais: espaços seguros nos quais os clientes residenciais e corporativos podem verificar todas as informações sobre seu contrato, tirar dúvidas e pedir a segunda via de contas. Ainda pelo *site*, é possível informar falhas no fornecimento de energia, trocar a titularidade de contas e saber sobre o cronograma de desligamentos programados.

O Projeto Renova, voltado a estimular o acesso dos clientes aos canais digitais, investiu na criação de novos meios de atendimento e no desenvolvimento dos canais já existentes. A ideia é automatizar a comunicação com o público, tornando-a mais eficiente e melhorando sua relação de custo/benefício para a Enel. Registramos uma queda expressiva no número de atendimentos prestados via *call center* ou presencialmente, nas lojas. No Ceará, o percentual de atendimento via meios automatizados subiu de 35% para 49%; no Rio de Janeiro, a elevação foi de 30% para 52%. O investimento no relacionamento via redes sociais e aplicativos de comunicação instantânea (como o Whatsapp e mensagens SMS) e a disseminação do app da Enel para dispositivos móveis foram fatores determinantes para o resultado. Cerca de 212 mil consumidores fizeram *download* do aplicativo nos dois estados.

Índices de satisfação

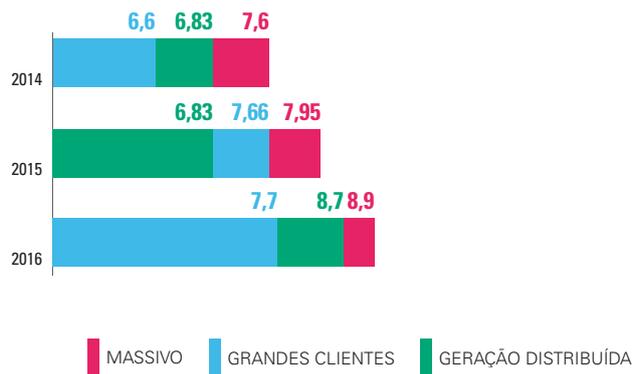
Medido pelo Índice Aneel de Satisfação do Cliente (Iasc) – pesquisa anual feita pela Aneel junto a clientes residenciais em todo o país – o nível de satisfação em relação aos serviços de distribuição da Enel aumentou em comparação com 2015, tanto no Rio de Janeiro quanto no Ceará. Já no Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida (ISQP), medido por pesquisa da Associação Brasileira dos Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee), a Enel Distribuição Ceará registrou percentual superior (83,2%) à média de todo o sistema brasileiro (78%), enquanto a Enel Distribuição Rio apresentou melhora no resultado em relação ao ano anterior.

Outros levantamentos da Abradee, realizados com diferentes tipos de clientes (como a Pesquisa de Grandes Clientes e a Pesquisa de Satisfação Pessoa Jurídica Baixa-Tensão) também subsidiam a Enel com informações sobre as demandas e oportunidades de melhoria percebidas pelos

consumidores. Planos de ação baseados nas informações e nos resultados das pesquisas incluem a formação de equipes multidisciplinares de colaboradores que atuam em melhorias nos processos dos clientes de cada região. São realizados treinamentos com eletricitistas, leituristas, atendentes e teleatendentes, sobre temas como história da energia, preço da conta de luz, benefícios da eletricidade, ética, valores pessoais e bom atendimento ao consumidor. Com a apresentação de um novo site e um novo modelo de relacionamento com os clientes, a Enel Soluções também teve melhora nos índices de satisfação dos consumidores, comprovada com uma pesquisa que registrou a nota 8,9 (em uma escala de 0 a 10) em termos de satisfação.

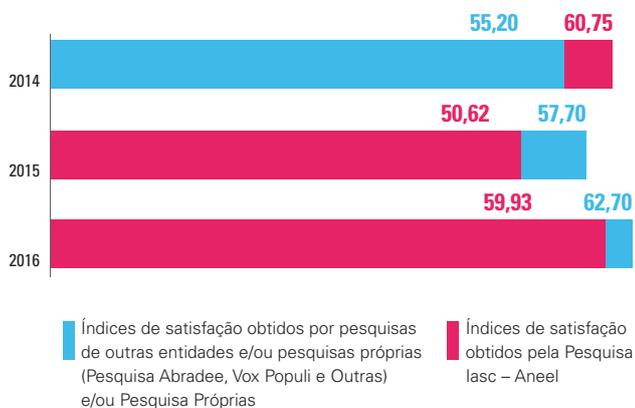
Índice de satisfação do cliente

Enel Soluções (em %)



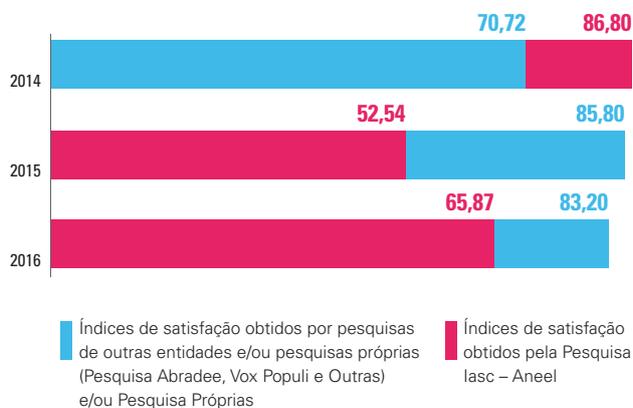
Satisfação do cliente

Enel Distribuição Rio (em %)



Satisfação do cliente

Enel Distribuição Ceará (em %)



Digitalização

O uso mais intensivo da tecnologia digital nos processos internos, produtos e serviços é um dos temas contemplados pelo Plano de Sustentabilidade do Grupo Enel. Estrategicamente, a expansão da digitalização visa aumentar nossa eficiência operacional, alavancar o crescimento industrial e a simplificação de processos e trazer mais assertividade na gestão dos ativos. Dentro da gestão de sustentabilidade, a digitalização vai estreitar o engajamento com as comunidades locais e com nossos colaboradores e colaborar no esforço de descarbonização do mix energético.

Globalmente, o Grupo assumiu a meta de substituir em todo o mundo, até 2019, 12 milhões de medidores de consumo analógicos por aparelhos digitais – totalizando 48 milhões de medidores digitais em funcionamento. A mudança inclui ainda a introdução de sistemas de controle remoto para as redes e mais conectividade entre as diversas áreas da empresa. No Brasil, em 2016, a digitalização no setor de Distribuição avançou de forma expressiva no Rio de Janeiro. Instalamos 800 novos equipamentos de telecontrole na rede, que permitem identificar com maior agilidade as eventuais falhas na rede, de modo centralizado. O total de dispositivos de telecontrole instalados no país chegou a 4.423, e outros 1.136 devem entrar em funcionamento ainda em 2017. Os novos equipamentos fazem parte de um investimento de R\$ 390 milhões direcionados a melhorias na qualidade dos serviços em distribuição, que se refletiram na melhoria nos indicadores de Duração Equivalente de Interrupção (DEC) e Frequência Equivalente de Interrupção (FEC).

Outros avanços em telemetria possibilitaram a medição de consumo e a obtenção de diversos tipos de dados de forma remota. O uso de aplicativos e de sistemas de relacionamento via internet também proporcionaram mais agilidade no atendimento às demandas dos clientes. São mudanças que integram uma nova plataforma de gestão de relacionamento com os consumidores, baseada em meios digitais, e que continua a ser desenvolvida em 2017. Mais da metade (51%) dos atendimentos já é prestada por meios automáticos, via site ou aplicativos para dispositivos móveis.

Nas operações de Geração, sistemas digitais são usados no acompanhamento em tempo real dos recursos disponíveis e na análise de desempenho das unidades de geração térmica e de fontes renováveis. Também aumentamos a presença de ferramentas digitais nos processos e propiciou mais eficiência no atendimento das demandas de TI. A introdução da tecnologia SAS, aplicada à *business intelligen-*

ce (coleta, organização, análise, compartilhamento e monitoramento de informações que oferecem suporte a gestão de negócio) da empresa, vai gerar redução de perdas em cobranças e mais produtividade. E passamos a empregar recursos de *cloud computing* em nosso sistema de armazenamento e processamento de dados. A digitalização de processos teve outro reflexo positivo: a redução do gasto de papel e do número de impressões (leia mais em *Gestão de materiais, resíduos e mitigação de impactos ambientais*).



Segurança da população

A Enel tem o compromisso de preservar e zelar pela segurança de seus clientes e população e por isso acompanha anualmente os índices de acidentes com energia elétrica atuando em projetos para prevenção.

Em 2016 foram registrados 36 acidentes fatais por eletrocussão, 22 acidentes graves, sendo 21 por eletrocussão e 1 de trânsito, e 33 acidentes sem gravidade, totalizando 91 ocorrências com a população.

Ao longo do ano são feitas várias ações de conscientização sobre o uso seguro da energia através de nossas redes sociais e projetos de sustentabilidade, como o Energia Segura, que tem como foco capacitar as Redes de Liderança sobre a temática, para que os líderes multipliquem em suas comunidades informações de uso seguro da energia e cuidados para a prevenção de acidentes, como riscos de contato de linhas e pipas com a rede e na construção civil. Em 2016 mais de 8 mil clientes participaram do projeto, que esteve presente em 29 municípios. Releases e matérias enviados para a imprensa também abordam o tema e alertam para os perigos e são veiculados em meios de comunicação com grande alcance.

ATIVIDADE DA ENEL	AÇÕES DE PREVENÇÃO E SEGURANÇA DA POPULAÇÃO
 PLANEJAMENTO DE RECURSOS ENERGÉTICOS	Durante a preparação dos projetos são realizados estudos, e os relatórios de impacto são apresentados ao órgão ambiental para revisão e aprovação
 GERAÇÃO	Para evitar acidentes e atender às demandas de emergência, são realizadas inspeções e manutenção preventiva. São realizadas análises de risco das atividades durante a jornada de trabalho. As definições das medidas de controle, saúde e segurança são comunicadas aos trabalhadores
 TRANSMISSÃO	São realizadas inspeções das redes para identificação de anomalias e possíveis riscos para a população, em caso de queda de postes e cabos
 DISTRIBUIÇÃO	Inspeções e manutenções preventivas buscam reduzir a frequência e a duração das interrupções, o que pode afetar a saúde e a segurança da população. Além disso, há a identificação e a notificação aos órgãos competentes sobre obras civis próximas à rede de energia que representem um risco para a segurança da população
 USO DE ENERGIA	Iniciativas de orientação para o uso consciente e seguro da eletricidade, como mensagens na conta de luz, folhetos educativos, conferências educativas nas comunidades através de programas de responsabilidade social e campanhas de publicidade

Diversas ações informativas, através de campanhas e materiais informativos em vários canais de comunicação, são executadas para aumentar a conscientização sobre riscos de acidentes. Em 2016, as comunicações foram realizadas por redes sociais, quando a Enel trabalhou com temas como economia de energia através de mudanças de atitude no cotidiano, cuidados com a rede de energia elétrica para prevenção de acidentes e informações para sensibilização e combate ao furto de energia.

Faz parte desse esforço o projeto Enel Compartilha Consciência Ampla Sobre Rodas, que aborda o consumo consciente com o uso de uma carreta customizada – equipada com um dispositivo que garante a acessibilidade de pessoas em cadeiras de rodas ao interior do caminhão. Esta iniciativa faz parte do modelo de inclusão e diversidade social adotada pela Gerência de Sustentabilidade. Com uma diversidade de meios de comunicação (digitais e analógicos) e um *call center* com capacidade para interação com deficientes auditivos, buscamos superar quaisquer barreiras que dificultem a compreensão e o reduzam o alcance das informações divulgadas.

A maior parte dos acidentes se deve a contatos acidentais na rede, acidentes em construção civil e cabos partidos. A Enel em 2016, além das ações de conscientização, realizou melhorias nos processos internos de controle com novos procedimentos e a contratação de uma consultoria externa para registrar e acompanhar todas as ocorrências, além de disponibilizar uma estrutura de apoio aos acidentados e familiares, com grande alcance de atendimento nas áreas de concessão, que inclui, quando aplicável, assistência hospitalar, psicológica e financeira. O aumento do número de equipamentos telecomandados nas redes também propicia melhorias no tratamento de emergências, bem como as ações de manutenção preventiva na rede e emergencial com priorização do atendimento em casos de cabos partidos.

Em 2016, no plano anual de Segurança da População, foram contempladas três principais ações: projetos de investimentos que atuam na substituição e modernização das redes existentes e sistemas de proteção; implementação de novas funcionalidades na rede de distribuição, tornando-a ainda mais segura, e um estudo realizado pelo centro de pesquisa internacional (CESI) para homologar uma nova solução de proteção compatível com os novos equipamentos adquiridos e para propor novas tecnologias de segurança da rede de distribuição utilizando os equipamentos telecomandados. Além disso, o plano de obras previstas para o período

de 2017-2021 inclui projetos de renovação da infraestrutura, priorizando as áreas de maior possibilidade de ocorrências de acidentes (condições da rede x densidade demográfica).

Conformidade

O total de solicitações de indenização por danos elétricos em 2016 somou 2.327 pedidos (2.139 à Enel Distribuição Rio, 188 à Enel Distribuição Ceará). Foram considerados procedentes 1.407 pedidos no Rio de Janeiro e 55 no Ceará. As informações referem-se às solicitações apresentadas em juízo que tiveram como desfecho, em 2016, a procedência da solicitação (reclamação), ou acordo firmado para encerrar o processo.

