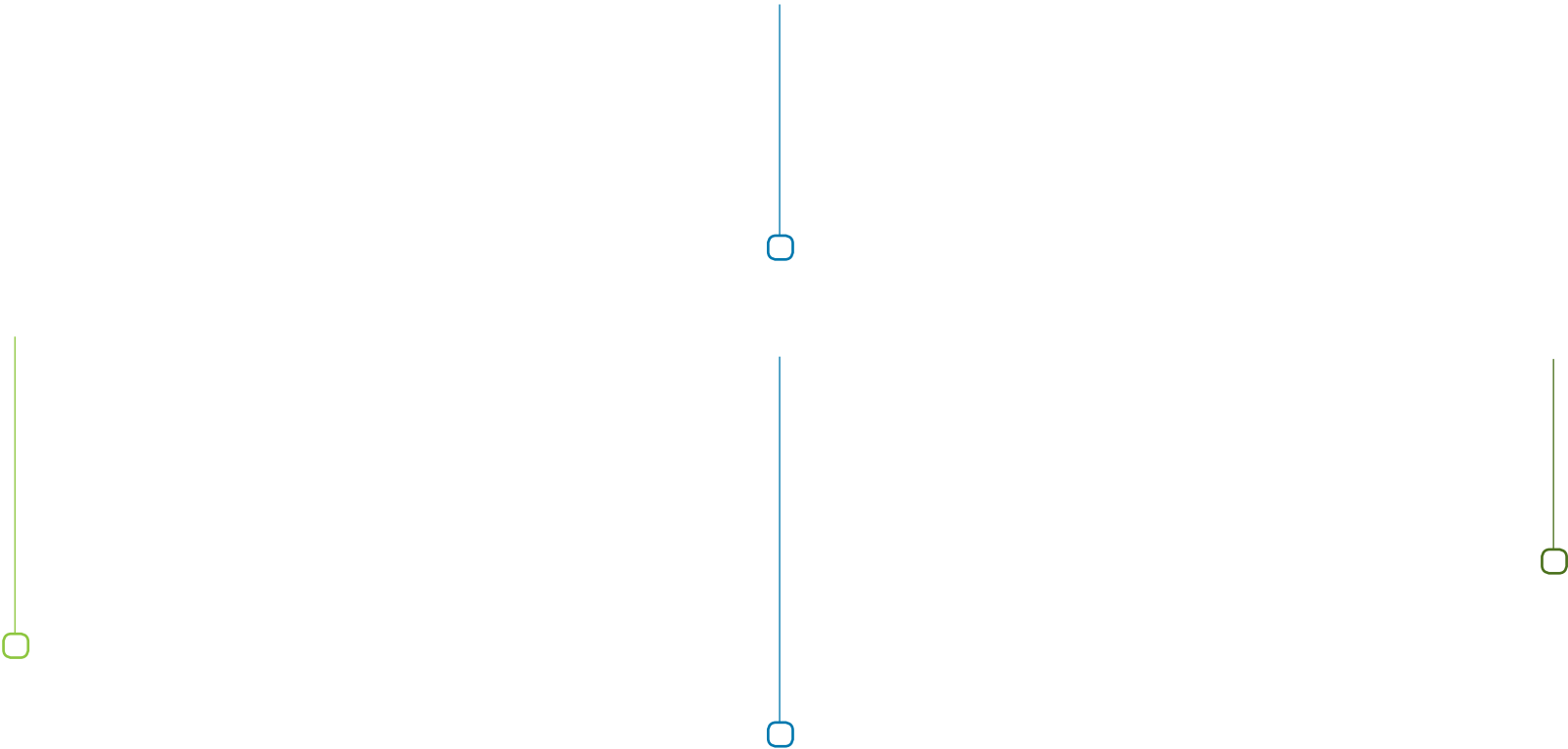


Relatório de Sustentabilidade 2017

Eletropaulo





COMO USAR ESTE DOCUMENTO



COMANDOS ESPECIAIS
Utilize os ícones especiais para retornar ao Sumário ou imprimir as páginas de sua escolha.



MENU
Acesse os capítulos do Relatório com facilidade pelo menu superior.



SETAS
Navegue em cada página ao clicar nas setas do canto inferior direito.

Mensagem da Administração

O ano de 2017 foi marcado por relevantes transformações para a Eletropaulo, o que nos permite reafirmar nosso entusiasmo e compromisso com uma melhor performance operacional, com o crescimento sustentado do valor da empresa e do retorno aos nossos acionistas. Aperfeiçoamos nossos padrões de governança corporativa ao promover a migração da Eletropaulo para o Novo Mercado, segmento da B3 (Brasil, Bolsa, Balcão) que reúne as empresas com os mais elevados padrões de governança do País.

Atingimos as principais metas de nosso Plano Estratégico de Criação de Valor, divulgado no início do ano:

- Reduzimos nossas despesas operacionais* em R\$ 203 milhões;
- Atendemos os nossos clientes com melhor qualidade em nossos serviços. A duração média das interrupções de fornecimento de energia elétrica foi reduzida em 25,4%, e a frequência destas interrupções em 9,6%;
- Investimos, com marcada disciplina, R\$ 1 bilhão em nossas operações.

Com a conclusão da migração para o Novo Mercado em novembro de 2017, a Eletropaulo se tornou uma corporação na qual todo o seu capital passou a ser representado unicamente por ações ordinárias, potencializando a liquidez dessas ações e igualando os direitos de todos os nossos acionistas. Com isso, estabelecemos uma nova perspectiva para a captação de recursos no mercado de capitais, o que possibilitará a busca com maior agilidade de uma estrutura de capital mais robusta, e financiamento a custos mais adequados para o nosso plano de negócios e investimentos.

Reformulamos nosso Conselho de Administração fortalecendo seu papel e trazendo maior diversidade à sua composição. Passamos a contar com a participação de nove membros, dos quais cinco são independentes. Instituímos comitês estatutários de assessoramento: Remuneração e Pessoas, Auditoria e Partes Relacionadas. Esses comitês contribuem diretamente para a melhoria e independência da análise de temas diversos que possibilitam maior transparência e agilidade em nossa capacidade de gerar valor.

Planejamos investir aproximadamente R\$ 4,9 bilhões de 2018 a 2022, enfatizando o uso de tecnologia e inovação e o foco na maior eficiência no atendimento aos nossos clientes, nos ganhos reais de produtividade de nossas operações, e na evolução contínua da qualidade de nossos serviços.

Estrategicamente, estamos preparados para responder às transformações correntes e futuras que o setor elétrico e, em especial, o segmento de distribuição de energia elétrica, vem experimentando à medida em que novas tecnologias são incorporadas, possibilitando atender às novas demandas de um cliente cada vez mais exigente e proativo.

Britaldo Soares
Presidente do Conselho
de Administração

Charles Lenzi
Diretor Presidente

*Os valores são em termos reais, ponderados pela alíquota efetiva mensal (IPCA em relação aos custos de pessoal e IGP-M para demais custos), em comparação com o resultado de 2016, excluindo as despesas com fundo de pensão e o impacto do reconhecimento, em dezembro, dos valores decorrentes do acordo com Eletrobras (R\$ 9,2 milhões).



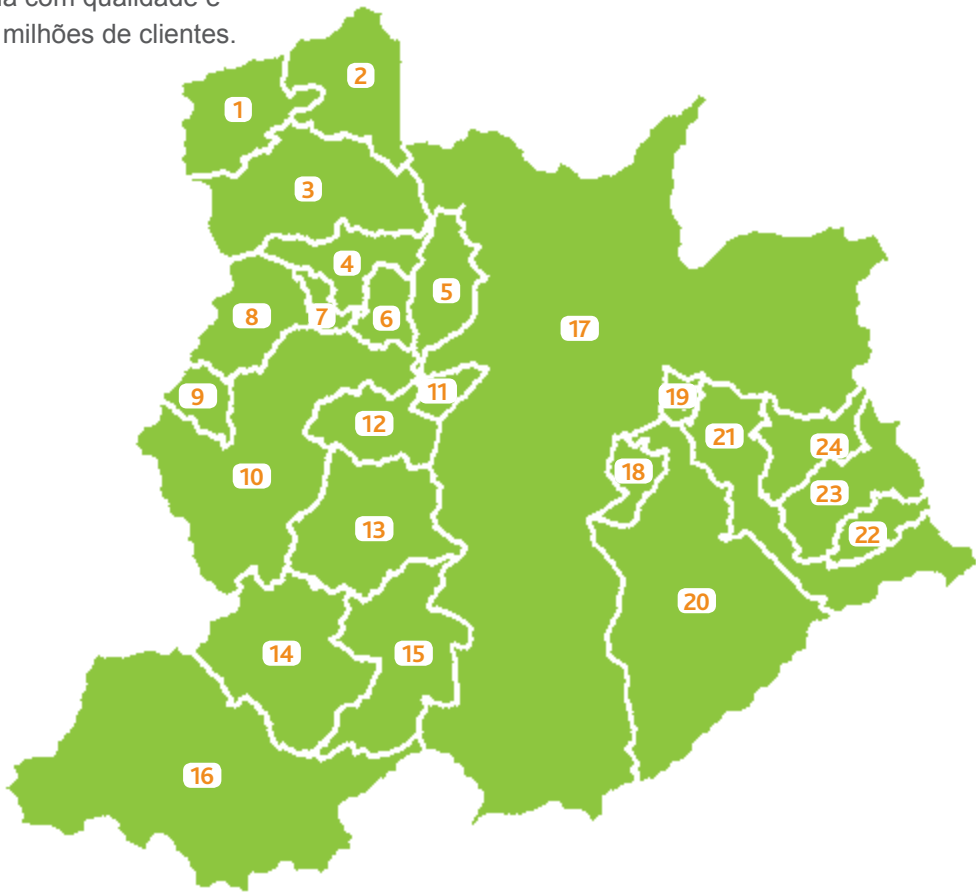
A Eletropaulo

Perfil

Conectamos 18 milhões de pessoas, distribuindo energia elétrica para 24 municípios da região metropolitana de São Paulo, incluindo a capital, que representam 0,05% do território brasileiro e produzem 17% do PIB nacional.

Para atender essa população, prestamos nossos serviços 24 horas por dia, todos os dias. Somos 7.355 colaboradores próprios e 15.276 colaboradores contratados unidos em um desafio constante: o de levar energia com qualidade e segurança para todos os nossos 7,155 milhões de clientes.

- 1 Pirapora do Bom Jesus
- 2 Cajamar
- 3 Santana de Parnaíba
- 4 Barueri
- 5 Osasco
- 6 Carapicuíba
- 7 Jandira
- 8 Itapevi
- 9 Vargem Grande Paulista
- 10 Cotia
- 11 Taboão da Serra
- 12 Embu das Artes
- 13 Itapeçerica da Serra
- 14 São Lourenço da Serra
- 15 Embu-Guaçu
- 16 Juquitiba
- 17 São Paulo
- 18 Diadema
- 19 São Caetano do Sul
- 20 São Bernardo do Campo
- 21 Santo André
- 22 Rio Grande da Serra
- 23 Ribeirão Pires
- 24 Mauá



A Eletropaulo é a maior distribuidora do País em termos de energia elétrica distribuída

Fonte: dados de mercado das empresas distribuidoras associadas à Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee) 2017.

Nossas unidades consumidoras*

6.705.497 residenciais

26.932 industriais

402.368 comerciais

20.771 outros**

*Unidades consumidoras por classe faturadas em 2017.
**Consumidores rurais, poder público, iluminação pública e serviço público.

Eletropaulo em números

7.355
colaboradores
próprios



15.276
colaboradores
contratados

14.553 MVA
de capacidade
instalada

156
subestações

4.526 km²
de área de concessão

24
municípios atendidos

**+ de 1,5 mil
unidades**
consumidoras por km²,
a maior densidade entre
as distribuidoras do Brasil



**R\$ 1,0
bilhão**
em investimentos

**R\$ 21,7
bilhões**
de receita
operacional bruta

**R\$ 1,1
bilhão**
de EBITDA*

*Sigla em inglês para lucros antes de juros,
impostos, depreciação e amortização.

1,8 mil km
de linhas de
subtransmissão

39,2 mil km
de redes de
distribuição aérea

2,3 mil km
de redes de distribuição
subterrânea



Aproximadamente
18 milhões
de pessoas atendidas

7,155 milhões
de unidades
consumidoras

43 mil GWh
de energia distribuída
para o mercado cativo
e clientes livres



Compromissos voluntários assumidos

A adoção de compromissos externos faz parte de nossa busca pelo crescimento sustentável no sentido mais amplo. Essa forma de atuação contribui para incorporarmos visões estratégicas e, assim, por meio de nossa gestão e conhecimento, colaborar com iniciativas da sociedade civil que promovem o desenvolvimento sustentável de maneira alinhada aos nossos valores corporativos.

Desde 2016, promovemos o alinhamento de nossos negócios aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), estabelecidos pela Agenda 2030 proposta pela ONU. Os ODS contemplam grandes metas para a redução das desigualdades e o desenvolvimento das nações.



2006

Em 2006 nos tornamos signatários do Pacto Global (ONU), prestando contas ano a ano de nossos esforços alinhados aos 10 princípios da iniciativa.



2008

Em 2008, assinamos o Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, compromisso articulado também com as Nações Unidas e coordenado pelo Instituto Ethos.



2016

No último ano, assumimos o compromisso com os Princípios de Empoderamento das Mulheres, iniciativa promovida pela ONU Mulheres e pelo Pacto Global. Como signatários dos sete princípios empresariais que buscam destacar as mulheres no ambiente de trabalho e na sociedade, reforçamos o comprometimento com a promoção da equidade de gênero e da diversidade.



2017

INICIATIVAS EMPRESARIAIS ADOTADAS

Empresa Amiga da Criança
Fundação Abrinq

Iniciativas empresariais
Centro de Estudos
em Sustentabilidade
da FGV (GVCes)

- Empresas pelo Clima – Gestão das Emissões e de Riscos Climáticos

- Ciclo de Vida Aplicado (CiViA)

- Grupo Temático Clima e Energia – Rede Brasileira do Pacto Global

- Inovação e Sustentabilidade na Cadeia de Valor

- IDLocal – Desenvolvimento local & Grandes Empreendimentos

- TeSe – Tendências em Serviços Ecológicos

Relato Integrado
International Integrated
Reporting Council

Grupo Abradee de
Responsabilidade Social
Associação Brasileira
de Distribuidores de
Energia Elétrica

Reconhecimentos



Incluída na carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3 (Brasil, Bolsa, Balcão) (ex-BM&FBOVESPA) pelo 13º ano consecutivo.

Indicada pela oitava vez e pelo sexto ano consecutivo como uma das empresas mais sustentáveis do setor de energia pelo *Guia Exame de Sustentabilidade*.



Reconhecida, pelo segundo ano consecutivo, como uma das 150 melhores empresas para se trabalhar, em pesquisa promovida pela revista *Você S.A.*

Campeã no setor elétrico do *Guia Exame Mulheres na Liderança*, por promover a igualdade de gênero.



Eleita a empresa de energia mais inovadora pelo anuário Valor Inovação Brasil, do jornal *Valor Econômico*.



A Fiesp reconheceu a Eletropaulo com o Prêmio de Mérito Ambiental na categoria Destaque em Responsabilidade Socioambiental, pelo projeto Eletropaulo nas Escolas.



Qualificação Ouro no Programa Brasileiro GHG Protocol pela transparência e assegurar do inventário de emissões de gases de efeito estufa.

Quinta posição no prêmio promovido pela NAFA Institute e Instituto Parar pelas práticas de Gestão de Frota.



Reconhecida com o Troféu Prata, no Prêmio Smart 2017, na categoria Inovação em Relacionamento pelo projeto de atualização no sistema de relacionamento com clientes.

Empreendedora do Ano na categoria Sustentabilidade do Prêmio EY com o Programa Transformação de Consumidores em Clientes.



Entre os três finalistas do Prêmio Nacional de Inovação, na categoria Inovação Organizacional. A premiação é da Confederação Nacional da Indústria (CNI) e do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae).

Sétimo lugar entre as 20 empresas mais inovadoras do Brasil, de acordo com o Prêmio Best Innovator.



Eleita, pelo quarto ano consecutivo, entre as Empresas que Melhor se Comunicam com Jornalistas, na categoria Energia Elétrica, a partir dos votos de mais de 25 mil jornalistas de todo o Brasil. A premiação é organizada pelo Centro de Estudos da Comunicação (Cecom).



Governança corporativa

Em 12 de setembro de 2017, foi aprovada, em Assembleia Geral Extraordinária, a conversão da totalidade das ações preferenciais em ações ordinárias e a migração da Companhia para o segmento especial da B3 denominado Novo Mercado. A deliberação que aprovou a conversão das ações foi ratificada por 60,36% dos acionistas preferencialistas da Companhia em Assembleia Especial de acionistas preferencialistas realizada na mesma data.

Os acionistas titulares de ações preferenciais da Companhia que não compareceram, se abstiveram de votar ou votaram contra a conversão das ações, tiveram a prerrogativa de exercer o direito de retirada. O período para exercício do direito de retirada iniciou-se em 29 de setembro de 2017 e foi encerrado em 30 de outubro de 2017. Durante esse prazo, 359 acionistas titulares de 3.058.154 ações preferenciais de emissão da Companhia, correspondentes a 2,7% das ações preferenciais, optaram pelo exercício do direito de retirada. O valor de direito de retirada a esses acionistas foi calculado com base no patrimônio líquido da Companhia em 31 de dezembro de 2016 (R\$ 16,10 por ação), totalizando o montante de R\$ 49,2 milhões que foram pagos em nove de novembro de 2017.

Em 27 de novembro de 2017, a totalidade das ações preferenciais da Companhia foi convertida em ações ordinárias, na proporção de uma ação preferencial para cada ação ordinária, e passaram a ser negociadas, a partir dessa data, no Novo Mercado da B3, sob o código ELPL3.

Com a efetivação da migração para o Novo Mercado, a Companhia deixou de ser controlada pela The AES Corporation, e o Acordo de Acionistas, celebrado em 30 de dezembro de 2016, entre a The AES Corporation, AES Holdings Brasil Ltda. e o BNDES Participações S.A. – BNDESPar foi extinto. Em Assembleia Geral Extraordinária realizada em dois de janeiro de 2018, o Conselho de Administração foi adaptado à nova estrutura acionária, passando a ser composto por nove membros, sem suplentes.

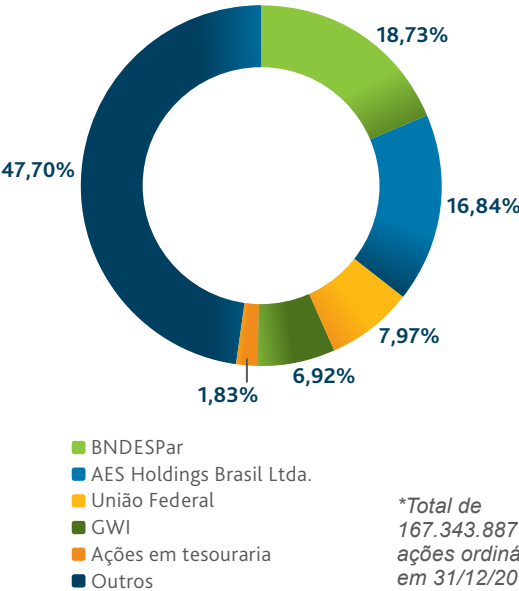
Essa mudança representa uma importante transformação no modelo de governança corporativa da Companhia e mais um passo no Plano Estratégico de Criação de Valor. A migração da Eletropaulo ao Novo Mercado teve por objetivos principais: (i) fortalecer a governança corporativa; (ii) aumentar a capacidade de investimento, facilitando acesso ao mercado de capitais e possibilitando a redução do



custo de capital; e (iii) potencializar a liquidez das ações negociadas publicamente pela Companhia, por meio da consolidação da negociação dos valores mobiliários exclusivamente em ações ordinárias, aumentando também a atratividade para novos investidores.

Após a migração para o Novo Mercado, o Comitê de Auditoria, o Comitê de Partes Relacionadas e o Comitê de Remuneração e Pessoas, se tornaram estatutários. Todos os comitês foram criados com o objetivo de assessorar o Conselho de Administração da Companhia nas tratativas de temas relevantes e contam com a participação de conselheiros independentes.

Composição acionária da Eletropaulo após a migração para o Novo Mercado*



Estrutura de governança

O Conselho de Administração é o órgão colegiado da administração cujos membros são indicados pelos acionistas e atua no interesse da Eletropaulo, sendo responsável por fixar a orientação geral dos negócios da Companhia, definindo sua missão, seus objetivos estratégicos e diretrizes, bem como eleger os membros da Diretoria Executiva e fiscalizar a gestão dos diretores, dentre outras atividades definidas em lei e no Estatuto Social da Companhia.

Os membros do Conselho de Administração são eleitos por Assembleia Geral, com mandato unificado de dois anos, podendo haver reeleição. Composto por nove membros, deve contemplar no mínimo 2 ou 20% de conselheiros independentes e nossos colaboradores têm o direito de eleger um dos membros.

COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	
Alexandre Meduneckas	Conselheiro (indicado pelos colaboradores)
Ana Marta Horto Veloso	Conselheiro – Membro Independente
Ana Maria Loureiro Recart	Conselheiro – Membro Independente
Britaldo Pedrosa Soares	Presidente do Conselho de Administração
Erik da Costa Breyer	Conselheiro – Membro Independente
Fernando Quintana Merino	Conselheiro
Jerson Kelman	Conselheiro – Membro Independente
Julian Jose Nebreda Marquez	Vice-Presidente do Conselho de Administração
Marcelo Gasparino da Silva	Conselheiro – Membro Independente

Compete à Diretoria Executiva desempenhar suas funções de acordo com o objeto social da Eletropaulo e assegurar a condução normal de seus negócios e operações com estrita observância do Estatuto Social e das deliberações tomadas pelas assembleias gerais de acionistas e pelo Conselho de Administração.

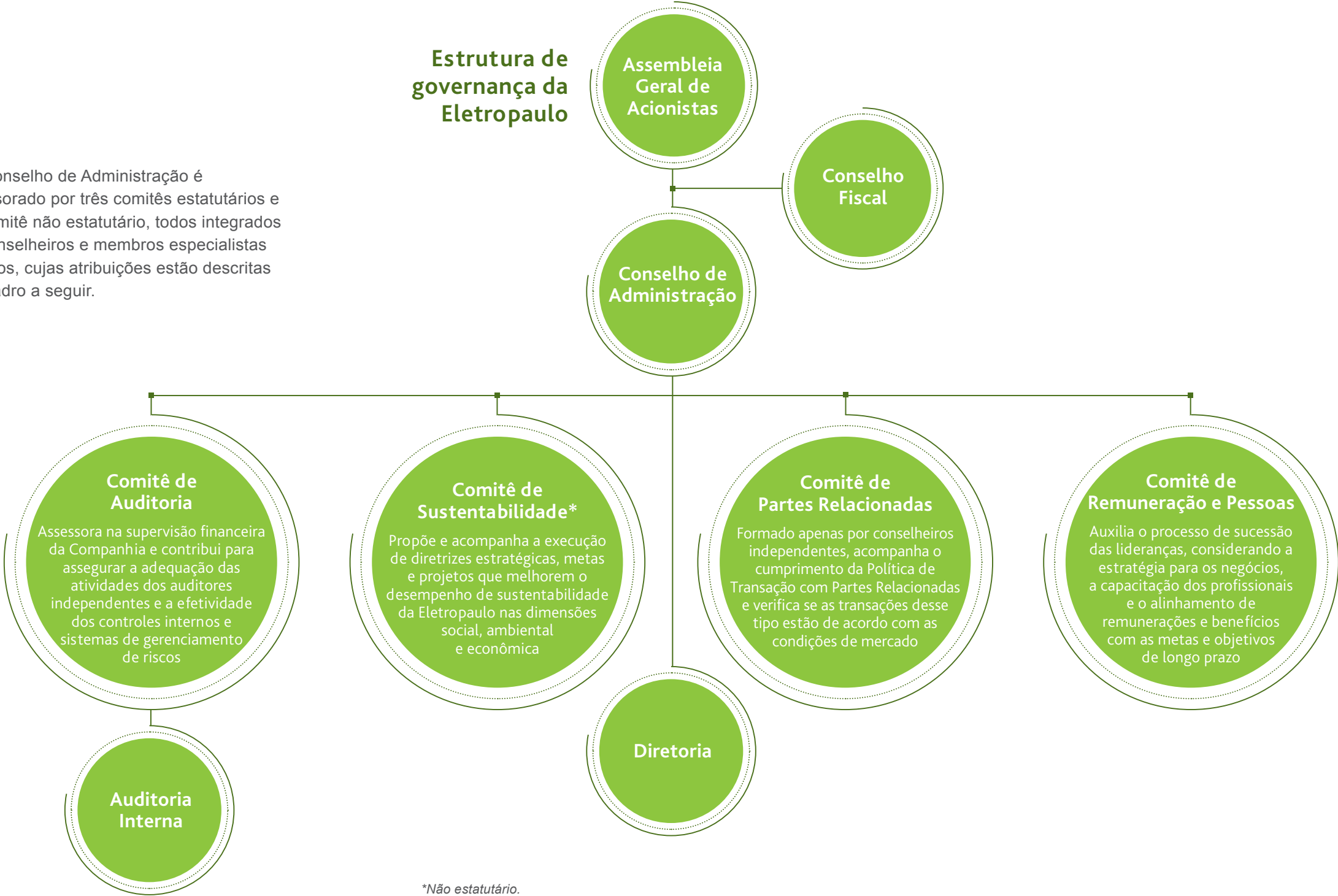
A Diretoria Executiva é composta por cinco membros, todos de dedicação exclusiva à Companhia e com mandatos de três anos, sendo permitida a reeleição. Todos os cinco diretores executivos têm mandato até 31 de março de 2019, e seus currículos estão disponíveis no site da Eletropaulo, na seção Relações com Investidores.

Nossa estrutura de governança conta, ainda, com o Conselho Fiscal, composto por cinco membros efetivos e cinco membros suplentes. O órgão fiscaliza os atos dos administradores e verifica o cumprimento dos seus deveres legais e estatutários.

COMPOSIÇÃO DA DIRETORIA EXECUTIVA	
Charles Lenzi	Presidente
Marcelo Antonio de Jesus	Diretor Vice-Presidente de Finanças e Relações com Investidores
Pedro de Freitas Almeida Bueno Vieira	Diretor Vice-Presidente de Assuntos Legais, Compliance e Auditoria Interna
Sidney Simonaggio	Diretor-Vice Presidente de Relações Externas
Artur Manuel Tavares Resende	Diretor Vice-Presidente de Operações

COMPOSIÇÃO DO CONSELHO FISCAL	
Alberto Irazê Ribeiro	Conselheiro Suplente
José Luiz Barbosa Netto	Conselheiro Suplente
Karen Sanchez Guimarães	Conselheiro
Maria Carmen Westerlund Montera	Conselheiro Suplente
Mario Daud Filho	Conselheiro
Mário Shinzato	Conselheiro
Newton Akira Fukumitsu	Conselheiro Suplente
Raimundo Cláudio Batista	Conselheiro
Wilton de Medeiros Daher	Conselheiro

O Conselho de Administração é assessorado por três comitês estatutários e um comitê não estatutário, todos integrados por conselheiros e membros especialistas externos, cujas atribuições estão descritas no quadro a seguir.



Conduta ética

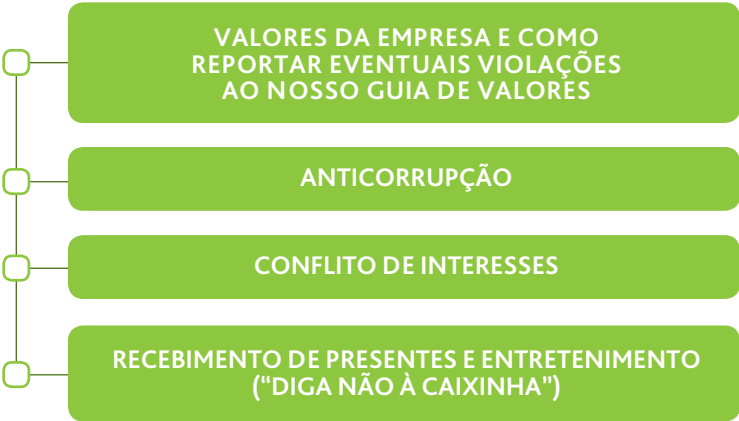
A Eletropaulo está comprometida em manter a transparência e a ética em suas relações – sejam elas com fornecedores, parceiros comerciais, clientes, acionistas, colaboradores ou com as comunidades onde atua. Para tanto, seguimos as nossas normas internas de conduta, como nosso Guia de Valores, bem como as leis, regulamentações e diretrizes que governam o nosso trabalho, incluindo, entre outras, a legislação anticorrupção brasileira (Lei 12.846/13).

Entre as atividades desempenhadas pela área de Compliance está o Compliance Contratual, processo de avaliação de riscos de terceiros por meio da realização de *due diligence* antes de firmar ou renovar uma contratação. O processo classifica as operações em níveis de risco (baixo ou alto), de acordo com o objeto da contratação.

As contratações são classificadas considerando o valor da negociação, o histórico reputacional do parceiro e o escopo dos serviços a serem prestados. As contratações de serviços que, por exemplo, possuam qualquer interação, direta ou indireta, com órgãos e funcionários públicos ou estabeleçam, na sua forma de pagamento, uma taxa de êxito (*success fee*), são analisadas sempre como alto risco, possuindo um grau de análise mais profundo e a aprovação é feita pelo Vice-Presidente de Assuntos Legais, Auditoria e Compliance. Os sistemas de *compliance* são monitorados pelo Comitê de Auditoria, a fim de garantir sua efetividade e o

cumprimento das leis, dos regulamentos internos e externos. Leia mais na página 15.

Além disso, também realizamos treinamentos, presenciais e on-line, para reforçar os temas relacionados à gestão de *compliance* e fortalecer os padrões éticos da Companhia. Os treinamentos abrangem colaboradores de todas as áreas e níveis hierárquicos, incluindo membros da administração. Em 2017, foram realizadas sessões de treinamentos sobre temas como:



Além dos treinamentos mencionados, também reforçamos os valores da Companhia por meio de eventos como o “Multiplicadores de Ética” (no qual o colaborador é incentivado a discutir dilemas éticos que podem ocorrer no seu dia a dia) e o “Dia Mundial da Ética” (o qual destaca o tema durante um dia, com palestras e ações para os colaboradores). Também atuamos com comunicados em parceria com a área de comunicação da Companhia.



A Eletropaulo também tem um canal confidencial de comunicação aberto ao público interno e externo, disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, em idioma local, para consultas e denúncias. O relator pode se identificar ou se manter anônimo.

O sigilo é assegurado e todas as informações são tratadas com confidencialidade. A recepção das manifestações é feita por uma empresa terceirizada para garantir total isenção no acolhimento de toda e qualquer manifestação. Todas as manifestações são averiguadas e uma resposta é dada ao relator, bem como as ações apropriadas são tomadas pela empresa com base nas conclusões das investigações.



Gestão da sustentabilidade

A sustentabilidade é um dos vetores de crescimento da Eletropaulo, apoiada na melhoria da qualidade do serviço, no aumento da satisfação dos clientes, no engajamento e desenvolvimento dos nossos colaboradores e no retorno total aos acionistas. Temos o compromisso de incorporar os princípios e as práticas da sustentabilidade empresarial em nossa cultura corporativa e na gestão dos negócios, levando em conta o equilíbrio entre aspectos econômicos, sociais e ambientais no planejamento e na tomada de decisão em curto, médio e longo prazos.

Para dar suporte a esse compromisso, nossa Política de Sustentabilidade direciona a maneira como (i) promovemos a inovação, (ii) asseguramos a eficiência na operação dos ativos e (iii) reduzimos os riscos associados às nossas atividades. A Política de Sustentabilidade foi revisada em 2017 e está disponível a todos os interessados em nosso **site de Relações com Investidores**.

Dentro da nossa estrutura de governança corporativa, o Comitê de Sustentabilidade tem a missão de assessorar o Conselho de Administração na integração da sustentabilidade no processo de gestão. O órgão, reestruturado em 2017, propõe a estratégia, as metas e também acompanha a execução dos projetos que melhorem o desempenho de sustentabilidade da Companhia, considerando os impactos e benefícios nas dimensões social, econômica e ambiental.

Alinhados às principais demandas e tendências globais, estruturamos em 2017 o Subcomitê de Mudanças Climáticas e a Comissão de Diversidade, formados por equipes multidisciplinares de colaboradores da Eletropaulo (leia mais nas páginas 51 e 45, respectivamente).

No âmbito da Diretoria, contamos com profissionais com experiência reconhecida e capacitação para desenvolver os projetos e iniciativas que aprimoram, continuamente, a integração da sustentabilidade às nossas operações e promovem a geração de valor de forma sustentável em nosso modelo de negócio. Também contamos, em 2017, com a parceria do Instituto AES para o gerenciamento de parte dos investimentos sociais, realizados com foco no desenvolvimento das comunidades, nos municípios em que estamos presentes.

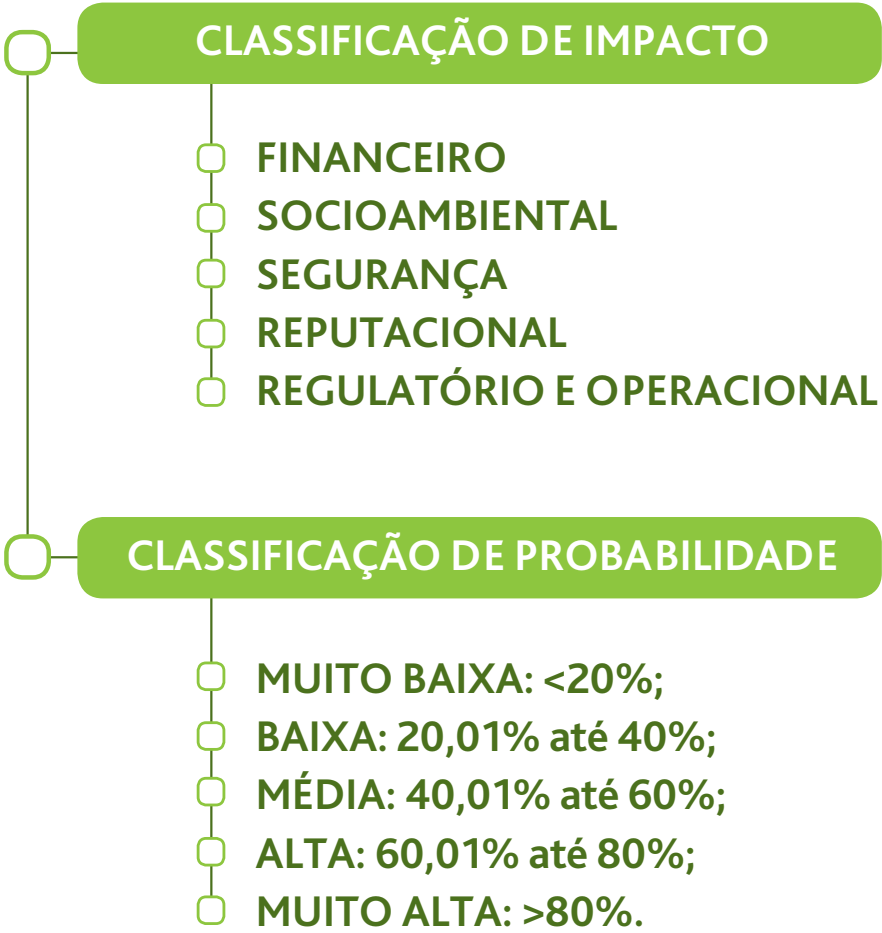
Contamos com estruturas na governança e na administração da Companhia para garantir a integração da sustentabilidade à estratégia, às metas e às práticas de gestão

Gestão de riscos

Identificamos, avaliamos e monitoramos os riscos que podem ter impacto sobre os nossos negócios de maneira contínua e estruturada. A fim de proteger a nossa capacidade de geração de valor, a Companhia segue as diretrizes da Política de Gestão de Riscos, aprovada pelo Conselho de Administração e disponível a todos os interessados em nosso **site de Relações com Investidores**. A Política foi elaborada tendo como referência as melhores práticas de mercado e seguindo padrões internacionais do Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) – Enterprise Risk Management (ERM) e da norma ISO 31.000.

O processo para identificação e avaliação dos riscos corporativos, bem como a mensuração de seus possíveis impactos, foi revisado em 2017 com o objetivo de aprimorar a nossa governança sobre o tema. Com apoio de uma consultoria externa, conduzimos um projeto dividido em duas fases. Na primeira, realizamos um diagnóstico do nível de maturidade da estrutura de gestão e práticas adotadas. Em seguida, definimos uma nova metodologia para avaliar os riscos prioritários e identificar as medidas de mitigação.

Para classificar o potencial de impacto e a probabilidade de ocorrência dos riscos, utilizamos critérios quantitativos e qualitativos, a saber:



Como resultado da avaliação dos riscos, sugerimos uma matriz com *rating* dos riscos, que subsidia a decisão do Conselho de Administração e da Diretoria com relação às ações necessárias para a mitigação e controle. O Comitê de Gestão de Riscos, formado pela Diretoria Executiva, supervisiona esse processo. O Comitê de Auditoria acompanha o gerenciamento dos riscos e subsidia a tomada de decisão do Conselho de Administração.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A estrutura de gestão dos riscos corporativos conta com a área de Gestão de Riscos, liderada pelo Vice-Presidente de Finanças e Relações com os Investidores (CFO) e responsável por acompanhar o modelo de gestão de riscos e assegurar que seja executado conforme a metodologia definida.

A área de Gestão de Riscos é responsável por disseminar a cultura de avaliação de risco, analisar o grau de exposição ao risco da Eletropaulo, definir padrões a serem seguidos, supervisionar e controlar relatórios e definir gestores de riscos nas áreas de negócio.

O Conselho de Administração é responsável por deliberar sobre as questões estratégicas de gestão de riscos, incluindo aprovar e avaliar a Política de Gestão de Riscos e o modelo de gestão de riscos adotado. Trimestralmente, os riscos prioritários são levados a reuniões do Conselho de Administração, Conselho Fiscal e Comitê de Auditoria.

A Diretoria Executiva deve assegurar a avaliação dos planos de ação recomendados pelo Conselho de Administração para a mitigação dos riscos. Também deve fornecer, em bases periódicas, sua percepção em relação aos riscos tangíveis e intangíveis aos quais suas respectivas áreas de negócios estão expostas.

O Comitê de Gestão de Riscos é composto por membros da Diretoria Executiva da Companhia, com o principal objetivo de supervisionar e monitorar o processo reportado pela área de Gestão de Riscos. As reuniões do Comitê de Riscos ocorrem mensalmente e nelas são avaliados e validados os modelos de gestão de risco, o portfólio e os riscos relevantes da Companhia, bem como a aprovação de metas e ações e a priorização de recursos para mitigação.

Cabe ao Conselho Fiscal e ao Comitê de Auditoria acompanharem a avaliação dos riscos da Companhia, bem como discutir periodicamente com a Administração sua percepção quanto aos riscos tangíveis e intangíveis identificados.

O Comitê de Auditoria tem o objetivo de monitorar o cumprimento das leis e regulamentos e a efetividade dos sistemas de *compliance*, monitorar os aspectos de ética e conduta, incluindo a efetividade do Código de Conduta e do canal de denúncias da Companhia, as políticas e atividades de prevenção, investigação e apuração de eventuais casos de fraudes.

A área de Controles Internos, por sua vez, atua na definição de atividades de controle para garantir o cumprimento das diretrizes voltadas para mitigação dos riscos.

A Auditoria Interna atua como área independente para avaliação dos processos e controles internos da Companhia, bem como avalia o cumprimento das políticas, normas e procedimentos internos.

CONTROLES INTERNOS

A Companhia possui uma matriz de controles para os principais processos de negócio, tendo como referência o Modelo COSO (Comitê

das Organizações Patrocinadoras), que visa atender às exigências da legislação brasileira e às normas regulatórias do setor elétrico. Um dos objetivos dessa matriz é implementar controles que mitiguem o risco de fraude que impacte nos resultados financeiros da Companhia e garantir o adequado reporte das Demonstrações Financeiras. Para 2018, com a migração da Eletropaulo para o Novo Mercado, a Companhia irá reavaliar a atual Matriz de Controles, visando aprimorá-la às atuais necessidades.



Categorias de risco monitoradas pela Eletropaulo



■ RISCO DE MERCADO

Relacionado à possibilidade de perdas em posições financeiras e físicas devido ao comportamento de fatores de mercado como preços, taxas de juros, taxas de câmbio, índices de inflação etc.



■ RISCO DE CRÉDITO/CONTRAPARTE

Relacionado à possibilidade de perdas devido à inadimplência de terceiros.



■ RISCO DE LIQUIDEZ

Pode ser relacionado a dois fatores. O primeiro decorre do risco de liquidez de *funding* ou de fluxo de caixa que acontece com a dificuldade de cumprir com obrigações contratadas em datas previstas. O segundo decorre do risco de liquidez do ativo no mercado no qual a transação pode não ocorrer devido à ausência ou escassez de contraparte.



■ RISCO REGULATÓRIO E LEGAL

Relacionado à possibilidade de perdas decorrentes de novas regras promulgadas, penalidades ou indenizações resultantes de ações de órgãos de supervisão e controle, bem como perdas decorrentes de decisão desfavorável em processos judiciais ou administrativos.



■ RISCO OPERACIONAL

Decorrente da falta de consistência e adequação dos sistemas de informação, processamentos e controles das operações.



■ RISCO AMBIENTAL

Relacionado à possibilidade de danos ambientais devido à intervenção humana no meio ambiente.



■ RISCO DE REPUTAÇÃO E IMAGEM

Relacionado à possibilidade de perdas decorrentes de impacto negativo na imagem da Companhia, junto aos nossos *stakeholders*, em razão de publicidade negativa, verdadeira ou não.



