

# Relatório Anual de Administração 2021



## Sumário

<b>MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO</b> .....	<b>6</b>
<b>1. NOSSA EMPRESA</b> .....	<b>8</b>
<b>2. GOVERNANÇA CORPORATIVA</b> .....	<b>12</b>
<b>3. PLANEJAMENTO E GESTÃO</b> .....	<b>18</b>
<b>4. MERCADO DE ENERGIA</b> .....	<b>20</b>
<b>5. PERDAS ELÉTRICAS</b> .....	<b>29</b>
<b>6. ARRECADAÇÃO E INADIMPLÊNCIA</b> .....	<b>37</b>
<b>7. QUALIDADE DO FORNECIMENTO DE ENERGIA</b> .....	<b>40</b>
<b>8. UNIVERSALIZAÇÃO DA ENERGIA</b> .....	<b>45</b>
<b>9. ATENDIMENTO AO CLIENTE</b> .....	<b>47</b>
<b>10. GESTÃO DE PESSOAS – UMA NOVA HISTÓRIA</b> .....	<b>57</b>

<b>11</b>	<b>COMPRAS E CONTRATAÇÕES.....</b>	<b>64</b>
<b>12</b>	<b>RESPONSABILIDADE SOCIAL E MEIO AMBIENTE .....</b>	<b>65</b>
<b>13</b>	<b>TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO .....</b>	<b>70</b>
<b>14</b>	<b>AMBIENTE REGULATÓRIO DA CONCESSÃO.....</b>	<b>71</b>
<b>15</b>	<b>INVESTIMENTOS .....</b>	<b>75</b>
<b>16</b>	<b>DESEMPENHO ECONÔMICO E FINANCEIRO.....</b>	<b>79</b>



## Mensagem da Administração

Senhoras e Senhores Acionistas,

Apresentamos a seguir, relatório das principais atividades no exercício de 2021, de acordo com o Manual de Contabilidade do Setor Elétrico - MCSE, os quais consideramos importantes para divulgar o desempenho da Amazonas Energia para a sociedade, parceiros, investidores e consumidores.

O ano de 2021 foi um ano extremamente movimentado na Amazonas Energia, em parte pelas características da concessão, que serão bastante comentadas neste relatório, e em parte devido aos impactos da pandemia do Covid-19, que especialmente no primeiro trimestre, trouxe consequências para o dia a dia da Companhia, com muitos afastamentos e novas necessidades de nossos clientes, que desde o ano anterior necessitaram ser atendidos de forma remota. Portanto, focamos nossos esforços naquela ocasião na modernização do atendimento, digitalização de nossos serviços e melhorias na comunicação com nossas unidades descentralizadas no interior do Estado.

Com as restrições ocorridas devido ao agravamento da pandemia houve novos desafios a superar, dentre elas a continuidade de investimentos nos ativos da concessão mediante as necessidades sanitárias locais, onde no início do ano houve colapso na área da saúde, devido aos agravamentos dos casos de Covid-19 no Amazonas. Outro fator que se destacou em 2021 foi a crise hídrica, considerada uma das maiores da história, que trouxe consigo a possibilidade de “apagões” no Brasil. Para evitar essa desastrosa consequência para nossa economia, o Governo Federal, por meio das agências relacionadas a energia elétrica (ANEEL e Ministério de Minas e Energia e outras agências) tratou imediatamente de determinar ações, que tiveram que ser cumpridas pelas empresas do setor com o objetivo de mitigar os riscos inerentes a situação, o que na prática desencadeou nas bandeiras tarifárias e sua aplicação em todos os Estados atendidos pelo SIN – Sistema Interligado Nacional, inclusive no Amazonas, onde parte dos clientes são atendidos por este sistema.

Algumas medidas relevantes para o setor foram tomadas e afetaram diretamente as atividades do setor, tais como: a) Medida Provisória nº 950/2020 que dispõe sobre medidas temporárias emergenciais destinadas ao setor elétrico para enfrentamento do estado de calamidade; b) Resolução Normativa da Aneel 928/2021 que estabelece medidas para preservação da prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica em decorrência da pandemia de coronavírus (COVID-19); c) Resolução Normativa Aneel nº 1000/2021 que substituiu a Resolução Normativa nº 414/2010 e regulamenta os direitos e deveres dos usuários de energia elétrica.

Além destes aspectos, a pandemia fomentou no Estado a publicação de leis que foram aprovadas pelo legislativo estadual e que impactam diretamente as atividades da Distribuidora. A seguir destacamos as leis que impactam a prestação do serviço e as ações de combate às perdas elétricas:

- **Lei nº. 5.143, de 26/03/2020** – Dentre outros assuntos, “**proíbe**” que as concessionárias de serviços públicos de água e energia elétrica realizem o **corte do fornecimento residencial de seus serviços por falta de pagamento**, em situações de extrema gravidade social, incluindo pandemias.
- **Lei nº. 5.145 de 26/03/2020** – Que, dentre outras disposições, **veda a interrupção de serviços essenciais por falta de pagamento**, pelas concessionárias de serviços públicos e, ainda, em seu artigo 4º, **suspendendo a incidência de multas e juros por atraso de pagamento** das faturas de serviços públicos concedidos, enquanto perdurar o Plano de Contingência adotado pela Secretaria de Saúde do Amazonas, em decorrência da pandemia.
- **Lei nº. 5.347 de 16/12/2020**– que **veda o reajuste que majore tarifas** de serviços público concedido, durante a vigência de estado de emergência da saúde ou calamidade pública que incorra na necessidade de isolamento social.
- **Lei nº. 5.232 de 09/09/2020** - altera a Lei Ordinária nº. 5.143, de 26 de março de 2020, que “**proíbe**” que as concessionárias de serviços públicos de água e energia elétrica realizem o **corte do fornecimento** residencial de seus serviços por falta de pagamento, em situações de extrema gravidade social, incluindo pandemias.

A Amazonas Energia por sua vez, buscou combater cada uma das leis acima mencionadas, por meio de articulações com parlamentares e ainda através de Ação Direta de Inconstitucionalidade, proposta pela Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica - ABRADDEE, com participação direta distribuidora, sem, no entanto, obter êxito junto ao Supremo Tribunal Federal - STF, ou superá-las em um curto espaço de tempo.

Como forma de contribuir para a sociedade amazonense, a Amazonas Energia, no período de Fevereiro a Dezembro, por meio do Projeto Energia Solidária, entregou todos os sábados cestas básicas a população mais carente, com o auxílio do trabalho voluntário de seus colaboradores e parceiros. Foram beneficiadas instituições, comunidades ribeirinhas e pessoas com dificuldades na segurança alimentar, uma vez que economicamente, os impactos da pandemia foram bastante devastadores para boa parte da população. Além da pandemia, devido as características geográficas do Estado do Amazonas ocorreu a maior cheia registrada dos rios que fazem parte de nossa hidrografia, onde foi registrado índice recorde de 30,02 metros no dia 20/06/2021. Estes eventos afetaram diretamente a população da área de concessão e também os nossos serviços.

Destacamos que nos últimos 04 meses de 2021, após análise do órgão regulador nos resultados da Amazonas Energia desde a privatização, houve elaboração do Plano de Resultados Econômico-Financeiro, que hoje norteiam nossa estratégia da Companhia e são base para a gestão baseada em metas, que está em fase de implantação. Durante a leitura deste relatório, apresentaremos os resultados de 2021 e também os próximos passos, que norteiam compromissos com a sociedade, com a concessão, regulação do setor elétrico, bem como com nossos colaboradores. Boa leitura!

## 1. Nossa Empresa

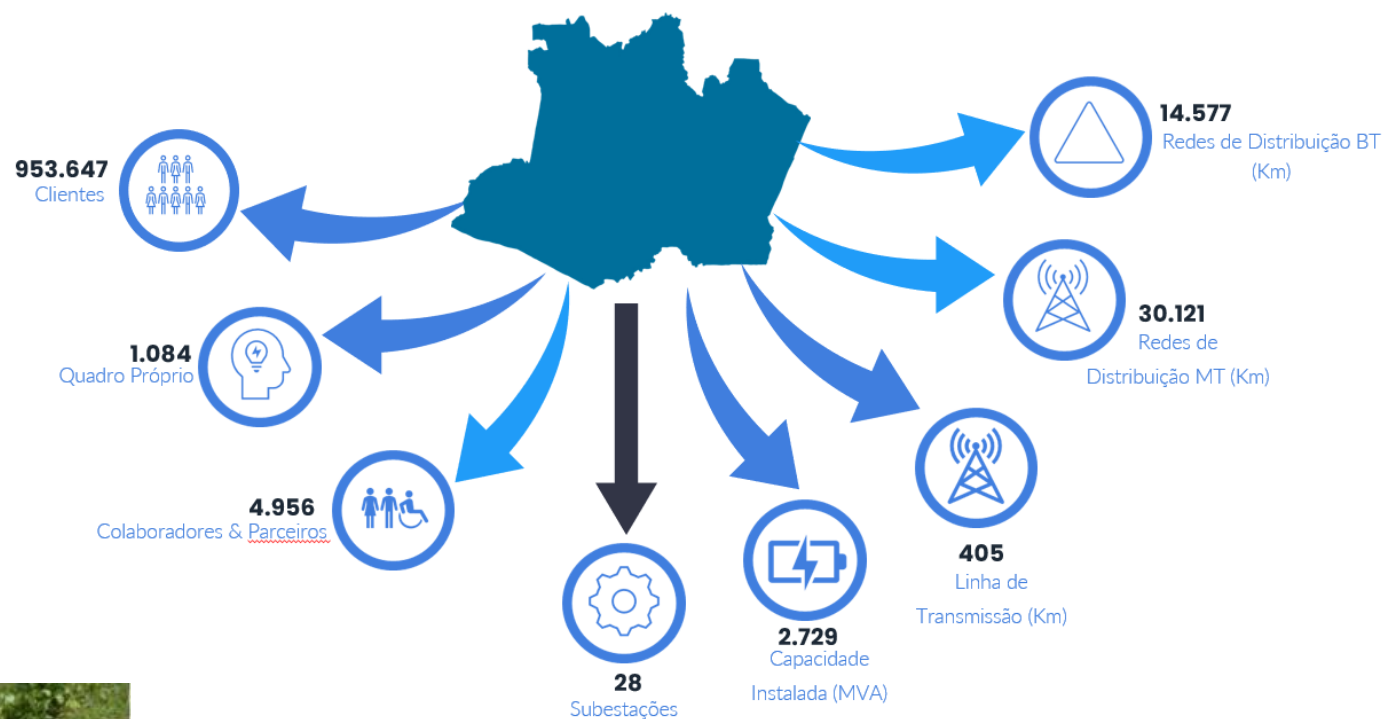
A área de concessão de distribuição de energia elétrica no Estado do Amazonas está entre as mais desafiadoras do país dadas suas características que impõem a necessidade de enorme esforço conjunto entre Poder Concedente, Regulador e Concessionário para o equacionamento definitivo do equilíbrio econômico-financeiro da concessão. Abaixo apresentamos os principais números que temos que considerar a respeito da gestão da Amazonas Energia:

	<p><b>População Estimada</b></p> <p>4.269.995 pessoas (2021)</p>
	<p><b>Área Territorial</b></p> <p>1.559.167.878 km<sup>2</sup> (2021)</p>
	<p><b>Densidade Demográfica</b></p> <p>2,23 hab/km<sup>2</sup> (2010)</p>
	<p><b>Número de Municípios</b></p> <p>62</p>
	<p><b>Clima</b></p> <p>Equatorial Quente</p>
	<p><b>Rendimento Mensal Domiciliar per capita</b></p> <p>R\$ 800 (2021)</p>

Fonte: IBGE



À área de concessão da Amazonas Energia contempla uma extensa área no norte do país, com características geográficas que tornam mais desafiante as atividades da distribuidora. É uma região de baixa densidade demográfica, onde a maior parte da população encontra-se na capital. Com relação ao território, mais de 95% da área é coberta pela floresta amazônica, onde possuem unidades de conservação indígenas. Outra característica importante é a logística que contempla o território, com



predominância do transporte fluvial e aéreo para as regiões mais isoladas do Amazonas, com boa parte das localidades possuindo dificuldades de acesso via terrestre, conforme demonstramos na foto ao lado. É nesse cenário que estão distribuídos os 44.699,68 km de linhas de distribuição para os nossos 953.647 clientes cadastrados no sistema comercial da Companhia. A força de trabalho para realizar a gestão destes ativos, em 2021, contou com aproximadamente 5.000 pessoas, distribuídas em toda a extensão territorial do Estado do Amazonas, que é 1.559.167.878 km<sup>2</sup>.

Fonte: Elaboração Própria da Amazonas Energia

## 1.1 Missão, Visão e Valores

Em abril de 2021, a Amazonas Energia completou 02 anos de concessão. Um dos principais marcos do ano foi a atualização do Mapa Estratégico da Companhia. Para a atualização do mapa estratégico, a companhia revisitou junto com os seus colaboradores os valores que nos representam (capítulo 10), ressaltando que também a Cultura Organizacional, que é percebida pelos nossos clientes e pela sociedade como um todo, também a qual trabalhamos com os nossos colaboradores. Por isso, com esta revisão, o mapa de nossas estratégias permanece fundamentado no BSC – Balanced Scorecard, conforme abaixo:

Fonte: Elaboração Própria da Amazonas Energia





Abaixo segue quadro com a Missão, Visão e Valores que nortearam as estratégias da Amazonas Energia em 2021, inicialmente planejado.



Fonte: Amazonas Energia

Vale ressaltar que durante todo o ano, nossos esforços estavam em materializar em ações, projetos e programas nossa estratégia, onde abaixo destacamos por valor organizacional algumas destas ações que serão mais bem delimitadas no decorrer da leitura deste relatório:

- **Valorização das pessoas:** Programa Gente que Brilha, Gestão da Mudança, Projeto Energia Solidária, Capacitação das Lideranças, Implantação do Sistema AVA – Ambiente Virtual de Aprendizagem;
- **Integridade:** Lançamento do Programa de Integridade; Canal de denúncias; Código de Conduta e Ética; políticas voltadas a integridade e transparência;
- **Segurança:** Apoio a todos os colaboradores vítimas de covid-19; palestras e visitas nas áreas da Companhia para inspeções e conscientização a respeito das limitações sanitárias e recomendações de segurança decorrentes da pandemia; inspeções de segurança nas atividades de campo; atendimento as solicitações da Aneel e órgãos fiscalizadores; suporte, apoio e incentivo as ações da CIPA;

- **Sustentabilidade:** Recuperação de áreas degradadas com plantio de mudas; coleta seletiva; licenciamentos ambientais e educação ambiental;
- **Inovação:** implantação de sistemas mais modernos como SAP e Sênior; modernização do atendimento aos clientes por meio de chatbots, atualização do site e oferecimento de mais serviços no aplicativo da Companhia; melhorias nos links e comunicação no interior;
- **Visão Regulatória:** trabalhos de educação regulatória na Companhia como o “Mente Mestra”; atuação nas peculiaridades da área de concessão por meio de solicitação a Aneel e consultas públicas;
- **Foco no Cliente:** Certificação ABNT NBR ISO 9001:2015, do processo de coleta e geração de dados para apuração dos indicadores de qualidade do atendimento telefônico e serviços comerciais; Modernização e digitalização do atendimento aos clientes; abertura de novas lojas físicas na capital e reforma de lojas no interior do Estado para oferecer mais conforto aos nossos clientes; ampliação dos canais digitais.

## 2. Governança Corporativa

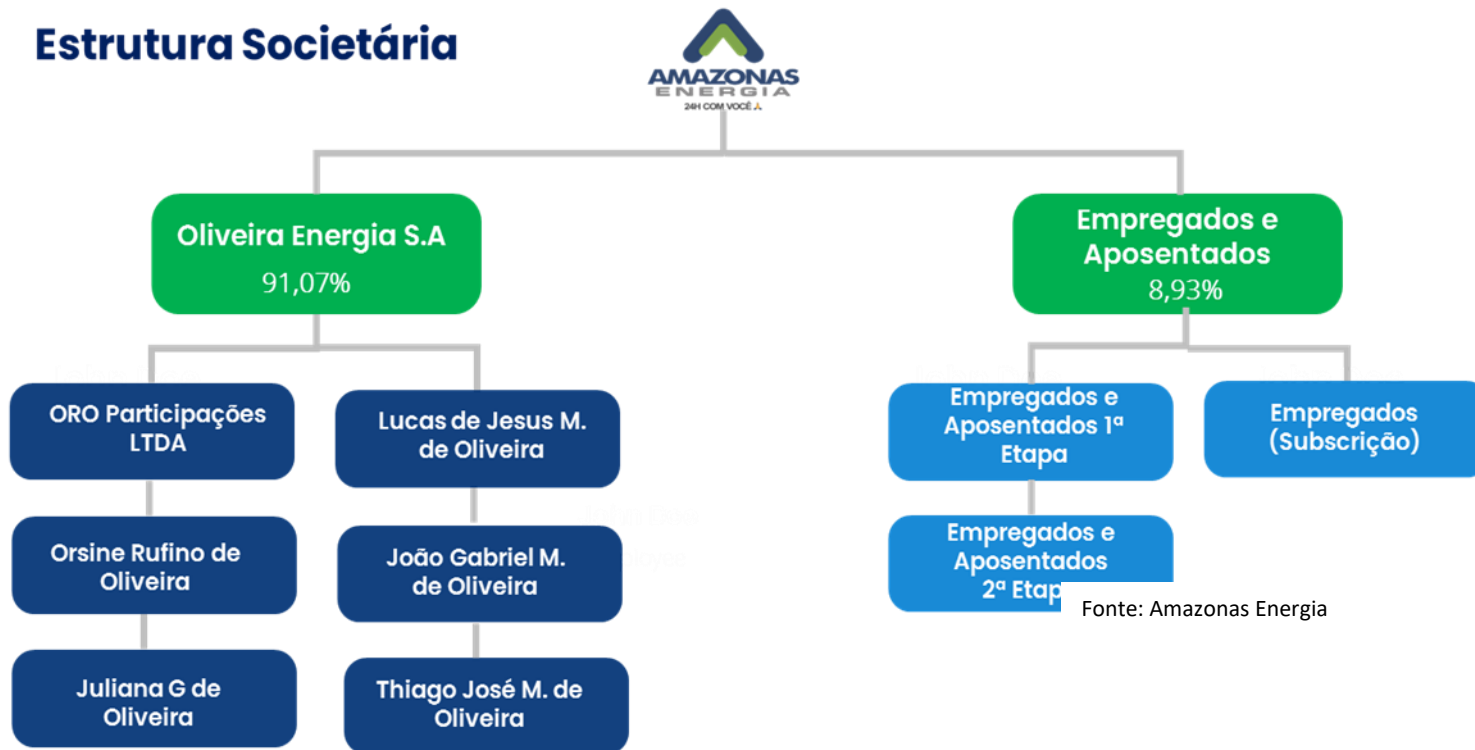
O modelo de governança da Amazonas Energia, baseia-se nos princípios da gestão de transparência e responsabilidade corporativa e social, alinhada aos valores da nova cultura organizacional, amplamente divulgados e alinhadas às melhores práticas de Governança

Diretoria Executiva na formulação, aprovação e execução das políticas e diretrizes, na gestão e direcionamento estratégico, com base nas melhores práticas de mercado, profissionalismo, conformidade e conduta ética referentes à condução dos negócios da Companhia.

Amazonas Energia busca a sustentabilidade por meio do equilíbrio entre os aspectos econômicos, financeiros, operacionais, ambientais e sociais de seus empreendimentos, com o intuito da excelência operacional e aprimorar

o relacionamento com acionistas, clientes, colaboradores e sociedade. A Companhia apresentou melhorias significativas na Governança Corporativa e nos sistemas de integridade e *compliance* da companhia, mantendo os rigorosos padrões de ética por meio de iniciativas que reforçam os valores e compromisso com a melhoria contínua e alinhamento às melhores práticas do mercado.

### Estrutura Societária



Fonte: Amazonas Energia

1. Posição acionária do Grupo Oliveira Energia S.A e suas composições.
2. Posição acionária do Grupo de Empregados e Aposentados.

A estrutura de Governança Corporativa é composta pela Assembleia Geral, Conselho Fiscal, Conselho de Administração, Auditoria Interna, Comitê de Auditoria e Diretoria Executiva.

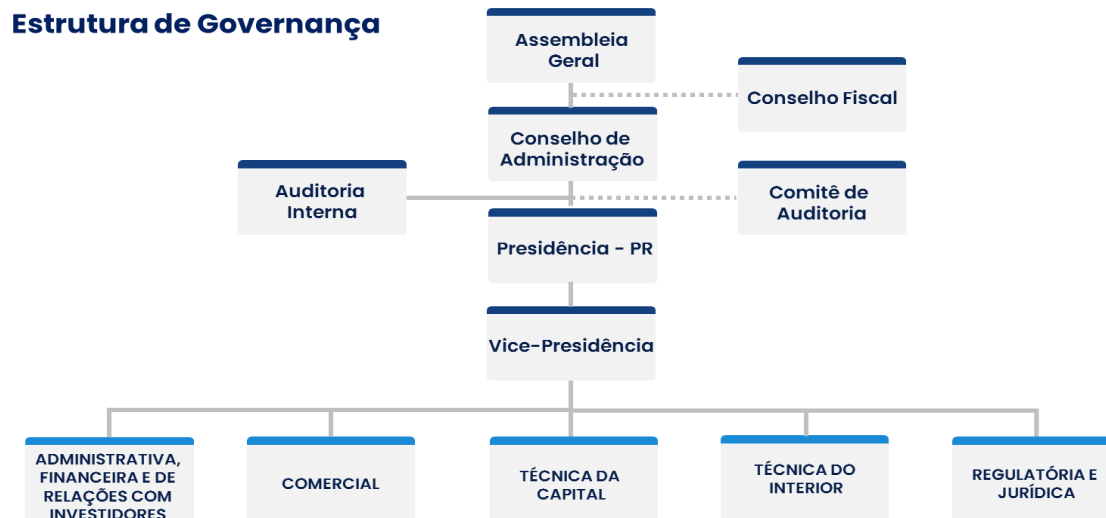
▪ **Assembleia Geral**

A Assembleia Geral é o órgão máximo da Companhia, de caráter exclusivamente deliberativo, que reúne todos os acionistas, convocados pelo Conselho de Administração, para deliberarem sobre matéria de interesse da sociedade. A Assembleia Geral Ordinária (AGO), excepcionalmente, ocorreu no dia 15/07/2021, após a publicação do edital, nos termos do artigo 124 da Lei nº 6.414/1976 (“Lei das Sociedades por Ações”), atualizado pela Lei nº 10.303/2001, com a ciência dos acionistas e do órgão regulador, a Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), ocasião em que foi aprovado o Relatório de Administração e as Demonstrações Financeiras referentes ao exercício social findo em 31/12/2020 (acompanhadas das notas explicativas, do relatório dos auditores independentes e do parecer do conselho fiscal); destinação do resultado do exercício e a distribuição de dividendos; e, a fixação da remuneração dos Conselheiros e da Diretoria Executiva da Companhia.

▪ **Conselho de Administração**

O Conselho de Administração, órgão Colegiado superior da Companhia é composto por até 07 (sete) membros, dentre eles um é o Diretor-Presidente da Amazonas Energia. São eleitos pela Assembleia Geral, podendo ser reeleitos com atribuições previstas na Lei, no Estatuto Social e nos regramentos internos da Companhia.

Figura – Estrutura de Governança Atual



(07) Sete Conselheiros de Administração  
 (05) Cinco Conselheiros Fiscais  
 (06) Seis Diretoria Executiva

Fonte: Própria

Possuem funções deliberativas, com mandato de até 03 (três) anos. O Colegiado reuniu-se 14 (quatorze) vezes durante o exercício de 2021, com 29 deliberações, objetivando monitorar a gestão e o direcionamento estratégico da Companhia.

- **Auditoria Interna**

A Auditoria Interna é um órgão interno que cumpre as diretrizes e os atos normativos interno e externos, por meio dos procedimentos, registros, documentos e dados etc., além da aplicação de uma abordagem sistemática e disciplinada para a avaliação e melhoria da eficácia, eficiência e economicidade dos processos de gerenciamento de riscos, de controle e das melhores práticas de Governança Corporativa.