O número de reclamações endereçadas à Justiça em 2016 atingiu 23.225 na Enel Distribuição Rio e 1.963 na Enel Distribuição Ceará. Esses totais consideram ações judiciais apresentadas por consumidores em 2016, perante os Juizados Especiais Cíveis e a Justiça comum.

Com a instalação de uma linha transmissora na localidade de Funil (Itatiaia), duas pessoas precisaram ser deslocadas de suas residências e um valor de R\$ 1.673.640 foi pago em indenizações a sete moradores da região. Foi a única ocorrência de deslocamento de população registrada em decorrência de nossas operações em 2016. A instalação da linha de transmissão gerou, em contrapartida, 70 vagas de trabalho (30 diretas e 40 indiretas, todas durante as obras). Os novos equipamentos beneficiaram uma população total de 154 mil pessoas atendidas pela Enel Distribuição Rio. Já no Ceará, as obras de expansão de linhas já existentes geraram indenizações de R\$ 3.384.810,00, pagas a um total de 256 pessoas.

Entre as causas principais de reclamações relacionadas a impactos sociais, destacaram-se, de acordo com levantamento dos dados recebidos pela Aneel, a conduta de empregados e queixas referentes à condução de veículos, no Rio de Janeiro. No Ceará, a maioria das reclamações se referiu também à condução da frota. Devido às demandas de clientes e a necessidade de uma melhor análise das queixas, foram criadas novas classificações que deram mais transparência ao processo. Em 2016, criamos 12 novos motivos de reclamação relacionados a impactos sociais, alavancando a quantidade de ingressos registrados. Além disso, no mesmo ano, ocorreu um crescimento do volume de atendimentos totais em ambas as empresas (+40%) e conseqüentemente do número de reclamações (+10%).

Nossos fornecedores

G4-12	G4-EC9	G4-LA14
G4-HR5	G4-HR6	G4-HR10
	G4-EN32	G4-DMA



Além dos colaboradores próprios da Enel, os fornecedores possuem papel fundamental no desenvolvimento do nosso negócio. Os principais fornecedores são empresas que prestam serviços de serviços elétricos e de consultorias, seguidas de indústrias que fabricam produtos elétricos. Os fornecedores são submetidos a auditorias trabalhista e fiscal, envolvendo o processo de revisão, pagamento e cumprimento das obrigações para os funcionários. Todos esses contratos possuem cláusulas que proíbem o trabalho infantil e forçado. Em 2016, nas inspeções de campo, esses riscos não foram identificados em qualquer uma das empresas contratadas.

As especificações técnicas dos contratos passam por revisão e aprovação da área de meio ambiente e 100% dos fornecedores contratados firmam acordos de responsabilidade ambiental (aplicação da ICA 02 – Norma de Controle Ambiental – Especificação Técnica Ambiental e PG06 Procedimento de Inspeção Geral de Fornecedores).

As famílias globais de fornecedores são definidas por um comitê da América Latina, tratando-se de fornecedores de serviços, e por um Comitê Mundial, quando se refere a fornecedores de materiais, uma vez que já são realizadas licitações globais para a compra de equipamentos. Em 2016, por determinação da Enel SpA, todos os contratos globais de fornecimento foram revistos, com o desmembramento e renegociação de alguns deles. Não é praticada a preferência específica por fornecedores locais.

No Brasil, algumas mudanças foram promovidas no modelo de contratação. Um sistema de pré-qualificação de fornecedores começou a ser implementado na Enel Distribuição Rio, o que vai eliminar etapas do processo de seleção, reduzir riscos de falhas no fornecimento de bens ou serviços e elevar o nível de isonomia da gestão da cadeia. Além da observação do Código de Conduta, a empresa também passou a incluir cláusulas de integridade nos contratos com os fornecedores, uma exigência global de compliance para todo o Grupo Enel.

Relacionamento e capacitação

Pela primeira vez, em 2016 o Seminário de Sustentabilidade para Fornecedores (que chegou à nona edição) foi realizado de forma conjunta com o Encontro de Fornecedores, evento anual que promove a premiação aos fornecedores de melhor desempenho durante o ano. A união entre os eventos contribuiu para aumentar a conscientização a respeito dos temas ligados à sustentabilidade e sua importância para a perenidade dos negócios. Em pesquisa realizada junto aos parceiros que participaram do Seminário, 100% dos respondentes classificaram o evento como “muito bom” ou “bom” e que os temas tratados foram relevantes para suas empresas. Outros três encontros com os fornecedores enfatizaram a disseminação da cultura e dos valores da Enel.

Os encontros complementam as ações do Programa Parceiro Responsável, que visa engajar e impulsionar os fornecedores por meio de capacitações presenciais e informações, para ampliar e incorporar uma gestão social e ambientalmente responsável. Diversos aspectos são trabalhados nos encontros e capacitações, como segurança, inovação, práticas de gestão e de governança. O boletim Parceiro Responsável, enviado por *e-mail* mensalmente a todos os fornecedores, mantém as empresas atualizadas sobre esses e outros assuntos. Um total de 85 empresas, incluindo fornecedores estratégicos, participou das ações em 2016. Como reconhecimento à eficácia das iniciativas, a Enel foi convidada a apresentar o Programa em uma reunião dos membros do Pacto Global da ONU, realizada em São Paulo, e também (em conjunto com o Sebrae) na Conferência Ethos 360, no painel “Gestão sustentável: soluções para o engajamento da cadeia de valor”.

Avaliação de fornecedores

Na seleção e avaliação de desempenho de seus fornecedores, buscamos uma relação de transparência. Implementado em 2015, o sistema VRS (Vendor Rating System), já aplicado por outras empresas do Grupo Enel, permite que o desempenho dos fornecedores no Brasil seja comparado com o registrado em outros países. A avaliação é trimestral. Para os fornecedores de materiais, o VRS considera a qualidade (50%) e a pontualidade (50%) do desempenho. Para os parceiros de serviços, o indicador é composto 30% de qualidade, 30% de pontualidade, 25% de segurança e 15% de comportamento ético.

Além das análises técnicas e econômico-financeiras, critérios ambientais, trabalhistas e sociais são considerados no processo. Auditorias regulares cobrem a conformidade dos fornecedores em aspectos de legislação do trabalho, saúde financeira e fiscal. Todos os contratos de forneci-

mento incluem cláusulas que proíbem expressamente o emprego de trabalho infantil e/ou análogo ao escravo. As inspeções realizadas em 2016 para verificação desses temas não identificaram qualquer irregularidade. A avaliação de critérios ambientais é considerada para 100% dos fornecedores; os critérios trabalhistas e os temas relativos a direitos humanos são abordados em todos os fornecedores considerados críticos.

Os critérios para seleção de novos fornecedores consideram a aderência das empresas postulantes aos princípios do Pacto Global e às boas práticas de responsabilidade socioambiental e o cumprimento das leis e normas trabalhistas, incluindo normas de segurança. Os riscos aos quais as empresas estão expostas são avaliados com a pesquisa World-Check, metodologia aplicada mundialmente.



Ecoeficiência nas operações

G4-EN2	G4-EN3	G4-EN6	G4-EN7	G4-EN8
G4-DMA	G4-EN9	G4-EN12	G4-EN15	G4-EN16
G4-PR9	G4-EN18	GA-EN19	G4-EN22	G4-EN23
	G4-EN29	G4-EN30	G4-EN31	G4-EC2



A proteção do meio ambiente, com foco no desenvolvimento de fontes de energia renováveis e de projetos tecnicamente inovadores, é um dos compromissos da companhia. Por essa razão, foi fixada a meta de tornar a Enel uma empresa carbono zero até o ano 2050. A determinação de reduzir gradualmente as operações com geração térmica também atende a este fim. A Enel vem investindo cada vez mais em fontes renováveis de energia e na inovação como a garantia de novos negócios no futuro, apostando desde já na transformação do setor energético.

O monitoramento e mitigação de impactos e riscos ambientais do Grupo seguem o Sistema de Gestão Ambiental (SGA), certificado pela norma ISO 14001:2004, que oferece apoio ao controle efetivo dos impactos ambientais relacionados às atividades exercidas. As unidades de geração e transmissão contam também com o suporte do Sistema de Informações Ambientais Mensais (Siam), que permite monitoramento, avaliação e controle de indicadores e seus impactos.

Um sistema interno mede os impactos de todos os projetos, incluindo o valor dos investimentos socioambientais e qual o retorno para o projeto. Esta avaliação não é realizada apenas por um viés financeiro, todas as análises levam em conta outros fatores de ganho para a companhia, inclusive em termos de imagem.

Desde janeiro de 2011, participamos do Pacto Global LEAD, um programa lançado pelo Pacto Global das Nações Unidas que reúne as 56 principais empresas líderes nas áreas de sustentabilidade econômica, social e ambiental. Em 2013, a companhia tornou-se membro do Conselho Diretor do programa.

Investimentos ambientais em 2016

Um total de R\$ 203,27 milhões foi aportado em investimentos ambientais em 2016. Isso representa um aumento de 48% nos recursos destinados ao tema, na comparação com os gastos de 2015. Praticamente todo o valor dispendido correspondeu aos investimentos feitos pelas empresas de Distribuição, principalmente em medidas de melhoria da qualidade ambiental, arborização urbana, adequação de instalações e programas externos de eficiência energética. Os aumentos mais significativos de gastos ocorreram nos programas de arborização urbana da Enel Distribuição Rio e nas medidas de qualidade ambiental e despoluição adotadas pelas distribuidoras no Rio de Janeiro e no Ceará.

Evolução dos investimentos ambientais (em R\$ mil)



Mudanças climáticas

A Enel considera a estratégia para o clima – a forma com que lidamos com as mudanças climáticas e as decisões tomadas para mitigá-las – um de seus temas materiais no Brasil. A questão ganha importância ainda maior diante do compromisso assumido pelo Grupo de zerar, até o ano 2050, as emissões de gases de efeito estufa (GEE) resultantes de suas operações. Nossas atividades no Brasil contemplam essa diretriz, o que se reflete na identificação e na gestão dos riscos e oportunidades advindos das mudanças no clima. Essa estratégia considera também o aumento nos investimentos em fontes renováveis de geração e as iniciativas para a construção de uma matriz energética mais limpa, principalmente por parte da Enel Green Power.

Riscos

Para a Enel Brasil, o risco mais significativo associado às mudanças climáticas é o da crise hídrica. A falta de chuvas afeta diretamente a quantidade de água disponível nos reservatórios das usinas hidrelétricas e pode impactar a geração de energia de fontes hidráulicas. Os impactos potenciais sobre nossas operações incluem:

-  Perdas financeiras na Distribuição, por exposição involuntária contratual;
-  Perdas financeiras em Geração, por déficit no mecanismo de compensações (Generation Scaling Factor). Todas as usinas hidrelétricas participam do Mecanismo de Realocação de Energia (MRE), que visa o compartilhamento do risco hidrológico. O GSF é a relação entre o volume de energia efetivamente gerado pelo MRE e a garantia física total do mecanismo;
-  Quedas no setor produtivo causadas por racionamentos de energia e diminuições voluntárias de consumo;
-  Aumento no custo da energia e no volume de emissões de GEE, com o acionamento das usinas de geração térmica;
-  Possibilidade de recebimento de multas ou perda da certificação ISO 14001 por não conformidade com os compromissos nacionais de redução de emissões. O Brasil assumiu na conferência COP21, em Paris (2015), o compromisso de reduzir em 37% suas emissões de GEE até o ano 2025 e de avançar até 45% de redução até 2030 (em comparação com o ano-base 2005). Isso deverá determinar restrições, a exemplo da utilização do gás SF6.

Oportunidades

Nossas principais oportunidades relacionadas às mudanças climáticas residem nos investimentos em inovação. Através de contínuas iniciativas na área, podemos melhorar a qualidade nos serviços e expandir nossa oferta de produtos e serviços de alto valor agregado.

-  Oferta de projetos de eficiência energética para clientes industriais e comerciais, instalações de redes inteligentes e de equipamentos de geração distribuída e a identificação de novas fontes alternativas de geração de energia são exemplos de oportunidades para empresas do setor elétrico;
-  O desenvolvimento de planos sazonais de operação e manutenção e de tecnologias mais avançadas para manter a qualidade do serviço em fases críticas;
-  Maximização de ganhos com a descontração de energia da Enel Geração Cachoeira Dourada para *hedging* e venda no mercado à vista;
-  Estabelecimento de um histórico de emissões de GEE para o estudo e a adoção de medidas voluntárias de redução, de forma antecipada a eventuais obrigações legais. Com isso, há uma evolução na gestão ambiental da Enel, com reflexos positivos sobre nossa sustentabilidade.
-  Aumentos de custos de manutenção e operação de redes decorrentes de eventos climáticos severos, assim como perdas financeiras em geração e distribuição decorrentes de volatilidade de preços da energia ainda não são contabilizados como efeitos diretos de mudanças climáticas.