■ OUTROS RISCOS FINANCEIROS

Riscos de natureza financeira que podem ter origem contábil, atuarial, fiscal etc.

Inovação

Na Eletropaulo, a inovação faz parte da estratégia da Companhia e contribui para gerar valor para o negócio, promover interações mais inteligentes com o cliente e formas mais eficientes de operar. Para isso, nosso Programa de Inovação foi reestruturado para fomentar a criatividade, a disciplina na execução e a conectividade entre as diversas iniciativas da Companhia. Entre os objetivos desse programa podemos destacar o desenvolvimento de soluções para a transformação digital por meio da automatização dos processos, de soluções com *analytics* (sistemas que analisam grandes conjuntos de dados para subsidiar e agilizar a tomada de decisões estratégicas) mobilidade e

gestão da produtividade, além da robotização, inteligência artificial e outros.

Em 2017, um dos destaques da nossa estratégia de inovação foi a presença da Companhia no Cubo Coworking, centro de empreendedorismo e tecnologia que apoia o desenvolvimento de *startups* brasileiras, com o objetivo de termos um espaço inspirador e adequado para estreitar relacionamentos e proporcionar diálogos sobre inovação. Ao longo do ano, desafios das áreas administrativas e operacionais da Eletropaulo foram apresentados a diferentes empreendedores em busca de ideias e novas formas de abordagem.

Nossos esforços para promover e acelerar a inovação, os investimentos em treinamentos e capacitações das equipes internas e a geração

PROGRAMA ACELERA

A busca por parcerias e projetos que possam viabilizar soluções inovadoras é uma importante frente da nossa estratégia de inovação. Nesse sentido, destacamos o Programa Acelera, uma iniciativa da Companhia para promover a aceleração de projetos em conjunto com *startups* e desenvolver novos serviços e tecnologias. Desenvolvido com o apoio da aceleradora Liga Ventures e do Senai, o Programa Acelera realiza inscrições para *startups* apresentarem projetos alinhados com a estratégia da Companhia. No último ano, a Companhia avaliou 233 projetos inscritos no Programa. As *startups* selecionadas passaram pelo processo de aceleração e implementação das soluções apresentadas. Um dos principais diferenciais dessa iniciativa é o fato de ela ser financiada com os recursos de P&D (Pesquisa e Desenvolvimento) que dispomos anualmente, conforme a regulamentação do setor. A Eletropaulo não tem participação no capital societário das empresas, em conformidade com a legislação. O objetivo é gerar valor para a Companhia por meio da inclusão em nosso portfólio das inovações que serão desenvolvidas.

de novos negócios têm sido cada vez mais reconhecidos pelo mercado e por especialistas. Em 2017, fomos eleitos a Companhia mais inovadora do setor elétrico no prêmio Valor Inovação Brasil, do jornal *Valor Econômico*. Também fomos um dos três finalistas do Prêmio Nacional de Inovação, na categoria Inovação Organizacional. O prêmio é uma iniciativa da Confederação Nacional da Indústria (CNI) e do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas

Empresas (Sebrae). A Eletropaulo também ocupou a sétima colocação no *ranking* das 20 empresas mais inovadoras do Brasil segundo o Prêmio Best Innovator, que é concedido pela consultoria internacional A.T. Kearney desde 2003, em nível global, e desde 2010, no Brasil. Entre as iniciativas que se destacaram, estão o projeto Smart Grid, a aceleração de projetos de *startups* e o nosso espaço no Cubo Coworking utilizado em 2017.

AÇÕES ALINHADAS AOS ODS



Nossos investimentos em pesquisa e desenvolvimento fortalecem a capacidade tecnológica e de pesquisa no setor de distribuição de energia brasileiro. As inovações que trazemos desses esforços, como as Redes Inteligentes, também contribuem para a organização sustentável das cidades, otimizando o consumo de recursos naturais.



ELETROPAULO AVANÇA EM PROJETO DE REDES INTELIGENTES

As redes inteligentes (também conhecidas como *smart grids*) representam um significativo avanço tecnológico nos sistemas de distribuição de energia elétrica. Com a utilização de tecnologias modernas e inovadoras, sistemas de gestão e operação das redes mais robustos e confiáveis, e ferramentas de análises de dados já existentes no Centro de Operações da Eletropaulo, estamos avançando na construção de um novo modelo de relacionamento entre a distribuidora e os clientes.

Em 2017, houve ainda a ampliação da automatização da rede de distribuição, por meio da instalação de equipamentos inteligentes. Instalamos detectores de falta de energia, religadores automáticos e equipamentos de *self-healing*, que possibilitam manobras remotas para a reconfiguração da rede de distribuição em casos de falta de energia (leia mais na página 34).

Até agora, nosso investimento no projeto de redes inteligentes já totaliza R\$ 57,2 milhões. Depois de finalizada, a iniciativa proporcionará redução de custos operacionais e de perdas com fraudes. Os clientes terão mais qualidade no serviço de distribuição de energia, mais informações e novas funcionalidades no Portal do Cliente, que está em construção. Assim, geramos valor para a Eletropaulo ao mesmo tempo em que aumentamos a satisfação e a qualidade do serviço em nossa área de atuação.

3.754
novos medidores
instalados

**Self-healing
autônomo**
em operação na região
de Vargem Grande e
em 4 circuitos na
região de
Barueri

65
roteadores
instalados em campo para
viabilizar a comunicação
dos medidores com a
central de medição

240
conjuntos
de balanço instalados
para auxiliar as operações
de sinalização de falta
de energia e perdas
comerciais

CIDADE INTELIGENTE

Nosso projeto de Smart Grid está em desenvolvimento no município de Barueri, em São Paulo, e com aplicação de recursos do programa de pesquisa e desenvolvimento da Eletropaulo (P&D). Lançado em 2013, o projeto está agora na fase de instalação dos novos medidores inteligentes, em imóveis residenciais e comerciais. Os medidores estão equipados com sistemas redundantes de comunicação com a central de operações da Eletropaulo, garantindo a operacionalidade do

sistema. Cerca de 62 mil clientes serão beneficiados direta e indiretamente, a partir de 2019, com as novas tecnologias.

Os novos medidores permitirão, entre outros benefícios, acompanhar o consumo de energia em tempo real e contabilizar o excedente de energia gerado por sistemas próprios de geração, caso o cliente tenha essa opção em sua instalação.

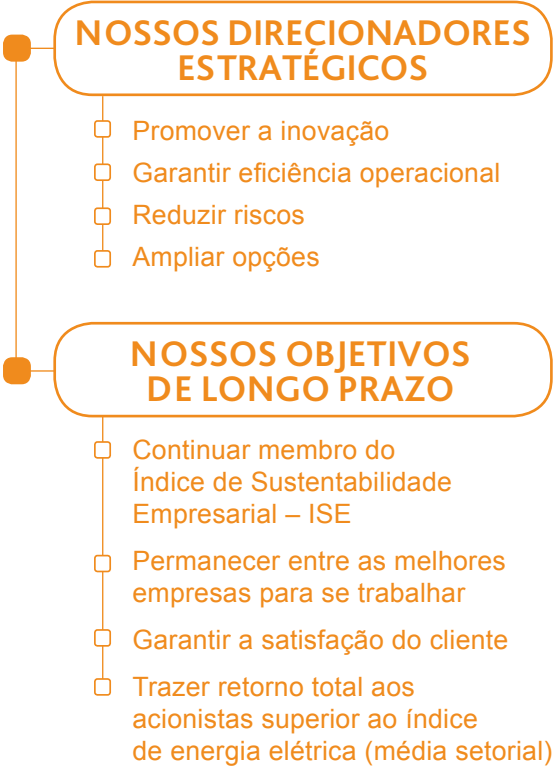


Criação de valor



Nossa estratégia

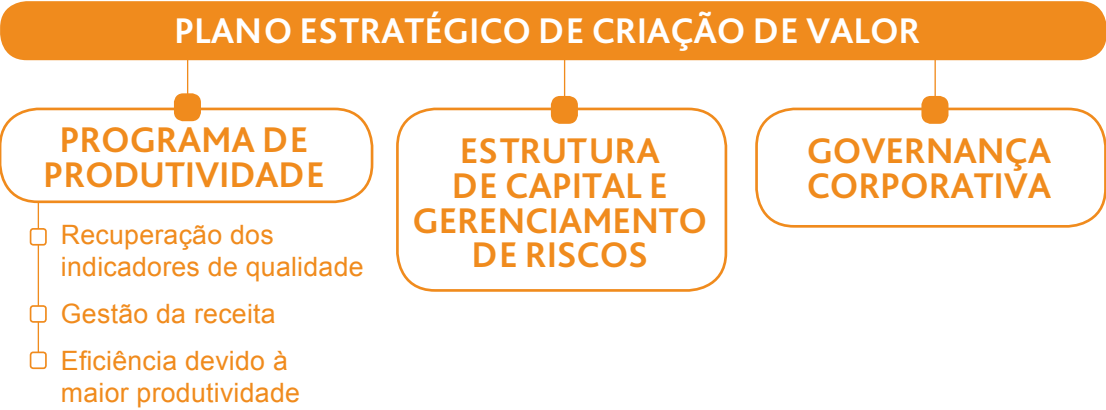
A estratégia da Eletropaulo está orientada por uma missão que visa a promover o bem-estar e o desenvolvimento socioeconômico com o fornecimento seguro, sustentável e confiável de soluções de energia. A visão é ter o reconhecimento dos nossos clientes e acionistas por sermos seu principal parceiro na busca por soluções inovadoras de energia de forma segura, sustentável, confiável e acessível.



Por meio da inovação, da eficiência operacional e de uma gestão que reduz os riscos e busca ampliar opções para os negócios, buscamos atingir nossos objetivos estratégicos traçados para um horizonte de até cinco anos (2018-2022). Queremos seguir compondo o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3; permanecer entre as melhores empresas para se trabalhar; garantir a satisfação do cliente e trazer retorno total aos acionistas acima do índice de energia elétrica (média setorial).

Nossas lideranças estão comprometidas com a disseminação do Planejamento Estratégico Sustentável para todos os colaboradores, assim como o engajamento de nossas equipes em torno dos projetos que viabilizarão o alcance das metas estabelecidas. Uma das principais ferramentas que possuímos para isso são as visitas do Diretor Presidente e demais líderes às unidades para diálogos abertos com os profissionais a respeito da nossa estratégia de crescimento.

Com essa forma de atuação, promovemos o crescimento de nossos negócios potencializando os impactos positivos e a geração de valor de nossas atividades e serviços.



Criação de Valor

Nosso Plano Estratégico de Criação de Valor é alicerçado em três importantes iniciativas que, juntas, garantem o alcance dos objetivos da Companhia e agregam resultados positivos para nossos principais públicos de relacionamento.

Dentre essas iniciativas, o Programa de Produtividade possibilitou, em 2017, uma redução dos nossos custos operacionais* de R\$ 203 milhões em relação ao ano anterior, um desempenho 1,5% acima do projetado para o período. Investimos R\$ 1 bilhão em modernização da rede e na qualidade do serviço prestado, o que também contribuiu para atingirmos um Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida (ISQP) de 74,9% (aumento de 0,2 ponto percentual em relação ao ano anterior). Entre 2018 e 2022 serão investidos R\$ 4,9 bilhões em nossas operações incluindo recursos próprios e de terceiros. Esse é o maior nível de investimento

já realizado pela Companhia em eficiência e melhoria da qualidade dos serviços.

Na frente de gestão de riscos, a Companhia direcionou esforços bem-sucedidos que reduziram a sobrecontratação de energia, bem como aprovou, em março de 2018, acordo com a Eletrobras para encerramento de disputa judicial.

No que tange à governança corporativa, concluímos em 2017 a migração da Eletropaulo para o segmento Novo Mercado, da B3 (leia mais na página 10). Com essa mudança, elevamos o patamar de nossa governança corporativa, melhorando a relação com nossos acionistas e a nossa capacidade de geração de valor.

*Os valores são em termos reais, ponderados pela alíquota efetiva mensal (IPCA em relação aos custos de pessoal e IGP-M para demais custos), em comparação com o resultado de 2016, excluindo as despesas com fundo de pensão e o impacto do reconhecimento, em dezembro, dos valores decorrentes do acordo com Eletrobras (R\$ 9,2 milhões).

Modelo de criação de valor

Para informar nossos públicos sobre nossa forma de gestão e de atuação, nos dedicamos sempre a evoluir nos modelos de prestação de contas, mantendo a transparência como uma de nossas diretrizes. Um dos principais avanços nesse processo foi a aplicação dos princípios de Relato Integrado e a construção conjunta, envolvendo colaboradores de diferentes áreas da companhia, do modelo de criação de valor da Eletropaulo. Nosso objetivo é demonstrar, a todos os públicos de relacionamento, como transformamos insumos e criamos valor nos diferentes tipos de capitais (financeiro, humano, intelectual, social e de relacionamento, manufaturado e natural).

1

Recebemos energia do Sistema Interligado Nacional (SIN) para distribuí-la na área de concessão com eficiência nas operações



- 156 subestações
- 39,2 mil km de rede de distribuição aérea
- 2,3 mil km de rede de distribuição subterrânea



2

Atuamos com excelência nas práticas de expansão, operação e manutenção da rede, prezando pela segurança de todos e minimizando impactos ambientais negativos



EFICIÊNCIA E QUALIDADE

- 25% de redução no DEC* e 10% de redução no FEC*
- R\$ 57,2 milhões investidos em redes inteligentes
- 5,3 mil religadores automáticos instalados
- 2,4 mil sistemas de self healing implementados

*DEC e FEC são as siglas para Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora e Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora, respectivamente.

- Redução de 12 mil toneladas de CO₂e em nossas atividades
- 71% dos resíduos em 2017 foram reciclados, recuperados ou reutilizados
- Zero acidente fatal com colaboradores próprios e contratados
- R\$ 19,3 milhões investidos em P&D



3

Entregamos conforto e bem-estar por meio da nossa energia a consumidores, impulsionando negócios e histórias de vida

- 7,2 milhões de unidades consumidoras
- 65,5 mil famílias tiveram acesso à energia regularizada
- R\$ 57,7 milhões investidos no Programa de Eficiência Energética
- 442,7 mil famílias beneficiadas com tarifa social
- R\$ 785 mil de bônus nas faturas de energia beneficiaram 22,7 mil clientes pelo Recicle Mais, Pague Menos

4

Compartilhamos o valor gerado em nossas atividades com todos os nossos públicos



DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO DE 2017

- R\$ 7,3 milhões em impostos e encargos setoriais para o governo
- R\$ 1,2 milhão para colaboradores



- 478,6 mil beneficiados pelas ações desenvolvidas nas comunidades
- Entre as melhores empresas para se trabalhar (86% de satisfação no ambiente de trabalho)
- 74,9% no Índice de Satisfação da Qualidade Percebida (ISQP)



FINANCEIRO



NATURAL



MANUFATURADO



HUMANO



INTELLECTUAL



SOCIAL E RELACIONAMENTO

Públicos de relacionamento

A Eletropaulo promove o engajamento permanente dos seus públicos por meio do relacionamento cotidiano das diversas áreas da Companhia com seus *stakeholders*. Amparadas em uma matriz de relacionamento, nossas equipes garantem o diálogo transparente e a melhoria contínua de desempenho para atender às demandas e expectativas de colaboradores, acionistas, fornecedores, clientes, poder público, órgãos reguladores, imprensa, agentes do setor elétrico, sociedade civil organizada e comunidades.

A fim de sistematizar o contato com esses públicos, no segundo semestre de 2017 desenvolvemos uma plataforma on-line, de uso interno, para o gerenciamento do relacionamento com nossos *stakeholders*. Além de permitir a gestão do conhecimento e a formalização do histórico de contato com cada um desses indivíduos, essa plataforma disponibilizará em uma interface simples e amigável os níveis de interesse, influência e favorabilidade de cada indivíduo que tem relação com a Companhia sobre os temas-chave identificados. Com isso, a tomada de decisão para definir planos de ação e alinhar o posicionamento da Companhia ficará muito mais ágil e integrada.

Stakeholders da Eletropaulo



A agilidade no atendimento a demandas externas e a transparência na comunicação, premissas do nosso relacionamento com a sociedade, foram novamente reconhecidas. Pelo quarto ano consecutivo, a Eletropaulo recebeu o Prêmio Empresas que Melhor se Comunicam com Jornalistas, na categoria Energia Elétrica, a partir dos votos de mais de 25 mil jornalistas de todo o Brasil. A premiação é organizada pelo Centro de Estudos da Comunicação (Cecom).

DIÁLOGO LOCAL

Ao longo do ano, aprimoramos os mecanismos de engajamento com as prefeituras e câmaras de vereadores dos municípios em nossa área de concessão. Como esses órgãos são ao mesmo tempo clientes do setor público e mediadores de aspectos legais de nossa atuação, intensificamos a clareza na separação desses dois perfis de demandas.

Realizamos mais uma vez o Road Show, com reuniões em todos os municípios atendidos para apresentar os investimentos da Companhia e identificar oportunidades de melhorias. Também promovemos reuniões mensais com a prefeitura de São Paulo, alinhando expectativas e estratégias para o desenvolvimento da cidade, além de estreitarmos o relacionamento com todas as prefeituras da nossa área de concessão.

PARTE INTERESSADA	CANAIS DE ESCUTA	NECESSIDADE	EXPECTATIVA	REQUISITO
Acionistas e investidores	<ul style="list-style-type: none">• Xstrategy, Book Estratégico, Modelo Econômico Financeiro• Evento de Relações com Investidores• Canais de Relações com Investidores, como o site de Relações com Investidores	<ul style="list-style-type: none">• Credibilidade e confiança dos <i>stakeholders</i>• Mitigar riscos• Rentabilidade e retorno adequados	<ul style="list-style-type: none">• Trazer retorno total acima do índice de energia elétrica (média setorial)• Manter-se como membro do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE)	<ul style="list-style-type: none">• Manutenção da favorabilidade da imagem em patamares adequados• Atendimento à legislação/ compromissos assumidos• Bom desempenho na avaliação do ISE
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none">• Pesquisa de Clima• Comitê de Relações Sindicais	<ul style="list-style-type: none">• Desenvolvimento adequado às exigências da função• Conformidade e cumprimento dos acordos assumidos	<ul style="list-style-type: none">• Estar entre as melhores empresas para se trabalhar	<ul style="list-style-type: none">• Treinamento adequado• Reconhecimento e avanço na carreira• Atendimento do acordo coletivo• Condições justas de trabalho
Clientes	<ul style="list-style-type: none">• Encontro com Clientes• Ouvidoria• Conselho de Consumidores• Procon	<ul style="list-style-type: none">• Qualidade no fornecimento de energia• Preço justo• Facilidade de contato• Informações adequadas sobre produto e contas	<ul style="list-style-type: none">• Agilidade no reestabelecimento de energia• Fornecimento sem interrupção• Qualidade no atendimento	<ul style="list-style-type: none">• Atendimento adequado e balanceado• Adequação à diretriz tarifária• Atendimento ao limite regulatório• Solução de problemas• Acesso a informações sobre o produto
Órgãos reguladores, agentes do setor e Poder Público	<ul style="list-style-type: none">• Audiência Pública• Reuniões com ANEEL e ARSESP• Reuniões com representantes do Poder Público	<ul style="list-style-type: none">• Atendimento à regulação técnica, comercial, tributárias e ambientais	<ul style="list-style-type: none">• Melhoria contínua na qualidade do fornecimento• Parcerias em projetos públicos	<ul style="list-style-type: none">• Altos índices de aderência à regulação do setor• Desenvolvimento das comunidades
Fornecedores	<ul style="list-style-type: none">• Reuniões com fornecedores• Pesquisas e eventos	<ul style="list-style-type: none">• Cumprimento dos compromissos contratuais	<ul style="list-style-type: none">• Apoiar o desenvolvimento do fornecedor• Isonomia no relacionamento	<ul style="list-style-type: none">• Adoção de padrões reconhecidos• Cumprimento de requisitos contratuais• Oferta de oportunidades e contratos de longo prazo
Sociedade, comunidades e imprensa	<ul style="list-style-type: none">• Pesquisas de opinião• Líderes comunitários• ONGs e Procon• Canal de atendimento e relacionamento com jornalistas	<ul style="list-style-type: none">• Soluções sustentáveis ou boas práticas socioambientais• Acesso a informações de interesse público	<ul style="list-style-type: none">• Comunicação clara e ágil• Taxas de acidentes com a população• Índice de Desempenho da Área (IDAR) de Responsabilidade Social da Pesquisa Abradee de Satisfação do Cliente• Investimentos na qualidade dos serviços e em ações socioambientais	<ul style="list-style-type: none">• Transparência na comunicação• Atuação responsável da Companhia• Conduta ética• Responsabilidade socioambiental

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

Ao longo de 2017, avançamos no alinhamento da estratégia da Companhia frente aos desafios globais de sustentabilidade propostos pela ONU, por meio dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), que compõem a Agenda 2030. Com o apoio de uma consultoria especializada, engajamos gestores e colaboradores de diversas áreas da Companhia para avaliar como nossas ações e indicadores impactam cada um dos 17 ODS, e que estão destacados ao longo deste relatório. Em seguida, priorizamos nossos objetivos de acordo com a Matriz de ODS relevantes para o Setor Elétrico, desenvolvida em parceria com o escritório brasileiro do Pacto Global e outras distribuidoras de energia elétrica do País, considerando o quanto a atividade de distribuição de energia elétrica pode contribuir positiva ou negativamente para o cumprimento dos ODS, e de acordo com o plano de negócios da Companhia.