As ações da Auditoria interna estão pautadas no Plano Anual de Atividades da Auditoria Interna – PAINT/2021, aprovado pela Diretoria Executiva e deliberado pelo Conselho de Administração. No decorrer do exercício de 2021, podemos destacar: aplicação de testes convencionais e trabalhos especiais, emissão de notas técnicas visando a melhoria dos processos internos, mitigação de riscos corporativos e fortalecimento das diretrizes empresariais e regulatória.

- **Conselho Fiscal**

O Conselho Fiscal, órgão Colegiado responsável por fiscalizar os negócios da Companhia e verificar os atos dos administradores e o cumprimento dos seus deveres legais e estatutários, de caráter permanente, composto por até 05 (cinco) membros titulares eleitos pela Assembleia Geral, cujo mandato é de até 03 (três) anos, podendo ser reeleitos, todos brasileiros e domiciliados no país observados os requisitos e impedimentos fixados pela Lei nº 6.404/1976, com atribuições previstas na Lei, no Estatuto Social e nos regramentos internos da Companhia. O Conselho Fiscal reuniu-se 05 (cinco) vezes durante o exercício 2021, para fiscalizar e acompanhar a execução patrimonial, financeira e

orçamentária, assim como, pronunciar-se sobre os assuntos de sua competência. O Colegiado emitiu ainda 02 (dois) pareceres, referentes às Demonstrações Financeiras e às Demonstrações Regulatórias do exercício 2020, da Companhia.

- **Diretoria Executiva**

A Diretoria Executiva é o órgão executivo de administração e representação, com mandato de até 03 (três) anos, composto pelo Diretor-Presidente e/ou Diretor Vice-Presidente e por até 06 (seis) diretores, o qual são eleitos pelo Conselho de Administração, podendo ser reeleitos, possui atribuições previstas na Lei, Estatuto Social e nos regramentos internos da Empresa. No ano de 2021, a Diretoria Executiva reuniu-se 54 (cinquenta e quatro) vez, para deliberações das matérias pautadas, o qual foram emitidas 105 resoluções da Diretoria Executiva, resultante das aprovações das matérias, assegurando o funcionamento regular da Empresa.

- **Comitê de Auditoria**

A Constituição do Comitê de Auditoria fundamentada no Estatuto Social da Amazonas Energia, Capítulo IV Administração no Art. 11 possui função de possui função de assessoramento, e não deliberativa, está vinculado e reporta-se diretamente ao Conselho de Administração, o qual tem um papel relevante no processo de decisão e no direcionamento estratégico da Empresa, considerando seus reflexos nas questões contábeis, de controles internos, auditoria, conformidade, integridade e riscos.



▪ **Programa de Integridade Corporativa**

Em 2021 a Amazonas Energia lançou o novo Programa de *Compliance* onde afirmou seu compromisso com a ética, transparência e honestidade. O novo programa possibilitou a melhoria da avaliação de riscos, controles internos, canais de denúncia, investigações internas dentre outras ações importantes para atuar em conformidade com os princípios éticos e de integridade. O programa contribuiu para a melhoria da eficiência, segurança jurídica, aumento da produtividade e reputação de mercado, bem como afirmou o propósito da companhia em desenvolver e manter a cultura ética que consiste em uma série de ações voltadas ao cumprimento de regulamentos internos e externos, impostos às atividades da organização a fim de prevenir riscos e atender às exigências normativas. Foram realizadas diversas iniciativas, entre elas:

Em 2021, o Código de Conduta e Ética da Companhia foi revisado no intuito de atualizar e fortalecer as bases de integridade da empresa, funcionários e seus stakeholders. A fim de integrar e fortalecer o Programa de Compliance, destaca-se a elaboração da Política de Anticorrupção da Amazonas Energia, a Política de Prevenção e Detecção de Atos de Natureza Ilícita, a revisão da Norma de Consequências e Medidas Disciplinares, além da revisão do Código de Conduta e Ética.

Em 2021, diversas políticas e normativos internos elaboradas, em atendimento às novas legislações e ao Programa de Compliance, dentre as quais destacamos:

- Código de Conduta e Ética;
- Política Anticorrupção;
- Política de Conflito de Interesses;
- Política de Contribuições, Doações e Patrocínios;
- Política relativa à oferecimento de hospitalidade, brindes e presentes;
- Política de Gestão de Riscos;

**Figura –** Iniciativas realizadas do Programa de Integridade Corporativa



- Política de Transações entre Partes Relacionadas;
- Norma de Consequências e Medidas Disciplinares;
- Política de Prevenção e Detecção de Atos de Natureza Ilícita;
- Política de Segregação de Função.

▪ **Ética**

A Amazonas Energia tem como pilar a construção de relações saudáveis, transparentes, sustentáveis e seguras, acreditando no seu papel de funcionar como uma verdadeira força motivadora para preservar a integridade no ambiente corporativo, conduzindo a gestão mais transparente, fortalecendo a confiança e credibilidade aos negócios, contribuindo desta forma, para o desenvolvimento sustentável da Companhia e para a construção de uma sociedade mais justa e responsável. Em 2021, o Código de Conduta e Ética foi revisado no intuito de atualizar e fortalecer as bases de integridade da empresa, funcionários e seus stakeholders. A fim de integrar e fortalecer o Programa de *Compliance*, destaca-se a elaboração da Política de Anticorrupção da Amazonas Energia, a Política de Prevenção e Detecção de Atos de Natureza Ilícita, a revisão da Norma de Consequências e Medidas Disciplinares.

A Amazonas Energia conta ainda com o Comitê de Conduta e Ética que tem por objetivo promover a legitimação, o respeito e o aperfeiçoamento permanente do Código de Conduta e Ética, zelando pelo cumprimento dos princípios éticos e adoção de boas práticas éticas, realizando a apuração das denúncias recebidas, bem como recomendando à alta direção, ações disciplinares educativas e corretivas nos casos de infração aos princípios dispostos no mesmo. Além de ser o responsável pela implementação, disseminação, treinamento, revisão e atualização do Código de Conduta e do canal de denúncia.



Código de Conduta e Ética

Fonte: Compliance

SAIBA MAIS

<https://website.amazonasenergia.com/empresa/codigo-de-etica/>

▪ **Canal de Denúncia**

O canal de denúncias, previsto no código de conduta da companhia, é instrumento relevante para acolher críticas, dúvidas, reclamações e denúncias, contribuindo para o combate a fraudes e corrupção, efetividade e transparência na comunicação e no relacionamento da companhia com as partes interessadas.



SAIBA MAIS

<https://canalconfidencial.com.br/amazonasenergia>

O canal é exclusivo da Amazonas Energia S.A. para comunicação segura e, se desejada, anônima, de condutas consideradas antiéticas ou que violem os princípios éticos e padrões de conduta e/ou a legislação vigente. As informações registradas são recebidas por uma empresa

independente e especializada que assegura o sigilo absoluto e o tratamento adequado de cada situação sem conflitos de interesses. No ano de 2021 foram recebidas 171 denúncias, o qual após análise pelo Comitê de Conduta e Ética – CCE, identificou 139 denúncias fora do escopo e 17 denúncias com dados insuficientes. Totalizamos 15 denúncias apuradas, sendo 09 denúncias procedentes e 06 improcedentes. As apurações são conduzidas pelo Comitê de Conduta e Ética - CCE, com o suporte do Departamento de Compliance que promove, de forma tempestiva, as apurações e providências necessárias para a resolução dos casos. Os relatos também podem ser feitos no número **0800 882 0601** de Segunda a Sexta, das 9h às 17h com a opção de ser atendido por um analista ou deixar o relato gravado em secretária eletrônica.

#### ▪ **Gestão de Riscos**

O processo de gerenciamento de riscos da Amazonas Energia direciona as ações de *Compliance* e fortalece os controles internos e a governança da companhia. A Política de Gestão de Riscos se insere no compromisso de atuar de forma ética fortalecendo a cultura de gestão de riscos à tomada de decisões estratégicas, em conformidade aos requisitos legais e regulatórios e atendendo as melhores práticas de mercado.

Anualmente, é elaborada e revisada a matriz de riscos da Companhia, onde são mapeados todos os processos de negócio mais expostos. No último ciclo, foram identificados 67 (sessenta e sete) eventos de riscos, destes 8 foram priorizados pela Diretoria Executiva, com foco nos riscos regulatórios em aderência à REN 948/21 da Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL.

O gerenciamento dos riscos é realizado pelo *Compliance*, o qual tem como objetivo resguardar a Amazonas Energia dos eventuais riscos que possam comprometer a sua estratégia, processos e ativos.

O modelo de gestão integrada de riscos utilizada pela Amazonas Energia identifica e consolida no formato matricial os riscos estratégicos, operacionais, financeiros, cibernéticos, de conformidade e regulatórios aos quais a companhia se encontra exposta para posterior análise, tratamento e monitoramento. A gestão de Riscos preserva e aumenta o valor da organização promovendo maior transparência e melhora nos padrões de governança.

#### ▪ **Seguros**

A Amazonas Energia mantém a cobertura de Seguro de seu patrimônio por meio de apólice específica para cada modalidade de riscos para indenizar possíveis sinistros, para minimizar impactos negativos no fluxo de caixa que possam comprometer a distribuição de energia para o estado do Amazonas.

**Figura 4**– Fluxo da Gestão Integrada de Riscos



**Fonte:** Compliance

### 3. Planejamento e Gestão



Fonte: Amazonas Energia

de projetos e atividades na Empresa. Nesse período e pós privatização, houve o acompanhamento pela Agência Reguladora (ANEEL) nos primeiros (02) dois anos, com o intuito de acompanhar a evolução da melhoria na prestação do serviço e o desempenho dos novos controladores, o que culminou no final de 2021 na Nota Técnica nº 063/2021 de 12/08/2021, com o parecer sobre o desempenho da Companhia no referido período. A partir daí a Amazonas Energia elaborou o Plano de Resultados da Companhia para o período de 2022 a 2030, o qual foi apresentado à Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL em 22/12/2021.

#### 3.1 Planejamento Estratégico

No aspecto de planejamento estratégico, os cenários que a Amazonas Energia está inserida impactam diretamente nas ações, projetos e programas da empresa. A Companhia foi privatizada em 2019, portanto em alguns aspectos ainda se encontra em transição, onde alguns procedimentos e normas estão sendo ajustados para a nova realidade da concessão. Outro cenário preponderante para as definições estratégicas é que juntamente com a privatização, o cenário mundial, onde vivemos uma pandemia, também trouxe a necessidade de dar celeridade a modernização dos serviços para os clientes e digitalização das atividades. Um dos principais pilares que norteiam o negócio é a sustentabilidade econômica-financeira da Companhia em curto, médio e longo prazo.

Uma das principais características desta gestão é a participação de todos, onde os temas inerentes aos planos da organização são compartilhados e comunicados a todos. Como forma de uniformizar as informações e levar o conhecimento do negócio e regulatório em todas as esferas da organização, criamos o dia estratégico, onde neste dia, discutimos os assuntos da agenda estratégica, disseminamos as orientações de diretoria e realizamos a checagem de nossa trajetória. Ao lado exemplo de boletim estratégico.

Com a agenda e dia estratégico, a empresa iniciou os trabalhos para elaboração do plano de metas, baseada nos seguintes direcionamentos: a) Mapa Estratégico; b) Principais metas (oriundas do Plano de Negócios vigente para aquela ocasião); e Focos estratégicos.

Em 2021, reformulamos nosso Mapa Estratégico a partir da gestão da mudança ocorrida, bem como os “valores” da Empresa.

Os **Focos Estratégicos** foram os principais temas elencados pela alta direção para priorização



Para dar suporte ao acompanhamento dos resultados das metas e principais projetos e ações da Companhia, a Amazonas Energia dispõe de ferramenta de gestão, onde é possível acompanhar projetos, programas, indicadores e resultados, sendo também possível fazer as análises para dar suporte às tomadas de decisões.

### 3.2 Sistema de Gestão da Qualidade

Atualmente a Amazonas Energia é Certificada pela **NBR ISO 9001:2015**, no seu escopo contempla os Processos das Diretorias Comercial e Técnica que são: Coleta de dados e apuração dos indicadores de continuidade individuais e coletivos, coleta de dados e apuração dos Padrões de atendimento comercial, tratamento das reclamações de consumidores e coleta de geração dos dados para apuração dos indicadores de qualidade do atendimento telefônico.

Em julho de 2021 a Amazonas Energia após passar pelo Processo de Manutenção da Certificação **NBR ISO 9001:2015** pela Certificadora TÜVRheinland, manteve o certificado.

Com vista na abordagem de amostragem aplicada pela equipe de auditoria, a Amazonas Energia apresentou o cumprimento dos fluxos de trabalho com aos requisitos padrão e as descrições em documentação do Sistema de Gestão da Qualidade.

A Alta Direção da Amazonas Energia é comprometida com o desenvolvimento, manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade e a busca da melhoria contínua, assegurando que os requisitos legais determinados pelo Órgão Regulador sejam atendidos, bem como a satisfação dos clientes.



Fonte: Amazonas Energia

## 4. Mercado de Energia

### 4.1 Balanço de Energia

#### 4.1.1 Fornecimento de Energia Elétrica

Amazonas Energia, por meio de contratos de compra de energia e em atendimento a Lei N° 10.848, de 15 e março de 2004, onde determina que as concessionárias de distribuição de energia elétrica do Sistema Interligado Nacional – SIN deverão garantir o atendimento à totalidade de seu mercado, mediante a contratação regulada, garantiu o fornecimento de energia de 11.151 GWh requerida pelo mercado da capital e interior do Estado em 2021, inferior em -1,62% aproximadamente da ocorrida em 2020 (11.335 GWh). A demanda máxima do sistema foi de 1.850 MW.

No interior do Estado do Amazonas, a Amazonas Energia é responsável pela distribuição de energia elétrica no sistema isolado para atendimento em 73 agencias e 29 sub agencias, totalizando 102 localidades em 61 municípios no interior do Estado.

Tabela Energia Requerida 2021/2020					
Fonte de Suprimento	2021		2020		Variação (%) 21/20
	GWh	% de Participação	GWh	% de Participação	
Termelétrica a Óleo	496,706	4,45	678,349	5,98	-26,78
Termelétrica a Gás	4.425,281	39,68	4.183,789	36,91	5,77
Solar	28,572	0,26	12,255	0,11	133,14
Hidrelétrica Balbina	-	0,00	-	0,00	0,00
SIN	6.201,235	55,61	6.460,667	57,00	-4,02
<b>Total</b>	<b>11151,79</b>	<b>100,00</b>	<b>11335,06</b>	<b>100,00</b>	<b>-1,62</b>

Fonte: Amazonas Energia

de suprimento para atender o mercado de Manaus e sua composição.

Ao final do ano de 2021, a Empresa fornecia energia para 953.907 consumidores cativos, representando uma diminuição de -8,76% em relação ao ano anterior, isso devido a uma atualização da base de dados que retirou aproximadamente de 110.000 unidades consumidoras. O consumo faturado cativo foi de 4.445 GWh, equivalente ao decréscimo de 4,39% comparado ao ano 2020, essa retração do consumo foi devido ao efeito da segunda onda da pandemia de COVID 19 que atingiu o Estado do Amazonas de janeiro a março de 2021.

É importante salientar que em Manaus, a energia importada do SIN em 2021, representou 55,61% do total de 11.151 GWh supridos, e a variação em relação ao ano anterior foi um decréscimo de -1,62%, que o aumento de 5,77% da energia gerada a gás refletiu na redução de -26,78% da energia gerada por usinas termelétricas a óleo, cuja participação deste modal de produção de energia representou apenas 4,45% do total de 11.151 GWh de 2021, quando em 2020 representou 5,98%. Por último, observamos que a energia de Balbina permite uma sazonalidade de 15% e está sendo diretamente injetada no Sistema Interligado nacional (SIN), portanto, sendo contabilizada dentro do SIN. A tabela e o gráfico ao lado apresentam, respectivamente, a energia requerida por fonte

- Quanto ao mercado livre verificamos que o número de consumidores foi de 260 o que representa um crescimento de 19,82% em relação ao ano de 2020, já o consumo cresceu 17,97%, fechando o ano de 2021 com fornecimento de 1.825.063 MWh.

A capital registrou 531.081 consumidores, representando uma redução de 12,78% em relação ao existente em 2021, enquanto a energia consumida diminuiu 7,15%, em todas as classes reduziram seus consumos em 2021, com destaque para as classes residencial com -7,17%, industrial com -15,27% e de -11,57 nas outras classes, que compreendem as classes de Poder Público, Serviço público, Iluminação Pública e o consumo próprio, causada principalmente pela Pandemia de COVID 19 que impactou o mercado de energia através do fechamento de fábricas, comércio e serviço público, desacelerando economia do Estado, porém houve crescimento da migração para o consumo livre que cresceu o consumo em 17,97%, isso tanto em crescimento vegetativo quanto em migração.

Localidade	Nº de Consumidores			Consumo (MWh)		
	2021	2020	Variação (%) 21/20	2021	2020	Variação (%) 21/20
Capital	531.081	608.965	-12,79	3.126.068	3.366.914	-7,15
Interior	422.566	436.361	-3,16	1.319.093	1.282.540	2,85
<b>Total</b>	<b>953.647</b>	<b>1.045.326</b>	<b>-8,77</b>	<b>4.445.161</b>	<b>4.649.454</b>	<b>-4,39</b>
LIVRE	260	217	19,82	1.825.063	1.547.101	17,97
<b>Total</b>	<b>953.907</b>	<b>1.045.543</b>	<b>-8,76</b>	<b>6.270.224</b>	<b>6.196.555</b>	<b>1,19</b>

Fonte: Amazonas Energia

O quadro a seguir apresenta a evolução do nº de consumidores e do consumo de energia elétrica na capital:

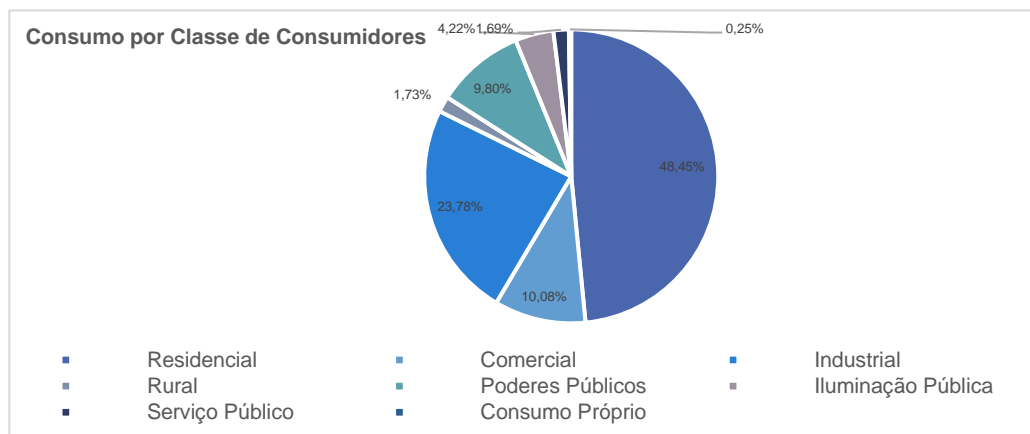
No interior do Estado, foi registrado o número de 422.566 consumidores ativos, onde grande parte das localidades possui menos de 1.000 consumidores. No ano de 2021, o total consumido de energia elétrica no interior do Amazonas foi de 1.319,093 GWh, equivalente a um aumento de 2,85% sobre o ano de 2020. A estrutura de consumo do interior do Estado é predominantemente residencial, representando 52% do mercado, contra apenas 5% de consumo industrial, 16% de consumo comercial, ficando as demais classes com 27% de participação sobre o total. Na tabela ao lado apresentamos o número de consumidores por classe nos últimos 05 anos. Abaixo, seguem demais tabelas e gráficos demonstrando: distribuição do consumo por classe de consumidores, mercado atendido dos

Consumidores	2017	2018	2019	2020	2021
Residencial	843.242	866.661	883.561	906.760	822.538
Comercial	76.213	76.898	78.552	80.297	76.588
Industrial	2.763	2.643	2.624	2.546	2.184
Rural	43.156	43.758	43.686	44.070	40.609
Poderes Públicos	9.525	9.599	9.702	9.795	9.068
Iluminação Pública	666	663	611	666	717
Serviço Público	902	899	911	930	1.697
Consumo Próprio	267	269	264	255	239
<b>Total</b>	<b>976.734</b>	<b>1.001.390</b>	<b>1.019.911</b>	<b>1.045.319</b>	<b>953.640</b>
<b>Variação</b>	<b>0</b>	<b>2,52%</b>	<b>1,85%</b>	<b>2,49%</b>	<b>-8,77%</b>

Fonte: Amazonas Energia

últimos 05 anos por classe de consumidores e balanço energético (venda de energia e mercado atendido).

a) Gráfico de Consumo por classe de Consumidores



Fonte: Balanço Energético da Amazonas Energia

4.1.2 Balanço Energético

O Balanço de energia elétrica dos últimos 05 anos, resumidamente apresentou as seguintes grandezas:

Balanço Energético					
Energia Requerida	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Venda de Energia</b>	<b>4.699,67</b>	<b>4.563,60</b>	<b>4.627,74</b>	<b>4.649,45</b>	<b>4.445,16</b>
- Fornecimento	4.699,67	4.563,60	4.627,63	4.649,45	4.445,16
- Suprimento p/ agentes de distribuição	-	0,00	0,11	- 0,00	-
Consumidores Livres/Dist./Ger.	1.152,77	1.392,35	1.497,66	1.547,10	1.825,06
Consumidores Rede Básica	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
<b>Mercado Atendido</b>	<b>5.852,44</b>	<b>5.955,95</b>	<b>6.125,39</b>	<b>6.196,55</b>	<b>6.270,22</b>
Perdas na Rede Básica	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Perdas na Distribuição	4.537,11	4.682,28	4.872,08	5.138,50	4.881,57
Perdas Técnicas	766,13	963,09	938,74	865,75	828,52
Perdas não Técnicas - PNT	3.770,98	3.719,19	3.933,33	4.272,76	4.053,05
PNT / Energia Requerida %	36,30%	34,96%	35,77%	37,70%	36,34%
<b>Perdas Totais - PT</b>	<b>4.537,11</b>	<b>4.682,28</b>	<b>4.872,08</b>	<b>5.138,50</b>	<b>4.881,57</b>
PT / Energia Requerida %	43,67%	44,01%	44,30%	45,33%	43,77%
<b>Total</b>	<b>10.389,55</b>	<b>10.638,23</b>	<b>10.997,47</b>	<b>11.335,05</b>	<b>11.151,79</b>

Fonte: Amazonas Energia



### 4.1.3 Fornecimento de Energia Elétrica

#### 4.1.3.1 Compra e Venda de Energia

O aumento de 3,8% dos contratos provenientes de leilão se deu pela entrada de operação comercial das usinas do último leilão participado pela distribuidora, ocorrido em 2016, 23º Leilão de Energia Nova, com 34MW médios.

Os contratos de Cota são representados pela Cota de Energia Nuclear, Cota de Garantia Física e o resultado do Despacho 2.300/2019, referente a Liquidação de Roraima. A Amazonas Energia recebeu uma trajetória específica para integralização das Cotas de Garantia Física de convergência 25% em 2018, 50% em 2019, 75% em 2020 e 100% em 2021. O aumento do ano de 2021 é resultado da entrada dos últimos 75% da energia relacionado ao CCGF (Contrato de Cota de Garantia Física). A venda de energia teve aumento significativo no MVE (Mecanismo de Venda de Energia), com o sucesso no repasse das sobras no segundo semestre de 2021, o que resultou na redução na venda no MCP (Mercado de Curto Prazo).

#### 4.1.3.2 Custo

Os contratos de compra de energia sofrem impactos significativos da inflação de 2021 e a alta dos preços dos combustíveis, além da crise hídrica vivida no segundo semestre do ano. Os contratos do Sistema Interligado Nacional - SIN provenientes de leilão e cota sofrem ajustes principalmente pela indexação do IPCA, fechando o ano com o valor de 10,38%.

Os contratos Bilaterais Regulados, que utilizam gás natural como fonte de geração de energia, representam aproximadamente 20% da carteira de contratos da Amazonas Energia. Esses contratos bilaterais têm a parcela da potência contratada reajustada pelo índice IGP-M, que representou em média 20,64% de aumento com relação ao ano de 2020, o qual apresentou valores acima da meta inflacionária.