Conta Verde

O Programa Conta Verde foi criado com o intuito de minimizar os impactos dos principais agentes causadores da poluição atual, as emissões dos Gases de Efeito Estufa (GEE), a geração de lixo contaminante e uso ilimitado dos recursos naturais. O cliente cadastrado no Conta Verde compensa suas emissões de CO₂ por meio da reciclagem dos seus resíduos no Programa Ecoenel, reduzindo o consumo dos recursos naturais para a produção de novos produtos, pensando no futuro das próximas gerações. Em 2016, o programa atendeu 21.855 clientes e evitou a emissão de 11,5 toneladas de CO₂ na atmosfera.

Iniciativas de ecoeficiência

O consumo total de energia na Enel Distribuição Rio, na Enel Distribuição Ceará, na Enel Cachoeira Dourada e na Enel Geração Fortaleza (que representam quase a totalidade do consumo do Grupo no país) caiu em 2016 na comparação com 2015. No prédio sede da companhia, em Niterói (RJ), e no prédio de Fortaleza (CE), foi realizada no ano passado a troca de lâmpadas convencionais por lâmpadas de LED, a fim de reduzir o consumo médio de energia, levando a uma economia em relação ao ano anterior.

Na relação com os clientes, adotamos práticas para reduzir o desperdício energético e reduzir a inadimplência e furto de energia em famílias em situação de vulnerabilidade social. São projetos como o Atitude Verde, que ajuda o cliente a perceber os maiores ofensores de energia dentro de casa (através do monitoramento em tempo real de consumo energético da residência), o No Stand by que utiliza filtros de linha inteligentes que evitam o consumo de energia em modo *stand by* de aparelhos domésticos, e o projeto Bombeamento Solar, que realizou a instalação de bombas movidas a energia solar em áreas onde até 90% da energia furtada era utilizada no bombeamento de água.

A integração entre as áreas de Sustentabilidade e Inovação trouxe soluções com foco em fontes renováveis e no

combate ao desperdício. O Projeto Cidade Inteligente, em Búzios, voltado ao uso de painéis solares e microgeradores eólicos, faz do balneário o município brasileiro com maior adesão às energias renováveis. Já o Microrredes Ceará, ainda em teste, tem aplicações em condomínios residenciais para utilizar a energia gerada pelo sol e vento como auxiliar à rede elétrica padrão. Outra inovação vem do Programa Inspire: o revestimento de casas com caixas tetra pak recicladas, na comunidade do Jardim Bom Retiro, em São Gonçalo, para atuar como isolante térmico, reduzindo a temperatura em até 8°C e gerando impacto no gasto energético.

A Enel Soluções atuou na conscientização sobre eficiência energética e economia de energia. Kits educativos com material informativo e brindes foram distribuídos aos clientes, com conteúdos diferenciados para pessoas físicas e empresas. As mesmas informações foram disseminadas ao público interno em todas as unidades da Enel. O ano de 2016 também marcou uma virada na tecnologia de rede de distribuição, com a instalação de equipamentos de telecontrole, que otimizam o consumo. A partir de um robusto investimento e uma tecnologia já testada em outros países, como Romênia, Colômbia e Chile, a iniciativa está alinhada com o projeto de digitalização das redes, para atender melhor a um número maior de clientes.

Estacionamento Solar

Instalado pela Enel Soluções na sede da Enel no Brasil, em Niterói (RJ), um dos maiores estacionamentos solares do Brasil em geração distribuída alcançou a marca de 92,5 MWh de geração de energia solar em dois anos de funcionamento. O volume é suficiente para abastecer simultaneamente cerca de 19 casas com consumo médio de 200 KWh/mês.

A geração solar evitou a emissão de 11,5 toneladas de CO₂ na atmosfera – o que seria emitido por mês, em média, por onze carros que percorrem 17 quilômetros por dia. Para reduzir quantidade equivalente de CO₂ na atmosfera, seria necessário plantar 70 árvores.



Energia

Houve um aumento de cerca de 12% em nosso consumo total de energia em 2016, na comparação com 2015. Analisando o consumo por tipo de fonte, verificamos um aumento, por parte das empresas de Distribuição, do uso de energia proveniente de fontes hidrelétricas. O consumo de energia elétrica nas unidades e prédios administrativos, entretanto, diminuiu cerca de 15,2%, em decorrência das iniciativas de consumo consciente e redução de impactos.

A Enel Soluções, uma das empresas do grupo, oferece produtos e serviços com foco na redução do consumo de energia. Dentre os projetos já implantados encontram-se substituições de lâmpadas comuns por lâmpadas LED, otimização do uso de equipamentos em processos produtivos industriais, instalação de placas solares em empreendimentos residenciais e comerciais, entre outros. A redução total dos requisitos energéticos não é contabilizada.

Eficiência energética

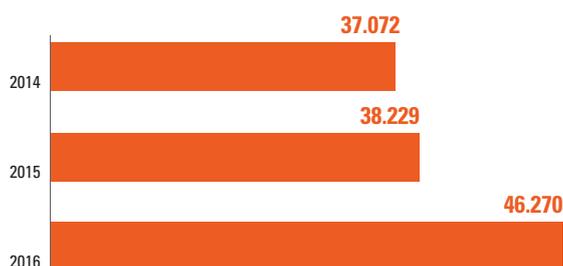
Os investimentos no programa de eficiência energética da Enel Brasil somaram aproximadamente R\$ 33 milhões em 2016. São atividades de fomento ao consumo racional, troca de equipamentos por modelos mais modernos e eficientes e de desenvolvimento de novas tecnologias – melhorias em instalações elétricas em unidades de consumo, com ou sem fins lucrativos. Ainda integram o programa projetos de geração distribuída, voltados à implementação de iniciativas em regiões de baixo desenvolvimento econômico e social. A maior parte dos investimentos se concentrou em projetos voltados às comunidades de baixo poder aquisitivo – cerca de 173 mil clientes neste segmento foram beneficiados por projetos de consumo consciente de energia. Outro contingente de cerca de 34 mil clientes, residentes em áreas com altas taxas de perdas, também mereceu prioridade. Entre os projetos de chamada pública, foram destinados R\$ 3,2 milhões para oito iniciativas voltadas a clientes públicos e privados no Rio de Janeiro e no Ceará. Com execução e finalização previstas para 2017, também iniciamos três projetos-piloto para desenvolvimento de novas tecnologias e serviços para os clientes.

As ações de substituição de equipamentos e de consumo consciente de energia propiciaram uma economia de energia na ordem de 46.270 MWh/ano e uma redução de demanda de energia no horário da ponta equivalente a 11.167 kW. No ano, 59% dos clientes participantes dos projetos destinados ao público residencial de baixa renda conseguiram reduzir seu consumo de energia. Registramos também um total de 69.356 participações em eventos e oficinas relativos aos temas do programa. Em 2016, 59% dos participantes dos projetos para o público residencial de baixa renda da Enel reduziram o consumo de energia e um total de 69.356 consumidores foram beneficiados pelos projetos de conferências e workshops.

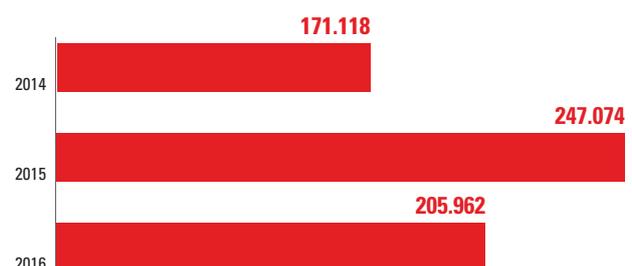
No âmbito do Programa Nacional de Conservação de Energia Elétrica (Procel), foram trocados 211.917 equipamentos eletrodomésticos por modelos mais eficientes (certificados com o selo Classe A do Procel). Os investimentos do Programa de Eficiência Energética da Enel beneficiaram ao todo 205.962 unidades consumidoras, com a troca de 11.689 refrigeradores, 797 aparelhos de ar condicionado, 348 chuveiros, 756 freezers, além de 198.327 lâmpadas.

Energia economizada, série histórica

(em MWh)



Unidades atendidas, total Brasil



Emissões

Nosso compromisso em relação às emissões e a mitigação de seus impactos está presente entre as pautas do Plano de Sustentabilidade. Na comparação com 2015, reduzimos em média 33% as emissões totais de gases de efeito estufa (GEE) da empresa. Entre as ações que proporcionaram a queda nas emissões, destacamos o corte de consumo de combustíveis em fontes estacionárias, a redução da compra de SF6 e a instalação de lâmpadas LED. A redução das emissões na Enel Geração Fortaleza contemplou uma solicitação específica feita pelo Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS), e ainda está alinhada com a estratégia do grupo.

Vale ressaltar que o resultado das ações desenvolvidas visando a redução das emissões, não são quantificados separadamente. Com isso, o percentual de redução apresentado, reflete o acompanhamento das emissões totais do grupo e não especificamente das ações desenvolvidas para este fim durante o ano.

Entre as metas futuras (proporcionalmente conquistadas no ano de 2016) está a redução das emissões específicas de CO₂ e NOx em 30% em relação a 2010 – 2020. Entre as ações apontadas em 2016, estava o acompanhamento das emissões de CO₂ nas operações de geração no Ceará por meio do sistema de monitoramento online de emissões (CEMS). Foi registrada a emissão total de 318,4 gCO₂/kWh gerado, inferior à meta de 380 gCO₂/kWh estipulada pelo Grupo para 2020.

EMISSIONES DE GASES DE EFEITO ESTUFA	2016	2015	Δ%
ESCOPO 1 (tCO ₂ e)	519.332,48	778.254,60	-33%
ESCOPO 2 (tCO ₂ e)	7.163,75	4.072,10	76%
TOTAL (tCO ₂ e)	526.496,23	782.326,70	-33%
INTENSIDADE DE EMISSÕES (gCO ₂ e/kWh GERADO) ¹	318,4	325,8	-2%

Metodologia de cálculo: As empresas Enel Rio e Enel Ceará inventariam os gases por meio da metodologia GHG Protocol, por sua vez a Enel Geração Fortaleza apresenta metodologia interna diferenciada. Empresas consideradas: Enel Distribuição Rio, Enel Distribuição Ceará, Enel Geração Fortaleza. As empresas EGP Cachoeira Dourada, Enel Cien e Enel Soluções não inventariam as emissões de GEE.

¹ Apenas Enel Geração Fortaleza foi considerada no cálculo uma vez que Enel Geração Cachoeira não realiza o inventário de gases.

Águas e efluentes

O ano de 2016 foi focado em eficácia no controle dos recursos hídricos, tanto no intuito de reduzir custos quanto de investir em práticas sustentáveis. No prédio sede da companhia, em Niterói (RJ), foi instalado um sistema de *infometers* que localiza pontos de desperdício de água e sinaliza ao gestor via um aplicativo de celular. Os projetos do ano também incluíram a captação de água da chuva e a instalação de caixas acopladas nas bacias sanitárias, visando à redução de 10% do consumo de água dos prédios administrativos no Rio de Janeiro e no Ceará, em relação ao ano anterior.

Localizada em uma região que enfrenta forte escassez hídrica, a Enel Geração Fortaleza tem participado de reuniões com a Companhia de Gestão de Recursos Hídricos do Ceará (Cogerh) a fim de garantir as reservas de água ne-

cessárias às suas operações e à população. O objetivo em curto prazo é assegurar fornecimento seguro de água de superfície (açude Castanhão), com monitoramento da Cogerh. No entanto, o consumo de água da usina Enel Geração Fortaleza não impacta significativamente a fonte hídrica e representa menos de 5% da capacidade do açude.

Foi iniciado também um estudo para implantação de uma planta de dessalinização da água do mar para uso do processo industrial na geração térmica, visando redução do consumo proveniente das bacias hidrográficas da região metropolitana de Fortaleza. Como integrante do Comitê de Bacia Hidrográfica da região metropolitana de Fortaleza e detentora de concessão expedida pelo Departamento de Recursos Hídricos do Estado para uso da água, a empresa

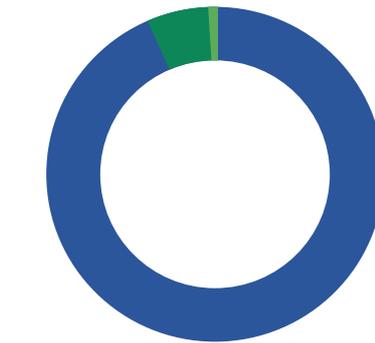
participa diretamente da gestão dos recursos hídricos do estado, atendendo à demanda de consumo e respeitando os níveis de reservatório.

As operações da Enel Cien, da Enel Distribuição Rio e da Enel Distribuição Ceará não estão inseridas em zonas de estresse hídrico ou com um significativo potencial de conflitos sobre o uso de recursos hídricos. O mesmo vale para a EGP Cachoeira Dourada. A Agência Nacional de Águas (ANA) mantém estudos sobre a segurança física das usinas hidrelétricas no país, o que inclui o uso de recursos hídricos.

Houve uma redução de aproximadamente 25% no consumo total de água da empresa em relação a 2015. As medidas de diminuição de consumo tomadas pela Enel Geração Fortaleza foram o fator determinante para o resultado positivo. Em 2015, a unidade captou 3.23 milhões de metros cúbicos de fontes superficiais, volume que foi reduzido para 1,95 milhão de metros cúbicos em 2016.