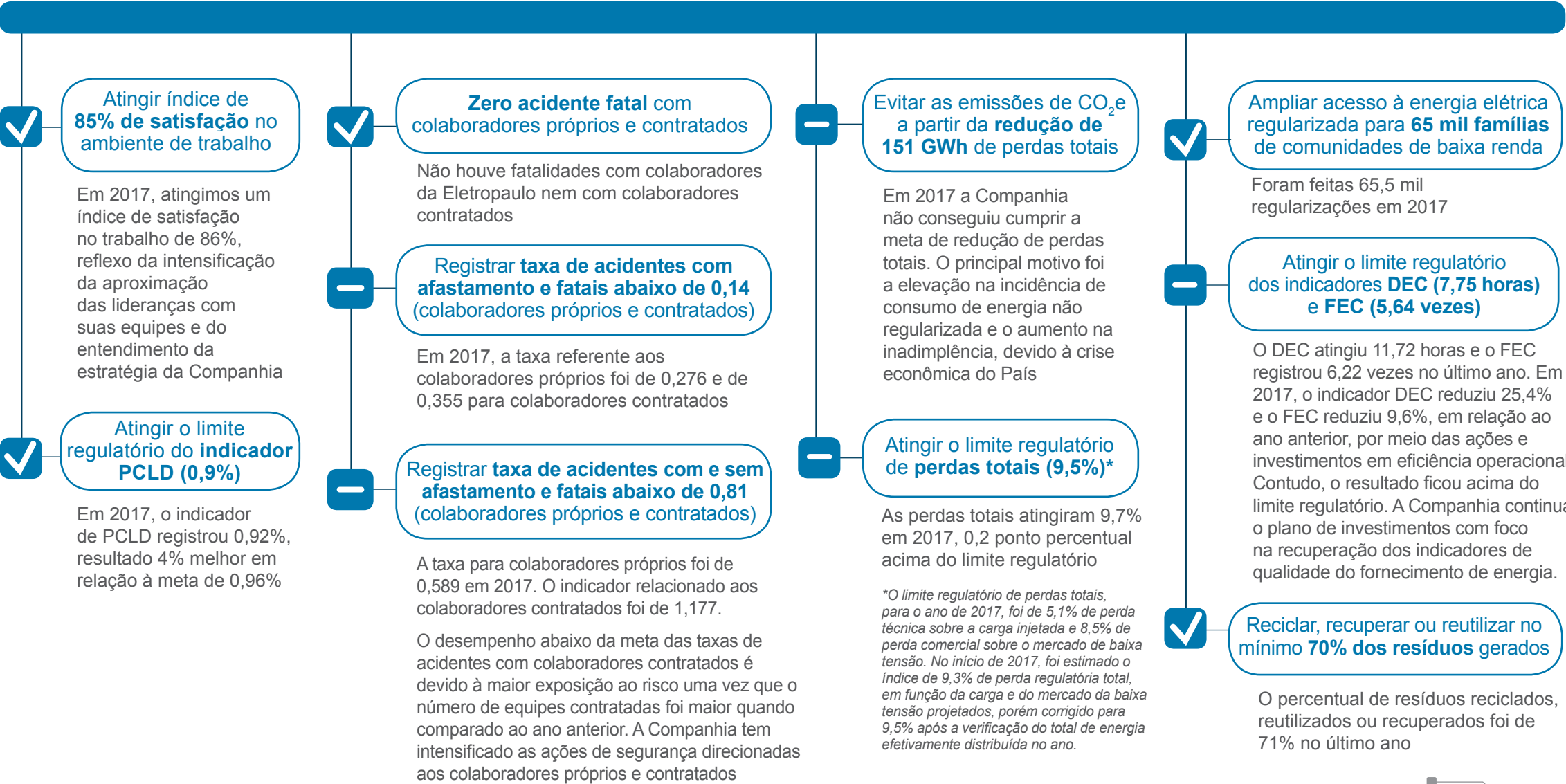
*Os valores são em termos reais, ponderados pela alíquota efetiva mensal (IPCA em relação aos custos de pessoal e IGP-M para demais custos), em comparação com o resultado de 2016, excluindo as despesas com fundo de pensão.



**Nosso
desempenho**

Metas e realizações 2017

Em nosso modelo de negócio também temos o compromisso com a transparência e a prestação de contas de nosso desempenho. A seguir, divulgamos aos nossos públicos os resultados alcançados em relação às metas que assumimos para nossos negócios em 2017.



Acionistas e investidores

Temos como objetivo trazer retorno total aos nossos acionistas, por meio de um modelo de negócio que garanta a satisfação dos clientes e a adaptação às externalidades que possam ter impacto sobre a capacidade de geração de valor da Companhia. O relacionamento com esses públicos é direcionado por meio da atuação da área de Relações com Investidores, que possui canais de comunicação específicos e disponibiliza, com agilidade, informações pertinentes sobre nosso desempenho, o mercado e o setor elétrico brasileiro.

Mercado

O mercado total da Eletropaulo somou 42.982,0 GWh em 2017, um aumento de 0,36% em relação ao ano anterior. O mercado cativo totalizou 32.776,4 GWh, em 2017, uma retração de 4,9% em relação a 2016. O consumo da classe residencial cresceu 1,0% e a comercial, 0,6%, ao passo que a industrial e as demais classes registraram retrações de 0,6% e de 0,8%, respectivamente.

Esse cenário é reflexo da evolução do número de unidades residenciais, cerca de 2% ao ano; do encerramento de unidades industriais, em decorrência da crise econômica; da migração de clientes para o Ambiente de Contratação Livre (ACL), que registrou um total de 1.190 unidades consumidoras na

área de concessão da Eletropaulo (+33% ante 2016) e uma redução de 2.044,0 GWh; do retorno de clientes ao Ambiente de Contratação Regulado (ACR) com o acréscimo de 14,7 GW; e de dias a mais na escala de faturamento entre classes (0,7 dia, ou +17,6 GWh). Quando ajustados esses fatores, o mercado cativo teria um crescimento de 0,9%. Já o mercado livre totalizou 10.205,6 GWh em 2017, um aumento de 22,0% comparado ao ano anterior.

REAJUSTE TARIFÁRIO

A tarifa de energia elétrica cobrada dos clientes, determinada de acordo com o contrato de concessão e a regulamentação estabelecida pela ANEEL, é reajustada da seguinte forma: (i) reajuste tarifário anual para correção econômico-financeira, (ii) revisão tarifária periódica (a cada quatro anos) para atualizar a base de cálculo que compõe a tarifa e (iii) revisão tarifária extraordinária que ocorre somente quando há observância de um significativo desequilíbrio econômico-financeiro. No último ano, a ANEEL homologou o reajuste tarifário anual, aplicado a partir de 4 de julho de 2017, de +5,57%, composto por +4,60% de reajuste econômico e +0,97% de componente financeiro. Após a retirada dos componentes financeiros aplicados ao Processo Tarifário de 2016, de 1,09%, o efeito médio percebido pelos consumidores foi de +4,48%.

CONSUMO (GWH)*	2017	2016	2015
Residencial	16.090,1	15.930,0	1,0%
Comercial	10.698,9	11.757,8	-9,0%
Industrial	3.343,9	4.055,5	-17,5%
Demais	2.643,5	2.720,3	-2,8%
Mercado cativo	32.776,4	34.463,6	-4,9%
Clientes livres	10.205,6	8.362,1	22,0%
Mercado total	42.982,0	42.825,7	0,4%

*Não inclui Consumo Próprio; Dados de 2016 consideram consumo dos serviços de condomínio na classe comercial.

CONSUMO TOTAL – INCLUSIVE CLIENTES LIVRES (GWH)*	2017	2016	2015
Residencial	16.090,1	15.930,0	1,0%
Comercial	14.261,3	14.177,4	0,6%
Industrial	8.610,7	8.664,3	-0,6%
Demais	4.019,8	4.054,0	-0,8%
Total	42.982,0	42.825,7	0,4%

*Não inclui Consumo Próprio; Dados de 2016 consideram consumo dos serviços de condomínio na classe comercial.

Ao ajustar as tarifas, a ANEEL divide os custos das concessionárias de distribuição entre (i) custos não gerenciáveis, ou Parcela A, e (ii) custos gerenciáveis, ou Parcela B. Na composição do último reajuste econômico de +4,60%, a Parcela A representou 4,39%, considerando a compra de energia, os encargos setoriais e o uso do sistema de transmissão de energia elétrica. Já a Parcela B, que inclui os custos de operação e manutenção do sistema de distribuição, a depreciação e o retorno dos investimentos dos ativos relacionados à concessão, representou 0,21% do reajuste econômico.

BALANÇO ENERGÉTICO

A Eletropaulo encerrou o ano de 2017 com um nível de contratação de energia equivalente a 103,5% da carga cativa, ou seja, dentro do limite estabelecido na legislação vigente (de 100% a 105%), resultado das iniciativas para redução da sobrecontratação, como renegociação bilateral com geradores de energia (98 acordos desde 2016) e a participação em 17 leilões do Mecanismo de Compensação de Sobras e Déficits.

ACORDO ELETROBRAS

Em linha com o Plano Estratégico de Criação de Valor, a Eletropaulo celebrou, em março de 2018, acordo com a Eletrobras visando encerrar a disputa judicial relacionada ao pagamento de saldo de empréstimo concedido em 1986 pela Eletrobras à empresa que foi cindida e deu origem à atual Eletropaulo e à Companhia de Transmissão de Energia Elétrica Paulista (CTEEP).

No âmbito desse acordo, a Companhia se comprometeu a desembolsar R\$ 1.500,0 milhões, com a finalidade de quitar o débito oriundo do processo judicial, ora em fase de liquidação, da seguinte forma: (i) R\$ 1.400,0 milhões em favor da Eletrobras; (ii) R\$ 100,0 milhões em relação à sucumbência aos advogados.

A eficácia do acordo ainda está sujeita ao trânsito em julgado da sua homologação judicial perante o Juízo da 5ª Vara Cível da Comarca do Rio de Janeiro, o que dará ensejo ao encerramento do processo judicial e contribuirá para a estratégia de recuperação de valor da Companhia.

ADITIVO AO CONTRATO DE CONCESSÃO

Conforme divulgado ao mercado em maio de 2017, a Companhia iniciou as negociações com a ANEEL relacionadas a um possível aditivo ao contrato concessão. Tal aditivo tratará de questões específicas da área de concessão, sendo que a Companhia acredita que poderá gerar valor para clientes, comunidade e acionistas.

Desempenho econômico-financeiro

A receita operacional bruta da Eletropaulo totalizou R\$ 21.661,4 milhões em 2017, um aumento de 5,6% quando comparada a 2016. A receita líquida, por sua vez, registrou crescimento de 12,9% no período, alcançando R\$ 13.168,5 milhões.

No consolidado anual, o EBITDA registrado pela Companhia foi de R\$ 1,1 bilhão, um aumento de 44,7% em relação a 2016.

Encerramos 2017 com prejuízo líquido de R\$ 844,4 milhões, ante lucro líquido de R\$ 20,9 milhões obtido no ano anterior.

DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO

O valor adicionado distribuído em 2017 totalizou R\$ 9,9 bilhões, sendo 74% desse montante referente a impostos, taxas e encargos ao governo.

DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO POR PARTES INTERESSADAS (R\$ MIL)*	2017	2016	2015
Colaboradores	1.208.831	1.111.872	987.742
Governo (impostos, taxas e contribuições e encargos setoriais)	7.315.777	8.221.280	10.082.508
Financiadores/Terceiros	2.178.637	691.044	807.440
Acionistas/Valor retido	(844.424)	20.923	101.136
Total	9.858.821	10.045.119	11.978.826

*A Distribuição do Valor Adicionado é um demonstrativo contábil que evidencia a riqueza gerada pela Companhia em um período de tempo e de que forma foi distribuída entre os envolvidos no processo.



Clientes

Os clientes estão no centro da nossa estratégia e do nosso modelo de negócio. Nosso compromisso é garantir a satisfação das 18 milhões de pessoas que vivem em nossa área de concessão por meio de investimentos em inovação, melhorias na rede de distribuição, aprimoramentos e digitalização dos nossos canais de atendimento.

Os diversos projetos e iniciativas realizados em 2017, na frente de relacionamento com os clientes, têm o objetivo de aumentar a eficiência e a agilidade dos serviços e informações prestadas, por meio da utilização de tecnologias modernas, capacitação e engajamento de todas as áreas da Eletropaulo, associadas à constante preparação da nossa força de trabalho.

Como resultado das ações para aumento da qualidade do atendimento e dos serviços prestados aos nossos clientes, alcançamos uma redução de 11% no total de reclamações, comparado ao ano anterior. Em 2017, foram registradas 241.965 reclamações, das quais 191.857 por meio dos canais de atendimento de 1º nível da Companhia e 50.108 por outras instâncias (Ouvidoria, ANEEL, ARSESP e Procon). Dentre as reclamações de 1º nível, 114.903 foram procedentes, uma queda de 9% comparado ao ano anterior, que resultaram nos indicadores de Duração Equivalente de Reclamação (DER), apurado em 5,37 dias (tempo médio de resposta), e a Frequência Equivalente de Reclamação (FER), que registrou 16,23 vezes (por mil clientes), ante 5,89 dias e 18,34 vezes de 2016 respectivamente. O tempo médio de atendimento registrou índice 6% inferior ao ano anterior.

CANAIS DE ATENDIMENTO DA ELETROPAULO	2017	2016	2015
Total de interações	37 milhões	41 milhões	41 milhões
Reclamações de 1º nível	191.857	211.005	266.446
Solicitações de emergência	4.055.816	4.197.423	5.203.694

RECLAMAÇÕES NA OUVIDORIA, ANEEL, ARSESP, PROCON*	2017	2016	2015
Ouvidoria	38.454	46.132	43.431
ANEEL/ARSESP	4.812	5.734	8.286
Procon	6.842	7.724	7.794
Total	50.108	59.590	59.511
Reclamações respondidas em até 15 dias em relação ao total encerrado (%)	80,1%	82,4%	90,1%
Reclamações respondidas após 15 dias em relação ao total encerrado (%)	19,9%	17,6%	9,8%
Reclamações procedentes em relação ao total encerrado (%)	47,23%	47,47%	53,95%

*A proporção de reclamações procedentes não é calculada sobre o total de reclamações recebidas, já que no fechamento de cada mês parte delas pode estar em análise, a depender da quinzena de abertura do registro.



Transformação digital

Uma das iniciativas da nossa estratégia de relação com os clientes é a de transformação digital, que amplia os canais de atendimento disponíveis em plataformas on-line. Lançamos, por exemplo, o **Portal de Investimento**, um *hotsite* dedicado para que nossos clientes possam consultar, por meio de um mapa interativo, os locais nos quais estamos realizando obras e qual tipo de melhoria está sendo implementada. Além disso, é possível gerenciar a programação de interrupções para manutenção. Até dezembro de 2017, o Portal havia registrado mais de 44 mil acessos. Também temos o objetivo de ampliar, cada vez mais, o número de opções para que nossos clientes possam solicitar serviços, fazer consultas e tirar dúvidas em canais digitais de autoatendimento. Nesse sentido, nossa loja virtual tem sido aprimorada com base em entrevistas e pesquisas que realizamos ao longo do ano com alguns clientes para identificarmos suas principais demandas e necessidades.

Serviços que antes só podiam ser solicitados em nossas lojas físicas, como transferência de titularidade, já estão disponíveis no site da Eletropaulo, além de nova experiência ao cliente na solicitação do serviço de religação. Outras evoluções estão programadas para 2018. Em torno de 75% dos contatos que registramos anualmente já ocorrem por meio de canais eletrônicos, como a Unidade de Resposta Audível (URA) digital, o aplicativo para smartphones e o próprio site.

Qualificação de leituristas para agentes comerciais

Em 2017, ampliamos a forma de atuação da nossa equipe de leituristas. Esses profissionais, antes responsáveis apenas pelo faturamento dos clientes, foram preparados para atuarem como agentes comerciais, com autonomia para tratar com o cliente sobre outros assuntos como: contas em atraso, orientações sobre possíveis dúvidas quanto à fatura e realização de cortes de fornecimento aos clientes inadimplentes.

Mais de mil profissionais foram capacitados no último ano para serem agentes comerciais e estarem mais próximos de nossos clientes. Como resultado dessa iniciativa, seis em cada dez negociações realizadas por essas equipes multifuncionais resultaram em pagamentos no mesmo dia, além da redução de custos operacionais e melhor aproveitamento e valorização desses profissionais.

COLABORADORES DEDICADOS ÀS RELIGAÇÕES DE UNIDADES CONSUMIDORAS

A fim de garantir a qualidade e agilidade no restabelecimento da energia elétrica aos clientes que tiveram o fornecimento suspenso por agentes comerciais da Companhia, por motivo de inadimplência, contratamos e capacitamos 97 colaboradores dedicados exclusivamente ao atendimento de religações. O objetivo é que o cliente, ao quitar os débitos, volte a ter energia elétrica dentro do menor tempo possível.

COMUNICAÇÃO PROATIVA

Em 2017, desenvolvemos um projeto piloto para enviar mensagens por meio de SMS informando, aos clientes solicitantes, a previsão do retorno do fornecimento de energia. Até o final do ano, cerca de 2 milhões de pessoas foram contempladas pela iniciativa.





Portal de Negociação

O aumento da inadimplência no setor de distribuição de energia, que impacta todas as empresas nacionais, tem relação com o aumento das tarifas ocorrido em 2015 e das aplicações das bandeiras tarifárias entre 2016 e 2017. Com o objetivo de minimizar o impacto das ações de cobrança e aumentar a satisfação de nossos clientes, ampliamos nossos esforços no desenvolvimento de canais para o esclarecimento de dúvidas e iniciativas de flexibilização para quitação dos débitos.

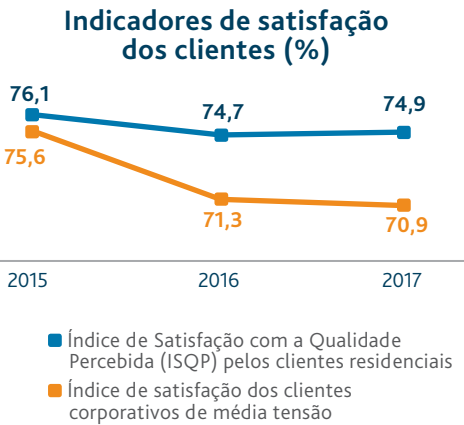
Entre essas iniciativas está o Portal de Negociação, no qual é possível simular condições de pagamento, parcelar os débitos atrasados e emitir as faturas. Até dezembro de 2017, realizamos 219,4 mil negociações por meio dessa plataforma, totalizando R\$ 128 milhões.

Além do Portal, demos continuidade aos Feirões de Negociação que resultaram em 2.539 acordos fechados, até dezembro, e somaram o valor de R\$ 7,8 milhões, em comparação a R\$ 3,8 milhões no ano passado. Essas ações, realizadas nas lojas de atendimento da Eletropaulo, contribuíram para a redução expressiva dos níveis de Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa (PCLD) alcançados no ano.

Foco em inovação e satisfação do cliente

Garantir a satisfação de nossos clientes faz parte dos nossos objetivos de longo prazo e da nossa estratégia de geração de valor. A fim de monitorarmos a satisfação de nossos clientes com nossos serviços, realizamos pesquisas periódicas sobre o tempo de atendimento e nível de qualidade das informações prestadas, entre outros. Os resultados das pesquisas são analisados e comparados com outros relatórios internos. A partir desse levantamento, mapeamos quais processos devem ser aprimorados por meio da implementação de novos sistemas, procedimentos e capacitações dos colaboradores e contratadas.

A Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) também realiza pesquisa anual de satisfação do cliente, com metodologia própria, para avaliar os serviços das concessionárias de energia. Em 2017, a ANEEL divulgou o resultado da pesquisa realizada em 2016, informando que a Eletropaulo obteve 58,03 no Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor (IASC). Esse resultado foi 3,61 pontos maior em relação à pesquisa anterior, que registrou 54,42 pontos, porém nossa posição no *ranking* nacional caiu de 43 para 54. Visando a melhoria contínua dos



serviços, a Eletropaulo iniciou, em 2017, o Programa de Produtividade com uma série de iniciativas e investimentos com foco no aumento da qualidade dos serviços e informações ao cliente. Saiba mais sobre o Programa de Produtividade na página 21.