Somado aos dados anteriores, o ano de 2021 foi bastante impactado pelo aumento do preço do combustível. O S-500, combustível utilizado nos contratos CCESI (Contrato de Comercialização de Energia Elétrica no Sistema Isolado) apresentou aumento de 56% em 2021.

CONTRATO DE ENERGIA	2021	2020	Varição
Sistema Interligado	15.124.762	14.542.097	4,0%
Leilão	7.708.041	7.425.648	3,8%
Cota	1.676.751	1.390.889	20,6%
CBR	3.774.833	3.785.319	-0,3%
PROINFA	111.118	109.626	1,4%
Sistema Isolado	1.854.019	1.830.616	1,3%
MCS D e MVE	-3.657.326	-1.125.699	224,9%
MCP	-2.262.516	-3.507.737	-35,5%

Fonte: Amazonas Energia

### 4.1.3.3 Sobrecontratação

A sobrecontratação é a aquisição de montantes de energia elétrica em quantidade superior à constante da declaração de necessidade de compra apresentada pelos agentes de distribuição nos leilões regulados de que tratam os Artigos 11 e 19 do Decreto 5.163/2004. A ANEEL garante a neutralidade do agente de distribuição comprador, com relação ao repasse dos custos de aquisição às tarifas dos consumidores finais, nos volumes tratados como sobrecontratação involuntária.

A sobras de energia da distribuidora foram evidenciadas para o Órgão Regulador e o Poder Concedente que é involuntária, é insustentável pelos seguintes fatos: (i) da política do gás natural, (ii) efeitos decorrentes da MP 579/2012, (iii) da interligação ao SIN, (iv) da migração de consumidores para o ACL (Ambiente de Contratação Livre), (v) da desverticalização e da (vi) desestatização da Distribuidora

Neste contexto, foi evidenciado que a operacionalização do comando do Decreto nº 10.050, de 9 de outubro de 2019, não proporcionou a devida neutralidade financeira da operação, impedindo a Distribuidora de honrar com os compromissos financeiros relativos à energia comprada de modo tempestivo. Diante desse cenário crítico, foi promulgada a Lei Nº 14.146, de 26 de abril de 2021 que reconhece a sobrecontratação das distribuidoras de energia elétrica cujas capitais não estavam interligadas ao SIN em 9 de setembro de 2009. O ônus dos efeitos financeiros, negativo ou positivo, decorrente da sobrecontratação estrutural e involuntária será reconhecida pela ANEEL e repassado à CCC entre janeiro de 2021 e dezembro de 2026.

Ato contínuo, foi emitida a Portaria Normativa Nº 15, de 2 de julho de 2021 do Ministério de Minas e Energia que normatizou o procedimento do cálculo da sobrecontratação, tanto a lei quanto a portaria trouxeram o reconhecimento dos efeitos financeiros dos custos atrelados a sobrecontratação.

Em janeiro de 2021, o Estado do Amazonas passou pela segunda onda da pandemia do Covid 19, resultando em restrições econômicas que impactou diretamente na sobrecontratação da distribuidora. O consumo no SIN apresentou novamente um recuo na ordem de 14%, o que impacta diretamente nas sobras de compra de energia. A redução de carga decorrente dos efeitos da pandemia da covid-19 é reconhecida como sobrecontratação involuntária na Resolução Normativa da ANEEL Nº 453, de 18 de outubro de 2011.

Vivenciou-se no segundo semestre de 2021 uma das piores crises hídricas no setor elétrico, resultando na subida de preços por despacho de usinas térmicas, importação de energia e contratação simplificada. Decisões tomadas de forma a garantir a segurança no atendimento eletroenergéticos do SIN, somado aos despachos das usinas térmicas, a alta do preço dos combustíveis contribuiu para valores de Custo Marginal de Operação (CMO) elevadíssimos, o que limitou o cálculo do Preço de Liquidação das Diferenças (PLD) no máximo homologado pela

<b>SOBRECONTRATAÇÃO</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>Varição</b>
Compra de Energia no SIN	13.512.227	12.712.429	6,3%
Venda de Energia no SIN	3.657.326	1.125.699	224,9%
Consumo	7.592.385	8.078.993	-6,0%
Sobras	2.262.516	3.507.737	-35,5%
Sobras sobre o mercado	30%	43%	-31,4%

\* Consumo cativo somado às perdas da Rede Básica

Fonte: Amazonas Energia

ANEEL para 2021. Face ao cenário da escassez, a distribuidora conseguiu repassar suas sobras de energia no MVE (Mecanismo de Venda de Excedentes) processado em maio de 2021 com vigência de julho até dezembro do mesmo ano. Por conta da venda de energia no MVE, a sobrecontratação de 2021 reduziu de 43% para 30%, que representa apenas as sobras do primeiro semestre do ano.

#### 4.2 Geração Distribuída

A Amazonas Energia possui geração distribuída em 61 Municípios. Destes, **Manaus, Iranduba, Manacapuru e Presidente Figueiredo** são atendidos pelo Sistema Interligado Nacional - SIN. Atualmente, no Interior do Estado do Amazonas, a Amazonas Energia é responsável pela operação e manutenção de 07 municípios e 11 distritos. As demais localidades do sistema isolado são atendidas por meio de Produtores Independentes de Energia - PIES. O Sistema próprio atual é composto por 18 usinas termelétricas implantadas nas sedes dos municípios e distritos, constituídas por um total de 178 Grupos Geradores, com motores a combustão interna a partir de óleo diesel (próprios e locados).

No total, a empresa possui em operação 04 grupos geradores próprios que correspondem a uma potência instalada de 9 MW e 174 grupos geradores alugados que correspondem a uma potência de 124.3 MW, totalizando 133.3 MW de potência efetiva instalada. No quadro ao lado demonstramos com as quantidades de Grupos Geradores instalados e suas respectivas potências associadas.

#### 4.3 Reembolso da CCC – Conta de Consumo de Combustíveis

O Reembolso da Conta Consumo de Combustíveis - CCC é usada para ressarcir os custos de geração do Sistema Isolado: de combustível, de geração própria, de contratação de potência e energia elétrica, de despesas acessórias e de tributos. Utiliza-se o preço médio da compra de energia do sistema interligado como custo de repasse para os

REEMBOLSO DA CCC	2021	2020	Varição
CUSTO TOTAL DA GERAÇÃO EFICIENTE	5.384.390.353	4.627.686.840	16,4%
COMBUSTÍVEIS (R\$)	518.681.995	569.992.075	-9,0%
GERAÇÃO PRÓPRIA (R\$)	119.067.349	130168625,8	-8,5%
CONTRATAÇÃO DE POTÊNCIA E ENERGIA ELÉTRICA (R\$)	4.746.641.009	3.927.364.802	20,9%
GÁS NATURAL (R\$)		161.337	-100,0%
GERAÇÃO MENSAL TOTAL (MWh)	5.479.673	5.486.512	-0,1%
REEMBOLSO MENSAL (R\$)	4.212.710.873	3.170.022.813	32,9%

Fonte: Amazonas Energia

consumidores e a diferença entre o preço real de compra e o preço médio dos contratos de leilão do SIN (Sistema Interligado Nacional) é reembolsado pela CCC. O objetivo é não onerar os sistemas isolados pelo elevado custo de geração por conta da logística e do tipo de fonte de geração que é utilizado nas localidades.

O custo total de geração das usinas que recebem benefício do reembolso da CCC totalizou em **R\$ 5,5 bilhões no ano de 2021** e com o **ACR Médio** de R\$ 253,50/MWh, homologado para o ano civil de 2021 através despacho Nº 2.867, de 6 de outubro de 2020, resultou no reembolso de **R\$ 4,2 bilhões**. O aumento do reembolso da CCC do ano de 2020 para o ano de 2021 se deu pela retirada do encargo de transmissão na apuração do ACR Médio.

Os contratos de Geração Própria estão sendo substituídos pelas usinas vencedoras do Leilão do Sistema Isolado realizado em 2016, onde foram alocadas 87 localidades para suprimento de Produtores Independentes de Energia Elétrica, 03 (três) usinas do leilão entraram em operação comercial no decorrer do ano de 2021, substituindo as atuais usinas da geração própria, totalizando 76 usinas em operação até dezembro, resultando uma redução de 9% na compra de combustíveis e 8,5% na locação e no custo de O&M.

O fator de corte homologado para a Amazonas Energia não foi aplicado no decorrer do ano, devido ao termo de compromisso sob a vigência da MP nº 855/2018, o qual assegura o pagamento das ineficiências à distribuidora.

Nº	LOCALIDADE	QUANTIDADES DE GRUPOS	POTÊNCIA EFETIVA (kW)
1	APUÍ	9	7.520
2	AUXILIADORA	4	1.000
3	AXINIM	6	1.250
4	BELÉM DO SOLIMÕES	5	1.000
5	CAMARUÃ	4	500
6	CUCUÍ	5	450
7	FEIJOAL	4	550
8	IAUARETÊ	3	550
9	ITACOATIARA	42	42.300
10	ITAPIRANGA	8	5.000
11	JACARÉ	2	1.000
12	MATUPI	8	6.300
13	NOVO ARIPUANÃ	9	6.560
14	PARINTINS	39	31.400
15	RIO PRETO DA EVA	15	13.000
16	SANTA RITA DO WELL	5	1.100
17	SILVES	5	4.120
18	SUCUNDURÍ	5	700

Fonte: Amazonas Energia



#### 4.4 Assimetria CCC

O resultado do processo de fiscalização oriundos de acordos judiciais firmados entre a Amazonas Energia S.A. e Produtores Independentes de Energia -PIEs foi aprovado pela ANEEL através do despacho N° 4.069, de 20 de dezembro de 2021, resultando **no repasse pela conta CCC de R\$ 177.452.783,37** e que será pago durante os exercícios do orçamento da CDE de 2022 e 2023, com a devida atualização pelo IPCA.

#### 4.5 Crise Hídrica, bandeiras tarifárias e medidas para o setor elétrico

O ano de 2021 foi demasiadamente marcante para o setor elétrico em virtude da escassez hídrica, a seca histórica vivenciada afetou 80% da matriz energética do país, todas as distribuidoras participantes do SIN (Sistema Interligado Nacional) fizeram frente a custos exorbitantes, dada indisponibilidades nos reservatórios, que impactou fortemente o caixa das empresas, deixando-as financeiramente expostas e aumentando a inadimplência setorial do período.

As bandeiras tarifárias são um mecanismo de sinalização e repasse aos consumidores do custo real de geração de energia elétrica, com a finalidade de permitir que os consumidores adaptem o consumo conforme as sinalizações das bandeiras. O faturamento adicional das bandeiras permite que as distribuidoras equalizem parte dos custos adicionais que não são previstos no momento do reajuste tarifário.

A fim de mitigar as exposições das distribuidoras, a CREG (Câmara de Regras Excepcionais para Gestão Hidroenergética) criou a **Bandeira Escassez Hídrica** para custear com recursos da bandeira tarifária, os custos excepcionais do acionamento de usinas térmicas e a importação de energia. A cobrança da Bandeira de Escassez Hídrica passou a vigorar a partir de setembro de 2021 e vigorará até abril de 2022.

*Se liga e economiza*

### Bandeiras Tarifárias

Bandeira	Condições	Custo
Verde	CONDIÇÕES FAVORÁVEIS DE GERAÇÃO	SEM CUSTO ADICIONAL
Amarela	CONDIÇÕES MENOS FAVORÁVEIS	R\$ 1.874 POR 100 kWh CONSUMIDOS
Vermelha	2 PATAMARES	PATAMAR 1: R\$ 3.971 PARA CADA 100 kWh CONSUMIDOS PATAMAR 2: R\$ 59.492 PARA CADA 100 kWh CONSUMIDOS
Preta	CUSTO DE ENERGIA MAIS CARO	R\$ 14,20 POR 100 kWh CONSUMIDOS

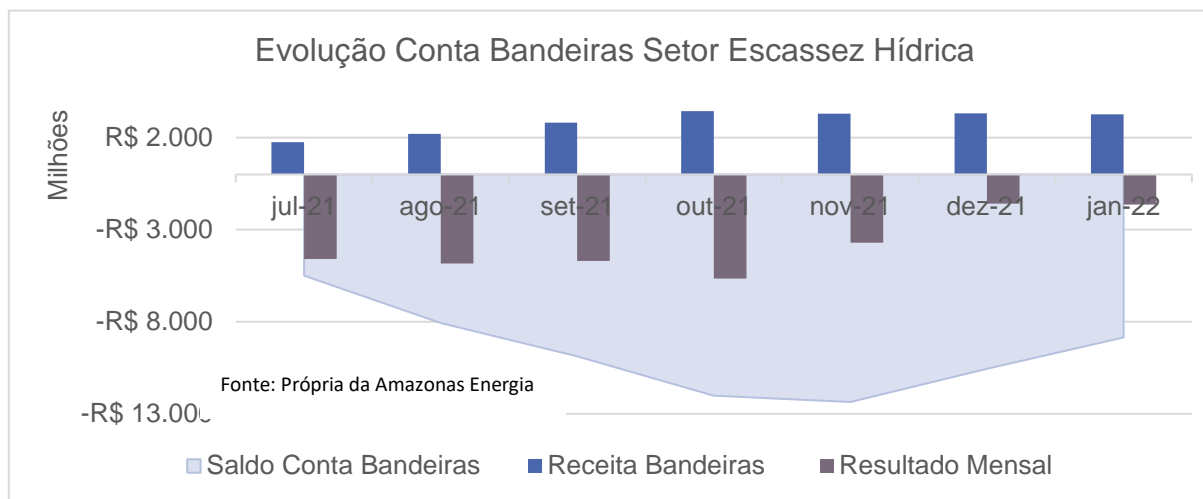
**Bandeira Escassez Hídrica**

**SAIBA MAIS**

O sistema de bandeira tarifária criado pelo Governo Federal é válido somente para as localidades que estão interligadas ao SIN, no caso de Manaus, Presidente Figueiredo, Iranduba e Manacapuru. Os consumidores dos demais municípios, que não estão conectados ao SIN, não recebem essa cobrança das bandeiras tarifárias.

**AMAZONAS ENERGIA**  
24h COM VOCÊ...

Entre as principais medidas de enfrentamento adotadas pelo poder concedente, no intuito de proteger os consumidores das pressões tarifárias e mitigar as exposições das distribuidoras, destacamos a MP 1.078/2021 e o decreto nº 10.939 de 13/01/2022, autorizando a contratação de operação financeira pela CCEE (Câmara de Comercialização de Energia Elétrica) e a criação da conta escassez hídrica para cobrir, total ou parcialmente, os custos que têm pressionado o fluxo de caixa das distribuidoras.



Fonte: Amazonas Energia

## 5. Perdas Elétricas

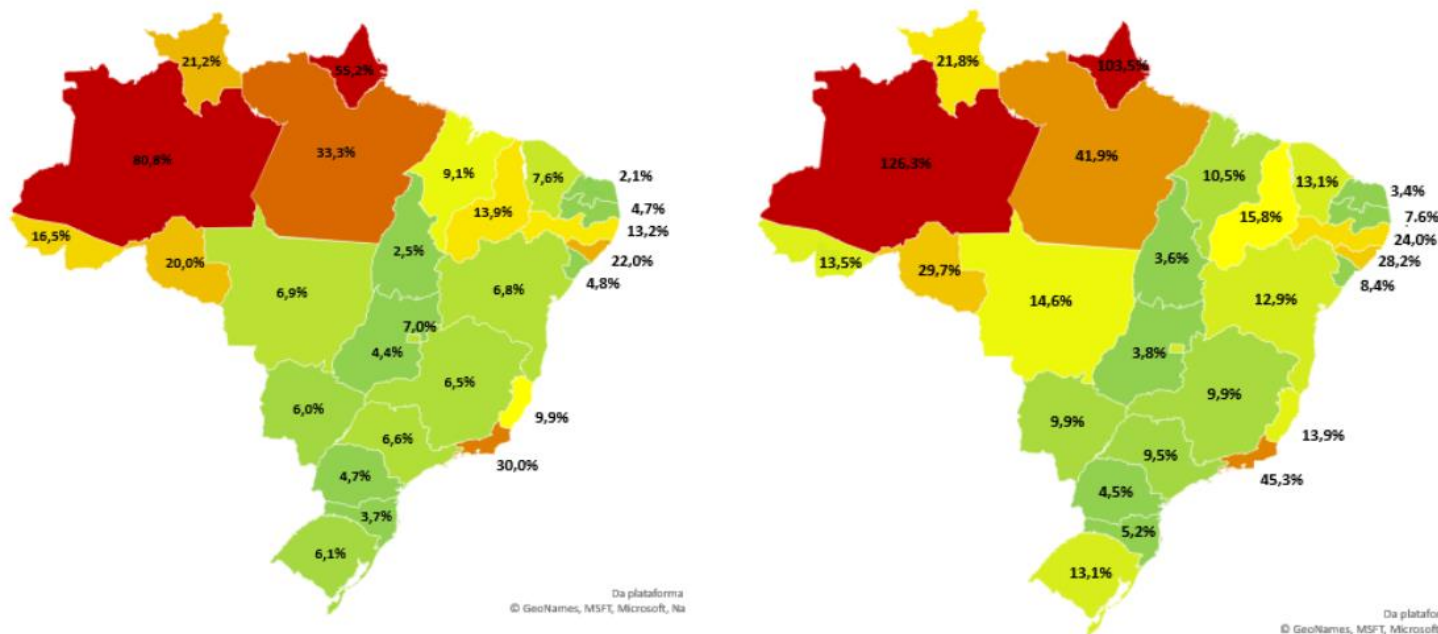
No Amazonas, mesmo com todo o atrativo de benefícios fiscais do Polo Industrial de Manaus - PIM, estes não foram suficientes para fazer frente a recessão econômica mundial com início em 2014, com reflexos considerados nos três anos seguintes, adicionado a crises políticas, elevando o risco Brasil que promoveram a dispersão de investidores internacionais, e conseqüentemente a paralização/redução de diversas indústrias que se encontravam instaladas no PIM, somado o acima aos efeitos da Pandemia do COVID -19, cujas conseqüências se perpetuam até hoje.

Tais condições tiveram como efeitos principalmente o recuo socioeconômico da população Amazonense, principalmente na Capital, com um aumento substancial de áreas de subnormalidades, que fomentadas também por aspectos culturais, com o sentimento pela população a respeito do fornecimento de energia elétrica e o não entendimento de ser crime o usufruto indevido da mesma, levou a um aumento das perdas não técnicas (PNT).

Esse sentimento alimentado acabou sendo amplamente difundido pelos consumidores atendidos em Baixa tensão - BT, em todas as classes e esferas sociais, que somado a exiguidade no apoio dos órgãos públicos sejam do executivo, legislativo ou judiciário ao combate aos referidos crimes, deixou a empresa a margem da sociedade, sendo considerada como uma das grandes vilãs por todos da situação econômica da população bem como na qualidade da prestação de serviços na área de concessão.

O agravamento dos problemas sócio/econômicos dos últimos 02 (dois) anos, com destaque para as restrições na abordagem as classes consumidoras residenciais, que se apresentam com o maior volume de consumo e de número de unidades consumidoras do nosso mercado cativo de BT, devido principalmente a leis estaduais e municipais, elevaram as dificuldades encontradas pela distribuidora para execução de ações de combate as perdas não técnicas, levando as perdas referidas a BT ao patamar de 126,32% em 2020, mantendo a Amazonas Energia S.A. no incomodo primeiro lugar das concessionárias do Brasil em termos de percentuais de perdas em relação ao mercado de BT (figura1).

O combate as perdas não técnicas tem sido o maior desafio desta concessionária e a grande responsável pelo desequilíbrio econômico-financeiro da Amazonas Energia. A perda não técnica em sua grande maioria é promovida pelos consumidores atendidos em BT e dificultam de sobremaneira as ações da companhia para a obtenção de resultados a curto/médio prazo, bem como para a sustentabilidade desses resultados por períodos prolongados, quando das ações consideradas convencionais

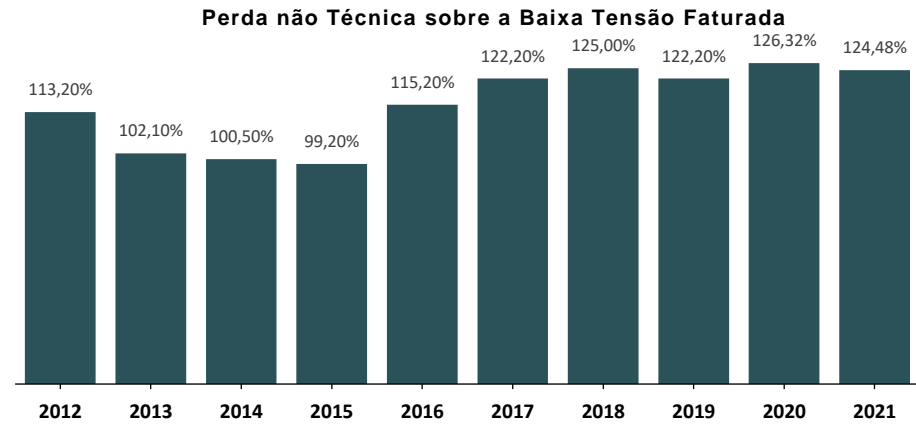


Perdas não técnicas sobre o mercado de baixa tensão faturado  
 Fonte: Relatório de Perdas de Energia Elétrica na Distribuição – Edição 01/2021

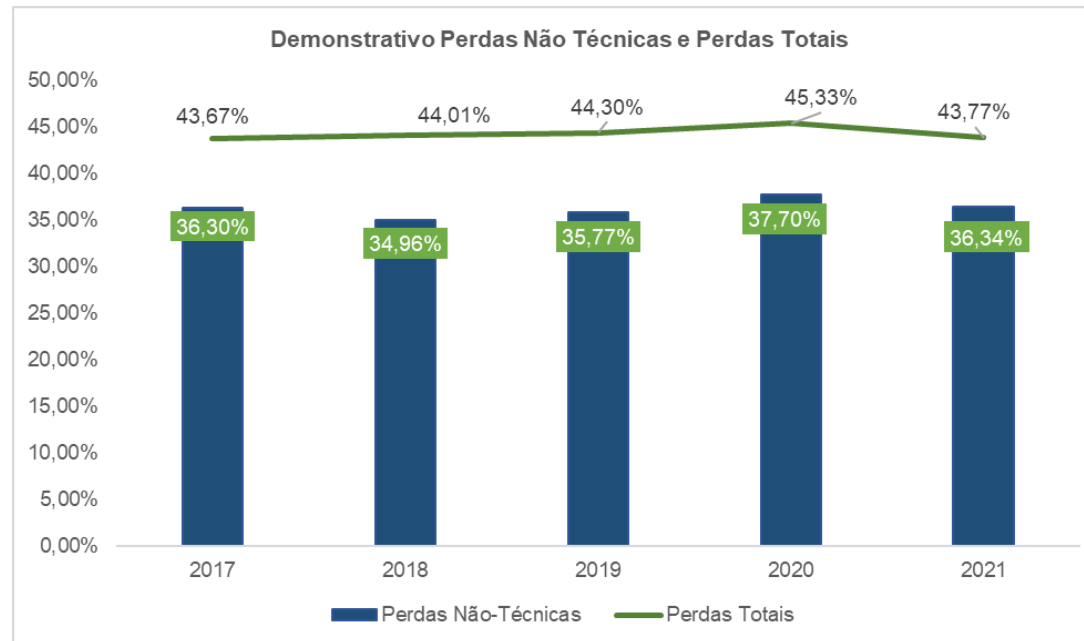
Importante lembrar: que o consumidor regular arca parcialmente pela fraude e furto de energia, uma vez que a ANEEL reconhece valores regulatórios eficientes na composição da tarifa de energia. Quando uma distribuidora recupera o consumo irregular, os montantes faturados são incorporados no mercado, de modo que os custos passam a ser rateados com os demais consumidores, o que diminui a tarifa de energia. (Fonte: ANEEL: Perdas Elétricas da Distribuição, Edição 01/2021.)