Os volumes apresentados se referem somente às empresas geradoras de Fortaleza e Cachoeira Dourada, uma vez que as demais empresas do grupo produzem efluentes do tipo sanitário. A quase totalidade (97,8%) do volume de efluentes descartados pela Enel no Brasil é de responsabilidade da Enel Geração Fortaleza. A empresa tem contrato com a Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece) que permite o descarte, de acordo com a legislação, de

Captação total de água por fonte (%)



94,7
ÁGUAS SUPERFICIAIS

5,2
ABASTECIMENTO DE ÁGUA MUNICIPAL OU OUTRAS COMPANHIAS

0,1
ÁGUAS SUBTERRÂNEAS E CAPTURA DE AR-CONDICIONADO

efluentes industriais já tratados. A maior parte do volume é direcionado para as plantas de tratamento de água e esgotos; a outra parte é tratada por tanques sépticos (nas regiões que não dispõem de sistema público de esgoto). A Cagece faz a equalização dos efluentes e os destina ao emissário, a 7 km da costa, no Oceano Atlântico, através do porto de Pecém. O processo é licenciado e monitorado pelo Departamento de Meio Ambiente do Ceará (Semace).

Gestão de materiais, resíduos e mitigação de impactos ambientais

A partir de 2016, foi iniciada a coleta seletiva nas sedes, o que colaborou com a redução de impactos e aumentou a eficiência do descarte realizado pelas equipes de serviços gerais. Todas as lixeiras pessoais foram retiradas e deram lugar às lixeiras com separador de resíduos, que ficam nos andares e são de uso comum. As sedes do Rio de Janeiro e de Fortaleza substituíram os copos de plástico para água e café por copos ecológicos, feitos a partir de fibras de coco ou papel reciclado. Esse projeto-piloto, iniciado em setembro, foi inserido no programa SER – Sustentabilidade em Rede e evitou o descarte de mais de 780 mil copos de plástico. A ideia agora é ampliar a iniciativa para outras unidades.

Conduzidos pela área de TI, projetos de transformação digital contribuíram para a diminuição do uso de papel, como a automação de faturas (que dispensa documentos impressos). Internamente, foram revistos os critérios para uso das impressoras, o que resultou numa redução de 98% das impressões coloridas e de 12% nas P&B. Um programa de devolução de computadores não usados foi implementado, o que permitiu um maior controle sobre o inventário de máquinas efetivamente usadas.

O consumo de papel teve metas de redução estipuladas para o ano. A redução proposta no consumo de papel era

de 2,5%; o resultado foi uma diminuição de 31%. Outra meta proposta – reduzir a zero o uso de óleos lubrificantes contendo a substância química PCB – foi cumprida. O objetivo de queda de 4% no consumo de gás SF6, entretanto, não foi atingido.

O gasto de água também ficou abaixo da meta proposta (2,76% de redução além da meta). Nas empresas de Distribuição, foi iniciado um projeto de implantação de tanques verticais capazes de reaproveitar água da chuva. Quando plenamente funcional, a iniciativa pode proporcionar uma economia de até R\$ 341,5 mil por ano.

A destinação de resíduos é realizada por empresas especializadas e licenciadas para transporte, disposição, reciclagem ou destinação apropriada de acordo com a natureza do material. As empresas contratadas devem apresentar os manifestos de resíduos, o que permite o rastreamento e a garantia da destinação em conformidade com a legislação. Para assegurar o correto gerenciamento, as equipes operacionais são treinadas em procedimentos específicos sobre armazenamento e destinação de resíduos, seguindo as orientações do Sistema de Gestão Ambiental e exigências legais.

Outros destaques entre as ações de mitigação, por empresa:

- Enel Distribuição Ceará: após negociações com os órgãos de fiscalização ambiental, a companhia foi dispensada de apresentar o Relatório de Acompanhamento e Monitoramento Ambiental (Rama) relativo a suas linhas de distribuição de alta tensão. A economia resultante foi de R\$ 500 mil.
- Enel Distribuição Rio: o descarte correto de resíduos resultou na descontaminação de mais de 50 mil lâmpadas, 393 kg de cartuchos de toner e 261 kg de baterias, 202 toneladas de resíduos orgânicos e a reciclagem de 160,4 mil kg de óleo lubrificante. O aumento no número de transformadores recuperados (1.024, praticamente 100% a mais que em 2016) justifica a grande quantidade de óleo reciclado. Também houve economia de R\$ 61, 3 mil (54,73%) nos gastos com a certificação do Sistema de Gestão Ambiental.
- EGP Cachoeira Dourada: o plano de ação da empresa incluiu a aquisição de equipamentos próprios e melhoria de instalações. Entre as iniciativas estudadas, destaca-se a possibilidade de criar canteiros de plantas (reduzin-

do custos para os projetos de reflorestamento) e a recuperação de óleos lubrificantes provenientes de galerias de drenagem das casas de força – antes descartados como resíduos e que agora podem ser reutilizados, depois de descontaminados.

- Enel Geração Fortaleza: com o aumento do ciclo de concentração da água na torre de esfriamento, a companhia logrou uma economia de R\$ 1,08 milhão.
- Enel Cien: contabilizou as seguintes quantidades de resíduos eliminados de maneira correta: vidro (49,5 kg), madeira (104,24 kg), plástico (295,86 kg), papelão (286 kg), materiais contaminados (410,77 kg), lâmpadas fluorescentes (16,01 kg), lâmpadas de vapor (14,11 kg), baterias (12,29 kg), dióxido de silício (457,9 kg), resina de âmbar (390 kg), cascalho contaminado (210,4 kg) e metal (740,07 kg).

Impactos decorrentes do transporte de produtos e outros deslocamentos

Os impactos ambientais causados por nossas operações de transporte são monitorados em relação a três temas principais: consumo de energia (combustível), emissões de GEE e poluição sonora. Esses impactos potenciais são acompanhados com indicadores quantitativos precisos e ações para mitiga-los estão incluídas em nossa gestão ambiental.

Materiais provenientes de reciclagem

Em sua operação, EGP Cachoeira Dourada e Enel Geração Fortaleza reaproveitam 100% de toalhas industriais retornáveis para limpeza de peças e equipamentos, que somaram 1.233 kg e 190 kg, respectivamente, em 2016. No ano a geradora hidrelétrica também tratou e reutilizou 100% do óleo lubrificante (5.794 kg). Nas empresas de distribuição do Rio e de Ceará, o óleo mineral reciclado correspondeu a 568.647 kg e 93.603 kg, respectivamente, correspondendo a 97,3% do total utilizado.

Biodiversidade

Em 2016, os maiores impactos das nossas operações sobre a biodiversidade continuaram concentrados nas redes de distribuição e de transmissão instaladas em locais remotos, que cruzam estações ecológicas, parques e reservas. Somos autorizados a fazer a poda e o corte de árvores; quando a compensação ambiental é necessária, é realizado o plantio de uma a três árvores por árvore cortada. No Rio de Janeiro, mantemos o monitoramento das atividades realizadas em áreas de proteção ambiental, com consultas aos órgãos ambientais competentes, e fazemos o controle de 100% das solicitações de novas linhas a serem instaladas em áreas protegidas. Outros impactos eventuais (geração de resíduos, emissão de gases na atmosfera e emissão de ruído, causados principalmente pelas operações de transporte) são classificados como reversíveis.

Entre as ações voltadas à preservação da biodiversidade em 2016, houve a criação de grupo de trabalho para elaboração do Plano de Biodiversidade e a manutenção da proteção das espécies presentes na “lista vermelha” da União Internacional para a Conservação da Natureza e dos Recursos Naturais (IUCN) que habitam áreas protegidas nas proximidades das plantas da companhia. A Enel continuou a apoiar o Projeto Periquito Cara Suja, realizado desde 2008 pela Associação Aquasis, ONG da região de Caucaia (CE). A iniciativa é apoiada por recursos arrecadados com o programa Luz Solidária (ver mais em *Relação responsável com as comunidades*). A associação começou diretamente sua intervenção na Serra de Baturité por meio da instalação de caixas-ninho, oferecendo para essa espécie um ambiente de procriação favorável: o pássaro se reproduz em cavidades naturais, mas há falta de vegetação natural na Serra, praticamente destruída para o plantio de café.

A Enel Cien estabeleceu algumas iniciativas de proteção em 2016, como o replantio proporcional no caso de remoção de árvores (30 mudas replantadas para cada uma retirada, no caso de espécies ameaçadas, e 15 no caso de outras espécies) e medidas de correção de processos de erosão ocorridos em áreas degradadas no entorno de suas instalações. Já a EGP Cachoeira Dourada adotou a biodiversidade como um objetivo estratégico em sua política ambiental. Como tal, passou a fornecer recursos para o desenvolvimento de ações e programas de conservação e integração sustentável de seus negócios.

Conformidade

Em 2016, as principais causas de sanções ambientais em geração foram os impactos causados pela construção da usina e sua operação sem licença; em Distribuição, os principais processos ambientais são devidos à supressão irregular de vegetação, podas em árvores, mortes de animais causadas pelo contato com a rede de energia, destinação indevida de resíduos sólidos e a construção de rede de energia em áreas ambientais protegidas sem autorização. Entre os anos de 2015 e 2016, houve alteração na metodologia de contabilização de sanções ambientais: até 2015, considerava-se apenas os processos iniciados no período de reporte, a partir de 2016 passou-se a contabilizar todos os processos ativos em 31 de dezembro de 2016, ou seja, contemplando também os processos iniciados em anos anteriores.

Ao todo, a Enel esteve envolvida em 195 processos judiciais no ano, sendo 185 de forma passiva e 10 de forma ativa. O total de processos iniciados em 2016 foi 47 e somente uma sanção não monetária foi recebida; não houve processos solucionados por mecanismos de arbitragem. O valor total das multas significativas, não incluindo processos judiciais em andamento – pois os valores podem ainda sofrer alterações – foi de R\$ 5.346.211,83.

Já o valor total das multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento de serviços foi de R\$ 11.802.954,77. Na distribuidora do Rio, essas multas são referentes à qualidade do serviço prestado, cobrança indevida, danos elétricos e outros, totalizando R\$ 10.816.368,21; já na distribuidora do Ceará, as principais causas de multas significativas foram a qualidade do serviço prestado, tarifas indevidas, danos elétricos e outros, totalizando R\$ 986.586,56 no ano.



Anexos

Os Anexos são parte integrante do Relatório Anual de Sustentabilidade Enel Brasil 2016

Indicadores GRI

Nosso desempenho

Relacionamento responsável com as comunidades

Investimento Social Externo em 2016 (R\$ mil)

	Enel Distribuição Rio	Enel Distribuição Ceará	Enel Cien	Enel Green Power Cachoeira Dourada	Enel Geração Fortaleza	Enel Holding	Total
Projetos nas comunidades*	5.366	17.303	355	645	2.657	144	26.470
Outros investimentos sociais	41.933	222.397	NA	NA	NA	NA	264.330
Tarifa Social Baixa Renda	41.933	198.046	NA	NA	NA	NA	239.979
Investimentos Especiais	0	24.351	NA	NA	NA	NA	24.351
Total	47.299	239.700	355	645	2.657	144	290.800

*Do total mencionado, 18,7 % correspondem a investimentos próprios, sendo o restante oriundo de benefícios fiscais. Além dos valores totais, o investimento em Eficiência Energética nas distribuidoras, de R\$ 33.676 milhões, está considerado na dimensão ambiental e é destinado a projetos com abordagem socioambiental nas comunidades.

Nossas pessoas

Número de colaboradores

G4-10	2016	2015	2014
Número de empregados próprios	2.499	2.659	2.695
Homens	1.896	2.008	2.003
Mulheres	603	651	692
Sudeste	1.174	1.365	1.362
Nordeste	1.206	1.227	1.260
Centro-Oeste	82	46	50
Sul	37	21	23
Número de estagiários	282	464	540
Homens	145	246	280
Mulheres	137	218	260
Sudeste	150	262	307
Nordeste	125	190	222
Centro-Oeste	6	7	7
Sul	1	5	4
Número de jovens aprendizes	9	36	42
Homens	1	29	31
Mulheres	8	7	11
Sudeste	2	18	18
Nordeste	7	18	24
Centro-Oeste	-	-	-
Sul	-	-	-
Número de parceiros	15.047	14.463	12.781
Homens	12.621	11.825	10.290
Mulheres	2.426	2.638	2.491
Sudeste	8.321	8.404	7.311
Nordeste	6.530	5.855	5.251
Centro-Oeste	93	97	111
Sul	103	107	108
Temporários	0	39	-
Permanentes	15.047	14.424	12.781
Total Geral	17.837	17.622	16.058

Empregados por raça

G4-LA12	2016	%
Negros (pretos e pardos)	726	29,05%
Homens	603	24,13%
Mulheres	123	4,92%
Branços	1.755	70,23%
Homens	1.283	51,34%
Mulheres	472	18,89%
Amarelos	18	0,72%
Homens	10	0,40%
Mulheres	8	0,32%
Indígenas	0	0,00%
Homens	0	0,00%
Mulheres	0	0,00%
Total	2.499	100,00%
Homens	1.896	75,87%
Mulheres	603	24,13%

Empregados por função

G4-LA12	2016	%
Dirigentes	29	1,2%
Homens	22	75,9%
Mulheres	7	24,1%
Gerentes	241	9,6%
Homens	191	79,3%
Mulheres	50	20,7%
Administrativos e pessoal de escritório	1.286	51,5%
Homens	804	62,5%
Mulheres	482	37,5%
Operacionais	943	37,7%
Homens	879	93,2%
Mulheres	64	6,8%
Total	2.499	100%