PROGRAMA DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

Com o objetivo de promover a eficiência energética, a Companhia investiu R\$ 57,7 milhões em 2017, com recursos do programa da ANEEL. Desse total, R\$ 36,7 milhões foram direcionados para a regularização de ligações informais, por meio do Programa Transformação de Consumidores em Clientes em comunidades de baixa renda. Outros R\$ 21,0 milhões foram investidos em projetos para a eficiência de máquinas e equipamentos em clientes residenciais, comerciais e industriais e em melhorias na gestão de energia por parte de clientes públicos e corporativos, além de projetos educacionais com foco no consumo consciente de energia. Saiba mais sobre as iniciativas junto às comunidades na página 38.

Eficiência nas operações

Nosso Programa de Produtividade, uma das iniciativas do nosso Plano Estratégico de Criação de Valor, integra esforços em três frentes. Essa abordagem sistêmica sobre as nossas práticas e o uso intensivo da tecnologia da informação têm efeito direto nos custos operacionais da Eletropaulo, sobretudo pela redução de penalidades decorrentes de interrupções no fornecimento e da Perda Estimada com Créditos de Liquidação Duvidosa (PECLD). Apenas em 2017, capturamos R\$ 203 milhões em reduções de custos operacionais*, desempenho 1,5% acima do projetado para o período. Reduções adicionais estão projetadas para 2018 e 2019, da ordem de R\$ 150 milhões e R\$ 100 milhões, respectivamente.

■ **Recuperação dos indicadores de qualidade (redução de DEC e FEC)**

Frentes de atuação do Programa de Produtividade

■ **Gestão da receita**

■ **Eficiência devido à maior produtividade**

Entre as melhorias de processo alcançadas com o uso da tecnologia da informação e que contribuíram para esse resultado, destacamos as ferramentas de *analytics* e algoritmos de programação para sofisticar a priorização de ocorrências na rede. Automatizamos o despacho de ordens de serviço secundárias, que representam quase 80% do total, direcionando as ações da forma mais eficiente por região e tempo de atendimento. Dessa forma, os técnicos da Central de Operações podem se concentrar na programação das equipes para o primeiro atendimento, com mais qualidade e assertividade.

Mantivemos ainda os investimentos em automação da rede, com a instalação, em 2017, de 5,4 mil detectores de falta, 1,2 mil religadores automáticos, 1,3 mil sistemas de *self-healing* e mais 284 km de rede com tecnologia *spacer cable*, que mitiga impacto de contatos acidentais de galhos de árvores com a fiação. Essas tecnologias reduzem a necessidade de deslocamento das equipes, minimizam a área de clientes afetada por falhas mais complexas, que exigiriam a intervenção de técnicos eletricitas, e melhoram a coexistência da rede elétrica com a vegetação urbana.

*Os valores são em termos reais, ponderados pela alíquota efetiva mensal (IPCA em relação aos custos de pessoal e IGP-M para demais custos), em comparação com o resultado de 2016, excluindo as despesas com fundo de pensão e o impacto do reconhecimento, em dezembro, dos valores decorrentes do acordo com Eletrobras (R\$ 9,2 milhões).

Automação da rede até 2017

5,4 mil
detectores
de falta

5,3 mil
religadores
automáticos

2,4 mil
sistemas
de *self-healing*

3,8 mil
km
de rede com
tecnologia
spacer cable

ATENDIMENTO A EMERGÊNCIAS

Também iniciamos um processo de qualificação dos colaboradores para promover a internalização de equipes de emergência e de serviços técnicos comerciais (novas ligações, desligamento e corte de energia) de maneira integrada. O objetivo é desenvolver times multifuncionais que receberão as ordens de serviços unificadas, evitando o deslocamento de diferentes equipes ao mesmo local. Essa iniciativa deverá ser concluída em 2018.

PLANO VERÃO

Possuímos um plano especial de atendimento para o período de chuvas em nossa área de concessão, durante o verão, que visa maior eficiência operacional e menor impacto para nossos clientes. Nossa estratégia engloba automação, tecnologia e escalabilidade de equipes para atender as ocorrências na rede – conseguimos ter até 2,7 mil colaboradores nas ruas.

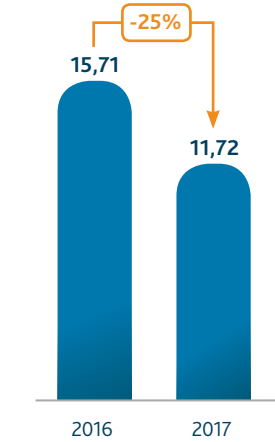
Para evitar falhas na rede, aumentamos em mais de 30% a quantidade de árvores podadas no ano. Essa atividade saltou de 240 mil podas por ano, em 2014, para 320 mil no último ano.

A realização de obras sistêmicas também tem como objetivo aumentar a nossa eficiência operacional. Em 2017, inauguramos quatro novas estações transformadoras de distribuição (ETDs): Jaçanã, Bom Jesus, Caucaia e Granja Viana. Até 2021, oito ETDs serão concluídas.

Para realizar o monitoramento de nossas redes de subtransmissão em áreas de difícil acesso, adquirimos em 2017 um drone equipado com câmeras de termovisão e filmagem. Essa tecnologia contribui para o processo de inspeção e diagnóstico das torres de linhas de transmissão aéreas em regiões de florestas e zonas rurais.

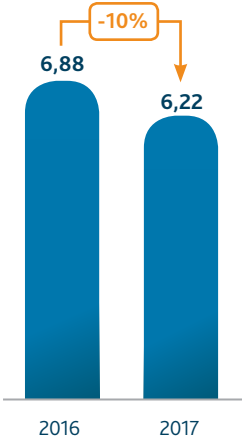
O reflexo desses investimentos em automação da rede, aumento das ações de manutenção programada e de poda preventiva, além das melhorias nos processos de despacho de equipes de manutenção é percebido nos indicadores de qualidade do fornecimento de energia, como o DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora) e o FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora). Em relação ao ano anterior, alcançamos a queda de 25,4%, (-3,99 horas) no indicador DEC totalizando, 11,72 horas e a redução de 9,6% no indicador FEC apurado em 6,22 vezes.

DEC - horas
(últimos 12 meses – jan a dez)



Referência ANEEL – 2016: 8,04 horas / 2017: 7,78 horas

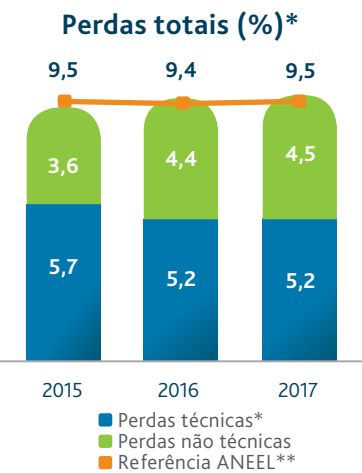
FEC- vezes
(últimos 12 meses – jan a dez)



Referência ANEEL – 2016: 5,92 vezes / 2017: 5,66 vezes



As perdas totais apuradas em 2017 foram de 9,7%, sendo divididas entre 5,2% de perdas técnicas e 4,5% de perdas não técnicas. Em comparação ao ano anterior, as perdas totais apresentaram um leve aumento de 0,1 ponto percentual decorrente dos aumentos tarifários a partir de 2015 e do cenário econômico que o País vem enfrentando. As iniciativas de combate a perdas acrescentaram ao mercado faturado 815,5 GWh, ante 673,6 GWh em 2016. Esse montante reúne (i) 250,6 GWh (R\$ 90,2 milhões) pelas inspeções de combate à fraude (ii) 111,1 GWh (R\$ 45,0 milhões) com a regularização de ligações informais; (iii) 90,0 GWh (R\$ 36,5 milhões) com a recuperação de clientes cortados; (iv) 307,3 GWh (R\$ 124,2 milhões) com a redução de perdas administrativas e (v) 56,4 GWh (R\$ 22,9 milhões) com o faturamento de energia retroativa de consumo irregular.



*Valores calculados pela Companhia para torná-los comparáveis ao referencial para perdas não técnicas sobre o mercado de baixa tensão determinado pela ANEEL.
**Referência ANEEL de perdas para o ano regulatório normalizada para o ano civil.

AÇÕES ALINHADAS AOS ODS



A melhoria contínua de nossos indicadores, minimizando perdas e interrupções no fornecimento, contribuem para o acesso universal, confiável e moderno a serviços de energia e para a infraestrutura urbana resiliente, impulsionando o crescimento econômico.

ENTERRAMENTO DA REDE DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA

Para otimizar esforços e investimentos que viabilizem projetos de enterramento da rede aérea de distribuição de energia, considerando outras empresas que também utilizam dessa infraestrutura, participamos de um diálogo aberto e multissetorial que propiciará o enterramento de cabos (infraestrutura elétrica e de telecom) e a supressão de cerca de mais de 3 mil postes em 66 quilômetros de vias, na cidade de São Paulo, até 2020. Em 2017, foram enterrados 2,2 km de cabos e retirados 216 postes da rede aérea de distribuição de energia elétrica.

Nova ETD Granja Viana

Com um investimento de aproximadamente R\$ 70 milhões, as obras para a construção da nova subestação Granja Viana foram concluídas em 2017, beneficiando mais de 600 mil clientes dos municípios de Carapicuíba, Cotia, Barueri, Osasco e Jandira.

O complexo ficou pronto em um ano e meio e possui 4 km de rede de subtransmissão subterrânea ligados à rede aérea do bairro Granja Viana, que distribuirá a energia para as residências.

10 mil metros cúbicos de terra retirados

120 MVA de capacidade

O terreno tem 5 mil metros quadrados

600 mil clientes beneficiados

60 pessoas trabalharam na obra

Fornecedores

Nossos fornecedores são um público estratégico para o desenvolvimento de nossos negócios e, por isso, prezamos pela transparência e integridade no relacionamento que estabelecemos. Desde 2013, desenvolvemos o Programa Parcerias Sustentáveis, que promove o aprimoramento das práticas de nossos parceiros, a integração da sustentabilidade na gestão e a mitigação de riscos.

Por meio do Parcerias Sustentáveis, os fornecedores mais relevantes para nossas operações têm seu desempenho avaliado pelo Índice de Desempenho do Fornecedor (IDF), ferramenta que permite aos gestores analisar as entregas e o cumprimento dos contratos, estabelecendo planos de ação para as situações que não estejam de acordo com os padrões e níveis de qualidade estabelecidos. Em 2017, na Eletropaulo, foram pagos R\$ 1,8 bilhão a 1.866 fornecedores com os quais estabelecemos relações comerciais. Desses, 278 fornecedores foram avaliados pelo IDF dentro de 10 categorias diferentes de produtos e serviços. Desse grupo, 65 empresas (23%) obtiveram avaliação abaixo do mínimo aceitável de 70 pontos, para os quais foram desenvolvidos planos de ação. Apenas um fornecedor foi substituído por não conformidades identificadas nas avaliações.

Cada categoria de fornecimento dispõe de um formulário próprio, a ser preenchido mensalmente pelo gestor do contrato, para avaliar critérios sociais, ambientais, de segurança e operacionais,

além de aspectos como ética, *compliance*, respeito a direitos trabalhistas, validades de licenças ambientais, entre outros. À medida que fornecedores, produtos ou serviços específicos são incorporados ao programa, novos critérios passam a fazer parte dessa avaliação. Foi o caso, em 2017, da inclusão de critérios relacionados à guarda de materiais no questionário específico de gestão de estoque de materiais.

Outra novidade do período foi a implementação de um aplicativo que possibilita o preenchimento dos questionários via smartphones e tablets. Com essa ferramenta, os gestores dos contratos ganharam mais agilidade e flexibilidade. Além disso, também estamos em fase de implementação do Portal do Fornecedor, no qual é possível acompanhar não apenas as informações relacionadas aos contratos, mas também a evolução de performance no IDF.

AÇÕES ALINHADAS AOS ODS

8

TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO

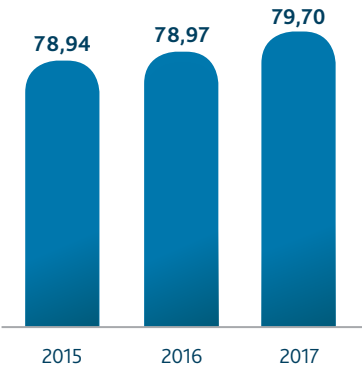
16

PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES

Por meio do Programa Parcerias Sustentáveis, fortalecemos a conduta ética, a conformidade e a transparência ao longo de nossa cadeia, promovendo o contínuo aprimoramento em produtividade e a utilização racional de recursos naturais.

Anualmente, os fornecedores que obtêm desempenho acima da meta de 80 pontos estabelecida pelo IDF são indicados ao Prêmio Melhores Fornecedores. Em 2017, realizamos a sétima edição do prêmio, com 68 empresas finalistas, das quais 12 receberam o prêmio. Nesse evento, 39 fornecedores submeteram 51 cases em inovação e sustentabilidade, sendo que quatro dessas empresas foram homenageadas por suas práticas. Além disso, realizamos pelo segundo ano consecutivo o reconhecimento dos gestores de contrato, que são os responsáveis pelo relacionamento direto com nossos fornecedores. Homenageamos 13 gestores de contrato finalistas e, entre eles, seis gestores receberam a placa de destaque.

Índice de Desempenho do Fornecedor (IDF) – Fornecedores estratégicos da Eletropaulo (pontos)



GESTÃO DOS RISCOS NA CADEIA DE SUPRIMENTOS

A fim de estabelecer o nível de criticidade dos fornecedores, estruturamos uma matriz que pondera possíveis riscos (econômicos, sociais e ambientais) para nossos negócios e a complexidade da atividade no mercado. A evolução dessa matriz de criticidade é realizada de forma contínua, aprimorando a maneira como identificamos e gerenciamos os riscos em nossa cadeia.

Em parceria com Centro de Estudos em Sustentabilidade da Fundação Getúlio Vargas (GVCes), que propôs um protocolo para elaboração de análise de materialidade na cadeia de fornecedores, aplicamos novos critérios socioambientais para a categorização dos nossos fornecedores mais críticos. Identificamos que, com essa melhoria, existe a oportunidade de concentrar as ações de fiscalização mais intensas sobre os parceiros com maior risco associado e ações de menor intensidade para os fornecedores com níveis mais baixos. Dessa forma, alcançaremos resultados mais efetivos, à medida que investiremos, proporcionalmente, tempo e recursos de gestão em empresas com diferentes fatores de risco, aumentando a eficiência e o poder de atuação da Companhia.

Comunidades locais

No relacionamento com as comunidades das regiões em que atuamos, temos o objetivo de promover o desenvolvimento por meio da inovação social. Em 2017, foram investidos R\$ 79,9 milhões em projetos sociais. Mais de 478 mil pessoas foram beneficiadas pelas ações que, além de promoverem o desenvolvimento e crescimento das comunidades, ampliam o reconhecimento da Eletropaulo como uma Companhia compromissada com a sociedade e a geração de valor sustentável.

Acesso à energia regularizada

A regularização de ligações elétricas é uma das principais iniciativas contínuas que realizamos para permitir o acesso à energia elétrica, com segurança e qualidade, a moradores de comunidades socialmente vulneráveis, ao mesmo tempo em que recuperamos perdas comerciais importantes para a modicidade tarifária e melhoria de eficiência da Companhia. Em 2017, fizemos 65,5 mil regularizações, superando a meta de 65 mil estabelecida para o período.

Uma das principais iniciativas que realizamos nesse sentido é o Programa Transformação de Consumidores em Clientes (TCC), reconhecido em 2017 com o Prêmio Empreendedor do Ano, na categoria Sustentabilidade, concedido pela consultoria EY. As iniciativas desse programa começam com o mapeamento e envolvimento da comunidade a fim de estabelecer o plano de regularização das ligações que melhor atenda ao

local e que contemple ações educativas e práticas para preparar os novos clientes. As famílias de baixa renda são beneficiadas com o acesso regular à energia elétrica, com a substituição de equipamentos elétricos e lâmpadas mais eficientes, a fim de reduzir o consumo de energia, e passam a receber orientação sobre as faturas e dicas de uso eficiente e seguro da energia elétrica.

Tarifa Social

Simultaneamente, intensificamos as ações para mapeamento e cadastramento das famílias que têm perfil de renda adequado para serem incluídas na Tarifa Social de Energia Elétrica (TSEE). No final de 2017, a Eletropaulo registrou o total de 442,7 mil unidades consumidoras cadastradas na Tarifa Social. A TSEE foi instituída em 2013 com a resolução normativa que estabelece os critérios para que os clientes possam receber os benefícios, reduzindo o valor da conta de energia e incentivando o consumo consciente. A Eletropaulo tem trabalhado, por meio de mensagens nas faturas, com campanhas de comunicação e visitas porta a porta, para orientar as famílias a manterem o cadastro atualizado para garantir a manutenção do benefício. A Companhia também atua para identificar potenciais beneficiários por meio do cruzamento de informações com o Cadastro Único, iniciativa do Governo Federal que mapeia as famílias de baixa renda no País para orientar a implementação de outras políticas públicas.

AÇÕES ALINHADAS
AOS ODS



Contribuímos para a universalização do acesso a energia, com serviços confiáveis, modernos e a preços acessíveis, por meio dos esforços de regularização de ligações elétricas e de cadastramento de famílias na Tarifa Social.

Conscientização e eficiência energética

Dentre as iniciativas do Programa Transformação de Consumidores em Clientes (TCC), um plano de engajamento visa aproximar ainda mais a Eletropaulo de seus clientes e otimizar os investimentos realizados. Além da regularização e recuperação dos clientes, nosso compromisso é promover a conscientização das famílias para um consumo mais eficiente da energia elétrica, que garanta a adimplência e a continuidade do fornecimento de forma sustentável para o cliente. Dessa maneira, mapeamos os perfis de clientes beneficiados pelo Programa de Eficiência Energética e conseguimos otimizar o direcionamento de iniciativas como substituições de geladeiras e lâmpadas por modelos mais eficientes. No mesmo sentido, idealizamos o Lab Social, iniciativa que visa fortalecer o relacionamento da Eletropaulo com os clientes de baixa renda e incentivar



o consumo consciente de energia elétrica. Reuniões com os moradores das regiões beneficiadas abriram um canal de diálogo para entender as demandas, gerar ideias e criar soluções inovadoras de forma coletiva para que as famílias possam adequar os níveis de consumo à capacidade de pagamento.

Em 2017, o TCC conseguiu reduzir 34.710 MWh no consumo dos clientes de baixa renda e recuperar o fornecimento de 55.684 MWh de energia.

Formação do Cidadão

Entre as iniciativas desenvolvidas no ano, merece destaque a evolução do projeto Eletropaulo nas Escolas, que conscientiza alunos e professores das escolas públicas participantes na área de concessão da Companhia para o uso racional dos recursos naturais, em especial a energia elétrica e a água. Reconhecida na categoria Destaque em Responsabilidade Social do Prêmio Fiesp de Mérito Ambiental de 2017, a iniciativa engajou cerca de 3,8 mil estudantes e 687 educadores nos Núcleos de Ação para a Eficiência Energética, que promovem iniciativas para difundir uma cultura de eficiência energética nas escolas participantes. Financiado com recursos do Programa de Eficiência Energética, o Eletropaulo nas Escolas impactou mais de 200 escolas, com mais de 200 mil jovens matriculados apenas em 2017.

Empreendedorismo Consciente

Realizamos um diagnóstico com 30 agricultores de hortas comunitárias sob as linhas de transmissão da Eletropaulo para identificar as demandas desse

público por capacitação. A partir disso, poderemos desenvolver ações específicas para esses grupos produtivos, fortalecendo a geração de renda e o desenvolvimento de vocações.

Inovação para o Desenvolvimento Social

Outro destaque foi a parceria com a Artemísia, pioneira no fomento e apoio a negócios de impacto social no Brasil, que permitiu a aceleração de duas *startups* voltadas ao desenvolvimento de soluções de energia com impacto social. Os negócios apoiados incluem o desenvolvimento de medidores inteligentes para os consumidores finais identificarem oportunidades de redução do consumo de energia em suas casas (Greenant) e soluções que democratizem o acesso à energia solar (Solstar). A parceria também resultará na Tese de Impacto Social em Energia, um levantamento inédito que reunirá os principais desafios sociais e de baixa renda relacionados à energia no Brasil.

O Projeto Pulsar, criado em parceria com o Impact Hub e o Centro Paula Souza, envolveu três Escolas Técnicas Estaduais (ETECs) da capital paulista e 186 estudantes, entre 14 e 18 anos de idade. Focado no estímulo à cultura empreendedora, o projeto formou os participantes em oficinas semanais ao longo de três meses, baseado em três pilares: impacto na comunidade, atitude empreendedora e energia. Organizados em grupos, os alunos desenvolveram projetos de inovação para o setor de energia, que foram apresentados no final de 2017 em um Demoday, e os melhores foram premiados.



■ Em uma iniciativa que uniu inovação social e atuação voluntária, o Dia da Energia do Bem envolveu 74 voluntários na instalação de 30 postes de iluminação produzidos com garrafas pet e movidos a energia solar, beneficiando mais de 2 mil pessoas na comunidade de Vila Moraes (São Bernardo do Campo).