Mediante este cenário, apresentamos os principais números de 2021 de ações convencionais para a redução das perdas no Estado do Amazonas e melhoria da situação econômico-financeira da distribuidora:

Destacamos que com as inspeções, ações e projetos realizados, desde a privatização até hoje, a Amazonas Energia demonstra mudança na trajetória de perdas da distribuidora, onde percebemos leve redução na apuração das perdas em baixa tensão no ano de 2021 em comparação ao ano de 2020. Abaixo apresentamos histórico da perda não técnica sobre a Baixa Tensão Faturada. (Figura 2- Fonte: Própria da Amazonas Energia):



Fonte: Amazonas Energia



Fonte: Amazonas Energia



Destacamos que com as inspeções, ações e projetos realizados, desde a privatização até hoje, a Amazonas Energia demonstra mudança na trajetória de perdas da distribuidora, onde percebemos leve redução na apuração das perdas em baixa tensão no ano de 2021 em comparação ao ano de 2020. Ao lado apresentamos histórico. (Fonte: Própria da Amazonas Energia):

## **a. Principais ações da Capital**

### **i. Implantação do Sistema de Medição Centralizada – SMC**

Visando a mudança dos processos para melhor sustentabilidade e mais rápida obtenção dos resultados das ações de combate às perdas não técnicas de energia, a Companhia definiu a adoção como padrão do sistema de medição a MEDIÇÃO EXTERNA, particularmente o SMC – Sistema de Medição Centralizada, já que mais de 80% das irregularidades são caracterizadas por desvios da medição em ramal de entrada e na caixa de medição na unidade consumidora, levando o módulo de medição para próximo da rede e conseqüentemente adotando o sistema do ramal medido.

O projeto escolhido foi pautado sobre as seguintes premissas:

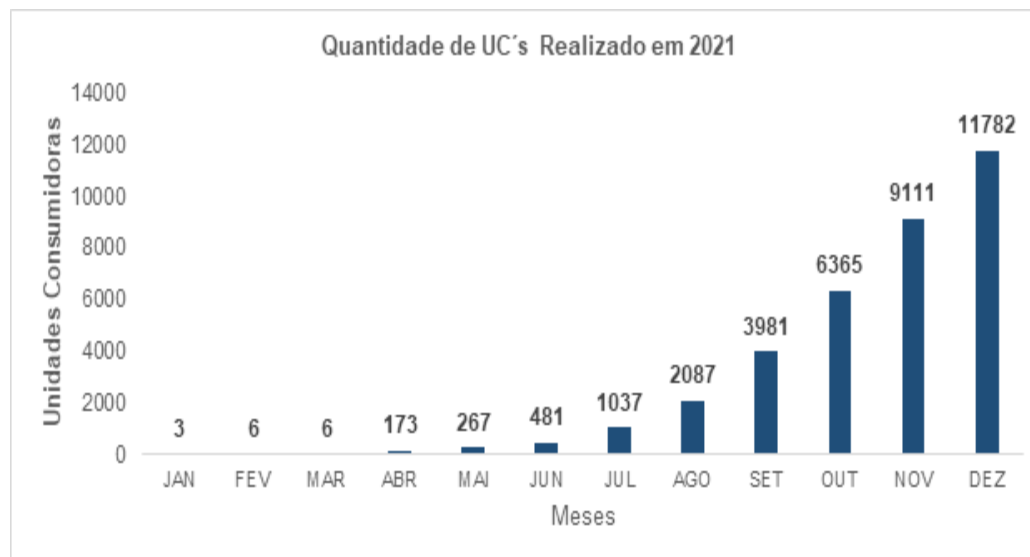
- Que o sistema mitigue ao máximo discussões de faturamento promovidos por erros ou não realização de leituras devido a ação dos leituristas ou devido o imóvel estar fechado sem responsável no local na hora da leitura ou sem acesso a medição por qualquer impedimento;
- Que o sistema mitigue ações de Inspeção e de suspensão de energia elétrica “in loco” em unidades consumidoras de baixa tensão, diminuindo os conflitos com os responsáveis por elas;
- Que permita ações comerciais mais eficientes e com maior rapidez como Religações de unidades consumidoras cortadas e a reativação de unidades consumidoras desligadas quando solicitada a reativação, entre outros.
- Que permita maior rapidez nos atendimentos emergenciais com a verificação em sistema, da abrangência da falha ocorrida;
- Que seja acompanhado a implantação, de reformas e melhorias na rede de distribuição, mitigando assim falhas tanto no sistema de MT – média tensão como de BT – baixa tensão promovidas por caducidade do sistema, carregamento excessivo, desbalanceamento de fases ou por terceiros como clandestinos, atendendo as exigências estabelecidas pela ANEEL referentes a qualidade do produto (energia) a ser entregue e a qualidade do serviço a ser prestado;
- Que permita um monitoramento por sistema, a qualquer tempo, com comparativo entre energia injetada e a consumida a nível de circuito de BT, evitando a evolução das perdas não técnicas, prejudiciais inclusive na formulação dos valores das tarifas;
- Que contribua à redução das despesas operacionais da Companhia para que esta se aproxime das despesas regulatórias impostas e conseqüentemente do equilíbrio econômico/financeiro esperado;
- Que atenda as obrigações definidas pelo órgão normativo e de fiscalização do setor elétrico ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica, bem como que comprovadamente tenha consolidado o aceite metrológico feito pelo INMETRO – Instituto Nacional de Metrologia,

Qualidade e Tecnologia e principalmente que seja um sistema de automação específico para os medidores com protocolo normatizado, que possuam várias funções gerenciais e operacionais para facilitar o controle e acompanhamento dos medidores remotamente.

No ano de 2021 foi instalado o equipamento do SMC em 11.782 Unidades Consumidoras, conforme apresentado no gráfico abaixo:

Instalação do Sistema de Medição Centralizada em Unidades Consumidoras (UC's)	
Mês	Quantidade de UC's Realizado
JAN	3
FEV	6
MAR	6
ABR	173
MAI	267
JUN	481
JUL	1037
AGO	2087
SET	3981
OUT	6365
NOV	9111
DEZ	11782

Fonte: Amazonas Energia



A grande aposta na medição externa como solução de combate as perdas no Amazonas principalmente na Capital estão evidenciadas no plano de negócios de 2022 a 2030 onde a nossa pretensão é expandirmos a instalação do SMC para 500.000 unidades consumidoras no referido período.

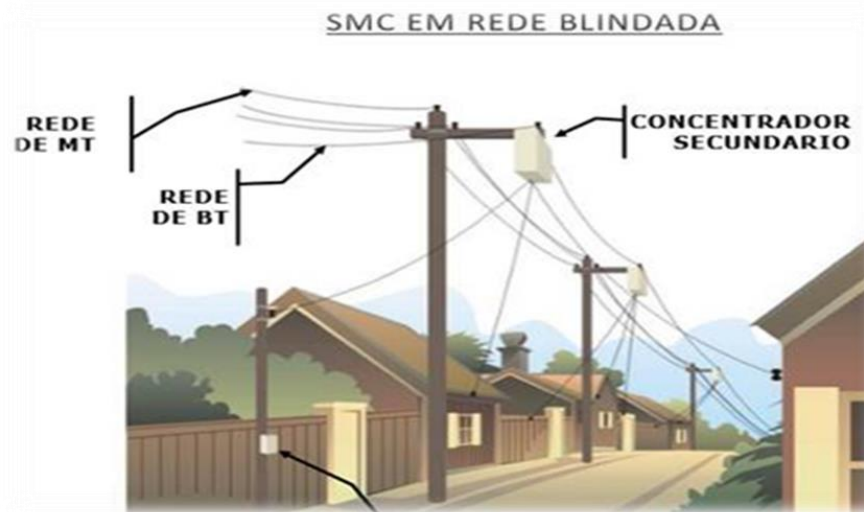
Para a implantação do projeto, a Amazonas Energia investiu em Comunicação, Automóveis e Equipamentos homologados, conforme demonstramos nas imagens abaixo. Primeiramente, começamos com implantação no bairro União (piloto) para depois começar a expandir pela cidade de Manaus.

Sabemos que historicamente, a implantação deste tipo de equipamentos, traz benefícios tanto para as distribuidoras, quanto para a população da área de concessão, uma vez que ao reduzirmos as perdas da área de concessão, o órgão regulador poderá reduzir também as tarifas da região, já que o componente “perdas” faz parte da composição da tarifa. Apesar das dificuldades encontradas, a Amazonas Energia está atuando nos esclarecimentos que são solicitados, na certeza de que o projeto é benéfico para a área de concessão. Portanto, vamos aguardar os próximos passos, sempre com transparência, integridade, foco no cliente. No site da Amazonas Energia podem ser encontradas informações sobre o projeto e mais esclarecimentos.

**ii. Ações de combate as perdas não técnicas em consumidores de Alta e Média Tensão - Capital**

Externalização da medição, utilizando o Conjunto de Medição encapsulado telemedido – CMED. A Amazonas Energia possui **3.635 UC's cadastradas no Grupo “A”**, com 1.416 UC's já faturadas pelo CMED. Na trajetória proposta está contemplada a telemedição com medição externa “CMED” de forma a atingir 70% dos consumidores deste grupo, elegíveis pelos critérios de: UC's com histórico de irregularidade, ramo de atividade com incidência de irregularidade e maiores faturamentos. No ano de 2021, foram instaladas **157 CMEDs em Unidades Consumidoras** da capital amazonense.

Nas fotos abaixo, imagens de instalações de CMEDs na cidade de Manaus em algumas Unidades Consumidoras.



Fonte: Amazonas Energia

### iii. Outras ações - Capital

Considerando que o tema perdas é essencial para a Amazonas Energia, durante todo o ano houve a atuação do Grupo de Perda, que se trata de colaboradores e partes interessadas da Companhia que tratam os assuntos relacionados a perdas e dão maior celeridade às ações necessárias, bem como apuram em menor tempo as ações e principais números relacionados ao tema perdas.

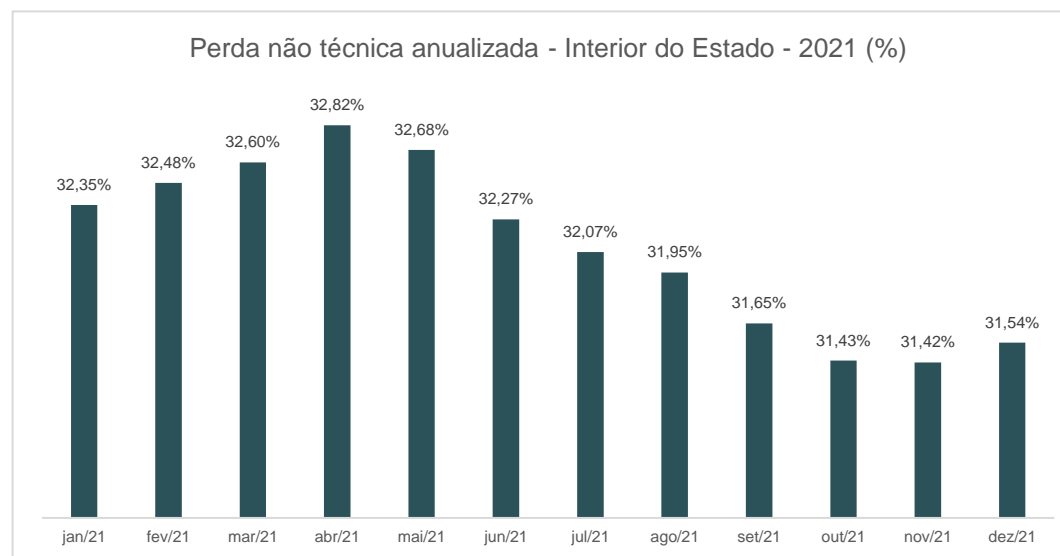
#### b. Principais Ações – Interior do Estado do Amazonas

Como foi contextualizado anteriormente, a área de concessão da Amazonas Energia possui grande extensão terrestre, compreendendo 62 municípios do Estado, com grande parte desta área coberta por vegetação. Assim, enfatizamos que um dos nossos maiores desafios é manter a qualidade e manutenção dos serviços em toda a extensão da área de concessão, superando as peculiaridades logísticas e de acesso às regiões mais remotas. Portanto, falaremos agora do trabalho para redução das perdas elétricas nestas regiões.

O índice de perda elétrica no interior reduziu de 32,35% em janeiro/2021 para 31,54% em dezembro do mesmo ano, ou seja, redução de 0,81 pontos percentuais.

A redução das perdas em 2021 é consequência direta da realização de diversas ações, dentre as quais se sobressaem: Inspeção em unidades consumidoras do Grupo B e Grupo A, instalação de conjuntos de medição encapsulada em unidades consumidoras do Grupo A, regularização de Clandestinos, treinamento contínuo para melhoria de serviços e aumento da assertividade das inspeções.

É importante lembrar que, no decorrer do ano de 2021, houve a edição de leis Estaduais, a exemplo a Lei 5.533, de 14 de julho de 2021 e Lei 83 de 08 de julho de 2010, que limitam a atuação da Distribuidora em suas ações de combate às perdas de energia oriundas da utilização de artífices para o registro incorreto e até mesmo a ausência de registro do consumo de energia elétrica.



Fonte: Amazonas Energia

### i. Destaques de ações de combate as perdas – Interior do Estado do Amazonas

#### • Melhoria dos processos de combate as perdas

Externalização da medição, utilizando o Conjunto de Medição encapsulado telemedido – CMED. Amazonas Energia possui 1.588 unidades consumidoras cadastradas no Grupo “A”, sendo 86 já faturadas pelo CMED. Na trajetória proposta está contemplada a telemedição com medição externa “CMED” de forma a atingir, até março de 2023, 21% dos consumidores deste grupo, elegíveis pelos critérios de: unidades consumidoras com histórico de irregularidade e potência igual ou superior a 112,5 kVA e com cobertura 4G. No ano de 2021, **foram instaladas 47 CMEDs em unidades consumidoras do interior do Estado.**

#### • Inspeções e Resultados

Em 2021, com objetivo de combater as perdas de energia, de regularizar a medição e obter o faturamento íntegro da energia distribuída, foram realizadas 53.950 inspeções em unidades consumidoras, com a identificação e correção de 10.531 irregularidades (fraudes, desvios, falhas na medição, instalação de medidor), num percentual de assertividade de 19,52%, correspondente a uma recuperação de energia de 26.927 MWh. O conforme quadro ao lado apresenta o resumo das inspeções realizadas e resultados do ano de 2021.

Inspeções realizadas no Interior do Estado		
Descrição	Unidade	Grupos A e B
Inspeções	und.	53.950
Acerto	%	19,52%
Energia Agregada	MWh	21.630,81
Energia Recuperada	MWh	26.927,69

Fonte: Amazonas Energia

Enfatiza-se o fato de que as ações de Inspeção foram feitas em apenas 11 municípios do interior do Estado. São eles: Iranduba, Manacapuru, Parintins, Itacoatiara, Careiro Castanho, Coari, Presidente Figueiredo, Tefé, Tabatinga e Rio preto da Eva, os quais apresentavam respectivamente os maiores índices de perdas em 2020.

#### • Regularização de Clandestinos e Resultados

Por meio de projetos que contemplam reforma e construção de redes de distribuição para regularização de ligações clandestinas sem rede à porta, bem como ações de regularização de clandestinos com rede à porta, foram regularizadas 3.920 unidades consumidoras em 2021. A energia agregada acumulada foi de 2.947 MWh.

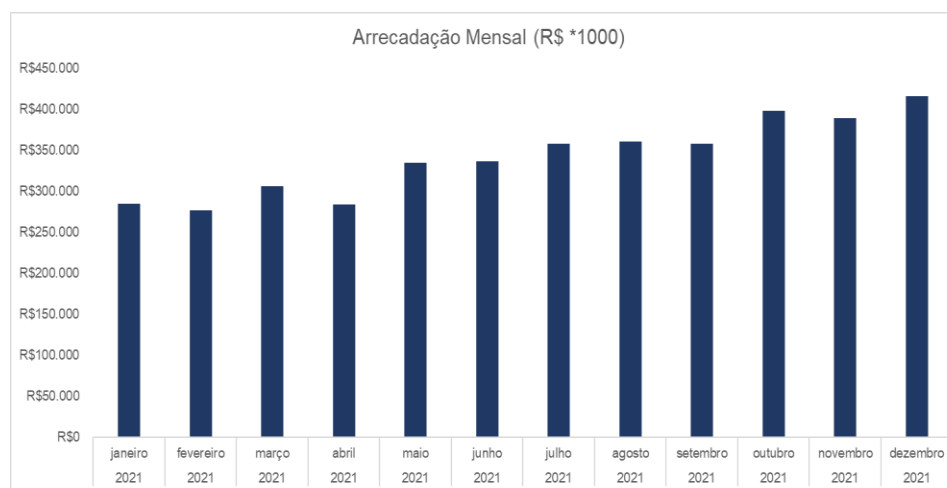
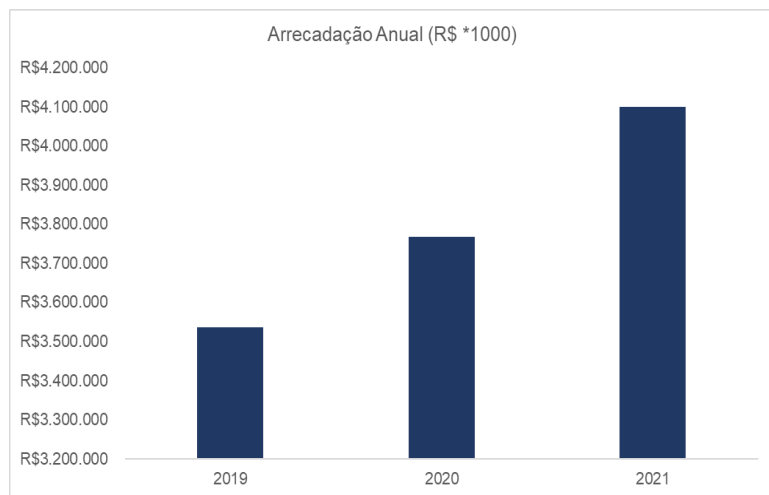


## 6. Arrecadação e Inadimplência

No âmbito da arrecadação e inadimplência, as duas ondas de pandemia afetaram significativamente o recebimento entre 2020 e 2021. Em 2020, conforme dados contábeis do sistema comercial, a arrecadação alcançou R\$ 3,767 bilhões.

Devido a isto, o ano de 2021 não apresentou um crescimento significativo em relação ao ano anterior, fechando com R\$ 4,098 bilhões (8,78% de crescimento). E esta recuperação só foi possível pois foram aprovadas novas regras de negociações vigentes a partir do mês de outubro/2021. A campanha, intitulada “TÁ FÁCIL QUITAR”, foi responsável por alavancar a arrecadação dos últimos meses, alcançando patamares inéditos no histórico de arrecadação da empresa, conforme apresentamos nos gráficos abaixo.

Como referência, entre janeiro e setembro de 2021, a média mensal de arrecadação foi em torno de R\$ 321,8 milhões. Entre outubro e dezembro 2021 esta média alcançou R\$ 400 milhões/mês. Finalizamos o ano com R\$ 415 milhões no mês de dezembro.



Fonte: Amazonas Energia

Outros agravantes, não menos importantes, são os papéis que as leis invasoras tiveram no decorrer do ano. Dentre estas, destacamos: a) Lei nº 5145 de 26/03/2020 e Lei nº 5483 de 02/06/2021. Ambas afetaram diretamente as ações de arrecadação da distribuidora, onde tivemos que nos adequar para o devido atendimento. As ações de suspensão de fornecimento por inadimplência foram retomadas no mês de maio. Foi uma ação importantíssima para a recuperação financeira, aumentando as negociações e a adimplência corrente dos consumidores.

Além do que a lei 5.145 prevê de isenções de juros e multas, a Amazonas Energia tem trabalhado para se aproximar dos clientes e trazê-los para negociação. Sabemos que com as recentes mudanças socioeconômicas ocorridas por questões como pandemia, desemprego e redução do poder aquisitivo das famílias, hoje a Companhia com a gestão privada pode oferecer aos clientes mais possibilidades de acordos dentro de nossa carteira de serviços, portanto, por meio de comunicações para clientes, campanhas e ações itinerantes estamos atuando para realizar essa parceria e acordos que sejam benéficos para ambas as partes.

**DESCONTOS**

Atendimento a Lei 5.145

**NEGOCIAÇÕES**

Nas lojas físicas ou por meio do aplicativo da Amazonas Energia

**ISENÇÕES**

De multas e juros conforme negociação

**PARCELAMENTOS**

Possibilidade do cliente fazer parcelamentos, incluindo da entrada

**SIMULAÇÕES**

No aplicativo da Amazonas Energia há a possibilidade do cliente fazer similar o saldo devedor

**APLICATIVO**

Com alternativas de atendimento ao cliente de forma digital



Fonte: Amazonas Energia

Em relação a inadimplência, o ano de 2021 iniciou com uma carteira total de dívidas em torno de R\$ 2,808 bilhões de faturas vencidas e fechou com R\$ 3,073 bilhões.

Contabilmente, apuramos a inadimplência a partir de dois indicadores:

- Inad. Total (%): carteira total de dívidas / 12 meses de faturamento
- Inad. Ativa (%): carteira ativa de dívidas / 12 meses de faturamento

Estes indicadores consistem na razão entre a carteira e 12 meses de faturamento, um percentual que representa a proporção de dívidas de nossos consumidores em relação a um ano completo de faturamento efetivo da empresa.

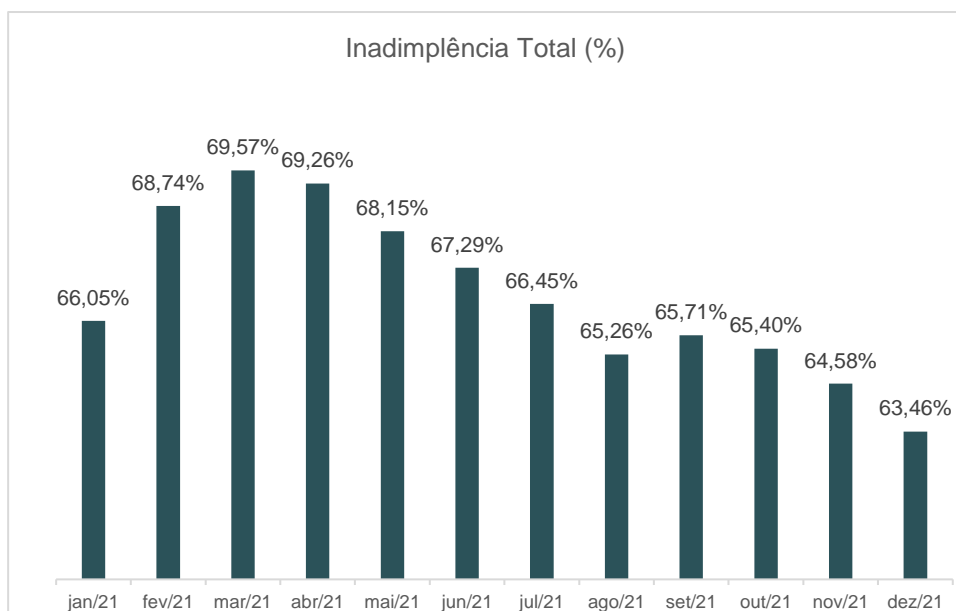
À primeira vista, analisando de forma simples, observamos que houve aumento significativo da carteira de dívida ao longo do ano, porém, ao analisarmos os indicadores de inadimplência, observamos que estamos freando o crescimento da carteira, que representa cada vez menos em relação a 1 ano de faturamento:

A Inad. Total (%) caiu de 66,05% para 63,46% e a Inad. Ativa (%) de 29,59% para 27,07%. Ou seja, os anos anteriores foram de crescimento contínuo e em 2021 conseguimos frear o aumento deste indicador. Duas variáveis foram fundamentais:

- Melhoria na qualidade do faturamento;
- Aumento das negociações e, conseqüentemente, crescimento da arrecadação.

Gráfico da Inadimplência Total no ano de 2021 da Amazonas Energia

### 6.1 Ações de Cobrança



Fonte: Amazonas Energia

Durante o ano, intensificamos as melhorias na automatização da régua das ações de cobrança e nos parâmetros de confiabilidade de execução das ações.

Foram mais e 11 milhões de mensagens de texto (SMS) enviados; 2,1 milhões de inclusões de negativação; 277 mil faturas protestadas e 259 mil ações de corte e vistoria de auto-religados.

Com todas as ações efetivas, calcula-se um retorno financeiro em torno de R\$ 480 milhões durante todo o ano de 2021.