Empregados por faixa etária

G4-LA12	2016	%
Até 30 anos de idade	386	15,45%
Homens	263	10,52%
Mulheres	123	4,92%
Entre 30 e 50 anos de idade	1.496	59,86%
Homens	1.138	45,54%
Mulheres	358	14,33%
Mais de 50 anos de idade	617	24,69%
Homens	495	19,81%
Mulheres	122	4,88%

Rotatividade

G4-LA1	2016	2015	2014
Número de admissões no período	140	236	201
Homens	106	183	125
Mulheres	34	53	76
Número de demissões no período	287	275	174
Homens	205	184	123
Mulheres	82	91	51
Número total de colaboradores	2.499	2.672	2.695
Homens	1.896	2.005	2.003
Mulheres	603	667	692
Taxa de novas contratações (%)	5,60%	8,83%	7,46%
Homens (%)	5,59%	9,13%	6,24%
Mulheres (%)	5,64%	7,95%	10,98%
Taxa de desligamentos (%)	11,48%	10,29%	6,46%
Homens (%)	10,81%	9,18%	6,14%
Mulheres (%)	13,60%	13,64%	7,37%
Taxa de rotatividade geral (%)	8,54%	8,0%	7,00%
Homens (%)	8,20%	7,4%	0,10%
Mulheres (%)	9,62%	9,7%	0,10%
Até 30 anos de idade (%)	12,95%	19,9%	9,80%
De 30 a 50 anos de idade (%)	7,25%	7,2%	3,00%
Mais de 50 anos de idade (%)	8,91%	3,0%	5,40%
Sudeste (%)	12,39%	11,4%	8,60%
Nordeste (%)	4,89%	4,4%	5,40%
Centro-Oeste (%)	8,54%	3,3%	1,00%
Sul (%)	5,41%	0,0%	6,50%

Tempo médio total de trabalho na empresa dos empregados desligados e que se desligaram no ano

G4-LA1	2016	Cachoeira	Cien	Ceará	Rio	Fortaleza	Soluções	Brasil
Homens								
Até 30 anos de idade	3,04	1,00	7,00	3,20	3,60	3,00	0,50	1,00
Entre 30 e 50 anos de idade	11,51	2,00	-	16,33	13,03	4,40	3,00	4,33
Mais de 50 anos de idade	27,73	5,00	-	29,38	28,34	-	-	8,33
Mulheres								
Até 30 anos de idade	3,21	-	1,00	-	3,90	-	-	2,50
Entre 30 e 50 anos de idade	11,09	-	-	14,59	9,92	8,00	-	2,50
Mais de 50 anos de idade	28,7	-	-	28,67	30,54	-	-	5,00
Por região								
Sudeste	14,70	1,40	4,00	7,80	16,43	4,33	1,40	4,25
Nordeste	21,29	-	-	22,99	3,00	7,00	4,00	-
Centro-Oeste	6,00	6,00	-	-	-	-	-	-
Sul	0,00	-	-	-	-	-	-	-

Tempo médio total de trabalho na empresa dos empregados desligados e que se desligaram no ano

G4-LA1	2016	2015	2014
Total dos colaboradores que saíram no ano	16,33	12,66	13,51
Homens	17,28	13,64	14,74
Mulheres	14,40	10,30	9,94
Até 30 anos de idade	1,86	2,35	3,05
Entre 30 e 50 anos de idade	8,86	10,18	11,16
Mais de 50 anos de idade	27,79	26,73	13,51

Diversidade | Proporção do salário médio das mulheres em relação aos homens

G4-LA13	2016	2015	2014	2013
Diretoria/gerência	107,40%	69,97%	72%	73%
Profissionais	90,35%	111,76%	116%	106%
Administrativo	119,52%	87%	81%	81%
Técnicos e operacionais	95,28%	86,15%	98%	0%
Média geral	107,17%	104,5%	98%	100%

Treinamento e capacitação | Treinamento e educação – por gênero

G4-LA9	Homens	Mulheres	Total
Média de horas de treinamento por empregado (h/pessoa)	33,11	30,59	32,50
Tempo total de treinamento (h)	62.772	18.447	81.219
Treinamento on-line:			
Treinamento geral	3.233	511	3.744
Treinamento técnico/específico	-	-	-
Treinamento presencial:			
Treinamento geral	59.539	17.936	77.475
Treinamento técnico/específico	16.524	5.601	22.125
Treinamento técnico/específico	43.015	12.335	55.350
Número total de empregados treinados	1.014	345	1.431

Treinamento e capacitação | Treinamento e educação – por categoria funcional e gênero

G4-LA9	Diretores			Gerência intermediária			Administrativos e escritório			Operários		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
Média de horas de treinamento por empregado (h/pessoa)	78,80	76,00	78,12	88,34	76,66	85,92	30,11	28,07	29,34	22,71	8,62	21,75
Tempo total de treinamento (h)	1.734	532	2.266	16.873	3.833	20.706	24.206	13.530	37.736	19.960	552	20.511

Saúde e segurança no trabalho | Acidentes de trabalho – por gênero

G4-LA6*	Total			Próprios			Terceirizados		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Acidentes fatais	1	0	1	0	0	0	1	0	1
Por eletrocussão	1	0	1	0	0	0	1	0	1
Por quedas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No trânsito	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Acidentes graves	3	0	3	0	0	0	3	0	3
Por eletrocussão	3	0	3	0	0	0	3	0	3
Por quedas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No trânsito	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Acidentes sem gravidade	66	6	72	4	0	4	62	6	68
Total	70	6	76	4	0	4	66	6	72
Índice de frequência – por gênero	ND	ND	2,04	ND	ND	0,79	ND	ND	2,23

*Os acidentes reportados no relatório são somente acidentes com afastamento.

Saúde e segurança no trabalho | Acidentes de trabalho – por região

G4-LA6*	NE					SE					Sul					CO					Total				
	NE	SE	Sul	CO	Total	NE	SE	Sul	CO	Total	NE	SE	Sul	CO	Total	NE	SE	Sul	CO	Total					
Acidentes fatais	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1					
Por eletrocussão	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1					
Por quedas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					
No trânsito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					
Acidentes graves	3	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3	0	0	0	0	3					
Por eletrocussão	3	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3	0	0	0	0	3					
Por quedas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					
No trânsito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					
Acidentes sem gravidade	37	32	0	3	72	2	2	0	0	4	35	30	0	3	68										
Total	41	32	0	3	76	2	2	0	0	4	39	30	0	3	72										
Índice de frequência – por região	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND					
Dias perdidos – por região	NE	SE	Sul	CO	Total	NE	SE	Sul	CO	Total	NO	SE	Sul	CO	Total										
Dias perdidos – por região	ND	ND	ND	ND	ND	3	9	ND	ND	12	ND	ND	ND	ND	ND										
Horas trabalhadas – por região	ND	ND	ND	ND	ND	2.381.714	2.134.182	76.960	170.560	4.763.416	ND	ND	ND	ND	ND										
Taxa de gravidade – por região	ND	ND	ND	ND	ND	1,3	4,2	ND	ND	2,5	ND	ND	ND	ND	ND										

*Os acidentes reportados no relatório são somente acidentes com afastamento.

Observações: Não há dados disponíveis de horas trabalhadas no ano por gênero e região, somente o total da empresa. Foi considerado que os dias perdidos de Enel Cien ocorreram proporcionalmente à porcentagem de homens e mulheres da empresa, pois não havia informação por gênero disponível. A informação não é material (representa 1,2% do total). Não há dados disponíveis de dias perdidos por terceirizados. Todos os dados de acidentes das empresas Enel Distribuição Rio e Enel Distribuição Ceará são referentes a acidentes com afastamento ou fatais.

Eficiência operacional

Demonstração de Valor Adicionado – Em R\$ Mil

G4-EC1	2016	2015	2014
1- RECEITAS	15.359.136	15.832.851	12.077.528
Vendas de energia e serviços	13.666.916	14.355.735	ND
Disponibilização da rede de transmissão	312.942	315.492	ND
Receitas relativas à construção de ativos próprios	1.391.428	1.174.337	ND
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	-322.278	-157.618	ND
Outras receitas	310.128	144.905	ND
2 - INSUMOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS (inclui os valores de impostos – ICMS, IPI, PIS e Confins)	-7.225.806	-7.759.913	-6.598.398
Compra de energia	-3.695.615	-4.694.642	ND
Custo do sistema de transmissão e CFRH	-19.677	-18.853	ND
Encargos de uso da rede elétrica	-463.212	-488.364	ND
Custo de construção	-1.391.428	-1.174.337	ND
Material e serviços de terceiros	-1.199.651	-1.115.574	ND
Recuperação de despesas – risco regulatório	0	0	ND
Outras despesas operacionais	-456.223	-268.143	ND
3 - VALOR ADICIONADO BRUTO (1-2)	8.133.330	8.072.938	5.479.130
4 - DEPRECIAÇÃO, AMORTIZAÇÃO E EXAUSTÃO	-578.214	-537.998	-567.596
5 - VALOR ADICIONADO LÍQUIDO PRODUZIDO PELA ENTIDADE (3-4)	7.555.116	7.534.949	4.911.534
6 - VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA	676.551	640.476	336.250
Resultado de equivalência patrimonial	0	0	ND
Receitas financeiras	676.388	640.156	ND
Outras	163	320	ND
7 - VALOR ADICIONADO TOTAL A DISTRIBUIR (5+6)	8.231.667	8.175.425	5.247.784
8 – DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO			
Pessoal	428.530	411.701	402.471
Salários, encargos sociais e benefícios	428.530	411.701	ND
Benefícios	39.289	32.789	ND
Participação nos lucros ou resultados: participações que não caracterizam complemento de salários	39.289	32.789	ND
Impostos, taxas e contribuições	5.982.286	6.306.259	2.973.762
Federais	3.010.833	3.443.522	ND
Estaduais	3.046.560	2.930.436	ND
Municipais	7.905	6.980	ND
(-) Incentivos fiscais	-83.012	-74.679	ND
Remuneração de capitais de terceiros	1.062.618	837.499	998.909
Juros e variações cambiais	607.668	514.007	ND
Outras despesas financeiras	427.484	290.267	ND
Aluguéis	27.466	33.225	ND
Acionistas – Remuneração de capitais próprios	718.944	587.178	872.642
Participação dos não controladores	44.855	131.373	ND
Dividendo mínimo obrigatório	174.822	123.430	ND
Absorção de prejuízos	0	-17.928	ND
Reserva de reforço de capital de giro	499.267	350.303	ND

Transmissão | Comprimento das linhas de distribuição e transmissão (km)

EU4	2016	Enel Distribuição Rio	Enel Distribuição Ceará	Enel Cien
Linhas de baixa tensão				
Aéreas	69.923,36	18.647,37	51.275,99	-
Subterrâneas	167,90	20,90	147,00	-
Total	70.091,26	18.668,27	51.422,99	-
Linhas de média tensão				
Aéreas	121.465,61	35.450,08	86.015,53	-
Subterrâneas	87,89	79,89	8,00	-
Total	121.553,50	35.529,97	86.023,53	-
Linhas de alta tensão				
Aéreas	9.725,67	3.858,00	5.126,67	741,00
Subterrâneas	-	-	-	-
Total	9.725,67	3.858,00	5.126,67	741,00

Nossos clientes

Indicadores de clientes

EU3	Enel Brasil consolidado		Enel Distribuição Rio		Enel Distribuição Ceará	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015
Número total de Clientes em Distribuição	6.949.260	6.730.645	3.059.498	2.972.992	3.889.762	3.757.653
Número de Consumidores Atendidos – Cativos	6.027.045	5.217.361	2.610.211	2.606.788	3.416.834	2.610.573
Residencial convencional	4.031.274	4.033.338	2.247.799	2.234.129	1.783.475	1.799.209
Residencial baixa renda	973.490	945.708	126.278	134.344	847.212	811.364
Industrial	10.193	10.455	4.316	4.508	5.877	5.947
Comercial	320.397	325.260	146.061	148.589	174.336	176.671
Rural	624.678	604.933	66.665	66.786	558.013	538.147
Setor Público	66.277	64.779	18.759	18.093	47.518	46.686
Consumo próprio	722	729	321	327	401	402
Revenda	14	14	12	12	2	2
Consumidores ativos sem fornecimento	921.516	745.214	448.740	366.062	472.776	379.152
Número de Consumidores Atendidos – Livres	329	126	177	53	152	73
Industrial	135	74	65	34	70	40
Comercial	171	52	89	19	82	33
Serviço público	23	0	23	0	0	0
Consumidores em geração distribuída	681	233	370	89	311	144

EU3	Enel Brasil consolidado		EGP Cachoeira Dourada		Enel Geração Fortaleza	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015
Número de clientes em geração	200	90	186	69	14	21
Distribuidoras	23	35	22	34	1	1
Comercializadoras	110	33	103	22	7	11
Clientes livres	66	22	60	13	6	9

EU3	Enel Soluções	
	2016	2015
Número de clientes em serviços	590.798	548.631
Pessoas físicas	590.322	547.837
Pessoas jurídicas	387	748
Clientes em geração distribuída	89	46

Segurança da população | Ocorrências (fatais, graves e sem gravidade)

