

Mensagens da liderança



MENSAGEM DO PRESIDENTE DA AES BRASIL G4-1

O setor energético está em plena transformação e, nos próximos anos, deverá ser radicalmente diferente do modelo definido há mais de um século. O novo modelo será formatado por novas fontes e tecnologias para geração e armazenamento de energia, além de consumidores mais empoderados e conectados, que também passam a gerar e ofertar energia. Acreditamos que apenas continuaremos sendo relevantes e competitivos se inovarmos no atendimento às principais demandas dos clientes e contribuirmos para a construção desse novo modelo setorial, com impacto ambiental mínimo e maiores benefícios para a sociedade.

Atentos a esse contexto e em linha com as diretrizes globais da AES, revisamos o nosso Planejamento Estratégico Sustentável, com objetivos a serem alcançados até 2021. A nova visão da AES no Brasil é ser reconhecida por nossos clientes e acionistas como o principal parceiro de soluções inovadoras de energia de forma segura, sustentável, confiável e acessível.

Nas empresas do grupo, o ano de 2016 foi marcado por grandes investimentos e reestruturações para aumentar a satisfação de nossos clientes e a geração de valor para todos os nossos públicos.

Na AES Eletropaulo, estamos focados na qualidade do fornecimento de energia segura para uma das regiões economicamente mais importantes do país. Em 2016, os investimentos somaram R\$ 791,5 milhões – a maior parte deste montante foi destinada ao Plano de Recuperação dos Indicadores de Qualidade da empresa. No relacionamento com clientes, o desafio é melhorar ainda mais e antecipar o atendimento de forma mais ágil e digital. Também estamos dedicados à reestruturação da governança da companhia para viabilizar melhores resultados em nossa operação.

Por meio da AES Tietê, estamos dedicados ao desenvolvimento de novos produtos com aplicação de tecnologias inovadoras, priorizando fontes limpas e renováveis de energia – como a eólica e a solar. O ano de 2016 foi marcado pela ampliação do portfólio e pelos primeiros projetos com geração distribuída, armazenamento de energia em baterias e outras soluções sustentáveis que colocam nossos clientes no centro do planejamento de nossas atividades. Para os próximos anos, vamos crescer a partir da expansão de nossa capacidade instalada e da comercialização de soluções sob medida.

Para complementar as respostas às demandas energéticas de nossos clientes, criamos a AES Ergos, empresa que possui um portfólio abrangente de produtos e serviços para clientes corporativos e do poder público, principalmente em eficiência energética.

Na AES Uruguaiana, caminhamos para torná-la uma planta geradora binacional. Realizamos um acordo para a retomada do fornecimento de gás, o que viabiliza o retorno da operação comercial e a exportação de energia para a Argentina.

A inovação é uma das alavancas que vão nos impulsionar a alcançar os nossos objetivos estratégicos e, por isso, lançamos no último ano a plataforma Inovação AES. Por meio dela, podemos participar da criação de um novo modelo de negócios para o setor elétrico, construindo soluções em conjunto com universidades, centros de pesquisa e empresas parceiras.

Também destaco o lançamento do Instituto AES para fortalecer as iniciativas de desenvolvimento sustentável nas comunidades onde atuamos a partir de inovação social e geração de renda. Com uma atuação em rede, podemos dar impulso para a transformação positiva da sociedade.

Agradeço a todos os colaboradores das empresas da AES Brasil que estiveram envolvidos nos diversos projetos que conduzimos em 2016. Nossos desafios são grandes em todas as frentes, da geração até a distribuição, mas estamos preparados para sermos líderes e protagonistas na transformação do setor elétrico, expandindo e sendo cada vez mais eficientes em nossos negócios.

Julian Nebreda
Presidente da AES Brasil

MENSAGEM DO PRESIDENTE DA AES ELETROPAULO G4-1

Na AES Eletropaulo, temos a responsabilidade e o compromisso de prestar um serviço de qualidade e garantir a satisfação dos nossos clientes. Em 2016, ultrapassamos a marca de 7 milhões de clientes: famílias, indústrias, escolas, hospitais, prédios públicos e empresas que dependem de nossa energia o tempo todo.

Estamos empenhados na recuperação de valor da empresa por meio da melhoria dos seus indicadores de qualidade e do atendimento aos clientes. Apenas em 2016, investimos R\$ 791,5 milhões em serviços ao cliente, na expansão do sistema elétrico de distribuição, em confiabilidade operacional, na recuperação de perdas não técnicas, em tecnologia da informação e em outras iniciativas que darão mais eficiência e agilidade às nossas operações. Com isso, buscamos melhorar a qualidade na distribuição de energia elétrica, diminuindo o número de interrupções no fornecimento e garantindo o restabelecimento da energia elétrica o mais rápido possível.

Em relação a 2015, já alcançamos uma redução de 33% no DEC, indicador que mede o tempo médio que os clientes ficaram sem energia elétrica no período de 12 meses. Essa redução foi possível graças à contratação de novas equipes e aos investimentos em modernização e automação da rede de distribuição que estamos realizando. Nosso objetivo é alcançar índices de qualidade cada vez melhores.

Também atuamos, em 2016, com maior foco no cliente, por meio da melhoria em nossos canais de relacionamento e sistemas de gestão. Nossa intenção é sermos continuamente mais ágeis para permitir que as principais demandas de nossos clientes possam ser solucionadas por meio de ferramentas digitais. Estamos dedicados a aumentar os índices de satisfação com a qualidade percebida pelos clientes e, para isso, os investimentos para aprimorar os sistemas de suporte e os processos de atendimento aos clientes são essenciais.

Seguimos dando prioridade absoluta à segurança dos nossos colaboradores, dos nossos prestadores de serviço e da população. Reforçamos nossos programas de segurança com as equipes operacionais e desenvolvemos diversas campanhas de segurança

para as comunidades onde atuamos, alertando sobre os riscos associados ao contato acidental com a energia elétrica.

Mesmo em um cenário econômico adverso, com o aumento do desemprego e retração de mercado, que refletem a diminuição da atividade econômica nacional, mantivemos praticamente estável o índice de perdas globais. Realizamos 45,6 mil regularizações nas comunidades de baixa renda, beneficiando mais de 180 mil pessoas com energia elétrica segura e confiável e contribuindo para a recuperação de 127 GWh de energia faturada pela empresa.

Ressalto, ainda, três importantes reconhecimentos externos que conquistamos em 2016: a inclusão da AES Eletropaulo na carteira do ISE – Índice de Sustentabilidade Empresarial pelo 12º ano consecutivo, nossa presença no ranking das 150 Melhores para se Trabalhar e o destaque que obtivemos no *Guia Exame de Sustentabilidade* como a melhor companhia do setor de energia. Esses são resultados das nossas boas práticas de gestão e de relacionamento com os diversos públicos com base em nossos valores, os quais devemos colocar em prática diariamente.

Para 2017, avançaremos nas iniciativas voltadas para a recuperação de valor, direcionadas por inovação, redução de riscos e eficiência operacional e com o objetivo principal de garantir a melhoria de nossos indicadores de qualidade operacional e a satisfação de nossos clientes.

Charles Lenzi
Presidente da AES Eletropaulo