Voluntariado

Nossos colaboradores são incentivados a contribuir com o desenvolvimento das comunidades por meio do Energia do Bem, nosso programa de voluntariado. Em 2017, uma das principais novidades nesse contexto foram as mentorias presenciais e on-line para jovens de baixa renda. Nesses momentos, nossos profissionais compartilharam aprendizados de sua trajetória profissional, apoiando os alunos beneficiados no direcionamento de carreira. Ao longo do ano, também foram realizadas as ações de campanha de incentivo à leitura e o dia de mobilização na comunidade de Vila Moraes, em São Bernardo do Campo, em parceria com a organização Litro de Luz. No total, 181 voluntários da Eletropaulo engajaram-se nas diversas iniciativas, somando 1.005 horas de dedicação que beneficiaram mais de 6 mil pessoas.

AÇÕES ALINHADAS AOS ODS



O Recycle Mais, Pague Menos estimula hábitos de consumo responsáveis e a reciclagem de resíduos, recompensando as famílias participantes com bônus na fatura de energia.

RECICLE MAIS, PAGUE MENOS

O Recycle Mais, Pague Menos é um projeto desenvolvido a partir do Programa de Eficiência Energética da Eletropaulo e oferece desconto na fatura dos clientes residenciais em troca da entrega de materiais recicláveis – não há limite de desconto, e a fatura do mês pode ser zerada ou até mesmo gerar créditos para o mês seguinte.

O projeto tem se mostrado uma importante alternativa para os clientes conciliarem suas contas de energia elétrica com o orçamento familiar, contribuindo para evitar o aumento do índice de inadimplência e para melhorar o índice de recuperação de receita.

Em 2017, a cidade de Carapicuíba recebeu seu primeiro ponto de coleta e instalamos duas máquinas Retorna Machine nas estações República e Luz do metrô de São Paulo. Nesse período, 2.447 novos clientes se cadastraram no projeto. Desde o início da iniciativa, em 2013, cerca de 22,7 mil famílias já foram beneficiadas com o total de R\$ 785 mil em bônus na fatura de energia.

O valor de bônus concedido chegou a R\$ 202 mil no último ano, com a coleta de 1,4 mil toneladas de resíduos. A reciclagem desses resíduos evitou que 2.954 toneladas de CO₂ fossem liberadas na atmosfera e economizou 5,3 mil MWh de energia elétrica, uma vez que a fabricação de produtos a partir de materiais reciclados demanda menos energia do que os processos com matéria-prima virgem.



PROJETO / INICIATIVA	ÁREA DE INFLUÊNCIA	NÚMERO ESTIMADO DE BENEFICIADOS	RECURSOS INVESTIDOS (R\$)	ORIGEM DOS RECURSOS
FORMAÇÃO DO CIDADÃO				
Eletropaulo nas Escolas Mobilização de educadores e estudantes em escolas para o consumo consciente de energia e água em 200 escolas públicas.	Carapicuíba, Osasco e São Paulo (SP)	207.643 estudantes 687 educadores	3.639.097	Programa de Eficiência Energética (ANEEL)
Centro Educacional Infantil Luz e Lápis Com o título de Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (Oscip), atende crianças, de 1 a 6 anos, de famílias de baixa renda ou em situação de risco social.	Duas unidades, Santo Amaro e Guarapiranga, ambas na região Sul da cidade de São Paulo	212 crianças	2.552.893	Recursos próprios
Programa Empresa Amiga da Criança – Fundação Abrinq Organização sem fins lucrativos que tem como missão promover a defesa dos direitos e o exercício da cidadania de crianças e adolescentes.	Brasil	Indeterminado	14.553	Recursos próprios
Escola de eletricitistas Recruta, seleciona e capacita pessoas das comunidades nas quais atuamos para o quadro próprio de colaboradores da Eletropaulo e para suas parceiras contratadas.	Cidades da área de concessão da Eletropaulo	700	3.780.000	Recursos próprios
INVESTIMENTOS REALIZADOS VIA INSTITUTO AES				
Instituto AES Gestão das iniciativas de investimento social privado da Companhia.	Cidades da área de concessão da Eletropaulo	Indeterminado	527.247	Recursos próprios (R\$ 382 mil de aporte direto e R\$ 145 mil de custos indiretos)
INOVAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO SOCIAL				
Projeto Pulsar Oficinas de capacitação e outras atividades com foco no fortalecimento da cultura empreendedora de impacto social e energia em escolas técnicas de São Paulo, em parceria com o Impact Hub e o Centro Paula Souza.	São Paulo	186 alunos participantes 1.120 alunos sensibilizados	-	Instituto AES
Negócios de impacto social em energia Identificação de negócios de impacto social em energia, aceleração de dois empreendedores com modelos de negócio voltados para a população de baixa renda, e elaboração de tese de impacto social em energia. Projeto em parceria com a Artemísia.	Brasil	Indeterminado	-	Instituto AES
Festival Path Patrocínio da edição de 2017. Evento de inovação e criatividade para profissionais, estudantes e empresas que queiram inovar a forma de pensar e agir.	São Paulo	Indeterminado	-	Instituto AES
EMPREENDEDORISMO CONSCIENTE				
Hortas em Rede: diagnóstico Mapeamento de agricultura urbana em terrenos de subtransmissão da Eletropaulo, para avaliação do potencial de empreendedorismo e de geração de renda da atividade.	Distritos de Itaquera, São Mateus e São Miguel Paulista, localizados na Zona Leste do município de São Paulo.	Indeterminado	-	Instituto AES
VOLUNTARIADO				
Programa Energia do Bem Iniciativas de voluntariado corporativo com o objetivo de engajar os colaboradores em ações de transformação social.	Área de concessão da Eletropaulo	181 voluntários 6.077 beneficiários	-	Instituto AES
ACESSO À ENERGIA E EFICIÊNCIA ENERGÉTICA				
Transformação de consumidores em clientes Promove o acesso regular, seguro e confiável à energia elétrica, contribuindo para o bem-estar das pessoas das comunidades de baixa renda.	Área de concessão da Eletropaulo	65.527 famílias e cerca de 262 mil pessoas beneficiadas	53.098.384	Recursos próprios (R\$16,4 milhões) e incentivados (R\$ 36,7 milhões – ANEEL)
Eficiência energética Projetos que promovem a redução do consumo de energia em prédios públicos, comerciais e industriais, pela substituição de equipamentos por modelos mais eficientes e pelo apoio à gestão energética.	Área de concessão da Eletropaulo	Indeterminado	13.695.193	Programa de Eficiência Energética (ANEEL)

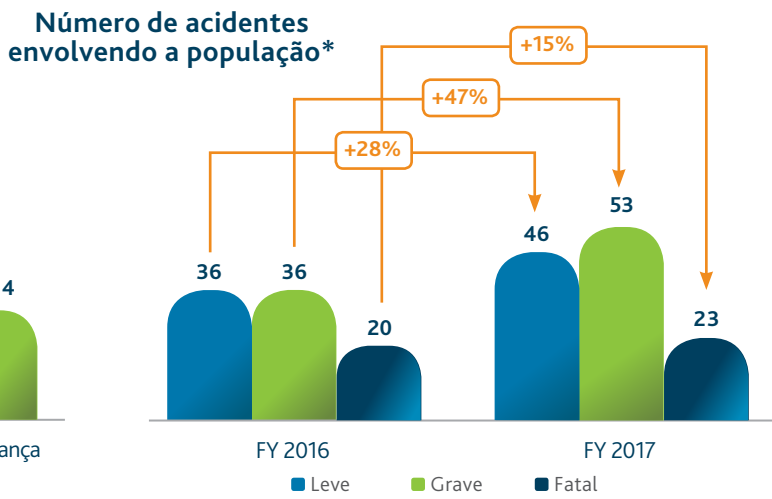
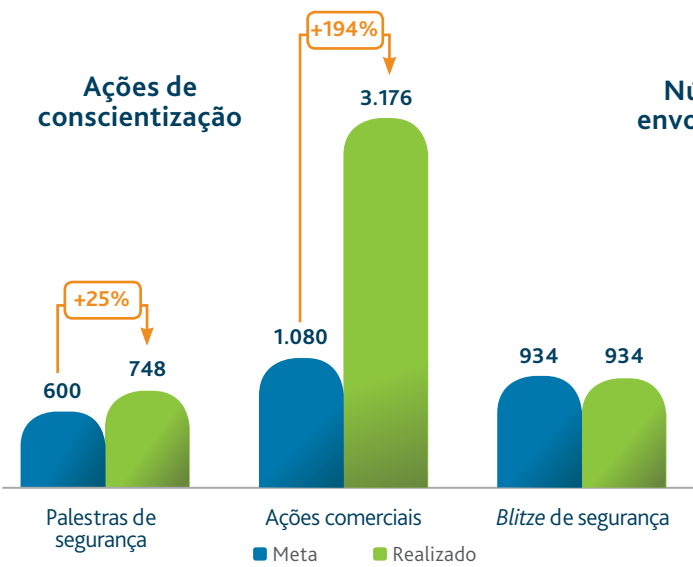
Segurança da população

No ano de 2017 foram reportados 122 acidentes com a população, o que representa um aumento de 33% se comparado ao ano de 2016. A maior parcela dos acidentes ocorreu em atividades informais de construção civil, nas quais as vítimas eram trabalhadores autônomos e com baixo grau de especialidade (ausência de equipamentos de proteção individual na realização de tarefas, vestimenta inadequada etc.). Os acidentes em construção civil foram os que mais contribuíram para as fatalidades com a população envolvendo a rede elétrica. Em 2017, ocorreram 23 fatalidades com a população. Desse total, foram registradas três tentativas de suicídios que resultaram em duas fatalidades, mais quatro acidentes com furto de cabo resultando em três fatalidades e cinco acidentes com furto de energia resultando em duas mortes. Acidentes esses que independem da gestão da Companhia dado que a maioria ocorre em construções irregulares que acabam avançando em direção à rede elétrica, já instalada, desrespeitando as distâncias mínimas de segurança.

A Companhia realiza esforços de mitigação e prevenção de acidentes com a população alinhados ao seu valor número 1, segurança, sendo (i) plano de segurança com o uso de mídias de massa (TV, rádio e blitz em construção civil) e (ii) programa de segurança para conscientização da população (palestras de segurança nas escolas, ONGs e empresas, entrega de folhetos, etc.). Não obstante, verifica-se que a maioria dos acidentes ocorre em construções irregulares que acabam avançando em direção à rede elétrica, já instalada, desrespeitando as distâncias mínimas de segurança.

No último ano, foram realizadas 5.059 ações proativas, incluindo palestras de segurança, ações comerciais e *blitze* de segurança, nas cidades da região metropolitana de São Paulo, com o objetivo de promover a conscientização dos perigos da rede elétrica, atingindo um público de 239.797 pessoas.

As ações com a população são direcionadas pela Política de Sustentabilidade da Companhia e buscam promover o comportamento seguro em relação à rede de distribuição de energia elétrica. Essas ações estão disponíveis no Programa de Meio Ambiente, Saúde e Segurança (2017) da Companhia realizado com base nos requisitos do Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional e certificado conforme a norma internacional OHSAS 18001.



*No fim de 2017, havia 37 processos judiciais relacionados a acidentes envolvendo a população e os ativos da Eletropaulo.

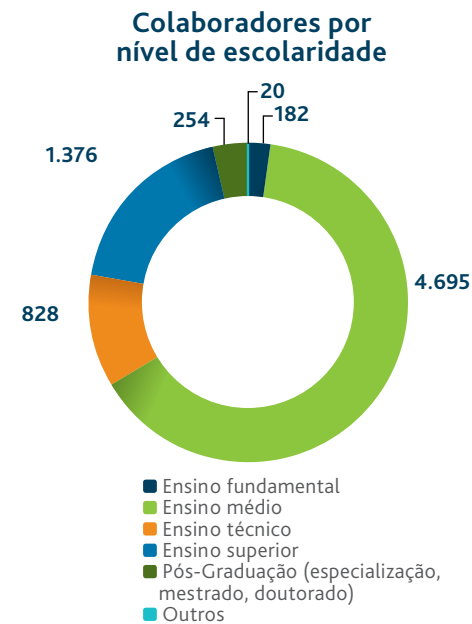
Colaboradores

Nosso compromisso em promover um ambiente de trabalho realizador e valorizar nossos colaboradores está expresso em nossos valores e é um dos objetivos estabelecidos publicamente em nosso Planejamento Estratégico Sustentável. Mais do que isso, nossas práticas estão alinhadas a essa visão e diferenciam a Eletropaulo no mercado, colocando-nos mais uma vez entre as 150 Melhores Empresas para Trabalhar, *ranking* promovido pela revista *Você S.A.* A participação nesse *ranking*, além de tudo, contribui para que possamos continuamente aprimorar nossas práticas na gestão de pessoas e no desenvolvimento e valorização de talentos.

Equipes qualificadas

Entre as atividades de treinamento e qualificação de nossa força de trabalho, destaca-se, em 2017, a mudança no papel dos 1.059 leituristas e 361 eletricitas técnicos comerciais e eletricitas de atendimento emergenciais, que estão em processo de qualificação para atuarem como agentes comerciais de nossas equipes técnicas (saiba mais na página 32). Dedicamos 19.916 horas de treinamentos para preparar esses profissionais para atender o cliente, responder dúvidas e realizar negociações com agilidade e prontidão.

Além disso, desde 2016, a Companhia passou a acompanhar a quantidade das horas de treinamento dos colaboradores, por gênero e por cargo, a fim de identificar oportunidades de melhoria. Em 2017, notamos uma redução no número de horas de treinamento das mulheres, em relação ao ano anterior. Essa queda foi devido à intensificação dos treinamentos, em 2016, direcionados às equipes dos canais de atendimento da Eletropaulo, em que há predominância do gênero feminino, sobre a atualização dos sistemas e a qualidade do contato com o cliente. Para 2018, teremos ações específicas para incentivar o desenvolvimento das mulheres em todas as áreas da Companhia.



Liderança

Outro destaque foi o lançamento da Trilha do Programa de Desenvolvimento de Líderes (PDL). Esse programa, organizado em cinco módulos, fortalece as competências do líder na gestão de suas equipes, desde aspectos de contratação, *feedback* e estilo de liderança, até temas como negociação, equipes de alta performance e gestão de crise e solução de conflitos. Com 80 horas de carga horária, a Trilha PDL inclui ainda uma experiência de imersão no início do programa, em que os participantes ficam exclusivamente dedicados ao aprendizado por quatro dias.



MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO POR COLABORADOR	2017	2016	2015*
Por gênero			
Homens	60,04	51,21	nd
Mulheres	17,41	38,85	nd
Por nível funcional			
Diretoria	4,36	6,80	nd
Gerência	8,67	16,67	nd
Coordenação	28,63	28,57	nd
Administrativo	17,07	58,95	nd
Operacional	66,76	48,35	nd
Geral	53,67	49,34	50,25

*As horas de treinamento de forma segmentada não estão disponíveis, em 2015, pois esse acompanhamento passou a ocorrer apenas em 2016.

Clima organizacional

A aproximação da liderança com suas equipes, intensificada ao longo do ano, foi fundamental para garantir o entendimento claro da estratégia da Companhia e fortalecer relações de confiança nas áreas. A eficácia dessa estratégia ficou evidente no índice de satisfação no trabalho, que alcançou 86%, superando a meta estabelecida de 85% e 5 pontos percentuais acima do resultado registrado no ano anterior.

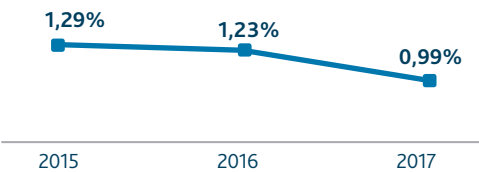
■ *O Energia em Família, organizado em dezembro de 2017, convidou familiares dos colaboradores para conhecerem a Eletropaulo. A ação envolveu uma agenda especial de atividades e reforçou o orgulho de pertencer à Companhia e a felicidade no trabalho.*



Ainda segundo a pesquisa de clima, os colaboradores indicaram como suas principais prioridades as oportunidades de carreira e a valorização de aspectos ligados à qualidade de vida. Atentos a essa demanda e conectados com as tendências de equidade de gênero, ampliamos o período da licença-paternidade para 20 dias (ante os cinco dias previstos em lei). A medida passa a valer a partir de 2018 para todos os colaboradores.

Para celebrar nossas conquistas e valorizar colaboradores que entregam resultados de excelência e exemplificam no dia a dia nossos valores e atitudes, contamos com diversas iniciativas de reconhecimento dos colaboradores. Em 2017, reconhecemos 513 profissionais por terem protagonizado cases importantes para a prática cotidiana de nossas diretrizes, fortalecendo a conexão de todos com a nossa visão. Esses cases são compartilhados no Momento Ligado, com a participação da liderança, e disseminados para todas as equipes.

Taxa de rotatividade



FLEXIBILIDADE PARA TRABALHAR MELHOR

Os colaboradores da sede administrativa da Eletropaulo, em Barueri (SP), contam com um horário de trabalho alternativo, das 7h às 16h, para que evitem os períodos com trânsito mais intenso na região da Grande São Paulo. Essa medida reduz o tempo de deslocamento para ir e voltar do trabalho em cerca de uma hora e meia, em média, todos os dias. Com isso, os profissionais ganham mais tempo para se dedicar à família, saúde, estudos ou lazer, e também chegam ao escritório ou de volta às suas casas mais bem-dispostos. Também dispomos de uma política formal para o trabalho remoto, que permite aos colaboradores que não estão sujeitos à marcação de ponto adotar o *home office*, com a disponibilização de recursos (notebook, internet e telefonia) para a realização das atividades.

Diversidade

Nossas práticas de gestão de pessoas são pautadas por nossos valores e por nossa Política Valorização da Diversidade, a fim de garantirmos um ambiente de respeito mútuo, sem que haja discriminação por raça, cor, gênero, idade, idioma, nacionalidade ou por qualquer outro motivo como religião, preferência sexual, opinião política ou condição social. Garantimos tratamento com respeito e dignidade a todas as pessoas com as quais nos relacionamos, sejam colaboradores, moradores das comunidades do entorno, fornecedores, clientes, prestadores de serviços, dentre outros.

Em 2017, para aprimorarmos nossa atuação nos temas de equidade de gênero e promoção da diversidade, aderimos aos Princípios de Empoderamento das Mulheres, estabelecidos pela ONU Mulheres e pelo Pacto Global. Internamente, criamos a Comissão de Diversidade, formada por homens e mulheres, para discutir práticas e ideias que promovam a igualdade de oportunidades e a conscientização sobre o tema. Já nesse último ano, tomamos medidas para ampliar a presença feminina em nosso quadro, priorizando a qualificação das colaboradoras para posições de liderança e garantindo a presença de candidatas em todos os processos de

seleção para o nível administrativo. O reconhecimento externo também foi obtido no ano, com a melhor colocação do setor de energia do *Guia Exame Mulheres na Liderança*, elaborado pela revista *Exame*, em parceria com a associação Women in Leadership in Latin America (WILL) e apoio técnico da Fundação Getulio Vargas de São Paulo (FGV-SP).



PRINCÍPIOS DE EMPODERAMENTO DAS MULHERES



Fonte: site da ONU Mulheres.



AÇÕES ALINHADAS AOS ODS

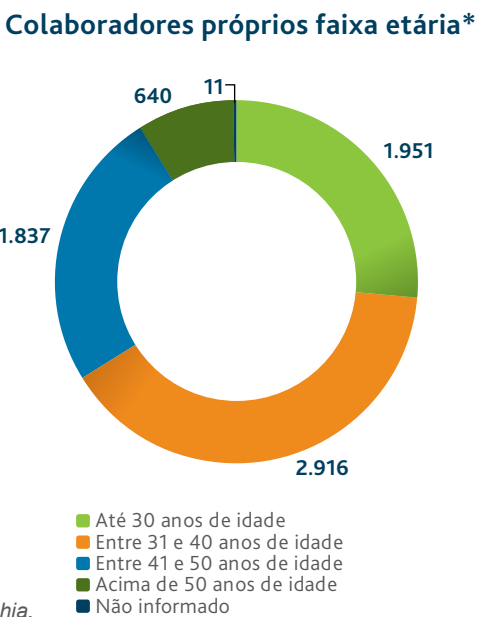
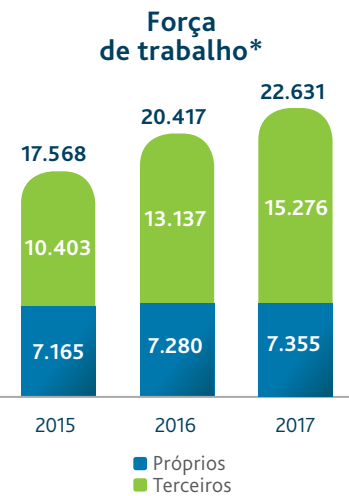


Asseguramos o trabalho decente de nossos colaboradores próprios e contratados, além de incentivar a inclusão de jovens no mercado de trabalho por meio dos programas de aprendizagem, estágio e trainee. Repudiamos qualquer forma de trabalho degradante e estamos comprometidos com a eliminação de qualquer forma de discriminação e violência. Com a adesão aos Princípios de Empoderamento das Mulheres e a criação da Comissão de Diversidade, avançamos na garantia da igualdade de oportunidades para todas as pessoas, sem distinção.