EU25	2016	2015	2014
Acidentes fatais	36	29	25
Acidentes graves	22	22	7
Acidentes sem gravidade	33	12	10
Total	91	63	42

Nossos fornecedores

Proporção de gastos com fornecedores locais

G4-EC9	2016			2015		
	Locais	Nacionais	Globais	Locais	Nacionais	Globais
Nº total de fornecedores	676	3	58	1.178	7	77
Valor das compras (R\$ mil)	2.064.772	100.682	111.902	2.168.948	52.724	204.402
Proporção consolidada de compras	90,7%	4,4%	4,9%	89,4%	2,2%	8,4%

Ecoeficiência nas operações

Investimentos ambientais em 2016 | Total de investimentos e gastos com proteção ambiental, discriminado por tipo (R\$ mil)

G4-EN31	Enel Brasil Consolidado	Enel Distribuição Rio	Enel Distribuição Ceará	Enel Cien	Enel Geração Fortaleza	Enel Green Power Cachoeira Dourada
Investimentos relacionados com a produção/operação da empresa:	R\$ 169.597	R\$ 129.749	R\$ 39.140	R\$ 462	R\$ 107	R\$ 139
Adequação de instalações	R\$ 12.516	R\$ 11.352	R\$ 905	R\$ 259	R\$ -	R\$ -
Gestão de resíduos	R\$ 457	R\$ 208	R\$ 172	R\$ 33	R\$ 24	R\$ 20
Auditorias ambientais	R\$ 218	R\$ 30	R\$ 146	R\$ 4	R\$ 13	R\$ 25
Educação ambiental	R\$ 108	R\$ 29	R\$ 36	R\$ 43	R\$ -	R\$ -
Melhoria da qualidade ambiental/despolição	R\$ 95.356	R\$ 64.004	R\$ 31.188	R\$ -	R\$ 70	R\$ 94
Programa de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e Industrial	R\$ 1.270	R\$ 891	R\$ 379	R\$ -	R\$ -	R\$ -
Arborização urbana	R\$ 59.672	R\$ 53.235	R\$ 6.314	R\$ 123	R\$ -	R\$ -
Investimentos em programas e/ou projetos externos	R\$ 33.676	R\$ 16.575	R\$ 17.101	R\$ -	R\$ -	R\$ -
Programas de eficiência energética	R\$ 33.676	R\$ 16.575	R\$ 17.101	R\$ -	R\$ -	R\$ -
Ação socioambiental para a sociedade	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
Total	R\$ 203.273	R\$ 146.324	R\$ 56.241	R\$ 462	R\$ 107	R\$ 139

Energia | Consumo de Energia (GJ)

G4-EN3	2016	Enel Brasil	Enel Cien	Enel Distribuição Ceará	Enel Distribuição Rio	Enel Geração Fortaleza	Enel Green Power Cachoeira Dourada	Enel Soluções	2015	2014
Fontes não renováveis	40.428.395,57	300,47	814,46	18.221.775,21	10.031.169,74	12.171.637,61	615,67	2.082,42	44.679.461,06	45.805.152,00
Compra de energia térmica	28.197.442,43	-	-	18.187.655,86	10.009.786,56	-	-	-	25.722.302,06	25.924.793,00
Diesel	27.972,15	-	757,95	23.774,59	2.849,12	-	411,92	178,57	26.808,00	28.277,00
Gasolina	32.424,30	300,47	56,51	10.344,76	18.534,06	1.080,91	203,74	1.903,85	39.041,00	37.060,00
Gás Natural	12.170.556,70	-	-	-	-	12.170.556,70	-	-	18.891.310,00	19.815.022,00
Fontes renováveis	69.351.866,90	-	-	29.676.327,60	39.675.496,33	1,85	19,19	21,94	63.655.492,54	56.649.407,00
Compra de energia hidrelétrica	66.405.237,90	-	-	28.284.276,85	38.120.961,05	-	-	-	61.494.497,36	54.172.192,00
Compra de energia eólica	2.946.544,17	-	-	1.392.050,75	1.554.493,42	-	-	-	2.160.807,18	2.476.757,00
Etanol	84,83	-	-	-	41,85	1,85	19,19	21,94	188,00	387,00
Biodiesel	-	-	-	-	-	-	-	-	-	71,00
Energia elétrica	264.512,06	-	-	52.451,07	78.765,02	117.495,97	15.800,00	-	312.071,78	318.220,20
Energia elétrica	264.512,06	ND	ND	52.451,07	78.765,02	117.495,97	15.800,00	ND	312.071,78	318.220,20

Energia | Venda de Energia (GJ)

	2016	Enel Brasil	Enel Cien	Enel Distribuição Ceará	Enel Distribuição Rio	Enel Geração Fortaleza	Enel Green Power Cachoeira Dourada	Enel Soluções	2015	2014
Energia elétrica	99.657.526,94	-	-	47.926.257,32	51.731.269,62	-	-	-	99.385.986,38	98.833.295,00
Considerados: energia elétrica vendida e transportada	99.657.526,94	-	-	47.926.257,32	51.731.269,62	-	-	-	99.385.986,38	98.833.295,00

Energia | Consumo Total de Energia na Organização (GJ)

	2016	Enel Brasil	Enel Cien	Enel Distribuição Ceará	Enel Distribuição Rio	Enel Geração Fortaleza	Enel Green Power Cachoeira Dourada	Enel Soluções	2015	2014
	10.387.247,59	300,47	814,46	24.296,55	-1.945.838,54	12.289.135,42	16.434,86	2.104,36	9.261.039,00	3.939.484,20

Energia | Consumo de energia – total

G4-EN3 G4-EN6	GJ	Δ GJ	Δ%
2014	3.939.484	-	-
2015	9.261.039	5.321.555	235%
2016	10.387.248	1.126.209	112%

Águas e afluentes | Captação total de água por fontes (m³)

G4-EN8	Enel Brasil	Ampla	Coelce	Cien	CDSA	CGTF
Águas superficiais	1.945.097,00	-	-	-	-	1.945.097,00
Águas subterrâneas	1.910,60	-	257,20	1.653,40	-	-
Águas pluviais	-	-	-	-	-	-
Abastecimento de água municipal ou outras companhias de água	106.861,10	73.926,10	28.502,00	-	4.433,00	-
Captura de ar-condicionado	7,74	7,74	-	-	-	-
Consumo total (em m³)	2.053.876,44	73.933,84	28.759,20	1.653,40	4.433,00	1.945.097,00

Águas e afluentes | Descarte de água

G4-EN22	Enel Brasil	EGP Cachoeira Dourada	Enel Geração Fortaleza
Volume total descartado (m³)	260.364,60	5.626,60	254.738,00
Destinação	Emissários, corpo receptor	Corpo receptor	Emissários
Métodos de tratamentos	Neutralização, ETE anaeróbia	ETE anaeróbia	Neutralização

Gestão de materiais, resíduos e mitigação de impactos ambientais | Resíduos por peso e método de depósito

G4-EN23	2016	Enel Distribuição Rio	Enel Distribuição Ceará	Enel Cien	Enel Green Power Cachoeira Dourada	Enel Geração Fortaleza	Método de disposição
Resíduos totais (toneladas)	29.020,5	7.300,7	20.345,0	629,4	47,1	698,3	-
Resíduos perigosos	3.338,1	2.510,5	163,2	622,0	18,1	24,3	-
Óleos usados	599,5	568,6	20,9	0,0	9,8	0,3	Reutilização/reciclagem, incineração
Lâmpadas	27,1	9,9	16,7	0,03	0,2	0,3	Trituração, captura do material pesado, descontaminação
Pilhas e baterias	23,3	0,0	0,3	0,01	3,3	19,7	Reciclagem, aterro classe I
Materiais contaminados ¹	947,7	320,9	0,0	621,2	1,7	4,0	Reprocessamento, incineração
Resíduos da saúde	0,1	0,0	0,0	0,05	0,0	0,0	Incineração
Cartuchos e tonner	0,4	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	Reutilização
Sucatas elétricas	125,0	0,0	125,0	0,0	0,0	0,0	Reciclagem
Outros	1.614,9	1.611,2	0,0	0,7	3,1	0,0	-
Resíduos não perigosos	25.682,4	4.790,2	20.181,8	7,4	29,0	674,0	-
Sucatas elétricas ²	7.444,0	939,3	6.504,1	0,0	0,02	0,6	Reciclagem
Metal	399,6	373,3	6,6	0,7	14,3	4,7	Reciclagem
Plástico	185,3	182,0	1,5	0,3	1,1	0,4	Reciclagem, aterro
Papel / Papelão	684,9	673,1	7,6	0,3	2,5	1,5	Reciclagem, reutilização
Vidro	68,1	67,5	0,2	0,05	0,1	0,2	Reciclagem, aterro
Orgânicos	693,9	0,0	202,3	5,5	3,2	482,9	Aterro
Resíduos de Madeira	21,3	0,0	10,4	0,1	1,7	9,1	Reutilização
Resíduos de poda	13.578,6	129,4	13.449,2	0,0	0,0	0,0	Aterro
Outros	2.606,7	2.425,6	0,0	0,4	6,1	174,7	-

¹ Com óleo, amianto ou outras substâncias nocivas

² Não perigosas

Gestão de materiais, resíduos e mitigação de impactos ambientais | Impactos decorrentes do transporte de produtos e outros deslocamentos

G4-EN30

Impactos	Fins logísticos e deslocamento de público interno	Ações de mitigação
Consumo de energia**	A gasolina e o diesel são combustíveis utilizados na frota da empresa que provocam impactos ambientais: poluição atmosférica, gases de efeito estufa, chuva ácida (SO ₂), ozônio de baixa altitude (emissão de hidrocarboneto), problemas no desenvolvimento de plantas, emissão de aldeídos, entre outros. Em 2016, as atividades de operação e manutenção consumiram 1.624.720 litros de combustíveis (1.858 de etanol, 708.634 litros de diesel e 914.228 de gasolina).	Para reduzir esses impactos, a companhia diminuiu o número de viagens, agregou veículos elétricos à frota operacional e efetuou o monitoramento dos carros para evitar a emissão de fumaça preta. Nas empresas Enel Distribuição Rio e Ceará, nas quais há maior deslocamento de veículos, é feito o inventário dos gases de efeito estufa emitidos nas atividades administrativas dos edifícios-sede, da frota operacional e das viagens aéreas, mas não são segregadas a emissões referentes ao deslocamento do público interno de casa para o trabalho. Adicionalmente, as empresas mantêm carros elétricos para a execução de atividades operacionais. No encerramento de 2016, estavam em operação 12 veículos (10 em Enel Distribuição Rio e Ceará, 1 em Enel Cien e 2 em Enel Geração Fortaleza). Os procedimentos ambientais relativos ao controle das atividades potencialmente poluidoras são documentados e atualizados, sendo as emissões inventariadas com base na metodologia do GHG Protocol.
Emissões	O transporte não representa emissões significativas, que totalizaram 3.295,2 toneladas de CO ₂ e e são equivalentes apenas a 0,6% do total das emissões da empresa.	
Poluição sonora	A poluição sonora pode provocar impacto à saúde do homem, por meio de efeitos auditivos e extra-auditivos, e também aos animais, fazendo com que saiam de um habitat para outro.	A companhia monitora os carros da frota operacional para evitar a emissão de ruído.

*Para o cálculo do consumo total de combustíveis e emissões relacionadas foram consideradas apenas as distribuidoras Enel Rio e Enel Ceará uma vez que são as mais representativas (93%) e apresentam inventário de gases a partir da metodologia GHG.

**As emissões relativas ao transporte na empresa Enel Geração Fortaleza não foram considerados uma vez que de acordo com a metodologia utilizada no inventário não houve reporte desta quantidade.

Sumário de conteúdo da GRI



Conteúdos Padrões Gerais

	Conteúdos padrões gerais	Página/ resposta	Omissões	Pacto Global
ESTRATÉGIA E ANÁLISE				
G4-1	Declaração do decisor mais graduado da organização (p. ex.: seu diretor-presidente, presidente do conselho de administração ou cargo equivalente) sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia de sustentabilidade	4, 5		
G4-2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades: enfatizar os principais impactos da organização sobre a sustentabilidade e seus efeitos para stakeholders.	4, 8, 17, 26, 42, 46, 49		
PERFIL ORGANIZACIONAL				
G4-3	Nome da organização	Enel Brasil S.A.		
G4-4	Principais marcas, produtos e serviços	9		
G4-5	Localização da sede da organização	Niterói (RJ)		
G4-6	Número de países nos quais a organização opera e nome dos países nos quais a suas principais operações estão localizadas ou que são especificamente relevantes para os tópicos de sustentabilidade abordados no relatório	9		
G4-7	Natureza da propriedade e forma jurídica da organização	Sociedade anônima de capital fechado, a companhia é controlada pela Enel América e conta com a Chilectra Inversud e a Enel Generación Perú como acionistas minoritárias.		
G4-8	Mercados em que a organização atua (com discriminação geográfica, setores cobertos e tipos de clientes e beneficiários)	9		
G4-9	Porte da organização	12, 13		
G4-10	Número total de empregados	66, 67, 96		
G4-11	Percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva	Os acordos coletivos cobrem 96,9% dos empregados e 100% dos parceiros.		3
G4-12	Descrição da cadeia de fornecedores da organização	85		
G4-13	Mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório em relação ao porte, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores da organização	8		
G4-14	Se e como a organização adota a abordagem ou princípio da precaução	A Política de Meio Ambiente, Saúde e Segurança e o Sistema de Gestão Ambiental (SGA) adotam o Princípio da Precaução, segundo o qual a ausência de absoluta certeza científica não é razão para adiar medidas eficazes e economicamente viáveis para prevenir a ameaça de danos sérios ou irreversíveis ao meio ambiente ou à saúde humana. Nesse sentido, as empresas fazem levantamento periódico de aspectos ambientais e avaliação de não conformidades, para mitigar os impactos das operações sobre o meio ambiente.		