Para 2022, o foco será a revisão completa e apresentação de uma nova régua de cobrança, mais alinhada com as necessidades da empresa e com objetivo de ser mais eficiente, além de continuar com as ações de negociação de dívidas junto aos clientes com as ações itinerantes e campanhas da Companhia

## 7. Qualidade do Fornecimento de Energia

### a. Indicadores de Qualidade e Continuidade

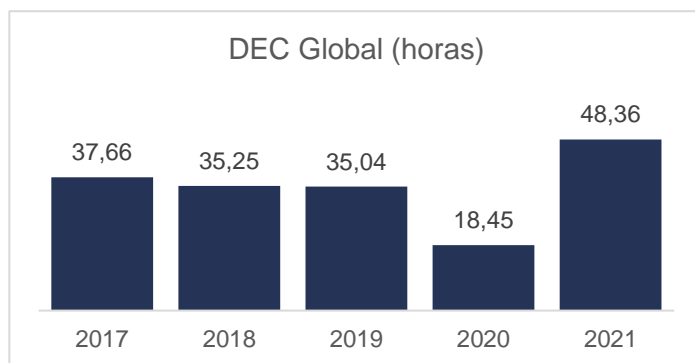
A Amazonas Energia encerrou o ano 2021 tendo apurado uma Duração Equivalente de Interrupção Interna - DECI de 38,12 horas e uma Frequência Equivalente de Interrupção interna - FECi de 19,96 interrupções. Tais resultados são 12% e 45% menor, respectivamente, que o DECI e FECi definido como Limite ANEEL para a Distribuidora (43,54h e 36,04int, respectivamente), porém acima do computado no ano anterior. Abaixo temos a tabela que apresenta a evolução do DECI e FECi Global da empresa no período de 2011 a 2021.

Ano	DECI Total (horas)	Variação s/ Ano Anterior (%)	FECi Total (interrupções)	Variação s/ Ano Anterior (%)
2011	40,87	-	32,06	-
2012	43,94	7,51%	29,00	-9,54%
2013	44,76	1,87%	24,49	-15,55%
2014	40,28	-10,01%	21,45	-12,41%
2015	37,35	-7,27%	20,39	-4,94%
2016	39,04	4,52%	20,19	-0,98%
2017	32,04	-17,93%	17,59	-12,88%
2018	30,35	-5,27%	13,81	-21,49%
2019	29,89	-1,52%	12,55	-9,12%
2020	16,79	-43,83%	8,71	-30,60%
2021	38,12	127,04%	19,96	129,16%

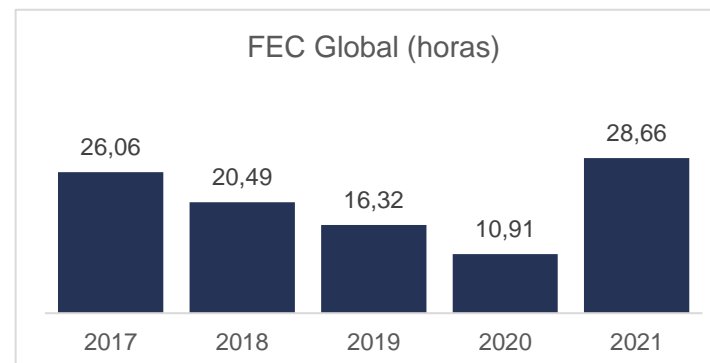
Fonte: Elaboração Própria da Amazonas Energia

Importante ressaltar que em Agosto/21, a Amazonas Energia deu início à substituição de seu Sistema Técnico vislumbrando aplicar maior qualidade no processo de registro da informação e assegurar uma apuração dos indicadores de continuidade mais aderentes à realidade de sua área de concessão. Tal mudança ocorreu 100% para a Capital no mês de Agosto/21, acrescido de 50% da região do interior em Setembro/21, e os demais 50% do interior no mês de Outubro/21. O ano foi marcado pela mudança do sistema técnico que refletiu diretamente na apuração dos indicadores, que estão sendo apurados de forma mais assertiva e com maior qualidade do registro da informação, o que pode ser percebido a partir de Agosto/2021 e no resultado global do ano. Com isso a dificuldade na logística da informação apresentou uma evolução positiva, agregando maior consistência ao processo de coleta de dados para apuração dos indicadores de continuidade, principalmente relativo ao Interior do Estado.

Os gráficos abaixo mostram a evolução para o período 2017/2021, do DEC e FEC Global:



Fonte: Amazonas Energia



Fonte: Amazonas Energia

## b. Manutenção de rede

A Amazonas Energia tem como foco estratégico garantir a continuidade do fornecimento de energia elétrica a seus clientes, evitando às interrupções não programadas. Neste contexto, pode-se inferir que a Companhia enxerga a manutenção do sistema elétrico sob sua concessão como uma atividade que busca evitar perdas técnicas e comerciais, através de um contínuo investimento em melhorias de suas subestações, redes e equipamentos elétricos. Dentre as realizações de manutenção em 2021 estão apresentamos a seguir conforme área de atuação:

### i. Manutenção em Alta Tensão

As inspeções preventivas em alta tensão têm a intenção de evitar falhas de equipamentos e, conseqüentemente, desligamentos não programados, através de inspeções técnicas periódicas nesses equipamentos.

No ano de 2021, o destaque nas ações de manutenção em Alta Tensão ficou por conta da implantação do Sistema de Monitoramento de Transformadores – SMT, da empresa *Treetech*, em 18 transformadores de 138kV de cinco subestações, cujo investimento foi na ordem de R\$



1.194.007,07 (hum milhão, cento e noventa e quatro mil, sete reais e sete centavos) e trouxe como principal benefício, a possibilidade de anteciparmos às paradas não programadas por meio de monitoramento em tempo real das buchas, temperatura e demais parâmetros dos transformadores de força 138kV, equipamento essencial para a distribuição de energia elétrica.

As demais ações realizadas pelas equipes de alta tensão podem ser visualizadas na tabela que segue:

Ações – Manutenção Programada em Alta Tensão	Executadas em 2021
Inspeção em transformadores de 69 e 138 kV	95% (21/20)
Inspeção em Banco de Capacitores	100% (60/60)
Inspeção de disjuntores 13.8 kV	97% (256/248)
Inspeção de disjuntores 69 kV	79% (29/23)
Inspeção de disjuntores 138 kV	100% (26/26)
Inspeção em barra 13.8 kV	91% (22/20)
Análise de óleo Físico Químico	71% (78/55)
Análise de óleo Gás-cromatográfico	85% (156/132)
Inspeção Termográfica em Subestações	106% (127/134)
Inspeção preventiva Automação	59% (113/67)
Inspeção preventiva Laboratório	96% (1047/1007)
Inspeção preventiva Linha Viva	75% (266/199)
Inspeção preventiva Proteção	49% (114/56)
Inspeção preventiva Telecom	100% (225/225)





### 7.4.2 Manutenção Programada em Média Tensão

Quanto às ações de manutenção em média e baixa tensão, pode-se destacar a poda de 61.329 árvores na capital do estado, além da limpeza de 137 km de faixa de servidão. Estas ações tiveram um papel relevante para redução de desligamentos intempestivos tanto na BR-174 como na AM-010, evidenciando assim o compromisso da empresa com os produtores rurais da cidade de Manaus.

Seguem, abaixo, os resultados da manutenção em MT/ BT no ano de 2021:

Ações – Manutenção Programada em Média Tensão	Executadas em 2021
Inspeção em alimentadores	165% (395/240)
Inspeção termográfica em alimentadores	88% (105/120)
Substituição de cruzetas	67% (6.945/10.400)
Substituição de para-raios	221% (2.126/960)
Substituição de postes	97% (699/720)
Postes aprumados	140% (134/96)
Substituição de transformadores	57% (378/660)
Substituição de rede BT em km (cabo multiplexado)	220% (79,2/36)
Substituição de rede MT em km (space cable)	52% (18,8/36)
Execução de limpeza de faixa em km	137% (137/100)
Execução de poda	157% (61.329/39.000)

### 7.4.3 Manutenção Emergencial

As ações emergenciais se trata de ações corretivas intempestivas, o objetivo é que o atendimento para saneamento das correções seja realizado num menor tempo possível, de forma a restabelecer o fornecimento de energia elétrica o mais rápido possível, bem como que ocorra em número cada vez menor ao longo dos anos.

Por conseguinte, as equipes de manutenções emergenciais, além de atuarem no reestabelecimento do sistema no caso de desligamentos acidentais, possuem um importante papel quando o assunto é resguardar os equipamentos instalados na rede elétrica da cidade de Manaus, pois as ações de balanceamento de carga de transformadores, bem como ações de manutenção em chaves, transformadores de distribuição e religadores reincidentes, trouxeram um resultado expressivo na redução de indicadores de continuidade regulados pela ANEEL.

Na tabela abaixo é possível identificar as realizações da área de Manutenção Emergencial no ano de 2021:

Ações – Manutenção Emergencial	Executadas em 2021
Substituição de transformadores queimados	62%(851/1381)
Substituição de Postes abalroamento	54%(77/142)
Balanceamento de carga	130%(701/540)
Reincidência de Chaves	90% (38/42)
Reincidência de Religadores	81% (22/27)
Reincidência de Transformadores	88% (199/226)
Manutenção de equipamentos Religadores	94%(277/296)
Manutenção de Equipamentos de Banco Capacitor	98%(157/161)
Manutenção de Equipamentos de Banco regulador	67%(12/18)
Inspeção Termográfica em alimentadores	93%(111/120)
Medição Amostral Aneel	100% (400/400)
Medição RNT	100% (134/134)



Imagens de manutenções corretivas ocorridas durante o ano de 2021. Fonte: Própria



Imagens de manutenções corretivas ocorridas durante o ano de 2021. Fonte: Própria



## 8 Universalização da Energia

### 8.1 Programa Mais Luz para Amazônia - MLA

O Programa Mais Luz para Amazônia - MLA, foi criado pelo Governo Federal de 2020 com o objetivo de levar energia elétrica gerada por fontes limpas e renováveis para a população localizada nas regiões remotas dos estados da Amazônia Legal. Por meio de convênio com o Ministério de Minas e Energia, a Amazonas Energia será responsável por realizar 16.571 ligações em dois anos, sendo 6.729 em 2022 e 9.842 em 2023. Estas áreas são de difícil acesso dado que mais de 95% da área de concessão é coberta pela floresta amazônica, onde possuem unidades de conservação indígenas, com boa parte das localidades possuindo dificuldades de acesso via terrestre, sendo necessário utilizar os meios encontrados em cada região. Devido estas dificuldades e alto custo de manutenção das redes de distribuição, o uso das placas solares vem como uma solução para estas situações. Abaixo, descrevemos as principais realizações do Programa MLA no ano de 2021:

- No mês de setembro de 2021, a Amazonas Energia concluiu a implantação de painéis de energia solar em 78 residências flutuantes no lago do Piranha, localizado no município de Manacapuru.

Importante descrever a situação anterior a implantação destas placas solares na comunidade do Lago do Piranha que utilizava os conhecidos “motores de luz” que queimam óleo diesel para usufruírem de energia elétrica por apenas quatro horas por dia. Com a implantação do Sistema SIGFI, os moradores da região agora passam a ter energia com maior qualidade, confiabilidade e sustentabilidade, 24 horas por dia, com até dois dias de autonomia sem a incidência de raios solares. Permitindo assim que a comunidade tenha acesso à energia elétrica, para o desenvolvimento sustentável, melhoria das atividades econômicas desenvolvidas na região e redução da vulnerabilidade das comunidades ribeirinhas e indígenas. Ao lado imagens da instalação das placas solares na comunidade do Lago do Piranha:



Fotos: Elaboração própria

### 8.2 Programa Luz para todos

O Programa Nacional de Eletrificação Rural foi instituído pelo Decreto nº 4.873, de 11 de novembro de 2003, e foi destinado a propiciar o atendimento em energia elétrica à parcela da população do meio rural



Fotos: Elaboração própria

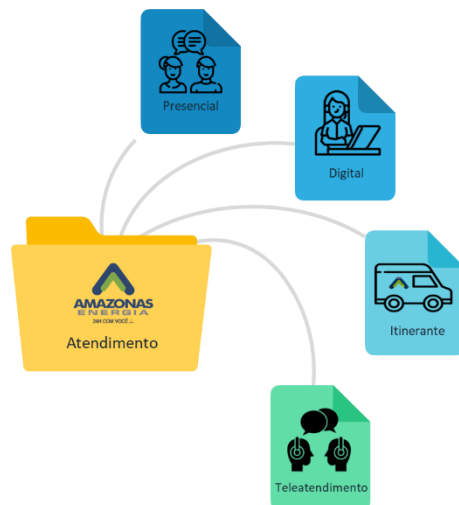
brasileiro que ainda não tivesse acesso a esse serviço público. Em ação no Amazonas desde 2004, o programa já possibilitou o atendimento de cerca de 140 mil residências, construindo 28 mil km de rede elétrica, sendo 132 km de rede submersa além de mais de 1 mil km de reforço de rede com um investimento de 1,26 bilhão.

Em 2021, mesmo com os efeitos da pandemia da covid-19, o programa realizou 2.953 novas ligações, beneficiando mais de 100 comunidades em 29 municípios do Estado do Amazonas. Ao lado apresentamos imagens de localidades que foram atendidas pelo Programa

durante o ano de 2021, atendida em 05/09/2021 na comunidade Kuruketê, no município de Lábrea em 2021. No ano de 2021 foram atendidos 153 consumidores e construídos cerca de 64 km de rede elétrica, 1.186 postes e 17 transformadores instalados com um investimento de 6 milhões de reais



## 9 Atendimento ao Cliente



O atendimento aos clientes da Amazonas Energia, tal qual as demais empresas de distribuição, possui vários canais, entre os quais destacamos:

- Atendimento presencial nas lojas físicas;
- Atendimento Digital, por meio do chat bot, site e aplicativo;
- Teleatendimento por meio do 0800 701 3001;
- Atendimento Itinerante onde montamos postos de atendimento temporários e ofertamos alguns serviços do nosso catálogo de produtos.

Neste item prosseguiremos com a apresentação dos atendimentos que ofertamos aos clientes, seguidos dos indicadores e resultados alcançados em 2021.

Durante o período de pandemia, pela segurança dos nossos colaboradores e clientes, e também atendimento aos decretos emitidos pelo Governo do Estado do Amazonas, em alguns períodos foi necessário adaptar o atendimento às restrições em prol da segurança de todos.

### 9.1 Teleatendimento

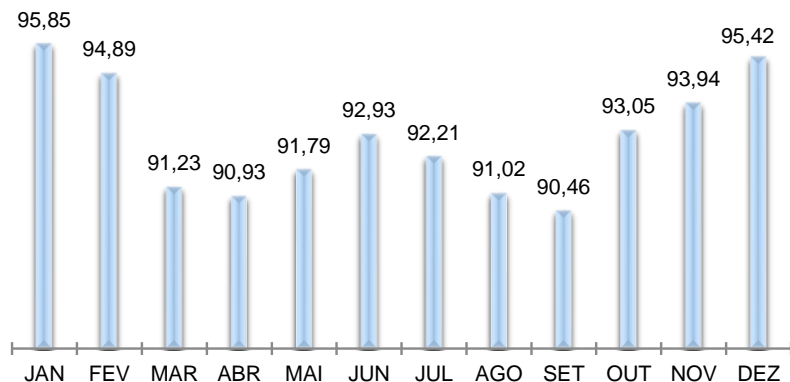
Em 2021 mantivemos o teleatendimento para toda a área de concessão, com investimentos em melhoria da infraestrutura de teleatendimento com fornecimento de mobiliário, pessoal, treinamentos, telefonia, equipamentos, links, aplicativos (hardware e software) e os demais recursos necessários à prestação dos serviços adequada.

#### 9.1.1 Indicadores do Teleatendimento

No ano de 2021 os indicadores do teleatendimento foram mantidos dentro dos limites definidos pela ANEEL.

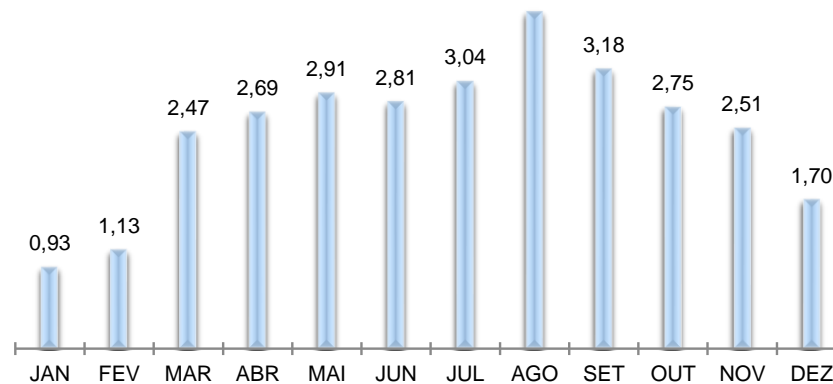


Indicador de Nível de Serviço - INS - 2021



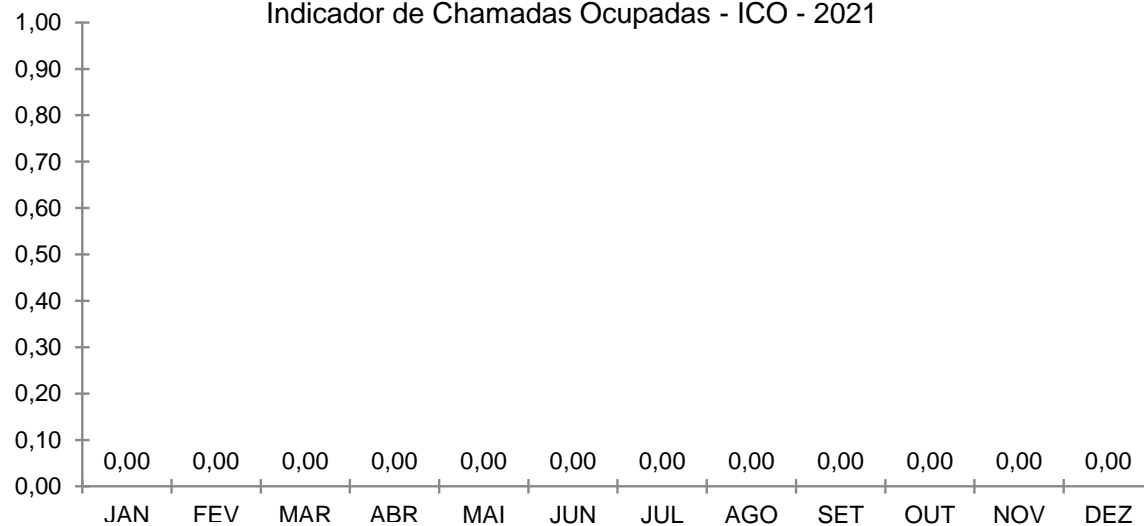
Fonte: Elaboração própria

Indicador de Abandono - IAB - 2021



Fonte: Elaboração própria

Indicador de Chamadas Ocupadas - ICO - 2021



Fonte: Elaboração própria

Onde:

**ICO:** Indicador de Chamadas Ocupadas

**IAB:** Indicador de Abandono

**INS:** Indicador de Nível de Serviço



## 9.2 Canais Digitais

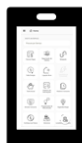
953.647

Clientes



O ano de 2021 foi marcado pelas inovações do atendimento remoto, fortalecendo o atendimento digital, pudemos consolidar nosso serviço de Chat Bot com Tecnologia Webservice, o Alcir. Assim o chamamos para homenagear nosso ex-colaborador Alcir que foi vítima de Covid-19 e na ocasião de seu afastamento era responsável pelo atendimento digital da Amazonas Energia. Nesta modalidade oferecemos alguns serviços, dentre os mais procurados são Pagamento de faturas, Parcelamento de débito, 2ª via de fatura e via para pagamento dentre outros. Implantamos o atendimento via Whatsapp, totalmente automatizado por meio de tecnologia de Bot, onde o cliente pode solicitar e receber atendimento instantâneo para serviços como religação, parcelamento, segunda via de fatura e histórico de consumo de forma ágil e automatizada.

Além do atendimento remoto temos ainda os multicanais da Web (internet, e-mail, chat). Uma novidade implantada foi o simulador de consumo presente em nosso site que auxilia o cliente a ter uma noção do seu consumo mensal de energia e o valor estimado de quanto pagaria por esse consumo. Visando o menor impacto ambiental no sentido de reduzir o volume de faturas impressas, oferecemos a opção da fatura digital, onde o cliente por optar por evitar receber a fatura impressa cadastrando e-mail pessoal, além do acesso pelo aplicativo e site, tornando nossos serviços cada vez mais acessíveis. Abaixo linha do tempo das ações implementadas em 2021.



19/03

Simulador de Consumo no Site

26/04

Chat bot com technologic webservice

30/06

Ampliação Serviços no App

06/08

WhatsApp bot

01/09

Ampliação Serviços no App

09/09

Sistema de Gestão de Projetos

Acesse: [www.amazonasenergia.com](http://www.amazonasenergia.com)

### 9.2.1 Ampliação dos Serviços no Site

O site possibilita ao cliente o acesso a diversos serviços. A última atualização ocorreu em Setembro/2021 por meio do acesso ao serviço de Atualização Cadastral onde o cliente pode solicitar atualização de seu cadastro para acesso aos nossos diversos canais digitais.

Serviços disponibilizados:

- Transferência de Titularidade;
- Ligação Nova;
- Ligação Provisória;
- Sugestões e Elogios do Cliente;
- Desligamento para fornecimento de Faturamento;
- Solicitação de Religação;
- Atualização Cadastral.

### 9.2.3 Campanha “Atualiza aí”



Durante todo o ano, a Amazonas Energia promoveu a **Campanha Atualiza Aí**, parte integrante do Projeto de Projeto Atualização Cadastral – PAC, com o objetivo de cadastrar e recadastrar a base cadastral de nossos clientes, medidores e unidades consumidoras da capital. Para estimular os clientes receberem nossos cadastradores foi necessário fazer durante o ano diversas peças publicitárias para que nossos colaboradores fossem bem atendidos e recebidos nas residências de nossos clientes. Com isso, conseguimos atualizar nossa base de dados e sanear o Sistema Comercial. Durante o cadastramento, a Amazonas Energia sorteou vários prêmios. A Campanha realizou 16 sorteios pela Loteria Federal, foram sorteados, 4 automóveis, 16 motos, 48 TV's, 24 geladeiras e 24 vídeo games no ano de 2021.

Saiba mais: Atualiza Aí ([www.amazonasenergia.com/atualizaai/](http://www.amazonasenergia.com/atualizaai/))

### 9.2.2 Implantação do Sistema de Gestão de Projetos

Este sistema visa a melhor interação nos atendimentos de clientes projetistas e empresas com projetos. No ar desde 09/09/2021 no site, o cliente faz o seu cadastro e pode solicitar serviços como Vistoria, Análise de Projeto de Subestações, entre outros.

Acesse: [www.amazonasenergia.com](http://www.amazonasenergia.com)





### 9.3 Atendimento Presencial



Loja Arena



Loja Cidade Nova



Loja Ephigênio Sales



Loja Cidade de Deus



Loja Japiim



Loja Torquato Tapajós

**245.200**  
 Clientes cadastrados  
 como Baixa Renda

Como uma forma estratégica de ampliar o atendimento ao consumidor, foi projetado e realizado em 2021 a implantação dos distritos integrados, onde com o projeto foram inauguradas 06 lojas de atendimentos, distribuídas em pontos estratégicos da cidade com a missão de atender o cliente com agilidade, aumentar a assertividade no combate as perdas elétricas e aumentar a satisfação do consumidor. No período de Abril a Agosto de 2021, 06 lojas foram inauguradas na capital, ampliando para 08 os pontos de atendimento presencial, juntando-se as lojas do centro (10 de Julho) e nossa maior loja que é Major Gabriel. Assim, oferecemos oportunidade do cliente daquelas áreas não precisarem se deslocar para longe de seus bairros para serem atendidos, melhorando assim, o atendimento presencial.

Além disso, os distritos integrados oferecem serviços amplos e controle específicos por zona de atendimento, onde ao longo do tempo poderemos conhecer melhor os clientes de cada área. Ao longo do ano, foram gerados mais de 190 mil atendimentos para as lojas da Amazonas Energia.