Todos os colaboradores próprios têm contrato por tempo indeterminado e atuam em período integral em nossa área de concessão (região Sudeste). Nossa força de trabalho conta com uma variação sazonal nos meses de março e novembro, em que as equipes de manutenção e serviços na rede são reforçadas para épocas de chuvas mais intensas. No fim de 2017, contávamos com 7.355 colaboradores próprios e 15.276 colaboradores contratados ante 7.280 e 13.137, respectivamente, no encerramento de 2016.

Em 2017, a Eletropaulo suspendeu liminar relativa à Ação Civil Pública do Ministério do Trabalho, que pleiteava a abstenção de utilização de serviços terceirizados em atividades-fim da Companhia, sujeita a aplicação de multas e de indenizações. A Eletropaulo reforça seu compromisso com a gestão ética e transparente de seus fornecedores e o cumprimento das leis e regulamentações pertinentes a suas atividades. Saiba mais sobre nossas práticas de gestão dos fornecedores na página 37.

DIVERSIDADE E INCLUSÃO	2017	2016	2015
Mulheres em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	27,17	29,33	27,14
Empregadas negras (pretas e pardas) em relação ao total de empregados (%)	2,19	2,88	2,34
Empregados negros (pretos e pardos) em relação ao total de empregados (%)	16,66	17,49	18,24
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	2,17	1,33	2,86



*Os dados referem-se à data-base de 31 de dezembro dos respectivos anos e não consideram conselheiros, estagiários e aprendizes, uma vez que, conforme a legislação brasileira, estes não têm vínculo empregatício estabelecido com a Companhia. As informações foram compiladas a partir da base de colaboradores ativos no sistema ADP de gestão de pessoas.

Segurança das operações

Um dos principais compromissos da Companhia é garantir um ambiente seguro e saudável, por meio da conscientização dos colaboradores, gerenciamento dos resultados e busca da melhoria contínua no desempenho da segurança do trabalho e saúde ocupacional monitorado por meio dos requisitos estabelecidos pela OHSAS 18001, pela qual somos certificados desde 2011.

O Sistema de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional (SGSSO) é um processo de melhoria contínua, por meio do desenvolvimento de objetivos, metas, programas de gestão, procedimentos e instruções de trabalho que visam à prevenção de acidentes e doenças ocupacionais. O SGSSO abrange todas as atividades da Companhia, incluindo as ações de qualificação e gestão de fornecedores, verificando o atendimento às políticas e à legislação de saúde ocupacional e segurança do trabalho.

Desempenho

Em 2017, utilizamos dois critérios para registros e controle dos acidentes, sendo eles a OSHA – Occupational Safety and Health Administration (norma norte-americana) – e NBR 14280 – Cadastro de Acidentes do Trabalho. Para a OSHA tínhamos como meta, tanto para colaboradores próprios quanto para os contratados, atingir taxas de acidentes LTI (inclui acidentes com afastamento e fatais)

e Recordable (inclui acidentes com e sem afastamento e fatais) de no máximo 0,14 e 0,81, respectivamente. Com relação ao registro de indicadores pela norma brasileira NBR 14280, observamos que houve uma redução na taxa de frequência, para colaboradores próprios, em função da diminuição de acidentes típicos. Por outro lado, houve um crescimento na

taxa de gravidade, devido ao aumento de dias perdidos com afastamento. Para os colaboradores contratados, a taxa de frequência não registrou alteração significativa e a taxa de gravidade foi inferior à de 2016. Não houve acidentes fatais com colaboradores próprios nem contratados em 2017.

AÇÕES ALINHADAS AOS ODS



O cuidado com a saúde e a segurança dos nossos colaboradores contribui para uma vida saudável e a promoção do bem-estar.

INDICADORES DE SAÚDE E SEGURANÇA		COLABORADORES PRÓPRIOS				COLABORADORES CONTRATADOS*			
		2016	2017	META 2017	EVOLUÇÃO FRENTE À META	2016	2017	META 2017	EVOLUÇÃO FRENTE À META
OSHA	Fatalidades	0	0	0	↑	0	0	0	↑
	Incidentes com afastamento e fatais	25	22	–	–	10	22	–	–
	Taxa de acidentes com afastamento e fatais	0,356	0,276	0,14	↓	0,169	0,355	0,14	↓
	Incidentes com e sem afastamento e fatais	23	25	–	–	38	51	–	–
	Taxa de acidentes com e sem afastamento e fatais	0,684	0,589	0,81	↑	0,815	1,177	0,81	↓
NBR 14.280	Acidentes típicos fatais	0	0	0	↑	1	0	0	↑
	Acidentes típicos com afastamento	29	29	–	–	24	31	–	–
	Acidentes típicos sem afastamento	50	32	–	–	55	53	–	–
	Taxa de frequência	5,62	3,82	4,96	↑	6,75	6,77	5,79	↓
	Taxa de gravidade	104	109	78	↓	579	86	67	↓

*O desempenho abaixo da meta das taxas de acidentes com colaboradores contratados é devido à maior exposição ao risco uma vez que o número de equipes contratadas foi maior quando comparado ao ano anterior. A Companhia tem intensificado as ações de segurança direcionadas a esse público.

Entre as iniciativas que contribuíram para esse resultado e comprometimento com a melhoria contínua, podemos destacar, no quadro a seguir, as boas práticas adotadas e algumas iniciativas desenvolvidas com os colaboradores próprios:

INICIATIVAS E BOAS PRÁTICAS DE SEGURANÇA PARA COLABORADORES

- **Palestras “E Se Fosse Você?”** para os colaboradores operacionais, trabalhando temas emocionais e apelo aos familiares desses profissionais;
- **Procedimentos revisados** (Manuais de Procedimentos de Trabalho e Instruções de Trabalho), com o objetivo de garantir que as atividades sejam realizadas de forma segura e buscando a melhoria contínua dos processos;
- **Palestras** aos colaboradores operacionais e líderes, visando a prática de atenção plena que estimula os participantes a perceberem de forma mais apurada o momento presente, reduzindo a probabilidade de acidentes decorrentes de distração, dispersão ou descuido;
- **Líder em Ação**, que tem como foco o envolvimento da liderança durante as atividades operacionais, engajando a qualidade, produtividade e principalmente a segurança;
- **Treinamento Técnico em Ação** foi realizado com os técnicos Fiscais e de Segurança do Trabalho com o objetivo de fomentar cada vez mais a segurança e qualidade durante a atividade;
- **Inclusão do time** (multidisciplinar) especializado de investigação de incidentes no processo de gerenciamento de incidentes;
- **Evento para Integração da Segurança do Trabalho na Operação**, que teve como objetivo reforçar à liderança o conceito das Caminhadas de Segurança, BBS e Programa Meio Ambiente, Saúde e Segurança 2017;

- **Mega inspeções e mega blitz** de segurança, com o objetivo de reforçar as questões comportamentais e técnicas durante as atividades em campo;
- **Desenvolvimento do conceito de hierarquia de controles** que apresenta boas práticas de medidas para controlar riscos, implantadas em atividades de engenharia e manutenção, capazes de estimular o surgimento e desenvolvimento de inovações no âmbito da segurança de nossas operações.





Ações em saúde e segurança para toda a força de trabalho

■ Caminhada de Segurança

Desenvolvida pelos líderes, para reforço das questões comportamentais durante a atividade.

■ Inspeção de Segurança em Campo

Desenvolvida por técnicos fiscais, engenheiros de campo e técnicos e engenheiros de segurança do trabalho, está voltada aos requisitos técnicos e de segurança nas atividades.

■ Momento Ligado

Reuniões para a conscientização dos colaboradores em relação à segurança do trabalho e saúde ocupacional. Cada reunião acontece semanalmente para os colaboradores operacionais e mensalmente para os colaboradores da área administrativa.

■ Comitês de Segurança do Trabalho e Saúde Ocupacional

Com reuniões bimestrais, avaliam a performance da Companhia nesses aspectos e estabelecem planos de ação para melhoria dos processos.

■ BBS (Segurança Baseada no Comportamento)

Ações para ampliar a percepção de riscos das equipes e na identificação de comportamentos de riscos em grupos homogêneos.

Além das iniciativas envolvendo colaboradores próprios, a Eletropaulo mantém o compromisso social, estimulando e apoiando as empresas contratadas no desenvolvimento de ações que promovam a segurança do trabalho e saúde ocupacional de seus colaboradores, como por exemplo:

INICIATIVAS E BOAS PRÁTICAS DE SEGURANÇA PARA CONTRATADAS

- Orientação sobre procedimentos que **favorecem a integração** entre as atividades de operação e de segurança;
- Auditorias regulatórias nas empresas contratadas para realizarem serviços do **Sistema Elétrico de Potência – SEP**;
- **Palestras “Técnico em Ação”** para compartilhar boas práticas com foco em qualidade, produtividade e principalmente segurança nas atividades, com líderes das empresas contratadas;
- **Workshop de Segurança** com as empresas contratadas que abordou a importância do atendimento à legislação;
- **Programa de Gestão de Indicadores de Segurança** específico para empresas contratadas do SEP;
- **Mega inspeções** e **mega blitz** de segurança nas empresas contratadas do SEP, com o objetivo de verificar o cumprimento das regras contratuais de segurança nas atividades em campo.

Gestão ambiental

Alinhada às diretrizes da nossa Política de Sustentabilidade que visa reduzir os riscos e impactos das nossas atividades, alcançamos a solidez de quase duas décadas de trabalho na gestão ambiental. Ao adotarmos as melhores práticas de gestão ambiental, vamos além do cumprimento de exigências legais, minimizando riscos ao nosso negócio e contribuindo para a reputação da Companhia. Em 2017, a manutenção da certificação ISO 14001 com *upgrade* para a versão 2015 da norma permitiu um grande avanço na identificação e tratativas em relação a riscos e oportunidades ambientais, nas ações de engajamento da liderança e no atendimento às expectativas de nossos públicos de interesse, como órgãos ambientais e clientes. Nossas práticas de gestão ambiental se estendem aos nossos fornecedores. Realizamos inspeções com o objetivo de avaliar o desempenho e desenvolver boas práticas que contribuem para redução de riscos e a para a gestão ambiental. Outras iniciativas de gestão de fornecedores podem ser conferidas na página 37.

A seguir, destacamos algumas das nossas iniciativas ambientais mais relevantes.

Inovação para redução de impactos

Entre as iniciativas dessa frente, destaca-se a aquisição de novos transformadores que funcionam com óleo vegetal. A partir de agora, todos os equipamentos adquiridos pela Companhia passarão a contar com essa característica, que traz uma série de benefícios ambientais: menor risco de incêndios, material de origem renovável, não tóxico e de alta biodegradabilidade. Tudo isso se traduz em mais segurança e proteção ambiental nas atividades. A primeira estação de subtransmissão (ETD Jaçanã) com esse tipo de equipamento já está em operação, na zona norte da capital paulistana.

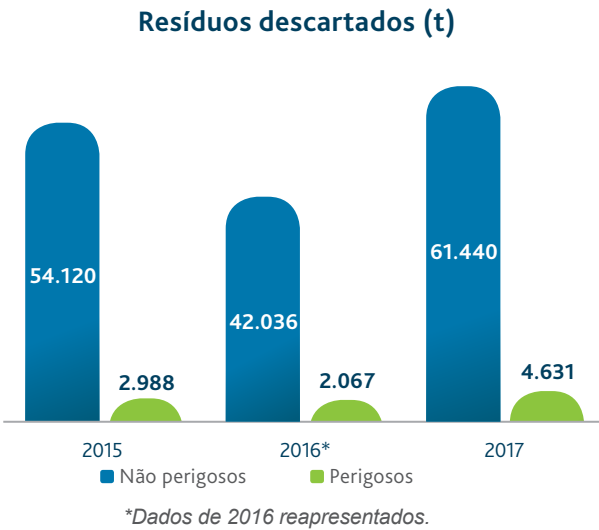
Resposta a emergências

Com o objetivo de manter-se preparada para prevenir acidentes e responder às eventuais situações de emergência, a Eletropaulo conta com planos de preparação e respostas a emergências, incluindo contrato com empresa especializada em atender a emergências ambientais, e dispõe também de um seguro ambiental. Em 2017, foi registrado um vazamento na ETD João Clímaco (4 mil litros de óleo mineral isolante), que atingiu

superficialmente o solo. Esse vazamento foi prontamente contido e foi realizada a limpeza da área interna e externa da ETD. Posteriormente, as investigações de solo e água da área atingida atestaram a inexistência de contaminação decorrente do evento, comprovando a efetividade do nosso plano de respostas a emergências.

Resíduos

Realizamos a gestão de resíduos gerados em nossas operações, priorizando a reutilização, e incentivamos nossos fornecedores a adotarem as mesmas práticas. Em 2017, o percentual de resíduos reciclados, reutilizados ou recuperados foi de 71%, superando a meta de 70% estabelecida para o período (considerando os resíduos gerados diretamente pelas nossas



AÇÕES ALINHADAS AOS ODS



Minimizamos continuamente os impactos ambientais associados às nossas operações e contamos, inclusive, com uma meta específica para a reciclagem, reutilização ou recuperação de resíduos.

operações de rotina, excluindo-se os resíduos provenientes de remediações ambientais e aqueles depositados por terceiros em nossos imóveis). As principais medidas que contribuem para o índice são o reaproveitamento e a reciclagem de resíduos de postes, de demolição de concreto, de podas de árvores e de materiais ferrosos e não ferrosos, o que reduz a destinação de resíduos para aterros sanitários. No último ano, foram destinadas 66 mil toneladas de resíduos, um aumento de 50% em relação ao período anterior, principalmente pela remoção de entulhos provenientes de limpeza da faixa de servidão e da execução de novas obras de expansão do sistema elétrico.

Base Operacional Sustentável

O uso racional de recursos e a minimização de resíduos também são preocupações na construção de novas bases. Em 2017, construímos nossa terceira base com o uso de tecnologias ambientalmente amigáveis, com captação de água da chuva, reutilização de água para limpeza do pátio, aproveitamento da luz natural e eficiência energética.

Vegetação urbana

Em nossa área de concessão, atuamos em parceria com o poder público local e equipes qualificadas para melhorar a produtividade da poda das árvores que causam interferência na rede de distribuição de energia. Adicionalmente, para compensar eventuais supressões da vegetação, priorizamos o plantio de árvores em áreas abrangidas pelo Programa Nascentes, do governo estadual de São Paulo. Com isso, nossas atividades de cumprimento das condicionantes ambientais geram impacto positivo na prevenção a cenários de escassez hídrica, alinhadas aos desafios ambientais da região em que atuamos. Também lançamos o projeto Linhas Verdes, em parceria com a Secretaria do Verde do município de São Paulo, e disponibilizamos 126 mil metros quadrados de faixa de segurança sob nossas linhas de transmissão para que outras empresas façam plantios compensatórios de suas operações.

Mudanças climáticas

Desde 2015, divulgamos publicamente nosso compromisso com o tema por meio da **Declaração de Compromisso para Mudanças Climáticas**, disponível a todos os nossos públicos em nosso site de Sustentabilidade.

Em setembro de 2017, ligado ao Comitê de Sustentabilidade da Eletropaulo, criamos o Subcomitê de Mudanças Climáticas, que estrutura a gestão do tema na Companhia, alinhada à nossa estratégia, com o apoio de Grupos de Trabalho Multidisciplinares. Em 2017, os grupos de trabalho diagnosticaram as principais ações e práticas da Companhia



que contribuem para a mitigação, adaptação e resiliência frente às mudanças do clima, e foram estabelecidas metas para o ciclo de 2018. Entre as ações previstas estão o desenvolvimento de uma matriz de riscos para o tema, iniciativas para engajar a cadeia de valor e a precificação interna de carbono.

Inventário de emissões de gases de efeito estufa

Realizamos anualmente nosso inventário de gases de efeito estufa (GEE), de acordo com a metodologia do Programa Brasileiro GHG Protocol, e o divulgamos no Registro Público de Emissões desde 2012. O inventário referente às emissões de 2016 foi o primeiro a obter o selo ouro auditado por parte independente.

Em 2017 alcançamos a redução de 11.927 toneladas de CO₂e em relação ao ano anterior devido à menor quantidade de supressões de vegetação realizada em nossas obras.

AÇÕES ALINHADAS AOS ODS

Definimos anualmente uma meta de redução das nossas emissões de gases de efeito estufa, buscando continuamente mitigar as mudanças climáticas.

INVENTÁRIO DE EMISSÕES DE GEE (tCO ₂ e)*	2017	2016	2015
Escopo 1			
Emissões	10.763	22.690	6.156
Emissões biogênicas	3.983	3.557	3.416
Escopo 2			
Emissões indiretas pelo consumo de energia	377.102	376.724	569.420
Escopo 3			
Outras emissões indiretas	2.668.106	3.196.358	4.988.864
Emissões biogênicas	55	57	68

*Valores calculados a partir da ferramenta GHG Protocol, versão 2017, utilizando o fator de emissão do Sistema Interligado Nacional (SIN) referentes a 2016. Valores sujeitos a atualização, após a publicação da nova versão do GHG Protocol e do fator de emissão do SIN 2017.



Sobre o Relatório

Sobre o Relatório

O Relatório de Sustentabilidade 2017 da Eletropaulo apresenta a forma de gestão de aspectos materiais do nosso negócio, os resultados e aprendizados no último ano e as prioridades e perspectivas estratégicas no curto, médio e longo prazos. O documento, publicado anualmente há 12 anos, é o primeiro a atender aos requisitos do GRI Standards, norma publicada no fim de 2016 pela Global Reporting Initiative (GRI). Assim como nos anos anteriores, o Relatório considera os princípios do Relato Integrado, com destaque para o modelo de criação de valor nos capitais financeiro, manufaturado, natural, intelectual, humano e social e de relacionamento.

As informações foram coletadas com o envolvimento transversal das áreas da Companhia, considerando o período de janeiro a dezembro de 2017, e passaram por verificação externa pela KPMG Financial Risk & Actuarial Services Ltda., assim como nos anos anteriores. As entidades contempladas no escopo do Relatório são as mesmas das Demonstrações Contábeis, garantindo o alinhamento das informações entre esses documentos. Os Conselhos de Administração e Fiscal da Eletropaulo acompanham o processo de elaboração e asseguuração do relatório.

Além desta versão completa em PDF, nos idiomas português e inglês, disponibilizamos aos nossos públicos uma versão on-line com os principais destaques e aspectos-chave do ano. Para os interessados em obter mais informações ou enviar comentários acerca de nosso Relatório, colocamos nossa equipe à disposição pelo e-mail sustentabilidade@eletropaulo.com.br.

Matriz de Materialidade

Desde 2014, o conteúdo de nosso Relatório é definido a partir dos temas de maior interesse para nossos públicos de relacionamento e de maior impacto em nossa estratégia. Anualmente, revisamos e atualizamos a lista de tópicos materiais, a fim de garantir continuamente o alinhamento de nossa prestação de contas às demandas e anseios de nossos públicos.

Em 2016, esse processo contemplou a consulta direta a colaboradores, a análise das pesquisas conduzidas ao longo do ano com públicos de maior criticidade para o negócio e a incorporação de

temas de maior interesse da sociedade civil e questões da sustentabilidade destacadas em referenciais globais de relato e iniciativas em prol do desenvolvimento sustentável. A identificação dos limites de cada tema material considerou a relevância das diferentes operações para a geração dos impactos relacionados ao tema. Neste ciclo, a matriz de materialidade não foi revisada.