	Conteúdos padrões gerais	Página/ resposta	Omissões	Pacto Global	
G4-15	Lista das cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa	32, 33		1e10	
G4-16	Lista da participação em associações (p. ex.: associações setoriais) e organizações nacionais ou internacionais de defesa	41		1e10	
EU1	Capacidade instalada (MW), por fonte de energia primária e regime regulatório	78			
EU2	Produção líquida de energia, por fonte de energia primária e regime regulatório	78			
EU3	Número de unidades consumidoras residenciais, industriais, institucionais e comerciais	80, 102			
EU4	Comprimento de linhas de transmissão e distribuição aéreas e subterrâneas, discriminadas por sistema regulatório	78, 102			
EU5	Alocação de permissões de emissão de CO ₂ , apresentadas por mercado de carbono	A empresa não comercializa créditos de carbono.			
ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES					
G4-17	Lista de todas as entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização	Para as informações deste relatório e para o processo de análise de prioridades foram consideradas todas as empresas que têm seu desempenho consolidado nas demonstrações financeiras da Enel no Brasil: Enel Distribuição Rio, Enel Distribuição Ceará, Enel Soluções, Enel Cien, EGP Cachoeira Dourada, Enel Geração Fortaleza. Os dados financeiros deste documento seguem o padrão internacional de contabilidade (IFRS) e as disposições da Lei nº 6.404/76 (Lei das Sociedades por Ações). Para efeitos do conteúdo deste Relatório, não foram considerados indicadores de desempenho da Enel Green Power.			
G4-18	Explicação do processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos Aspectos	36, 38, 40, 41			
G4-19	Lista de todos os Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório	39			
G4-20	Para cada Aspecto material, relate o Limite do Aspecto dentro da organização	39			
G4-21	Para cada Aspecto material, relate seu limite fora da organização	39			
G4-22	Efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações	Não houve reformulações.			
G4-23	Alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites de Aspecto	Não houve alterações.			

	Conteúdos padrões gerais	Página/ resposta	Omissões	Pacto Global
ENGAJAMENTO DE <i>STAKEHOLDERS</i>				
G4-24	Lista de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização	40, 41		
G4-25	Base usada para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> para engajamento	36, 40, 41		
G4-26	Abordagem adotada pela organização para envolver os <i>stakeholders</i> , inclusive a frequência do seu engajamento discriminada por tipo e grupo, com uma indicação de que algum engajamento foi especificamente promovido como parte do processo de preparação do relatório	36, 40, 41		
G4-27	Principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de <i>stakeholders</i> e as medidas adotadas pela organização para abordar esses tópicos e preocupações, inclusive no processo de relatá-las. Relate os grupos de <i>stakeholders</i> que levantaram cada uma das questões e preocupações mencionadas	40, 41		
PERFIL DO RELATÓRIO				
G4-28	Período coberto pelo relatório (p. ex.: ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas	01/01/2016 a 31/12/2016		
G4-29	Data do relatório anterior mais recente (se houver)	Ano de 2016		
G4-30	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal etc.)	Anual		
G4-31	Ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo	brasil.sustentabilidade@enel.com		
G4-32	Opção "de acordo" escolhida pela organização	Essencial		
G4-33	Política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa	Verificação externa feita pela consultoria Ernst & Young.		
GOVERNANÇA				
G4-34	Estrutura de governança da organização, incluindo os comitês do mais alto órgão de governança. Identifique todos os comitês responsáveis pelo assessoramento do conselho na tomada de decisões que possuam impactos econômicos, ambientais e sociais	24, 25		
ÉTICA E INTEGRIDADE				
G4-56	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética	17, 66		
G4-57	Mecanismos internos e externos adotados pela organização para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação, como canais de relacionamento (p. ex.: ouvidoria)	29		
G4-58	Mecanismos internos e externos adotados pela organização para comunicar preocupações em torno de comportamentos não éticos ou incompatíveis com a legislação e questões relacionadas à integridade organizacional, como encaminhamento de preocupações pelas vias hierárquicas, mecanismos para denúncias de irregularidades ou canais de denúncias	28, 29		

Conteúdos Padrões Específicos

Aspectos materiais	Informações sobre forma de gestão e indicadores	Página/resposta	Omissões	Pacto Global	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
CATEGORIA ECONÔMICA					
Gerenciamento da demanda	G4-DMA Programas de gestão de demanda, incluindo programas residenciais, comerciais, institucionais e industriais (antigo EU7)	90			
Pesquisa e desenvolvimento	G4-DMA Atividade de pesquisa e desenvolvimento e despesas destinadas a fornecer energia elétrica confiável e Promoção do Desenvolvimento Sustentável (antigo EU8)	73, 74		9	
Eficiência do sistema	G4-DMA Forma de gestão	77, 78			
	EU11 Eficiência média de geração de usinas termelétricas, por fonte de energia e por sistema regulatório	77, 78			
	EU12 Percentual de perda de transmissão e distribuição em relação ao total de energia	77			
Desempenho econômico	G4-DMA Forma de gestão	42			
	G4-EC1 Valor econômico direto gerado e distribuído	101			2, 5, 7, 8, 9
Práticas de compras	G4-EC2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização em decorrência de mudanças climáticas	88			13
	G4-DMA Forma de gestão	85			1, 5, 8
Práticas de compras	G4-EC9 Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	85, 103			12
	CATEGORIA AMBIENTAL				
Materiais	G4-DMA Forma de gestão	92, 93		7, 8 e 9	
	G4-EN2 Percentual de materiais usados provenientes de reciclagem	93		8 e 9	
Energia	G4-DMA Forma de gestão	90		7, 8 e 9	
	G4-EN3 Consumo de energia dentro da organização	90, 103		8	7, 8, 12, 13
	G4-EN6 Redução do consumo de energia	104		8 e 9	7, 8, 12, 13
	G4-EN7 Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços	90		8 e 9	7, 8, 12, 13
Água	G4-DMA Forma de gestão	91, 92		7, 8 e 9	
	G4-EN8 Total de retirada de água por fonte	92, 104		8	6
	G4-EN9 Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água	91, 92		8	6
Biodiversidade	G4-DMA Forma de gestão	94		7, 8 e 9	
	G4-EN12 Impactos significativos na biodiversidade de atividades, produtos e serviços	94		8	
Emissões	G4-DMA Forma de gestão	91		7, 8 e 9	
	G4-EN15 Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)	91		8	3, 12, 13, 14, 15
	G4-EN16 Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (Escopo 2)	91		8	3, 12, 13, 14, 15
	G4-EN18 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	91		7, 8 e 9	13, 14, 15
	G4-EN19 Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	91		8	13, 14, 15
Efluentes e resíduos	G4-DMA Forma de gestão	91, 93		7, 8 e 9	
	G4-EN22 Descarte total de água, discriminado por qualidade e destinação	91, 92, 104		8	3, 6, 12, 14
	G4-EN23 Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	92, 93, 105		8	3, 6, 12

Aspectos materiais	Informações sobre forma de gestão e indicadores	Página/resposta	Omissões	Pacto Global	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
Conformidade	G4-DMA Forma de gestão	94		7, 8 e 9	
	G4-EN29 Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais	94		8	16
Transportes	G4-DMA Forma de gestão	87		7, 8 e 9	
	G4-EN30 Impactos ambientais significativos decorrentes do transporte de produtos e outros bens e materiais usados nas operações da organização, bem como do transporte de seus empregados	93, 105			11, 12, 13
Geral	G4-DMA Forma de gestão	87		7, 8 e 9	
	G4-EN31 Total de investimentos e gastos com proteção ambiental, discriminado por tipo	87, 103		8	7, 9, 12, 13, 14, 15, 17
Avaliação ambiental de fornecedores	G4-DMA Forma de gestão	86		7, 8 e 9	
	G4-EN32 Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	86			
CATEGORIA SOCIAL – PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO					
Emprego	G4-DMA Forma de gestão	68		1, 3 e 6	
	G4-LA1 Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região	68, 98, 99			5, 8
Relações trabalhistas	G4-DMA Forma de gestão	69		1, 3 e 6	
	G4-LA4 Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais e se elas estão especificadas em acordos de negociação coletiva	69		1 e 3	8
Saúde e segurança no trabalho	G4-DMA Forma de gestão	71, 72		1, 3 e 6	
	G4-LA5 Percentual da força de trabalho representada em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos, que ajudam a monitorar e orientar programas de saúde e segurança no trabalho	72		3	8
	G4-LA6 Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho, discriminados por região e gênero	72, 100		1	3, 8
	G4-LA8 Tópicos relativos à saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos	72		1	8
Treinamento e educação	G4-DMA Forma de gestão	70		1, 3 e 6	
	G4-LA9 Número médio de horas de treinamento por ano, por empregado	70, 99			
Diversidade e igualdade de oportunidades	G4-LA12 Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	24, 25, 67, 97			5, 8
Igualdade de remuneração	G4-DMA Forma de gestão	68		1, 3 e 6	
	G4-LA13 Razão matemática do salário e remuneração entre homens e mulheres, por categoria funcional e unidades operacionais relevantes	99		1 e 6	
Avaliação de fornecedores em práticas trabalhistas	G4-DMA Forma de gestão	86			
	G4-LA14 Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a práticas trabalhistas	86			5, 8, 16

 EM CUMPRIMENTO AOS PRINCÍPIOS DE EMPODERAMENTO DAS MULHERES

Aspectos materiais	Informações sobre forma de gestão e indicadores	Página/ resposta	Omissões	Pacto Global	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
CATEGORIA SOCIAL – DIREITOS HUMANOS					
Liberdade de associação e negociação coletiva	G4-DMA Forma de gestão	69		1 a 6	
	G4-HR4 Operações e fornecedores em que o direito de exercer a liberdade de associação e negociação coletiva possa estar sendo violado ou risco significativo	69		1, 2 e 5	
Trabalho infantil	G4-DMA Forma de gestão	85, 86		1 a 6	
	G4-HR5 Operações e fornecedores identificados como de risco para a ocorrência de casos de trabalho infantil e medidas tomadas para contribuir para a efetiva erradicação do trabalho infantil	86		1, 2 e 5	8, 16
Trabalho forçado ou análogo ao escravo	G4-DMA Forma de gestão	86		1 a 6	
	G4-HR6 Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e medidas tomadas para contribuir para a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou análogo ao escravo	86		1, 2 e 4	8
Direitos de povos indígenas e tradicionais	G4-DMA Forma de gestão	28, 29		1 a 6	
	G4-HR8 Número total de casos de violação de direitos indígenas e tradicionais e medidas tomadas	Em 2016 não ocorreram casos de violação de direitos indígenas e tradicionais nas empresas da Enel Brasil		1 e 2	
Avaliação de fornecedores em direitos humanos	G4-DMA Forma de gestão	86		1 a 6	
	G4-HR10 Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relacionados a direitos humanos	86		1 a 6	
CATEGORIA SOCIAL – SOCIEDADE					
Comunidades locais	G4-DMA Forma de gestão	56, 57			
	 G4-SO1 Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	58			
	G4-SO2 Operações com impactos negativos significativos reais e potenciais nas comunidades locais	59, 60			1, 2
Prevenção e preparação para emergências e desastres	EU22 Número de pessoas deslocadas física e economicamente e indenização, discriminados por tipo de projeto	84			
	G4-DMA Medidas de planejamento de contingência, planos de manejo de desastre / emergência e programas de treinamento e planos de recuperação / restauração (antigo EU21)	27			
Combate à corrupção	G4-DMA Forma de gestão	28		10	
	G4-SO3 Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados	28		10	16
Políticas públicas	G4-DMA Forma de gestão	28, 29			
	G4-SO6 Valor total de contribuições para partidos políticos e políticos, discriminado por país e destinatário/beneficiário	Em 2016 não foram realizadas contribuições financeiras a partidos políticos ou políticos.			
Concorrência desleal	G4-DMA Forma de gestão	28, 29			
	G4-SO7 Número total de ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados	Em 2016, não houve ações judiciais movidas por práticas monopolísticas ou contra a livre concorrência.			16

Aspectos materiais	Informações sobre forma de gestão e indicadores	Página/ resposta	Omissões	Pacto Global	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
Conformidade	G4-DMA Forma de gestão	84			
	G4-SO8 Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos	84			16
Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade	G4-DMA Forma de gestão	84			
	G4-SO11 Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal	84			16
CATEGORIA SOCIAL – RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO					
Saúde e segurança do cliente	G4-DMA Forma de gestão	83, 84			
	EU25 Acidentes e óbitos de usuários do serviço envolvendo bens da empresa	84, 102			
Rotulagem de produtos e serviços	G4-DMA Forma de gestão	81, 82			
	G4-PR5 Resultados de pesquisas de satisfação do cliente	82			
Comunicação de marketing	G4-DMA Forma de gestão	28, 29			
	G4-PR7 Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing	Em dezembro de 2016, a Enel Distribuição Ceará foi notificada pela IPDEC acerca de um suposto incumprimento de regras de publicidade da cobrança de bandeiras tarifárias. O litígio ainda está no início e não há decisões preliminares			
Privacidade do cliente	G4-DMA Forma de gestão	28, 29		1	
	G4-PR8 Número total de queixas comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	Em 2016 não foram recebidas queixas comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes		1	
Conformidade	G4-DMA Forma de gestão	94			
	G4-PR9 Valor monetário de multas significativas aplicadas em razão de não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços	94			16
CATEGORIA SETORIAL – SUPLEMENTO SETORIAL ELETRIC UTILITIES					
Acesso	G4-DMA Programas, incluindo aqueles em parceria com o governo, para melhorar ou manter o acesso à eletricidade e serviços de suporte ao cliente (antigo EU23)	64, 65, 81, 90			
	EU26 Percentual da população não atendida em áreas com distribuição ou serviço regulamentados	65			
	EU28 Frequência das interrupções no fornecimento de energia	77			
	EU29 Duração média das interrupções no fornecimento de energia	77			2
Provisão de informações	EU30 Fator de disponibilidade média da usina, discriminado por fonte de energia e sistema regulatório	77, 78			
	G4-DMA Práticas para abordar barreiras linguísticas, culturais, de baixa alfabetização e deficiência relacionadas ao acesso e uso seguro de serviços de eletricidade e suporte ao cliente (antigo EU24)	84			

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes



São Paulo Corporate Towers
Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 1909
Torre Norte - 9º Andar - Itaim Bibi
04543-011 - São Paulo/SP, Brasil

Tel: (11) 2573-3000
Fax: (11) 2573-5780
ey.com.br

Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes do Relatório Anual de Sustentabilidade da ENEL – Enel Brasil S.A. com base nas diretrizes do GRI, versão G4 e a opção de acordo “Essencial”.