#### 9.4 Atendimento Itinerante

No ano de 2021 o atendimento itinerante visitou 42 bairros e comunidades nas diversas zonas da cidade, com a disponibilidade de atendentes, negociadores e equipes técnicas para realização de serviços diversos como negociação de dívidas, transferência de titularidade, ligação nova, cadastro tarifa social e demais serviços disponibilizados pela Amazonas Energia.

42

Bairros visitados em Atendimento Itinerante

#### 9.5 Capacitação de Atendentes

O programa de Treinamentos é voltado aos conhecimentos regulatórios, conceitos de eletricidade, comportamentos organizacionais, aberturas e análises dos serviços no sistema comercial, visa melhorar a qualidade no atendimento aos clientes e aperfeiçoar os processos alinhados com a missão, visão e valores da Amazonas Energia. É feito de forma contínua, de forma que os atendentes estejam sempre atualizados das informações necessárias ao bom atendimento e melhores práticas.

#### 9.6 Tratamento de Reclamações

Onde:

**FER:** Frequência Equivalente de Reclamação

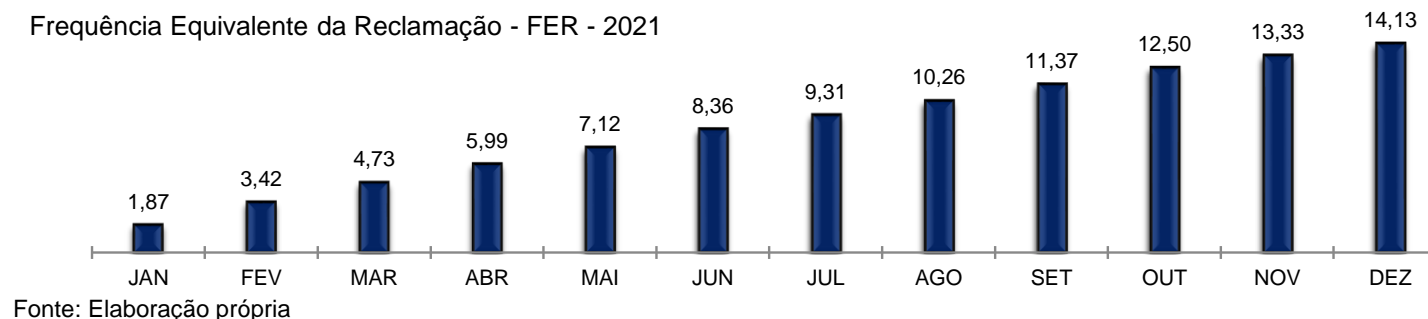
Abaixo os principais avanços com relação ao processo de tratamento de reclamações:

- Instrução de Trabalho por tipologia de Reclamações com orientações ao atendente no registro assertivo das reclamações.
- Acompanhamento e monitoramento e tratativas (apuração) das Reclamações por Mau Atendimento junto às áreas executoras.
- Implantação do Diálogo de Atendimento - DDA, para os atendentes. Realizado diariamente, onde são repassados informativos e procedimentos de atendimento com relação a serviços ou reclamações.



Destaque-se que a meta do indicador FER estabelecida pela ANEEL no ano de 2021 que era de 19 reclamações a cada 1000 reclamações procedentes, o resultado alcançado pela Amazonas Energia foi de 14,13%.

Frequência Equivalente da Reclamação - FER - 2021



### 9.7 Atendimento nos municípios do interior do Estado do Amazonas

Devido a grande extensão territorial do Estado do Amazonas enfrentamos diariamente as peculiaridades, tão grande e tão cheia de desafios como: seca, enchente, dificuldades logísticas, telefonia e internet, entre outros que enfrentamos na área de concessão para distribuir energia elétrica de qualidade a nossos clientes e atendê-los da melhor maneira possível e conforme o que dita a regulação do setor de distribuição de energia. No interior são aproximadamente 2.050.415 habitantes e para atender estes clientes contamos com 76 unidades de atendimento presencial espalhadas pelos 61 municípios com horário de funcionamento comercial das 08:00 às 16:00.

Ressaltamos que atendemos além do que é previsto na Resolução N° 1.000 de 2021, no art. 376 onde a distribuidora deve disponibilizar atendimento presencial em todos os municípios em que preste o serviço público de distribuição de energia elétrica, observadas as seguintes disposições:

I – A implantação do posto de atendimento presencial é opcional se a distribuidora atender no município até 2.000 unidades consumidoras.

Assim, temos locais que dispomos de menos de 2.000 unidades consumidoras, e mantemos um posto de atendimento, são eles: Belém do Solimões, Cucuí, Estirão do Equador, Iauratê, Ipiranga, Itapeaçú, Japurá, Lindóia, Maraã, Palmeiras do Javari, Santa Isabel do Rio Negro e Vila Bittencourt.

Com isso, demonstramos o compromisso que a Amazonas Energia tem para com todos os seus clientes visando estarmos cada vez mais próximos e presentes. Em 2021 inauguramos uma nova modalidade de atendimento nas comunidades do interior, o **Atendimento Itinerante**, onde nos deslocamos até as comunidades para atender a nossos clientes e oferecermos serviços, dentre eles: descontos de juros, multas e correções para trazê-los à adimplência.



Além do atendimento itinerante, com relação ao interior do Estado, buscamos investir na melhoria das lojas presenciais, modernizando e aplicando a nova marca da Amazonas Energia. Uma premissa bastante utilizada nessa renovação de nossas lojas é utilizar arte com as nossas pessoas, as pessoas que estão trabalhando para levar energia de qualidade para toda a área da concessão. Abaixo apresentamos um pouco desse novo layout e também de nossos números:



### Capacidade Atendimento

- Total de Lojas: 76
- Quantidade de guichês: 132
- Quantidade de assentos: 698
- Número de atendentes: 103
- Média de atendimento: 10 mil (mês)

### Revitalizações - 2021

- Lojas revitalizadas: 27
- Lojas construídas: 02
- Lojas em reforma: 03

## 9.8 Satisfação do Cliente

Dentre os valores da Amazonas Energia destacamos: Foco no Cliente, Valorização das Pessoas e Visão Regulatória. Estes valores em destaque são os pilares para a satisfação dos clientes. Nessa visão, temos trabalhado para implantar melhorias para o atendimento e os serviços de maneira que atendam a regulação e também às expectativas que nossos clientes anseiam. É notório que desde a desestatização, a Companhia tem trabalhado para oferecer mais serviços digitais, oferecer mais pontos de atendimento adequados, com boa infraestrutura, há investimentos nos serviços como compra de equipamentos, obras, veículos, entretanto na pesquisa IASC tivemos pouco avanço em termos de números, porém, aos poucos vamos mudando o cenário e levando uma nova imagem que está sendo construída, com o esforço de nossas pessoas, superando as peculiaridades da área de concessão e fatores limitantes com os quais temos que trabalhar. Assim, na pesquisa IASC (Satisfação do Consumidor Residencial) divulgada em Julho/2021, com referência ao ano 2020, realizada com 53 distribuidoras, não há muitos avanços. Porém, envidamos todos os esforços para manter a prestação dos serviços aos nossos clientes com qualidade.

Em nossa avaliação interna sobre os nossos resultados fica evidente que ainda temos muito a conquistar na relação a percepção junto aos nossos clientes e assim aumentar nosso Índice de Satisfação Geral - ISG, porém houve uma evolução muito importante no último ano, demonstrando que nossas ações implantadas e em andamento já trouxeram bons resultados. **Amazonas Energia melhorou também em 18,74%**, enquanto a média de evolução das distribuidoras foi de 4,73% e 28% das distribuidoras pioraram seus resultados. Porém, ao olhar para frente, com os projetos que compõe o Plano de Resultados 2022-2030, a expectativa de melhorias nos índices da pesquisa IASC tendem a melhorar.

## 9.9 Ouvidoria

A Ouvidoria atua como canal de comunicação entre o consumidor e a Amazonas Energia, realizando a análise das reclamações não atendidas ou que não foram resolvidas de forma satisfatória no **1º nível** de atendimento (cliente/canais de atendimento). Os canais de acesso à Ouvidoria da Amazonas Energia são:

- Site da Amazonas Energia – [www.amazonasenergia.com](http://www.amazonasenergia.com)
- E-mail: [ouvidoria@amazonasenergia.com](mailto:ouvidoria@amazonasenergia.com)
- Telefone: 0800 095 1247
- Atendimento Presencial – Av. Sete de Setembro, n.º 2414, Cachoeirinha
- Correspondência – Protocolo Geral



Em 2021 foram registradas na **Ouvidoria** o total de 9.216 manifestações de **2º nível**. Do total de 7.178 reclamações, 2.596 (36%) foram encerradas como procedentes e 4.582 (64%) como improcedentes. As principais reclamações registradas foram sobre as tipologias: cobranças por irregularidades (40%); variação de consumo (30%) e prazos (9%).

Já em relação ao **3º nível** foram registradas 1.564 manifestações, as quais foram encaminhadas através da ANEEL. Do total de 1.434 reclamações, 702 (49%) foram encerradas como procedentes e 732 (51%) como improcedentes. As principais reclamações registradas foram

sobre as tipologias: interrupção do fornecimento (37%); cobrança por irregularidade (34%) e variação de consumo (22%).

As demandas recebidas na Ouvidoria e a sua análise geram subsídios para planejamento de ações e ajustes nos procedimentos que

TABELA DO QRT 2021 – QUANTIDADE DE RECLAMAÇÕES POR TIPOLOGIA													
Classificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Atendimento	1	4	1	4	1	1	4	11	12	9	10	13	71
Cobranças	15	13	7	1	11	21	21	28	12	14	15	10	168
Faturamento	51	42	50	21	72	55	53	54	54	67	61	78	658
Serviços Comerciais	19	26	20	14	25	26	35	36	16	20	20	29	286
Serviços Técnicos	13	3	10	2	5	6	10	8	17	9	7	14	104
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>	<b>88</b>	<b>88</b>	<b>42</b>	<b>114</b>	<b>109</b>	<b>123</b>	<b>137</b>	<b>111</b>	<b>119</b>	<b>113</b>	<b>144</b>	<b>1.287</b>
<b>QRT Acumulado (12 meses)</b>	<b>17,47</b>	<b>16,65</b>	<b>15,81</b>	<b>16,87</b>	<b>16,10</b>	<b>15,52</b>	<b>14,83</b>	<b>14,54</b>	<b>13,52</b>	<b>12,85</b>	<b>12,91</b>	<b>13,57</b>	<b>-</b>

impactam na qualidade dos serviços prestados. A análise do QRT - Quantidade de Reclamações por Tipologia, na ANEEL, excluindo qualidade no fornecimento e cobrança por irregularidade, a cada 10.000 unidades consumidoras - é uma importante ferramenta de gestão, pois possibilita o estabelecimento de metas para redução das reclamações. No ano de 2021 o QRT da Amazonas Energia foi 13,57, havendo uma redução de 4,79 em comparação com o QRT do ano de 2020, que foi de 18,36. Fonte:

<http://rap.aneel.gov.br/relatoriosRAP/?folder=ANEEL/SMA/PubSMA&report=Plano%20de%20Resultados%20-%20%20Resumo>



## 10 Gestão de Pessoas – Uma Nova História

A política de gestão de pessoas atua como agente do fortalecimento organizacional, contribuindo para a competitividade da empresa. Direciona a qualidade de vida dos colaboradores, aumentando a satisfação no trabalho visando soluções que proporcionem condições adequadas ao desenvolvimento, valorização e retenção de seu quadro de pessoal. O ano de 2021 foi marcado por diversas mudanças na gestão das pessoas e nos processos internos, porém, para realizar estas mudanças, partimos do princípio de que necessário seria estar sempre alinhado às estratégias da empresa, com a participação e colaboração de nossas pessoas. Assim, demos início de pesquisa de **Valores Institucionais**, por meio da **Gestão da Mudança**. Ambos serão delimitados abaixo:

- **Gestão da mudança**

Em 2021, iniciamos a consolidação da cultura organizacional da Amazonas Energia. O foco é manter o clima organizacional estimulando as trocas genuínas entre as pessoas. A Gestão da Mudança foi idealizada para apoiar as pessoas em suas transições individuais entendendo o que é necessário para influenciar cada pessoa a abraçar e adotar a mudança. Assim sendo, a empresa desenvolveu diversas ações para a

promoção do bem-estar podemos citar: o programa “Gente que Brilha” e o “Programa Energia Saudável”. Devido a pandemia do Covid 19, os encontros da gestão da mudança ocorreram online, via plataforma de interação e comunicação. As apresentações visavam criar um senso de urgência explicando os porquês da mudança e como ela estava sendo feita, além de realizar este alinhamento necessário com nossas pessoas.



- **Valores organizacionais**

Os valores organizacionais são um conjunto de atitudes e características que representam a cultura de uma empresa. Baseado numa pesquisa entre os colaboradores da Amazonas Energia e marcando o início do processo de mudança organizacional da empresa, foram escolhidos pelos colaboradores dois novos valores organizacionais para representar a Amazonas Energia junto aos seus stakeholders.

A mudança que ocorreu com participação dos colaboradores e fomentou a atualização do Mapa Estratégico da Companhia, apresentado neste relatório no capítulo 01. Estes valores estão representados e delimitados na figura ao lado.

- **Programas, Projetos e Principais Ações da Gestão de Pessoas**



Com muita satisfação, em 2021, a Amazonas Energia ofereceu contribuições a sociedade com diversas ações. Em troca recebemos valorosas contribuições e trabalhos de excelência, onde destacamos: contratação de PCD's, Programa de Estágio, Programa Jovem Aprendiz, Programa Trainee, Gente que brilha, entre outros. Estas ações são fundamentas em premissas que são importantes para nossa Companhia e segue nossa estratégica onde contamos com o valor **valorização de pessoas**. Abaixo algumas destas premissas:

- Oferecer oportunidade de acesso a emprego às pessoas;
- Aprimorar os conhecimentos e oferecer experiências práticas para estudantes;
- Desenvolver competências para o futuro;
- Oferecer oportunidades ao profissional iniciante auxiliando a desempenhar atividades profissionais e de ter capacidade de discernimento para lidar com diferentes situações no mundo do trabalho;
- Formar mão de obra qualificada para protagonizar em um cenário econômico em permanente evolução;
- Valorizar nossas pessoas;
- Oferecer ações educativas e preventivas para a promoção da saúde e qualidade de vidas dos colaboradores;
- Oferecer aos nossos colaboradores conhecimento regulatório.



Abaixo apresentamos figura com nossos programas:

## 2021 – Ações e Programas



### PCD'S

**Admissão de 43** colaboradores PCD's em convênio com o SINE/Manaus



### APRENDIZ

**25 Jovens Aprendizes:** atuando em diversas áreas da Companhia, tendo a oportunidade de iniciar a vida profissional.



### ESTÁGIO

**15 vagas de estágio para:** Direito, Engenharia Elétrica, Engenharia da Computação, Jornalismo e Sistema de Informação



### TRAINEE

**Encerramento da 1ª turma de Trainees:** com a contratação de **24 profissionais** deste programa para o quadro da Companhia



### PROGRAMA DE CARGOS E SALÁRIOS

**Implantação do Plano de Cargos e Salários:** impactando sobretudo na valorização de nossas pessoas e alinhadas às práticas do mercado



### PROGRAMA ENERGIA SAUDÁVEL

**Oferta de:** Ginástica Laboral Online e Vídeos Aulas de Campanhas de Sensibilização, Palestras, Semana de Combate ao Estresse e semana que Qualidade de Vida

Destacamos abaixo os demais programas de também relevantes que foram executados pelo time de gestão de pessoas:

- Gente que brilha**

O projeto de reconhecimento **“Gente que Brilha”**, é uma iniciativa da Amazonas Energia, voltada para a valorização dos colaboradores e das equipes com base em critérios estabelecidos pela empresa. Esse programa está atrelado à meritocracia e a melhoria contínua da organização. O objetivo principal do processo de valorização é identificar os comportamentos positivos compatíveis com os valores da organização.

O **“Gente que Brilha”** funciona como uma ferramenta de reconhecimento e feedback orientando o colaborador no seu desempenho. O colaborador saberá quais comportamentos e atitudes estão alinhados aos valores da organização e



quais precisam ser desenvolvidos. Por meio de uma sistemática de cartões que serão atribuídos no aplicativo. É um instrumento de orientação e jamais será utilizado para distinção ou tratamentos diferenciados.

- **Programa de Qualidade de Vida Energia Saudável**

Nossa preocupação com o bem-estar e qualidade de vida dos nossos colaboradores integra-se aos nossos valores **Segurança e Valorização das Pessoas**. Em 2021, promovemos ações educativas e de sensibilização para o cuidado com a saúde física e mental dos nossos colaboradores onde:

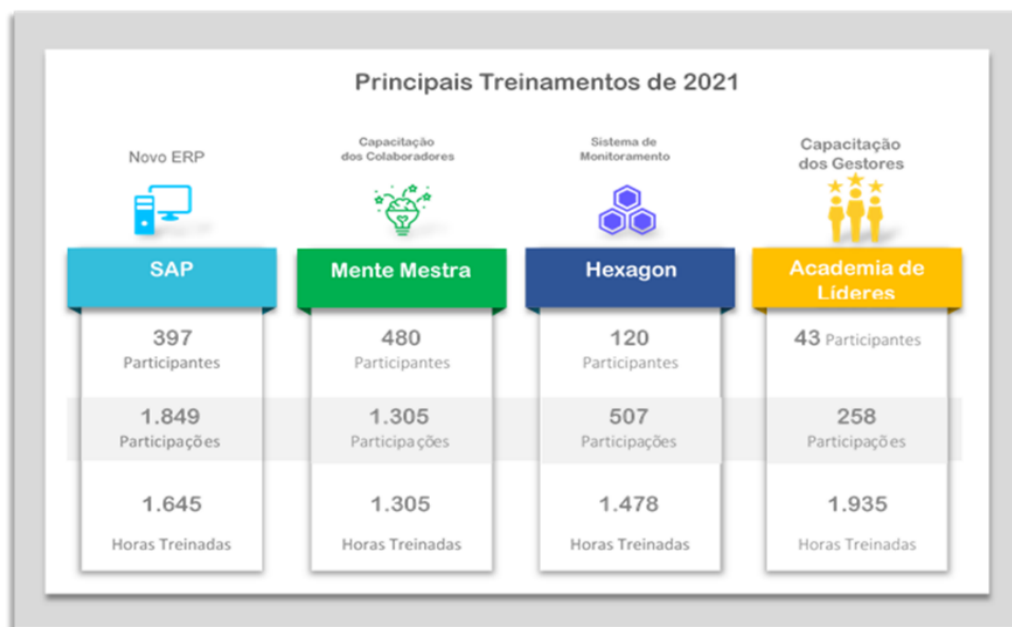


- A. *Lançamento do Programa de Ginástica Laboral Online* e por meio de vídeo aula para os colaboradores das localidades mais longínquas sem acesso à internet.
- B. *Campanhas*: Positivamente Apoio Entre Colegas; Setembro Amarelo; Outubro Rosa e Novembro Azul.
- C. *Palestras*: Resiliência e Bem-estar; Gestão das Emoções; Saúde Mental e Doenças Psicossomáticas; Saúde Financeira; Felicidade e Engajamento; Estilo de Vida e Comportamento Saudável; Conhecendo as Doenças Crônicas; Saúde da Mulher e Saúde do Homem.
- D. Semana de Combate ao Estresse com disponibilização de equipamentos de tratamento e massagem relaxante.
- E. *SIPAT Integrada X Semana de Qualidade de Vida* de forma híbrida, presencial com caça ao tesouro e circuito de saúde ( aferição da pressão arterial; teste de glicemia; teste de bioimpedância; avaliação com nutricionista; distribuição de Kit de Higiene Bucal; Pilates e RPG) Online com Concurso de paródias, informativos diários e palestras.



- **Treinamentos e Capacitações**

O treinamento é um processo essencial para o crescimento da organização. É uma prática que permite o desenvolvimento contínuo dos colaboradores, impactando diretamente a qualidade e eficiência dos processos. O ano de 2021 foi marcado com a implantação do sistema SAP 4/HANA e do Novo Sistema Técnico, com isso houve a necessidade de capacitação de todos os usuários. Nesse ano, também foram realizados os encontros do Programa Mente Mestra que visa fomentar a cultura da regulação dentro da Amazonas Energia e a continuação da Academia de Líderes para os gestores da empresa. Abaixo os principais números das capacitações de 2021:



Fonte: Elaboração própria

## Ações em Destaque:



### MENTE MESTRA

O projeto Mente Mestra foi elaborado para estimular e contribuir para que os colaboradores internalizem e compreendam as nuances e regras do negócio de distribuição e passem a adotar atitudes e ações para alinhar suas atividades e processos de trabalho às diretrizes regulatórias.



*Construindo uma liderança transformadora*

### ACADEMIA DE LÍDERES

Dando continuidade ao processo de capacitação das lideranças da Amazonas Energia ofertamos treinamento “Dale Carnegie”. A capacitação enfatizou princípios e processos práticos, oferecendo à liderança o conhecimento, as habilidades e as práticas necessárias para agregar valor à atividade profissional.



### AVA

O AVA foi fundamental às ações educativas online. A Amazonas Energia implantou um Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA para ser, além de um repositório de cursos que podem ser acessados pelos colaboradores da empresa, um lugar de aprendizagem composto por um conjunto de ferramentas destinadas a aprimorar a experiência de ensino.



• **Segurança no trabalho**

A Amazonas Energia, assim como várias outras empresas, também teve suas rotinas e planejamentos de trabalho alteradas em função da pandemia da Covid-19, nesse sentido a Companhia tratou de respeitar e fazer serem respeitadas todas as recomendações de segurança e apoio aos decretos estipulados pelo Governo do Estado do Amazonas. Dentre as medidas destacamos: fornecimento de álcool 70%; aferição de temperatura; Disponibilização da aplicação de 300 doses de vacina influenza trivalente, fiscalização do uso de máscara, distanciamento social; desinfecção e sanitização dos ambientes, diálogos de segurança, dentre outras medidas. Importante lembrar que as medidas foram tomadas para toda a área de concessão.

**INSPEÇÕES DE SEGURANÇA 2021**



EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE ACIDENTES – 2018 A 2021				
Discriminação	2021	2020	2019	2018
Número de acidentes típicos	6	5	4	3
Acidentes típicos sem afastamento	3	0	0	0
Acidentes típicos com afastamento	3	5	4	3
Taxa de Frequência	2,71	2,12	1,26	0,89
Taxa de Gravidade	8	21	261	3546

Destacamos a atuação das CIPAS de todos os estabelecimentos. O ano foi marcado pelo desejo de fazer prevenção de acidentes e doenças ocupacionais, realizaram os planos de trabalho parceria e assessoria do SESMT, ambas motivadas pela disputa no evento interno chamado “InterCIPA”, que promove competição saudável em prol da segurança dos colaboradores. Ponto de destaque foi o atendimento às informações solicitadas trimestralmente pelo órgão regulador, uma vez que grande parte do ano mantivemos nosso compromisso de atender a ANEEL com relação aos indicadores de segurança do trabalho.



## 11 Compras e Contratações

O compromisso da Amazonas Energia é buscar bom relacionamento e estabelecer essa conexão harmônica e estratégica com os fornecedores. Nossas contratações são permeadas por situações de natureza ética, observado as regras de respeito ao fornecedor e seus funcionários, bem como observância aos aspectos de transparência, integridade e sustentabilidade, conforme estabelecido no Código de Conduta e Ética.

Atualmente estamos com o quadro estimado em **3.500 fornecedores cadastrados**, composto por microempresas e empresas de grande porte prestando serviços em todos os segmentos de atuação. Priorizamos parcerias com as empresas locais e que compartilhem dos valores e práticas sustentáveis que valorizamos, empresas éticas e com responsabilidade, reconhecendo a importância de fomentar a economia local e o desenvolvimento sustentável e regional na área de concessão.