TEMA MATERIAL*		CAPÍTULOS DO RELATÓRIO	PACTO GLOBAL	OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
Ética e governança	A condução de nossos negócios em acordo com os mais altos padrões de conduta e as melhores práticas de governança corporativa é fundamental para a confiança de todos os públicos de relacionamento e para a continuidade das nossas operações.	Nós somos a Eletropaulo	10	16
Canais de diálogo	A gestão do relacionamento com nossos stakeholders ocorre de maneira descentralizada pelas diversas áreas com interface direta com cada tipo de público. Nessas atividades, prezamos pela transparência e agilidade a fim de garantir o atendimento às demandas e interesses razoáveis das partes interessadas, fortalecendo seu alinhamento à estratégia e à oferta de valor da Companhia.	Nossa estratégia • Públicos de relacionamento	1 3 6	5 8
Desempenho financeiro	O resultado financeiro de nossas operações assegura a disponibilidade de recursos para novos investimentos e expansões e é de interesse de todos os nossos públicos, uma vez que permite o crescimento dos negócios e a melhoria contínua da gestão da Companhia.	Nossa estratégia • Acionistas e investidores		7 8
Eficiência e integridade operacional	A contínua evolução em ganhos de eficiência contribui para a disponibilidade e integridade de nossos serviços, a satisfação dos clientes e a capacidade de geração de valor dos negócios. Esse tema é de especial relevância para nossos clientes, fornecedores, colaboradores, mais diretamente ligados à nossa cadeia de valor, e aos órgãos reguladores, que estipulam limites regulatórios para indicadores de performance da rede.	Nossa estratégia • Clientes	9	9 13
Inovação e gestão de riscos	A capacidade de antecipar mudanças no cenário em que atuamos e os investimentos em inovação são fundamentais para o sucesso de nossa estratégia e a adaptação da Companhia ao novo contexto do setor elétrico. A capacidade de fazermos esses investimentos é de especial relevância a nossos investidores e atores do ecossistema de inovação (instituições de pesquisa, incubadoras e startups).	Nós somos a Eletropaulo • Governança corporativa	7 8	7 8 9 13
Impactos da operação da rede	Minimizamos os impactos ambientais decorrentes da expansão, manutenção e operação da rede por meio da adoção das melhores práticas de mercado, parcerias com outros atores de infraestrutura na área de concessão e metas para aspectos como resíduos e emissões. As práticas adotadas contribuem para a excelência operacional, a redução de custos e o reconhecimento da Companhia perante seus públicos, sendo de especial relevância para colaboradores, clientes, poder público local e fornecedores.	Nossa estratégia • Gestão ambiental	7 8 9	12 13
Satisfação dos clientes	Os clientes estão no centro de nosso modelo de negócio. O compromisso com a satisfação dos clientes fica evidente nos constantes investimentos para melhoria e inovação tecnológica da rede e para a diversificação de canais de atendimento. Os avanços que temos obtido nessas frentes são de interesse para todos os nossos públicos.	Nossa estratégia • Clientes	9	7 8
Segurança das equipes e da população	Nosso compromisso com a segurança de colaboradores, contratados e comunidades é inegociável. As políticas e práticas que adotamos para esse tema são de interesse sobretudo de nossos colaboradores e contratados, além de atender a demandas de investidores, governo e entidades da sociedade civil.	Nossa estratégia • Comunidades locais • Segurança das operações	1 2 6	3 7 12

*Os limites desses temas materiais estão restritos às operações da Eletropaulo. Ainda que em alguns temas outros atores de nossa cadeia, como fornecedores e clientes, contribuam para a nossa capacidade de geração de valor, não dispomos de informações específicas da gestão desses atores sobre cada tema material.

Anexos

A man with short dark hair and glasses, wearing a white button-down shirt, is talking on a black telephone. He is standing in a server room with rows of server racks in the background. The racks are filled with colorful cables and have blue and purple lights. In the foreground, there are computer monitors displaying data. The word "Anexos" is written in large white letters in the top left corner. There are also some white geometric lines and dots on the left side of the image.

Complementos dos indicadores GRI

102-13 A participação em associações setoriais e organizações da sociedade civil é relevante para que possamos contribuir com a evolução de discussões de temas estratégicos para nossos negócios. Entre as associações do setor elétrico, atuamos com a Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee) e o Sindicato da Indústria da Energia no Estado de São Paulo (SindiEnergia). Essas entidades atuam na defesa de interesses do setor e no compartilhamento de informações entre seus associados. Além disso, estamos presentes em fóruns específicos, como a Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje) e o GT Energia e Clima do Pacto Global no Brasil, e contribuímos com a Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), a Fundação Energia e Saneamento e o Instituto Abradee.

102-41 100% dos nossos colaboradores estão cobertos por acordos coletivos de trabalho.

102-48 Os dados de 2016 do indicador 306-2 foram reapresentados.

102-54 Este relatório foi preparado de acordo com os Standards da GRI: opção Essencial.

103-2 A forma de gestão dos tópicos materiais é apresentada ao longo do Relatório, incluindo as políticas e outros mecanismos de gestão, quando aplicável.

205-3 No ano de 2017, não foram registrados casos de corrupção, conforme definido pela Lei nº 12.846/13.

302-1 O consumo próprio de energia elétrica no ano foi de 41,1 GWh, mesmo resultado obtido em 2016. Esse valor inclui apenas o consumo de eletricidade nas unidades, incluindo o consumo de energia no condomínio ocupado pela sede da Companhia (4,1 GWh) e excluindo-se as perdas energéticas da rede de distribuição e os combustíveis fósseis.

306-2

DESCARTE DE RESÍDUOS (t)	2017	2016*	2015
Não perigosos			
Reutilização	3.878	2.563	1.296
Reciclagem	20.226	18.333	20.693
Recuperação	12	0	4
Incineração (ou uso como combustível)	5.504	5.657	3.770
Aterro sanitário	31.820	15.483	28.357
Outros	0	0	0
Total	61.440	42.036	54.120
Perigosos			
Reciclagem	242	1.061	807
Recuperação	3.870	581	785
Incineração (ou uso como combustível)	83	15	185
Aterro	145	315	755
Coprocessamento	41	95	456
Descontaminação PCB**	249	nd	nd
Total	4.630	2.067	2.988

*Dados de 2016 reapresentados.
**Até 2016, resíduos de descontaminação PCB eram contabilizados nas linhas de reciclagem e recuperação

308-2 No âmbito do Programa Parcerias Sustentáveis (saiba mais na página 37), os fornecedores da Eletropaulo são acompanhados e avaliados pelo Índice de Desempenho do Fornecedor (IDF). Antes disso, ainda durante a fase de cadastramento, os potenciais fornecedores devem apresentar todos os documentos exigidos referentes ao *compliance* ambiental (licenças, permissões etc.). As empresas pré-qualificadas passam, então, por inspeções para serem homologadas e estarem aptas a ser contratadas pela Eletropaulo em eventuais concorrências. Em 2017, esse processo passou a contar com questões específicas voltadas à cadeia de valor. Além disso, a Eletropaulo promoveu ao longo do ano inspeções de desenvolvimento, reuniões técnicas e treinamentos com fornecedores do Sistema Elétrico de Potência (SEP) e de Construção Civil do Subterrâneo (CC) para disseminar conceitos e tecnologias ambientais aplicáveis na execução dos serviços.

Especificamente em relação a critérios ambientais, foram avaliados no ano 56 fornecedores considerados críticos nesse tema, que atuaram ao longo do ano nos serviços de operação, manutenção e obras na rede. Desse total, 16 tiveram pontuações abaixo da meta. A partir dessas avaliações, solicitamos planos de ação a 29% dos fornecedores.

404-3 Desde 2007, avaliamos anualmente as entregas e o potencial de cada colaborador por meio do Programa de Gestão do Desempenho. Especialmente para a liderança, esse processo é mais focado no Contrato de Gestão, que acompanha semestralmente o alcance de metas individuais de acordo com os objetivos da Companhia. Para participarem do processo, os colaboradores devem ter no mínimo três meses de atuação na Eletropaulo (caso estejam afastados, devem ter trabalhado por pelo menos três meses consecutivos no período). Conselheiros, aprendizes e sindicalistas não são elegíveis. Em 2017, receberam a avaliação de desempenho 96,93% do total de colaboradores. A diferença de 3,07% corresponde aos colaboradores não elegíveis ao processo.

PERCENTUAL DE COLABORADORES QUE RECEBERAM AVALIAÇÕES DE DESEMPENHO EM 2017*	COLABORADORES AVALIADOS	TOTAL DE EMPREGADOS	PERCENTUAL SOBRE O TOTAL
Por gênero			
Homens	6.089	6.257	97%
Mulheres	1.040	1.098	95%
Geral	7.129	7.355	96,93%
Por nível funcional			
Diretoria	17	17	100%
Gerência	61	61	100%
Coordenação	192	192	100%
Administrativo	1.456	1.488	98%
Operacional	5.403	5.597	97%
Geral	7.129	7.355	96,93%

*Em 2016 e em 2015, 100% dos colaboradores elegíveis receberam avaliações de desempenho.

EU18 100% dos colaboradores contratados são continuamente treinados em aspectos de saúde e segurança do trabalho. Além dos treinamentos exigidos pela legislação para a execução das atividades, a Eletropaulo conta com diversas iniciativas de conscientização e qualificação para o tema (saiba mais na página 47).

419-1 A ANEEL define metas para o desempenho de cada distribuidora de energia no Brasil nos indicadores de Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC) e Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC). As transgressões a essas metas são apuradas por indicadores correlacionados ao DEC e FEC e ressarcidas diretamente aos clientes. Os parâmetros para cálculo dessas multas são individuais e consideram tanto a característica da instalação do cliente (alta, média ou baixa tensão) como a localização geográfica da instalação. O valor total de ressarcimentos nas faturas de clientes referente aos indicadores DIC/FIC/DMIC/DICRI totalizaram no último ano R\$ 85,3 milhões, um valor 32% menor que o montante de 2016. Além disso, a ANEEL, por

meio da Resolução Normativa nº 414/2010, também regula prazos máximos para algumas atividades, como ligações, novas ligações e resposta a reclamações. Também monitoramos casos judiciais movidos contra a Companhia, por meio de um sistema específico e com o apoio de escritórios especializados. A classificação dos casos é feita em acordo com o CPC 25 do Comitê de Pronunciamentos Contábeis (Provisões, Passivos Contingentes e Ativos Contingentes). Aqueles mais relevantes são divulgados em nosso **Formulário de Referência** (item 4.3), conforme diretrizes da Comissão de Valores Mobiliários. Para mais informações sobre os casos registrados no período, consulte esse documento ou o **Release 4T17**, no site de RI.

DMA Pesquisa e Desenvolvimento Em 2017, a Eletropaulo investiu R\$ 19,3 milhões em pesquisa e desenvolvimento, dentro da sua estratégia de inovação, com foco na melhoria de processos técnicos e operacionais, na segurança de colaboradores e terceirizados, além da promoção de iniciativas sustentáveis para as comunidades. Em 2016, a Eletropaulo investiu R\$ 8,3 milhões.

INVESTIMENTOS EM P&D (R\$ MIL)	2017	2016	2015
Fontes alternativas de geração de energia elétrica	158,5	137,5	27,5
Operação de sistemas de energia elétrica	5,3	203,5	2.723,5
Supervisão, controle e proteção de sistemas de energia elétrica	3.941,9	3.660,6	8.839,9
Qualidade e confiabilidade dos serviços de energia elétrica	164,1	696,4	971,4
Medição, faturamento e combate a perdas comerciais	14.153,9	2.658,9	4.581,2
Outros	924,7	959,2	1.264,2
Total	19.348,4	8.316,1	18.407,9

Sumário de conteúdo da GRI

GRI STANDARD	INDICADOR	PÁGINA	OMISSÕES
Indicadores gerais			
GRI 102 Indicadores gerais 2016	102-1 Nome da organização	5	-
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	5	-
	102-3 Localização da sede	44	-
	102-4 Localização das operações	5	-
	102-5 Natureza e propriedade jurídica	10	-
	102-6 Mercados atendidos	5	-
	102-7 Porte da organização	5, 6 e 30	-
	102-8 Informações sobre empregados e outros trabalhadores	46	-
	102-9 Cadeia de suprimentos	37	-
	102-10 Mudanças significativas na organização e/ou sua cadeia de suprimentos	10	-
	102-11 Abordagem ou princípio da precaução	15	-
	102-12 Iniciativas externas	8	-
	102-13 Participação em associações	56	-
	102-14 Declaração do mais alto executivo	3	-
	102-15 Principais impactos, riscos e oportunidades	15	-
	102-16 Valores, princípios, padrões e normas de conduta	7 e 13	-
	102-17 Mecanismos para orientações e queixas relacionadas a condutas éticas	13	-
	102-18 Estrutura de governança	11 e 12	-
	102-40 Lista dos grupos de <i>stakeholders</i>	24	-
	102-41 Acordos de negociação coletiva	56	-
	102-42 Processo de identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	24	-
	102-43 Abordagem para o engajamento de <i>stakeholders</i>	24 e 53	-
	102-44 Principais tópicos e preocupações levantados pelos <i>stakeholders</i>	24	-
	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	53	-
	102-46 Processo de definição do conteúdo do relatório e limites dos temas materiais	53	-
	102-47 Lista de tópicos materiais	54	-
	102-48 Reapresentação de informações	56	-

GRI STANDARD	INDICADOR	PÁGINA	OMISSÕES
GRI 102 Indicadores gerais 2016	102-49 Mudanças no processo de relato	53	-
	102-50 Período relatado	53	-
	102-51 Data de publicação do relatório mais recente	53	-
	102-52 Ciclo de relato	53	-
	102-53 Ponto de contato para questões relacionadas ao relatório	53	-
	102-54 Declarações de reporte em acordo com o GRI Standards	56	-
	102-55 Sumário de conteúdo da GRI	58, 59, 60 e 61	-
	102-56 Asseguração externa	53 e 62	-
Diretrizes setoriais GRI G4 para o setor elétrico	EU1 Capacidade instalada por fonte primária de energia e regime regulatório	6	-
	EU3 Número de unidades consumidoras residenciais, industriais, institucionais e comerciais	5	-
	EU4 Extensão de redes de transmissão e distribuição de superfície e subterrâneas por regime regulatório	6	-
Tema material Ética e governança			
GRI 205 Anticorrupção 2016	103-1 Explicação do tema material e seus limites	13, 21 e 54	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	8, 13, 21 e 26	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	13, 21 e 54	-
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas em resposta	56	-
Tema material Canais de diálogo			
GRI 308 Avaliação ambiental de fornecedores 2016	103-1 Explicação do tema material e seus limites	21, 37 e 54	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	8, 21, 26 e 37	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	21, 37 e 54	-
	308-2 Impactos ambientais negativos significativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas em resposta	56	-
GRI 414 Avaliação social de fornecedores 2016	103-1 Explicação do tema material e seus limites	21, 37 e 54	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	8, 21, 26 e 37	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	21, 37 e 54	-
	414-2 Impactos sociais negativos significativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas em resposta	37	-
Tema material Desempenho financeiro			
GRI 201 Desempenho econômico 2016	103-1 Explicação do tema material e seus limites	21, 29, 30 e 54	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	8, 21, 26, 29 e 30	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	21, 29, 30 e 54	-
	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	30	-

GRI STANDARD	INDICADOR	PÁGINA	OMISSÕES
Tema material Eficiência e integridade operacional			
Diretrizes setoriais GRI G4 para o setor elétrico	EU12 Percentual de perdas de transmissão e distribuição sobre o total de energia	36	-
	EU28 Frequência de interrupções no fornecimento de energia	35	-
	EU29 Duração de interrupções no fornecimento de energia	35	-
Tema material Inovação e gestão de riscos			
GRI 201 Desempenho econômico 2016	103-1 Explicação do tema material e seus limites	21, 50, 51 e 54	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	8, 21, 26, 50 e 51	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	21, 50, 51 e 54	-
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades associados a mudanças climáticas	51	-
Diretrizes setoriais GRI G4 para o setor elétrico	DMA Pesquisa e desenvolvimento	57	-
			-
Tema material Impactos da operação da rede			
GRI 302 Energia 2016	103-1 Explicação do tema material e seus limites	21, 50, 51 e 54	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	8, 14, 21, 26, 50 e 51	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	21, 50, 51 e 54	-
	302-1 Consumo de energia dentro da organização	56	-
GRI 305 Emissões 2016	103-1 Explicação do tema material e seus limites	21, 50, 51 e 54	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	8, 14, 21, 26, 50 e 51	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	21, 50, 51 e 54	-
	305-1 Emissões diretas de GEE (escopo 1)	51	-
	305-2 Emissões indiretas de GEE relativas ao consumo de energia elétrica (escopo 2)	51	-
	305-3 Outras emissões indiretas de GEE (escopo 3)	51	-
GRI 306 Efluentes e resíduos 2016	103-1 Explicação do tema material e seus limites	21, 50, 51 e 54	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	8, 14, 21, 26, 50 e 51	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	21, 50, 51 e 54	-
	306-2 Resíduos por tipo e método de destinação	50 e 56	-
	306-3 Vazamentos significativos	50	-

GRI STANDARD	INDICADOR	PÁGINA	OMISSÕES
Tema material Satisfação dos clientes			
GRI 404 Treinamento e educação 2016	103-1 Explicação do tema material e seus limites	21, 43 e 54	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	8, 21, 26 e 43	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	21, 43 e 54	-
	404-1 Média anual de horas de treinamento por empregado	43	-
	404-3 Percentual de empregados com avaliações regulares de desempenho e carreira	57	-
GRI 419 Conformidade socioeconômica 2016	103-1 Explicação do tema material e seus limites	21, 31, 32, 33, 34, 35, 36 e 54	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	8, 21, 26, 31, 32, 33, 34, 35 e 36	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	21, 31, 32, 33, 34, 35, 36 e 54	-
	419-1 Não conformidade com leis e regulamentos socioeconômicos	31 e 57	-
Tema material Segurança das equipes e da população			
GRI 413 Comunidades locais 2016	103-1 Explicação do tema material e seus limites	21, 38, 39, 40, 41, 42 e 54	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	8, 21, 26, 38, 39, 40, 41 e 42	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	21, 38, 39, 40, 41, 42 e 54	-
	413-1 Operações com engajamento formal da comunidade, avaliação de impactos e/ou programas de desenvolvimento	38 e 39	-
GRI 403 Saúde e segurança no trabalho 2016	103-1 Explicação do tema material e seus limites	21, 47, 48, 49 e 54	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	8, 21, 26, 47, 48 e 49	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	21, 47, 48, 49 e 54	-
	403-2 Tipos de lesões e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos e absenteísmo; e número de fatalidades	47	A taxa de doenças ocupacionais não está disponível pelos sistemas de gestão da Companhia.
Diretrizes setoriais GRI G4 para o setor elétrico	EU18 Percentual de empregados de contratadas e subcontratadas que foram submetidos a treinamento em saúde e segurança	57	-
	EU25 Número de acidentes e fatalidades na comunidade envolvendo ativos da Companhia, incluindo casos judiciais e acordos relacionados a doenças	42	-

Endereço da Sede

Eletropaulo Metropolitana
Eletricidade de São Paulo S.A.
Av. Dr. Marcos Penteado de Ulhôa Rodrigues, 939,
Torre II, Barueri (SP)

Créditos

Vice-Presidência de Relações Externas
Sidney Simonaggio
Diretoria de Relações Institucionais, Comunicação e Sustentabilidade
Marcos Augusto Mesquita Coelho
Gerência de Sustentabilidade
Fabrizio Bopp Panichi
Coordenação de Conteúdo
Patrícia Vasconcelos e Maria Giselda dos Santos (Sustentabilidade)
Consultoria GRI, coordenação editorial e design
usina82
Fotografia
Rogério Lorenzoni

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes

Ao Conselho de Administração, Acionistas e Demais Partes Interessadas
Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo S.A.
Barueri - SP

Introdução

Fomos contratados pela Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo S.A. ("Eletropaulo" ou "Companhia") com o objetivo de aplicar procedimentos de asseguração limitada sobre as informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2017 da Eletropaulo, relativas ao ano findo em 31 de dezembro de 2017.

Responsabilidades da administração da Eletropaulo

A administração da Eletropaulo é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2017 de acordo com o Padrão para Relato de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative - GRI (GRI-Standards), com o suplemento setorial "GRI Electric Utilities Sector Supplement" e com os controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2017, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico (CT) 07/2012, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade e elaborado tomando por base a NBC TO 3000 (Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão), emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade - CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores, aplicáveis às informações não financeiras históricas. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2017, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração da Eletropaulo e outros profissionais da Companhia que estão envolvidos na elaboração das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2017, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir na forma de asseguração limitada sobre as informações de sustentabilidade tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada

requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2017, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2017 e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas e sobre os processos associados às informações materiais de sustentabilidade divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2017, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- planejamento dos trabalhos: consideração da materialidade dos aspectos para as atividades da Eletropaulo, da relevância das informações divulgadas, do volume de informações quantitativas e qualitativas e dos sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração do Relatório de Sustentabilidade 2017 da Eletropaulo. Esta análise definiu os indicadores a serem testados em detalhe;
- entendimento e análise das informações divulgadas em relação à forma de gestão dos aspectos materiais;
- análise dos processos para a elaboração do Relatório de Sustentabilidade 2017 e da sua estrutura e conteúdo, com base nos Princípios de Conteúdo e Qualidade do Padrão para Relato de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative - GRI (GRI-Standards);
- avaliação dos indicadores não-financeiros amostrados:
 - entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
 - aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados no Relatório de Sustentabilidade 2017;
 - análise de evidências que suportam as informações divulgadas;
 - visitas às unidades e escritórios da Eletropaulo para aplicação destes procedimentos, assim como dos itens (b) e (c);
- análise da razoabilidade das justificativas das omissões de indicadores de desempenho associados a aspectos e tópicos apontados como materiais na análise de materialidade da Companhia;
- confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ ou registros contábeis.

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

Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguração limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguração razoável. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguração razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguração razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2017.

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

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2017 da Eletropaulo, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com o Padrão para Relato de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative - GRI (GRI-Standards), com o suplemento setorial "GRI Electric Utilities Sector Supplement" e com os registros e arquivos que serviram de base para a sua preparação.

São Paulo, 07 de março de 2018

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

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

KPMG Financial Risk & Actuarial Services Ltda.

Ricardo Algis Zibas
Sócio-Diretor