Aos Administradores e Associados da
ENEL – Enel Brasil S.A.
Niterói - RJ

Introdução

Fomos contratados pela ENEL - Enel Brasil S.A. para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre os indicadores contidos no Relatório Anual de Sustentabilidade, com base nas diretrizes do GRI, versão G4, relativo ao período de 01 de janeiro de 2016 a 31 de dezembro de 2016.

Responsabilidades da administração da ENEL

A administração da ENEL é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações constantes no Relatório Anual de Sustentabilidade relativo ao período de 01 de janeiro de 2016 a 31 de dezembro de 2016, de acordo com critérios, premissas e metodologias do *Global Reporting Initiative - G4* (versão 4.0, e a opção de acordo “Essencial”) e pelos 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 os indicadores constantes no Relatório Anual de Sustentabilidade do Enel Brasil S.A. - ENEL, relativo ao período de 01 de janeiro de 2016 a 31 de dezembro de 2016, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico do Ibracon (CT) Nº 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 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 os indicadores constantes no Relatório Anual de Sustentabilidade da ENEL, para o período de 01 de janeiro de 2016 a 31 de dezembro de 2016, estejam 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 e outros profissionais da ENEL que foram envolvidos na elaboração do Relatório Anual de Sustentabilidade, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilite concluir na forma de asseguração limitada sobre o Relatório Anual de Sustentabilidade. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o leve a acreditar que as informações constantes do Relatório Anual de Sustentabilidade podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação e apresentação das informações constantes no Relatório Anual de Sustentabilidade de acordo com critérios, premissas e metodologias próprias da ENEL. Os procedimentos compreenderam:

- a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes do Relatório Anual de Sustentabilidade para o período de 01 de janeiro de 2016 a 31 de dezembro de 2016;

- b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a preparação e compilação do Relatório Anual de Sustentabilidade através de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- c) aplicação de procedimentos analíticos e verificação amostral de determinadas evidências que suportam os dados utilizados para a elaboração do Relatório Anual de Sustentabilidade;
- d) confronto dos dados de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguarção limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes da estrutura de elaboração dos indicadores da *Global Reporting Initiative - G4*, aplicável na elaboração das informações constantes no Relatório Anual de Sustentabilidade da ENEL, relativo ao período de 01 de janeiro de 2016 a 31 de dezembro de 2016.

Acreditamos que as evidências obtidas em nosso trabalho foram suficientes e apropriadas 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 que tem por objetivo emitir uma opinião sobre o Relatório Anual de Sustentabilidade. Conseqüentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguarção que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificado outros assuntos ou eventuais distorções nas informações constantes do Relatório Anual de Sustentabilidade. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações do que 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 de dados não financeiros estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho sobre dados informados para os períodos anteriores, tampouco em relação a projeções futuras e metas.

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 Anual de Sustentabilidade da ENEL, relativo ao período de 01 de janeiro de 2016 a 31 de dezembro de 2016, não tenham sido elaboradas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com critérios, premissas e metodologias para elaboração dos indicadores da *Global Reporting Initiative - G4* (opção de reporte "Essencial").

São Paulo (SP), 19 de junho de 2017.

Ernst & Young
Auditores Independentes S.S
CRC-2SP015199/O-6



José Ricardo de Oliveira
Sócio - CRC PR-041552/O-9



Informações corporativas

Conselho de Administração

Presidente: Mario Fernando de Melo Santos

Vice-Presidente: Luca D'Agnese

Antonio Basilio Pires de Carvalho e Albuquerque

Aurelio Ricardo Bustilho de Oliveira

Anna Brogi

Diretoria – Executiva

Diretor Presidente: Carlo Federico Vladimir Il'ic Zorzoli

Diretor Administrativo, Financeiro e de Planejamento e Controle: Aurelio Ricardo Bustilho de Oliveira

Diretor Jurídico: Antonio Basilio Pires de Carvalho e Albuquerque

Diretor de Recursos Humanos e Organização: Carlos Ewandro Naegele Moreira

Diretor de Regulação: José Alves de Mello Franco

Diretor de Relações Institucionais: José Nunes de Almeida Neto

Diretora de Comunicação: Janaina Savino Vilella Carro

Diretora de Serviços e Segurança Patrimonial: Flávia da Silva Baraúna

Diretora de Compras: Margot Frota Cohn Pires

Diretora de Sustentabilidade: Marcia Massotti de Carvalho

Diretor de Tecnologia da Informação e Telecomunicações: Gabriel Maluly Neto

Diretor de Desenvolvimento de Negócios de Geração: Manuel Ricardo Soto Retamal

Diretor de Desenvolvimento e Negócios de Infraestrutura e Redes: Guilherme Gomes Lencastre

Diretor Adjunto: Matteo de Zan

Diretor Adjunto: André Osvaldo dos Santos

Diretora Adjunta: Cristine de Magalhães Marcondes

Diretor Adjunto: Roberto Zanchi

Endereço

Enel Brasil S.A.

Praça Leoni Ramos, 1, 7º andar, bloco 02 – São Domingos

CEP 24210-205 – Niterói (RJ) – Brasil

Créditos

Coordenação geral: Diretoria de Sustentabilidade

Coordenação de conteúdo: Ana Paula Caporal e Beatriz Stutzel

Planejamento de Sustentabilidade e Gestão de Stakeholders

Redação e edição: Report Sustentabilidade

Projeto gráfico: Flavia da Matta Design

Equipe de conteúdo

A Enel no Brasil agradece, especialmente, aos colaboradores que contribuíram com o fornecimento de informações e conferência de dados para a produção deste relatório:

Abel Rochinha | Adriano da Silva | Adriana Carla Silva | Aldo de Jesus Pessanha | Alexandre Pinto de Brito Oliveira | Alexandre Trindade Pires | Aline Ferreira de Oliveira | Aline Maia de Souza | Allan do Couto | Aloisio Antonio Baptista | Amanda Ribeiro Leite | Ana Paula Pinheiro Azambuja Amaral | Ana Paula Steele | Anderson Francelino Muniz | André Oswaldo dos Santos | Andréa Câmara Oliveira | Andréa Carvalho Alvarenga Feveiro | Andressa Veríssimo Gomes | Antonio Guido Macchiarulo | Aurelio Ricardo Bustilho De Oliveira | Brunna Bastos Paulino | Bruno Cecchetti | Bruno Chacaxiro Magalhães | Bruno De Freitas Silva | Camila Lima Gadelha | Camila Ramos Borges | Carlos Alberto Silva Flores | Carlos Carvalho | Carlos Ewandro Naegele Moreira | Carlos Gomes | Caroline Nilo | Cristina Paz | Cristine Maria Costa Juste | Christiane Sampaio Gusman | Cirio Monteiro | Claudia Guimarães | Claudia Harfield | Claudia Maria Suanno | Cláudia Varricchio | Cleberson Modelli | Daniel Gomes Leite | Daniel Thurler | David Bruxel | Débora Pinho | Deise Damasceno | Diego Ricarte Cunha | Eduardo Dyer | Eduardo Nogueira da Silva | Elaine Rangel | Elenice Barbosa | Eliane Correia | Emerson Caçador | Enivalda Oliveira | Eveline Cavalcanti Thomaz | Fatima Mesquita | Felipe Vasconcelos | Fernando Andrade | Fernando Georges Marques Hayeck | Fernando Porras | Flávia Baraúna | Flávio de Oliveira Coelho Martins | Flávio Rodrigues Soares | Flavio Telles de Almeida | Geovanna Medice | Gesiel Pinheiro Rodrigues | Gilson Alves | Giovanni Mascarenhas | Gislainy Peixoto Mariano | Gislene Rodrigues | Givaldo Nunes | Glauco Magalhães Carvalho Pereira | Guilherme Brasil | Gustavo Avilla | Henrique Cezar Silva | Herica Brum Couto | Hugo De Barros Nascimento | Irapuã de Araújo | Ismalia Moraes | Jackson Adriano de Oliveira Viana | Janaina Vilella | Jaqueline Santos Joaquim Marques | Joana Ferreira Vieira | João Carlos Costa | Joice Portella | Jonathan Novaes | Jorge Alexandre Barros de Almeida | Jorge Cardoso | José Carlos Alves | José Luiz de Araújo Almeida | Josiani Gonçalves | Julia Daflon | Juliana de Aquino Guimarães | Júlio Cezar Simões dos Santos | Kátia Salmito | Kícia Russano | Klendson Canuto | Lenora Lopez | Leonardo Ferreira Onofre | Leonardo Frazão Garcia | Leonardo Gonçalves Pacheco | Leonardo Soares Oliveira | Liliane Selouan | Luciana Moraes | Luciana Veras | Luciano Miranda | Luis Jara | Luiz Roberto Araújo da Silva | Lysia Maria Lima | Marcelo Falcucci | Marcelo Paes Moreira | Marcelo Palácio | Marcia Sandra Roque | Márcio da Rocha Santos | Márcio Lisandro | Marcos Alexandre Ries | Marcos Porto | Marcos Robério P. Grangeiro | Marcus de Albuquerque Thomé | Marcus Rissel | Marcus Vinícius Montesano Floresta | Margot Frota Cohn | Maria Alice Luz Rabello | Maria Da Conceicao Lima | Maria Eduarda Fischer | Maria Fernanda Carvalho De Aguiar | Maria Fernanda de Freitas | Marília Sales | Maurício Braga da Silva | Mayara Marley | Natália De Souza Da Costa Xavier | Mirian Sampaio | Natally Esteves Moraes | Nelson Alfredo Luna | Odailton Arruda | Orestes Castañeda | Osvaldo Sena da Rosa Junior | Paula Pereira | Paulo Bastos | Paulo César Gomes | Paulo César Samary Sampaio Júnior | Paulo Henrique Cavalcante | Paulo Roberto Maisonnave | Pedro Augusto Martins | Pedro Cyrino | Pedro Werbest Alves Silva | Plinio Neto | Priscila de Oliveira | Raimundo Camara | Rafael Graça | Rachel Marques Marcato | Ramon Castañeda | Rebecca da Mota Porto | Renann Soares | Ricardo Bonfim | Ricardo Coelho | Rita Marques | Rizonaldo Paes | Roberta Ruas do Nascimento | Roberto Mattos | Roberto Nunes Fonseca Junior | Roberto Trindade Furtado Fonseca | Robson Alves | Robson Dias | Rodrigo Miguel de Oliveira | Rodrigo Oertel Campos | Rogério Costa Rodrigues | Samy Auad | Sérgio Araújo | Socorro Pontes | Tatianna Togashi | Thiago Gurgel Bezerra | Thiago Rodrigues de Brito | Tiago Peixoto Wermeinger Barbosa | Urbano Cirino | Vanessa Tambasco | Vinícius da Silva Luz | Virgílio Oliveira Campos Vilas Boas | Viviane Grillo Coutinho | Viviane Marcelo | Weules Fernandes | William Espírito de Abreu | Yuza Carneiro |

Esclarecimentos adicionais sobre este relatório podem ser obtidos com Diretoria de Sustentabilidade:

brasil.sustentabilidade@enel.com

Seeding Energies

Pessoas são nossa melhor forma de energia.

Energia que cresce e prospera graças a uma rede que conecta a todos nós.

Uma rede que nos permite compartilhar valores, ideias, experiências profissionais e paixões pessoais.

Para gerar, graças a contribuição de cada pessoa, valor para todos.

Na Enel, sustentabilidade também significa isso.