**3.500**

Fornecedores  
Cadastrados

Em 2021 adotamos novos procedimentos para os critérios de seleção e contratação de seus fornecedores, tanto para materiais e equipamentos ou prestação de serviço, com objetivo de otimizar o processo interno da cadeia de suprimentos, bem como reduzir os impactos econômicos e estratégico das atividades da Companhia. A avaliação dos fornecedores críticos é realizada por meio de análise com base nos critérios e classificação adotadas. Destacamos a revisão dos instrumentos normativos do **Processo de Compras/Contratação**, o qual visou melhorias, uniformização dos procedimentos internos e tomada de decisões. Todas nossas contratações são realizadas de acordo com as seguintes diretrizes:

- **Materiais e Serviços:** por meio de contratação direta, e o processo de contratação/negociação segue de acordo com os Normativos Internos da Companhia, além da Lei nº. 10.097/2000, de 19/12/2000.
- **Processos iniciados fundamentados pela Lei nº. 8.666/93:** permanecem regidos pela referida lei, até o encerramento dos respectivos contratos.

Diante da pandemia causada pela Covid-19, que se estendeu desde 2020, todas as contratações da Amazonas Energia S.A. foram realizadas de forma online, onde somente foi possível pela disponibilidade de funcionamento no ambiente virtual da plataforma de assinatura digital, possibilitando a continuidade do processo. Além disso, foram registradas dificuldades com a obtenção de alguns insumos, que, em conjunto com a desvalorização da moeda (R\$), pressionaram preços de alguns grupos de materiais, com reajustes.

**5,66%**

Economia no Processo  
de Compras e  
Contratações

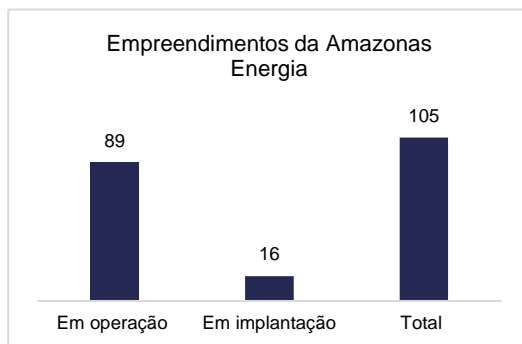
Ainda nesse cenário da pandemia foi necessário aumentar as pesquisas de mercado, renegociação intensa de contratos firmados, buscando alternativas para garantir a disponibilidade dos materiais a preços justos, o qual intensificou a interação com os fornecedores garantindo o alinhamento estratégico. Em 2021 economizamos em processos de compras e contratações cerca de **5,66% comparado a proposta inicial**.



## 12 Responsabilidade Social e Meio Ambiente

O compromisso desta concessionária é distribuir energia elétrica à população respeitando as normas e regulações estipuladas, fortalecendo a prática e atuação da Política Ambiental, agregando as questões ambientais em seu processo decisório, em todos os seus projetos, processos, empreendimentos e atividades relativas à expansão, implantação, operação e manutenção de ativos, realização de serviços e parcerias, mantendo a responsabilidade ambiental.

Nesse sentido, a Amazonas Energia atende a legislação ambiental e a regulatória vigente, tendo como política empresarial a melhoria contínua da gestão ambiental de seus empreendimentos e atividades. Desta forma, realizamos a gestão do licenciamento ambiental dos empreendimentos e atividades junto aos órgãos fiscalizadores e reguladores federal, estadual e municipal, respeitando e cuidando do meio ambiente de forma a proporcionar o desenvolvimento econômico, social e ambiental do setor elétrico no estado do Amazonas.



Fonte: Elaboração própria

Licenças e Autorizações obtidas em 2021	Quantidade
Licenças Prévias	2
Licenças de Instalação	13
Licenças de Operação (renovação)	45
Licença Ambiental Única – LAU Supressão	8
Licença Ambiental de Perfuração de Poço	1
Outorga de Água	3
Anuência do Instituto Arqueológico Nacional	10
Certidão de Informação Técnica de Uso do Solo	21
Alvará de Construção	12
Viabilidade de Ligação de Água	1
Autorização do Instituto de Mobilidade	14
Certidão de Viabilidade Ambiental	10
Autorizações	5
Autorizações Instituições/Entidades	13
DUP	3
<b>Total</b>	<b>161</b>

Fonte: Elaboração própria

### 12.1 Recuperação de Área Degradadas



As ações de recuperação de áreas degradadas visam minimizar os impactos ambientais ao solo, águas subterrâneas e superficiais, bem como a população que vive nas proximidades dos empreendimentos da empresa. Considerando que toda atividade antrópica é geradora de impactos negativos em algum grau, executamos ações de recuperação de solo a fim de reparar o impacto causado. Aliado as ações de limpeza de solo e remoção de contaminantes de áreas degradadas, também foi realizado o plantio de 64 (sessenta e quatro) mudas de Castanha-do-Brasil (*Bertholietia excelsa*) e Copaíba (*Copaifera langsdorffii*), 8 (oito) mudas de Andiroba (*Carapa guianensis*) e 130 (cento e trinta) mudas de espécies frutíferas e nativas em uma Área

de Preservação Permanente – APP do Rio Urubu no município de Silves em parceria com a Secretaria Municipal de Meio Ambiente, visando a restauração e recuperação ambiental.

UTE	Tipo	Kg	Valor R\$
Silves	Solo contaminado	12.000	R\$ 21.000,00
Manicoré	Solo contaminado	37.800	R\$ 66.150,00
São Gabriel da Cachoeira	Solo contaminado	24.400	R\$ 42.700,00
Parintins	Solo contaminado	5.800	R\$ 10.150,00
<b>Total</b>		<b>80.000</b>	<b>R\$ 140.000,00</b>

Fonte: Elaboração própria

## 12.2 Coleta Seletiva e Sustentabilidade

Amazonas Energia vem fazendo a sua parte mediante a problemática da destinação de resíduos sólidos, realizando a reciclagem de vários resíduos gerados na empresa em parceria com a Associação de Catadores de Materiais Recicláveis Nova Recicla. Até



dezembro de 2021 foram destinados aproximadamente **2.500 kg** de arquivos antigos oriundos das unidades administrativas da empresa. Todo o material foi doado à associação e encaminhado para trituração para posterior utilização como matéria-prima na fabricação de papelão. Além disso, realizamos a reciclagem dos resíduos provenientes da montagem das cestas básicas para o projeto “**Energia Solidária**”. Na imagem vemos colaboradores organizando material para a coleta.

## 12.2 Educação Ambiental



Devido as restrições da pandemia uma parte dos serviços presenciais foi suspensa, inclusive o projeto de Educação Ambiental nas escolas conduzido pela Coordenação do Meio Ambiente. Mesmo diante a este cenário, retomamos a realização da **Semana do Meio Ambiente** junto aos colaboradores da Amazonas Energia S.A. e sociedade em geral graças as ferramentas tecnológicas e em acordo com os protocolos de segurança remendados pela Organização Mundial de Saúde – OMS. Em junho realizamos atividades internas e externas contado com palestras e minicursos tanto na modalidade presencial como remota através de videoconferência. Entre as ações, foram realizadas palestras educativas, entrega de cestas básicas e o plantio de árvores frutíferas, que contou com a participação de mais de



200 (duzentos) colaboradores por meio de videoconferência, bem como com distribuição de mudas de árvores frutíferas e nativas, de forma incentivar os colaboradores com a educação ambiental por meio do plantio e palestras. No dia 05 de junho de 2021 foram distribuídas 100 (cem) mudas e 100 (cem) cestas básicas para as famílias de alunos e moradores do Ramal do Acará, bairro Lagoa Azul e ainda palestras socioambientais, tendo sido realizado no CMEI Prof.

Suely Cruz de Pinho Pompeu, o evento contou com a participação dos pais e alunos, contanto com a participação de mais de 100 pessoas. Nas imagens realização de palestras em escolas públicas da cidade de Manaus/AM e entrega de mudas para crianças que participaram do evento.

Outra ação que destacamos foi a homenagem que fizemos aos nossos amigos colaboradores vítimas de Covid-19, com o plantio de mudas de Ipê e Cumaru no Parque Estadual Sumaúma. Na imagem, esposa do colaborador Alcir plantando a primeira muda de ipê, representando todos os familiares dos colaboradores que infelizmente nós perdemos durante a fase mais crítica da pandemia no Estado do Amazonas.

Durante o encerramento da semana de meio ambiente, foi realizado ação de plantio de mudas de Castanha-do-Brasil (*Bertholletia excelsa*) e Andiroba (*Carapa guianensis*) visando a recuperação da Área de Preservação Permanente - APP do Rio Urubu, em Silves/AM. A ação foi realizada em parceria com a Secretaria Municipal de Meio Ambiente – SEMMAS de Silves e teve como objetivo destacar a importância da preservação do meio ambiente, da utilização adequada dos recursos naturais, sustentabilidade, gestão de resíduos sólidos e consumo consciente. Nas imagens destacamos a participação dos colaboradores nas ações de sustentabilidade e meio ambiente.

Participamos de diversas **Ações Itinerantes** realizadas em áreas com desvios e irregularidades de energia, com objetivo de realizar trabalho de conscientização junto à população acerca da regularização de consumo de energia fornecida por esta companhia e demais ações de cunho socioambiental visando estimular bons hábitos de preservação ambiental, com a realização de palestras e distribuição de cartilhas socioeducativas. Abaixo apresentamos alguns exemplos de materiais e cartilhas utilizadas nas ações Itinerantes da Amazonas Energia.





### 12.3 Responsabilidade Social – Projeto Energia Solidária



Neste momento apresentamos o projeto que tem nos orgulhado, que teve início em 2021 e

permanece em plena execução em 2022. A Amazonas Energia e seus colaboradores verificando que a pandemia causada pelo Covid-19 trouxe dificuldades à muitas famílias, especialmente a insegurança alimentar, criou o projeto **Energia Solidária**. Nele, voluntários colaboradores juntam-se a familiares, empresas parceiras e pessoas que tenham vontade de participar para montar cestas básicas e entregar na cidade de Manaus e municípios próximos a capital.



Ao todo, em 2021, foram 44 ações que contou com a distribuição de 900 toneladas de alimentos. O kit completo conta com: 01 cesta básica, 02 frangos e 02 kits com lanches para crianças. Somando todas as ações de 2021, a Companhia custeou R\$ 4,8 milhões no combate a insegurança alimentar. Muitos bairros de Manaus, comunidades e municípios receberam as cestas, destacamos as comunidades de Pedro Teixeira, Terra Nova, Paricatuba, Julião, Parque dos Barões, Lago do Limão, Coliseu, Fazendinha além de diversos bairros na cidade de Manaus.

Outro ponto que destacamos é o envolvimento das nossas pessoas nesta atividade, onde todos os sábados pela manhã reúnem-se para a montagem e distribuição dos kits do projeto e dedicam este dia ao próximo, evidenciando assim um pouco da nossa cultura organizacional, onde temos os valores de valorização das pessoas, sustentabilidade e foco no cliente, contribuindo para a sociedade e o bem-estar das pessoas mais necessitadas em nossa área de atuação.

Especial atenção damos as localidades do interior, que por questões logísticas não podemos atender na entrega de cestas na mesma frequência que estamos conseguindo na capital, entretanto, com o esforço de voluntários de colaboradores das localidades, em 2021 realizamos também



as entregas, tanto por meio das ações itinerantes quanto pelo projeto Energia Solidária, nas localidades a seguir: Careiro da Várzea, Iranduba, Parintins, Tabatinga, Santa Isabel do Rio Negro, Manicoré, Belém do Solimões, Coari, Vila de Balbina, Itamarati, Uruará, São Gabriel da Cachoeira, Castanho, Codajás, Japurá, Jutai, Nhamundá, Santo Antônio do Içá, Tefé, Uarini, Atalaia do Norte, Caapiranga, Canutama, Novo Airão, São Paulo de Olivença e Amaturá. Ao todo foram distribuídas nestes municípios 4.020 cestas.





### 13 Tecnologia da Informação

A Amazonas Energia tem executado o plano de digitalização da Companhia. Tem atuado como alicerce para as ações e evoluções ocorridas e descritas neste relatório, tanto nos processos internos quanto na oferta de melhores produtos para nossos clientes, visando estar aderente com as melhores práticas do mercado, atendendo de forma célere as necessidades, onde destacamos os desafios que vieram com a pandemia em fortalecer nossos canais digitais. Abaixo resumo das principais entregas de 2021.



## Janeiro

- Novo site da Amazonas Energia (intérprete virtual em libras);
- Novo App para Atendimento ao Cliente;
- Solução de Segurança Anti-DDOS,



## Fevereiro

- Melhorias ao Atendimento aos Clientes por Chatbot via Webchat, Telegram e Whatsapp;
- Inclusão de solicitação de Tarifa Social no site;
- Inclusão de atualização cadastral de clientes via web e aplicativo.



## Março

- Arrecadação multicanais;
- Ferramenta de recuperação de dados / Solução em backup para a Companhia.



## Abril

- Ampliação dos serviços dos terminais de autosserviço (TAS);
- Implantação do SAP S/4HANA;
- Ferramentas para SMC;
- App Gente que Brilha.



## Julho

- Virtualização via Citrix – otimização e centralização dos Sistemas da Companhia.



## Agosto

- Go live do Novo Sistema Técnico – Capital;
- Entrada de módulo de Projetos Elétricos no site;
- Expansão da rede WiFi par agências do interior.




## Setembro

- Simulador de consumo;
- Projeto TREETECH para transformadores de subestações.



## Novembro

- Monitoramento dos PIEs;
- Recebimento Automático de NFS-e via SAP S/4Hana.



## Dezembro

- Go live do Novo Sistema Técnico – Interior;
- Entrada de módulo de Projetos Elétricos no site;
- Expansão da rede WiFi par agências do interior.



## 14 Ambiente Regulatório da Concessão

A Amazonas Energia efetua a atividade de distribuição de energia sujeita as regras gerais estabelecidas no Contrato de Concessão 001/2019, assinado junto ao Poder Concedente em 11 de abril de 2019. Devido as condições precárias do Sistema Elétrico anterior à privatização, o Poder Concedente, estabeleceu que os resultados das fiscalizações regulatórias da ANEEL, teriam caráter orientativo e/ou determinativo nos primeiros 24 meses de vigência do contrato, findo em abril de 2021, portanto, a partir daquele mês a distribuidora passou a contar com um desafio adicional em relação aos seus processos e atividades fiscalizadas.

O ano de 2021 carregou os efeitos da pandemia relacionada à Covid19 que já havia impactado fortemente o ano anterior. Um dos principais efeitos no setor elétrico foi a consolidação da Consulta Pública – CP - 35/2020 que teve como objetivo regulamentar o Decreto 10.350/2020 que estabeleceu a chamada “Conta-Covid”. Em fevereiro ocorreu a terceira fase da referida CP que foi instaurada para tratar de artigos específicos do Decreto com objetivo de atender ao setor mediante empréstimos para que as distribuidoras fizessem frente à **Exposição Involuntária Contratual** em função da retração do mercado consumidor para garantir e preservar o equilíbrio econômico e financeiro da Distribuidora. Este evento foi de suma importância para a Companhia, uma vez que nos encontramos nesta situação de exposição involuntária.

O Governo do Estado do Amazonas, em março de 2020, logo após o reconhecimento da OMS quanto à condição de Pandemia da Covid-19, aprovou as Leis 5.143 e 5.145, sendo Lei 5.143/20 proibitiva quanto a efetivação do corte do fornecimento por falta de pagamento e a Lei 5.145/20 suspendeu a incidência de multas e juros por atraso. Tais leis, desde a aprovação, continuaram com seus efeitos durante todo o ano de 2021, intervindo diretamente na operação da distribuidora afetando diretamente a arrecadação além de contrariar a Resolução Normativa Aneel nº 1.000 que autoriza o direito da distribuidora em buscar juros e multas junto aos seus clientes.

Em 2021 houve ainda a aprovação pela Assembleia Legislativa do Estado, em 21 de outubro, da Lei Complementar nº 217/2021 que alterou o Código Tributário do Estado do Amazonas – CTE/AM. Tal Lei mudou a sistemática do Tributo ICMS pois atribuiu às geradoras de energia elétrica a responsabilidade sobre o recolhimento do tributo desde a geração ou a importação até o consumidor final assim deixamos de ser responsáveis pelo tributo, ocorre que, por força da legislação correlacionada, toda a cadeia de créditos a qual a distribuidora tinha direito deixou de existir, já que o tributo passou a fazer parte do custo de geração, majorando o custo da compra de energia por parte da distribuidora.

A partir de agosto foi instaurada na Assembleia Legislativa do Estado a Comissão Parlamentar de Inquérito, chamada de CPI da Amazonas Energia. O objetivo inicial foi tratar os temas relativos à qualidade e continuidade do fornecimento e as tarifas aplicadas junto aos consumidores. Em sua interação, quando demandada pela CPI, tiveram os diretores e técnicos da empresa o desafio de explicar os efeitos da crise hídrica e o rebatimento dessa crise na elevação das tarifas. Quanto ao tema qualidade e regularidade do fornecimento, foi exposto na CPI o histórico da precariedade que foi legado das redes e o esforço da distribuidora em efetivar a manutenção adequada, bem como nos investimentos que a distribuidora vem fazendo no sentido de recuperar e expandir o Sistema Elétrico.

Todas os eventos impactantes do ano de 2021, sejam os efeitos da Exposição Involuntária, das Leis Invasoras e da mudança da sistemática do tributo ICMS, se encontram em discussão junto a Agência Reguladora. Tais eventos são caracterizados como externos ao gerenciamento da distribuidora e impactam diretamente o equilíbrio econômico-financeiro da Concessão, portanto é dever da distribuidora levar tais assuntos à ANEEL.

O ano de 2021 foi desafiador visto que a empresa continuou sob os efeitos da Pandemia, da crise hídrica, das leis invasoras e do reflexo dessa crise nos custos setoriais. Ainda assim, a empresa chegou ao final do ano com muito mais robustez e capacidade para os desafios futuros. Em sua gestão de processos e atividades internas a distribuidora elevaram a determinação de associar a cultura regulatória como condição determinante para o processo operacional e decisório. Essa cultura, que já demonstra resultados de sua internalização, permite a empresa buscar superar os desafios e entregar os resultados esperados pelo Poder Concedente, pela sociedade e por aqueles que investem no negócio de distribuição, em uma concessão que sem dúvida alguma se constituiu em uma das mais complexas do mundo.



### 14.1 Revisão tarifária

Grupo de Consumo	Variação Tarifária (%)
AT – Alta Tensão	16,10%
BT – Baixa Tensão	15,94%
Efeito Médio AT + BT	15,99%

Fonte: Elaboração própria

O Reajuste Tarifário da Amazonas Energia ocorreu conforme previsto no Contrato de Concessão, tendo sua vigência a partir de 01/11/2021. Deste processo, resultou reposicionamento das tarifas cujo efeito médio percebido aos consumidores foi de 15,99% (quinze, noventa e nove por cento), sendo o efeito a ser percebido diferente para os consumidores de alta e baixa tensão, como se pode observar no quadro ao lado.

O Reajuste Tarifário da Amazonas Energia pode ser explicado pelo impacto dos seguintes itens:

- a) **Encargos Setoriais** - Correspondem à participação de 4,15% no índice, tendo seu principal impacto causado pela inclusão do encargo Conta Covid na Conta CDE a partir de novembro de 2021;
- b) **Custo de Transporte** – Responsável pela redução de -1,35% no índice devido à redução dos custos dos encargos de transmissão no período de cálculo;
- c) **Custo de Energia** – teve como principal ponto de variação o custo da geração do ACR Médio, preço pelo qual são valorados a geração própria e os contratos bilaterais. A compra de energia foi responsável pelo acréscimo de 2,05% no índice;
- d) **Receitas Irrecuperáveis** – representam um percentual regulatório da inadimplência a ser repassado às tarifas e impactaram o índice em 0,86%;
- e) **Distribuição** – Representa a parcela da tarifa que remunera a atividade de distribuição, ou seja, é o percentual da tarifa que fica

com a distribuidora. Em 2021 o impacto desse item no efeito tarifário foi de 3,89%, sendo afetado principalmente pelo aumento do IPCA;

- f) **Componentes Financeiros** – São os custos que buscam a neutralidade da Parcela A, principalmente o item CVA – Conta de Variação da Parcela A. No ano de 2021 devido aos efeitos da crise hídrica, os custos da Parcela A que tiveram que ser neutralizados pelos componentes financeiros corresponderam a 2,89% do índice;
- g) **Retirada dos Componentes Financeiros anteriores** – Os componentes financeiros têm a validade de doze meses e devem ser retirados da tarifa ao fim desse período. Logo, o índice de 2,98% corresponde à retirada dos componentes financeiros do processo tarifário de 2020.

Um ponto a ser destacado diz respeito ao fato de a distribuição corresponder a apenas 3,89% do efeito do aumento da tarifa do consumidor, sendo o restante do aumento ocasionado por itens da Parcela A e Componentes Financeiros. Devemos também considerar como impacto no Índice de Reajuste Tarifário – IRT a redução de mercado que resultou em uma receita verificada menor que o esperado. Apresentamos, abaixo, a participação dos itens das Parcelas A e B, respectivamente sem incidência de impostos e seguidamente com impostos. Destaca-se que o custo da distribuição representa apenas 31,7 % da tarifa de energia sem impostos. Apresenta-se, abaixo, quadro com as tarifas médias por classe de consumo:

Tarifa Média de Fornecimento	
Classe	Tárifa Bruta R\$/MWh
Residencial	1.049,64
Comercial	1.070,25
Industrial	918,51
Rural	615,27
Poderes Públicos	742,04
Iluminação Pública	593,76
Serviço Público	724,22
Consumo Próprio	716,11

Fonte: Elaboração própria

## 14.2 Assimetrias da Concessão

Dentre os fatores que impactam fortemente no desequilíbrio econômico-financeiro da concessão podemos citar o elevado nível de perdas comerciais e o baixo reconhecimento das particularidades da área de concessão. Quanto ao elevado índice de perdas comerciais, esta distribuidora tem realizado esforços para a solução do problema, principalmente com a implantação do SMC (Sistema de Medição Centralizada) como podemos ver no capítulo 5 deste relatório. Outra frente de trabalho no ano de 2021 diz respeito às discussões regulatórias sobre a definição da metodologia de cálculo das trajetórias de reconhecimento das perdas comerciais. Nossa contribuição na CP 29/2020, onde foi proposta a nova metodologia de cálculo das perdas não técnicas e das receitas irrecuperáveis, a empresa reforçou seu entendimento demonstrando a complexidade da área de concessão em conformidade com os dados do IBGE indicando que o Estado do Amazonas passaria a ser a unidade federativa mais complexa do país.

No que concerne à assimetria dos custos operacionais, a Amazonas Energia participou ativamente da primeira e da segunda fase de discussões apresentando contribuições robustas sobre o tema visando a melhoria da metodologia demonstrando as particularidades da nossa área de concessão. Nesse sentido, como evolução dos trabalhos realizados na primeira fase da CP, apresentamos em sua segunda fase, contribuição que buscou demonstrar através de simulações utilizando o segundo estágio do modelo DEA, que o cálculo das Eficiências atualmente realizado pela ANEEL com base no PRORET não captura todas as especificidades e particularidades da área de concessão, que são nitidamente **não gerenciáveis** por parte da concessão.



## 15 Investimentos

### 15.1 Investimentos do PDD

Visando garantir a continuidade e a confiabilidade do fornecimento de energia elétrica no Estado do Amazonas, a Companhia possui Plano de Desenvolvimento de Distribuição (PDD), revisado anualmente, apresentado anualmente a Aneel, com previsão de investimentos para os próximos dez anos, na alta tensão e cinco anos, na média e na baixa tensão, compreende investimentos de R\$ 2,7 bilhões, conforme planejamento apresentado no quadro abaixo (2019-2024).

Esses investimentos apresentados no PDD estão segregados em três tipos:

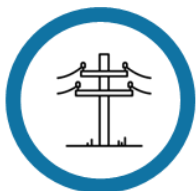
- a) **Expansão** – obras associadas ao incremento de carga, motivada pelo aumento de demanda de consumidores existentes ou pela ligação de novos consumidores. Neste item cabe destacar os investimentos especiais do Programa Luz para Todos (capítulo 8 deste relatório);
- b) **Melhoria** – obras relacionadas exclusivamente com a melhoria da qualidade e da confiabilidade do sistema de distribuição. Destaca-se neste item as obras de implantação do novo sistema de medição inteligente, denominado Sistema de Medição Centralizada (SMC), que consiste em um sistema remoto de medição, visando melhoria e qualidade no fornecimento de energia.
- c) **Renovação** – obras necessárias para substituição de ativos elétricos que tenham chegado ao final da vida útil. Também devem ser classificadas nesta categoria as obras de substituição de ativos avariados (queimados, danificados).

Natureza dos investimentos em R\$						
Ano	Planejado 2024	Planejado 2023	Planejado 2022	Prévia 2021	Realizado 2020	Realizado 2019
Distribuição	601.173	506.027	856.532	339.485	232.775	203.043
Combate a Perda	302.405	336.544	275.327	57.765	33.182	31.092
Infraestrutura	29.259	31.418	42.062	65.522	26.598	12.730
PLPT	214.994	289.414	321.783	49.741	124.086	55.836
Ampliação Da Rede	4.862	84.025	189.702	49.741	124.086	55.836
MLA	210.132	205.389	132.081		-	-
	1.147.831	1.163.404	1.495.704	512.513	416.641	302.701

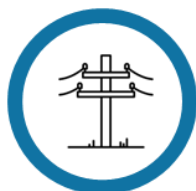
Fonte: Elaboração própria

## 15.2 Principais Empreendimentos Executados em 2021

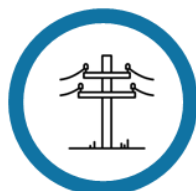
Os recursos investidos foram direcionados de forma a garantir a qualidade e o aumento da capacidade do sistema de distribuição da Amazonas Energia, bem como a execução de ações voltadas para a redução dos indicadores de qualidade (capítulo 7 deste relatório) e do índice de perdas na capital e no interior do Estado (capítulo 4). Neste sentido, foram executados obras e serviços para a ampliação, modernização, adequação e manutenção de subestações e redes de distribuição, onde se destacam:



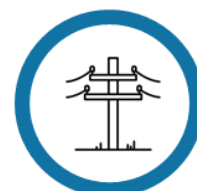
Extensão de Rede MT/BT  
**39,32 Km** de Novos Alimentadores



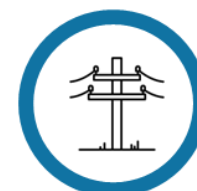
Instalação **01** Banco de Regulador de Tensão



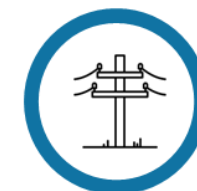
Adequação de Rede MT/BT para **144,91 km** SMC



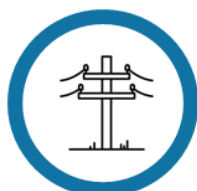
Regularização de **1.296** Consumidores



SE Manacapuru - Execução do Banco de Capacitores 69kV da SE

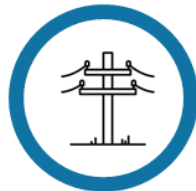


SE Redenção - Seccionamento da linha de distribuição Ponta Negra Flores e entrada de Linha na SE Redenção 69/13,8 kV

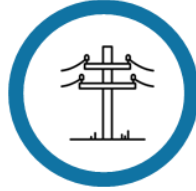


Projetos Analisados:  
**398** Subestações  
**84** Redes

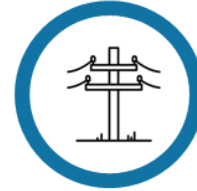
**1.879** Geração Distribuída.



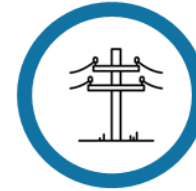
Extensão de Rede MT/BT - Regularização **28,07 km** de consumidores



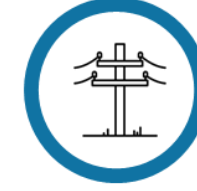
Recondutoramento de **5,50 km** de Rede MT - Novos Alimentadores



SE Distrito Dois 69 kV - Ampliação - Instalação do 5º Trafo



Adequação de **2,78 Km** Rede de MT/BT



SE Iranduba - substituição de transformador de 69/13,8 kV - De 13,3 MVA por 69/13,8 kV - 26,6 MVA;



Ampliação da SE Distrito Dois 69 kV com a instalação do 5º transformador de 69/3,8



Ampliação da SE Redenção 69 kV - Seccionamento da linha de distribuição Ponta Negra Flores e Entrada de Linha na SE Redenção 69/13,8 kV



SE Manacapuru – etapa Implantação de Banco de Capacitores de 69 kV



SE Iranduba substituição de transformador de 69/13,8 kV – 13,3 MVA por outro de 69/13,8 kV – 26,6 MVA.



Extensão de Rede MT/BT - Regularização de Consumidores



Interligação de Subestação Particular

### 15.3 Gestão de Ativos

A gestão de ativos é um sistema que se baseia em um conjunto de normas que orientam empresas de forma que elas sejam capazes de otimizar a manutenção de seus ativos, desde passa por seu planejamento até o momento em que eles são desativados, seja por obsolescência ou por sinistro, ou mesmo quando já não mais operam com o desempenho esperado, fatos estes que acabam acarretando elevados custos de manutenção, que em sua maioria sempre superiores à remuneração esperada por estes ativos.

Essa expertise em gestão de ativos, permite que a empresa tenha uma gestão com excelente performance operacional e financeira, custos aderentes e com cobertura além de uma gestão de riscos mais adequada e previsível, garantido aos acionistas o devido retorno do investimento prudentemente investido e para a sociedade uma prestação de serviço de qualidade e confiabilidade, vestida por uma tarifa justa e adequada aos custos operacionais da Companhia.

Essa dinâmica de gestão serve de auxílio para a administração de operações altamente complexas, normatizadas e onde a supervisão de ativos pode estar distanciada do ambiente regulatório, financeiro e administrativo, em uma última análise, de certa forma ela aproxima o chão de fábrica do círculo de decisões estratégicas das Companhia.

A gestão de ativos é um sistema que, ao ser implantado nas empresas que demandam grandes ativos, balanceia performance, custo e risco. Ao falar de performance, nos referimos à disponibilidade de equipamentos, à confiabilidade e à possibilidade de manutenção deles, ou seja, o quanto esse ativo pode produzir com maior eficiência, independente do ramo ou do setor industrial em que ele está instalado.

Neste horizonte, com intuito de implementar todo o escopo sobre o processo de gestão de ativos alinhado a todos os normativos regulatórios, foi contratada no transcorrer do exercício 2021, empresa especializada e credenciada junto a ANEEL para implementação dos processos de gestão regulatória e da base de remuneração conforme regulação vigente.

Além disto, o ano de 2021 também foi marcado pela implantação no novo ERP de gestão empresarial SAP 4/Hana Fiori (capítulo 13), cujo marco inicial ocorreu em 30/04/2021, onde possibilitou uma série de novas integrações das bases de gestão regulatória através dos módulos de Ativos, Suprimentos e Projetos (FI-AA/MM/PS), desta forma, foi possível realizar de forma automática a unitização nos montantes de R\$ 61.659 milhões em investimentos na rede de distribuição. É notório que houve evolução nos processos de gestão de ativos que permitirão que a Companhia possa na Revisão Tarifária Periódica - RTP/2023 apresentar nos processos de preparação de laudo e fiscalização de base pelo agente regulador dados confiáveis, rastreáveis e tempestivos, fato este que potencializará o real ganho dos investimentos realizados com a direta mitigação de riscos de altas glosas ou notificações do Regulador.

## 16 Desempenho Econômico e Financeiro

### 16.1 Lucro Líquido do Exercício

Em 2021 a Companhia apresentou **Prejuízo Líquido** no montante de **R\$ 319.781** mil, redução de 65%, em relação ao ano anterior em que apresentou **Prejuízo Líquido** de **R\$ 918.143** mil.

O patrimônio líquido ao final de 2021, ainda se apresenta negativo (passivo a descoberto) no montante de R\$ 2.831.873 mil (R\$ 2.539.825 mil – em 2020) com prejuízos acumulados de R\$ 14.713.118 mil (R\$ 14.393.337 mil – em 2020).

	2021	2020
<b>Prejuízo / Lucro Líquido do exercício (R\$)</b>	<b>- 319.781</b>	<b>- 918.143</b>

### 16.2 Receita Operacional

Em 2021, a receita operacional (contábil), sem receita de construção, atingiu R\$ 5.587.456 mil, um acréscimo de 35,3% (R\$ 1.456.504 mil) comparado ao valor apurado em 2020.

A Receita com a venda e transporte de energia apresentou os seguintes indicadores e valores:

FORNECIMENTO	Nº de Consumidores			Mwh			R\$		
	2021	2020	Δ%	2021	2020	Δ%	2021	2020	Δ%
Residencial	822.538	906.760	-9,3%	2.153.619	2.253.030	-4,4%	1.909.413	1.753.248	8,9%
Industrial	2.184	2.546	-14,2%	447.904	520.655	-14,0%	445.592	404.686	10,1%
Comércio, serviços e outros	76.588	80.297	-4,6%	1.057.190	1.045.004	1,2%	1.012.917	834.124	21,4%
Rural	40.609	44.070	-7,9%	76.760	79.075	-2,9%	48.616	42.070	15,6%
Poder Público	9.068	9.795	-7,4%	435.440	459.638	-5,3%	364.337	312.708	16,5%
Iluminação Pública	717	666	7,7%	187.667	207.403	-9,5%	96.112	92.979	3,4%
Serviço Público	1.697	930	82,5%	75.253	71.036	5,9%	54.589	43.172	26,4%



Energia Elétrica na CCEE	-	-	-	-	-	1.653.959	670.185	146,8%	
Não faturado	-	-	-	-	-	20.132	6.977	188,5%	
Receita ultrapassagem de demanda e excedente reativo	-	-	-	-	-	-18.211	-29.197	-37,6%	
	<b>953.401</b>	<b>1.045.064</b>	<b>-8,8%</b>	<b>4.433.833</b>	<b>4.635.841</b>	<b>-4,4%</b>	<b>5.587.456</b>	<b>4.130.952</b>	<b>35,3%</b>
Consumidores Livres - TUSD	260	217	19,8%	1.825.063	1.547.101	18,0%	304.862	314.729	-3,1%
<b>TOTAL</b>	<b>953.661</b>	<b>1.045.281</b>	<b>-8,8%</b>	<b>6.258.896</b>	<b>6.182.942</b>	<b>1,2%</b>	<b>5.892.318</b>	<b>4.445.681</b>	<b>32,5%</b>

O número de consumidores de energia elétrica, ligados em nossa área de concessão, ao final de 2021 é de 953.401, representando uma redução de 8,8% em relação a 2020, isso devido a uma atualização da base de dados que retirou aproximadamente de 110.000 unidades consumidoras.

O mercado faturado cativo foi de 4.433.833 MWh (4.635.841 MWh em 2020), equivalente a um decréscimo de 4,4% comparativamente ao ano 2020, essa retração do consumo foi devido ao efeito da segunda onda da pandemia de COVID 19 que atingiu o Estado do Amazonas de janeiro a março de 2021.

O mercado cativo gerou um faturamento de R\$ 3.951.708 mil (R\$ 3.489.964 em 2020) apresentando um acréscimo de 13,2%. Destacamos a classe residencial que representa 86,8% do total de clientes em 2021, atingindo a quantidade de 822.538 consumidores atendidos no ano.

Quanto ao mercado livre verificamos que o número de consumidores foi de 260 o que representa um crescimento de 19,8% em relação ao ano de 2020, já o consumo cresceu 18%, fechando o ano de 2021 com um fornecimento de 1.825.063 MWh.

A Receita com a venda de energia elétrica em 2021 atingiu o montante de R\$ 5.587.455 mil, representando um acréscimo de 35,3% (R\$ 1.456.504 mil) comparado ao valor de R\$ 4.130.952 mil apurado em 2020. Os efeitos desse aumento na receita operacional em 2021, decorrem principalmente de:

- i) R\$ 461.744 mil reflexo do reajuste ocorrido a partir de 01.11.2020. Naquele ano, o reajuste médio nas tarifas foi positivo em 5,31% (cinco inteiros e trinta e um centésimos percentuais positivos), correspondendo ao efeito tarifário médio percebido pelos consumidores/usuários/agentes supridos da distribuidora;

- ii) R\$ 983.774 mil decorrente da operação de venda da energia excedente na Câmara de Comercialização, na modalidade Mecanismo de Venda de Excedentes – MVE. Com a abertura do mercado consumidor de energia, há uma demanda crescente no Ambiente de Contratação Livre – ACL e um excedente no Ambiente de Contratação Regulada - ACR. Esse resultado positivo reflete a demanda elevada do mercado livre, que seguiu aquecido em 2021 pelo movimento de migração de consumidores e pela retomada gradual da economia.

### 16.3 Deduções à Receita Operacional

As deduções à receita operacional em 2021 apresentaram um aumento de 30,4% em relação a 2020, conforme apresentado no quadro a seguir:

Deduções à Receita Operacional			
Contas	2021	2020	Δ%
Encargos do consumidor	179.643	146.545	22,6%
Impostos e Contribuições s/ a Receita	414.268	319.675	29,6%
<b>TOTAL</b>	<b>593.911</b>	<b>466.220</b>	<b>27,4%</b>

No acumulado do ano, as deduções totalizaram R\$ 593.911 mil, um aumento de R\$ 127.691 mil, ou 27,4%, em relação ao mesmo período de 2020, sendo explicada principalmente por:

- i) aumento de R\$ 20.390 mil na rubrica de encargo CDE; e  
 ii) aumento de R\$ 94.593 mil no total de PIS/COFINS, em linha com o acréscimo da receita do exercício.

### 16.4 Custos e Despesas operacionais

Os custos e despesas operacionais, excluindo os custos de construção, totalizaram, em 2021, o valor de R\$ 5.615.606 mil, crescimento de 20,1% (R\$ 939.042 mil) em relação ao mesmo período do ano anterior.

#### 16.4.1 Pessoal, material e serviços de terceiros

Nos custos da parcela “B”, ou seja, nos custos gerenciáveis, os gastos com Pessoal, Material e Serviços, no ano de 2021 atingiram o montante de R\$ 674.688 mil, contra o ano 2020 que foi R\$ 813.107 mil, representando uma redução de 17%.

Os gastos com Pessoal apresentaram redução de 20,5%. Essa redução reflete as ações de gestão, caminhando para enquadramento ao atual limite regulatório.

Já os gastos com Serviços apresentaram redução de 21,5%, efeitos principalmente de despesas não recorrentes registradas em 2020, no montante de R\$ 128.900 mil em decorrência da desativação de gastos registradas no ativo intangível da Companhia.

Os gastos com material apresentaram aumento de 110% reflexo das ações de manutenção do sistema elétrico e das medidas para combater fraudes no consumo de energia.

#### **16.4.2 Custo com combustíveis e compra de energia elétrica**

Em 2021 o custo com combustíveis foi de R\$ 515.320 mil (em 2020 R\$ 597.919 mil) a redução de 13,8% reflete a mudança operacional, na qual a Companhia está deixando de atuar na atividade de geração distribuída do Sistema Isolado do Estado, passando a comprar energia de Produtores Independentes de Energia – PIE oriundos de leilões realizados pela ANEEL, ao preço licitado, cujo reembolso pela CCC/CDE será de forma integral, o que ultrapassar o ACR médio.

Em 2021 o custo com a Compra de Energia foi de R\$ 8.208.245 mil (em 2020 R\$ 6.306.996 mil) aumento de 30,1% (R\$ 1.901.249 mil). Conforme já mencionado, destacamos nessa elevação de custo, a compra de energia para atendimento ao nosso mercado consumidor atendido pelos sistemas interligado – SIN e isolado - ISOL.

Destacamos no custo com a compra de energia, o reflexo dos custos decorrentes da alteração do regime tributário instituído pelo Governo Estadual, no qual a Amazonas Energia é substituída tributariamente pelas geradoras que passam a tributar definitivamente o ICMS até o consumidor final, impondo à Distribuidora sua repercussão econômica e financeira, além de vedar os créditos nas suas entradas. Em 2021, o custo adicional na compra de energia relacionado ao ICMS-ST foi de R\$ 610.932 mil, além do valor de R\$ 796.036 mil correspondente aos créditos de ICMS vedados na aquisição de insumos e energia para revenda. Em 2021, o valor total do custo envolvido em decorrência desse regime foi de R\$ 1.406.968 mil.

Em 31 de dezembro de 2021 a Companhia já estava com 74 Localidades com produtores independentes em operação comercial, sendo 40 da empresa Oliveira Energia, 27 da Aggreko e Brasil Biofuels, 5 VP Flexgen, 1 da Powertech e 1 da Eletronorte – AMGT.

### 16.4.3 Recuperação de despesas CCC

Na recuperação de despesas CCC registramos um acréscimo de 10,6% (R\$ 341.851 mil), passando de R\$ 3.224.049 mil em 2020 para R\$ 3.565.900 mil em 2021. Essa variação positiva é explicada por:

- i) aumento dos custos reembolsáveis está vinculado a entrada em operação comercial, ao longo de 2021, de vários Produtores Independentes de Energia – PIE, o que embora reflita na redução do custo de geração própria, (redução com o custo de aluguel de grupos geradores e combustíveis), em contrapartida houve um crescimento do custo com a compra de energia em função dos reembolsos dos Contratos de Compra de Energia no Sistema Isolado – CCESI;
- ii) reconhecimento da ANEEL de crédito no montante de R\$ 177.453 mil (na posição de junho/2021), relativo aos custos com a compra de energia oriundos de processos judiciais de Produtores Independentes de Energia - PIE. O valor foi atualizado para a data base de 31/12/2021; e
- iii) redução do custo do ACRmédio. Em 2021, o ACRmédio foi de R\$ 253,50/MWh (em 2020, o valor era de R\$ 306,55/MWh). Com o objetivo de minimizar o impacto tarifário aos consumidores, essa redução no custo foi promovida pela Lei 14.120/21, o que representou um aumento no reembolso CCC recebido pela Companhia.

### 16.4.4 Provisão e Reversão

Em 2021, registramos um acréscimo na provisão e reversão de 49,0% (R\$ 67.111 mil), passando de um montante de despesas de 136.848 mil, em 2020 para R\$ 203.959 mil, em 2021.

Em 2020, destacamos a reversão no montante de R\$ 235.906 mil referente ao acordo firmado com os produtores independentes Breitener Jaraqui e Tambaqui. Essa obrigação foi transferida para o grupo de empréstimos financiamentos.

Ao longo de 2021, a companhia revisitou seus controles internos vinculados ao contas a receber de modo a manter atualizada a provisão para créditos de liquidação duvidosa - PCLD. Nesse sentido, em 2021, registramos uma despesa com PCLD de R\$ 149.180 mil, ao contrário do ano 2020 que fechou com o valor positivo (reversão) de R\$ 21.842 mil.

### 16.4.5 Outros

Em 2021 os “Outros” gastos apresentaram valor positivo (recuperação de despesas) no montante de R\$ 496.282 mil, variação de 1.606,1% (R\$ 467.194 mil) em relação ao mesmo período anterior que também apresentou valor positivo de R\$ 29.088 mil.

Essa variação positiva, em 2021, é reflexo de registros não recorrentes de recuperação de créditos tributários de PIS/COFINS relacionados a:

- i) aquisição de combustíveis (insumo básico para a geração de energia elétrica). O valor apurado foi de R\$ 196.123 adicional ao saldo existente em dez/2021; e
- ii) perdas não técnicas. A administração da Companhia entende que os valores, até o limite da perda regulatória, estão inseridos nas tarifas, portanto, não devem resultar no cálculo de estornos de créditos, exceto quando as perdas efetivas ultrapassarem o limite regulatório. O valor apurado para esse item foi de R\$ 349.963 adicional ao saldo existente em dez/2021.

Em resumo, os Custos e Despesas Operacionais em 2021 produziram um montante de **R\$ 6.095.099 mil**, evidenciando um aumento de 20,4%, comparado ao valor de **R\$ 5.063.396 mil** de 2020, conforme demonstrado no quadro a seguir:

<b>CUSTOS E DESPESAS OPERACIONAIS</b>			
<b>Contas</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>Δ %</b>
<b>Custos e Despesas não controláveis</b>			
Energia Elétrica Comprada para Revenda	<b>8.208.245</b>	<b>6.306.996</b>	30,1%
<b>Custos e Despesas controláveis</b>			
Pessoal	205.620	258.749	-20,5%
Material	54.179	25.841	109,7%
Serviço de Terceiros	414.889	528.517	-21,5%
Outros	-719.147	-275.043	161,5%
Custo de Construção	479.493	386.832	24,0%
Combustível para Produção de Energia Elétrica	515.320	597.919	-13,8%
Recuperação de Despesa - CCC	-3.565.900	-3.224.049	10,6%
Depreciação e Amortização	75.576	74.831	1,0%
Provisão / Reversão Operacional	203.959	136.848	49,0%
Outras Receitas / despesas operacionais	222.864	245.955	-9,4%
	<b>-2.113.147</b>	<b>-1.243.600</b>	<b>69,9%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>6.095.098</b>	<b>5.063.396</b>	<b>20,4%</b>



**16.5 Resultado Financeiro**

Em 2021, o resultado financeiro refletiu despesas financeiras líquidas de R\$ 566.988, refletindo um sensível aumento de 0,6% (R\$ 3.573 mil) comparado aos 563.415 mil de 2020. O comportamento das receitas e despesas estão detalhadas no demonstrativo a seguir:

<b>RESULTADO FINANCEIRO</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>%Δ</b>
<b>Receitas financeiras</b>			
Aplicações financeiras	6.763	7.168	-5,7%
Acréscimo moratório s/energia vendida	74.529	75.020	-0,7%
Variação monetária ativa	31.385	47.354	-33,7%
Ganhos pelo Valor da Indenização	25.868	21.466	20,5%
Ativo e Passivos financeiros setoriais	50.179	-	0,0%
Receita financeira de AVP	-	-52.150	-100,0%
Ativo financeiro setorial - RGR	-	88.228	-100,0%
Juros; multas e descontos	4.392	3.657	20,1%
Juros remuneratório CCEE	15.154	1.691	796,2%
Atualização monetária selic	3.897	17.882	-78,2%
Atualização monetária judicial	79	16.279	-99,5%
Operações com instrumentos financeiros derivativos	-	47.992	-100,0%
Outras receitas financeiras	22.552	1.815	1142,5%
Tributo sobre a recita financeira diversos	-12.364	-16.421	-24,7%
	<b>222.434</b>	<b>259.981</b>	<b>-14,4%</b>
<b>Despesas financeiras</b>			
Variação monetária	36.246	-	0,0%
Encargos de dívidas	419.414	425.035	-1,3%
Encargos de dívidas - Fornecedores	-	63.498	-100,0%
Atualização de ativos e passivos regulatórios	8.127	-5.191	-256,6%
Juros; multas e descontos	33.852	130.532	-74,1%
Despesa financeira de AVP	-	-52.150	-100,0%

Atualização monetária judicial	121.836	186.293	-34,6%
Operações com instrumentos financeiros derivativos	-	69.662	-100,0%
IOF	17	-	0,0%
Perda de avaliação atuarial	504	-	0,0%
Outras despesas diversas	169.426	5.719	2862,5%
	<b>789.422</b>	<b>823.397</b>	<b>-4,1%</b>
<b>Resultado financeiro</b>	<b>-566.988</b>	<b>-563.416</b>	<b>0,6%</b>

Destacamos:

As receitas financeiras apresentaram redução de R\$ 37.547 mil (14,4%), influenciada principalmente pelas variações negativas de R\$ 47.992 na receita com derivativos e R\$ 88.228 mil na atualização financeira de ativo setorial - designadas empréstimos RGR

Na receita de ativo setorial - designadas empréstimos RGR, a Companhia possuía, em 2020, ativo financeiro setorial correspondente ao empréstimo do recurso Reserva Global de Reversão - RGR, naquele ano registrou-se valor R\$ 88.228 mil correspondente ao ajuste da taxa de juros alterada nas condições contratuais definidas no novo contrato de concessão para a dívida correspondente ao ativo financeiro setorial. Contudo, a Lei 14.120/2021, extinguiu a obrigação do empréstimo.

Por sua vez, as despesas financeiras também apresentaram redução de R\$ 33.975 mil no acumulado do ano, reflexo principalmente de:

- i) Redução dos encargos com pagamentos intempestivos de fornecedores e tributos.
- ii) Relativo as atualizações dos processos contingentes, onde os processos cíveis e ambientais são atualizados pelo índice INPC + 1% ao mês de juros legal, os processos trabalhistas atualizados pela TR + 1% ao mês de juros legal e os processos tributários e regulatórios pela Selic

## 16.6 Indicadores Empresariais

Indicadores Empresariais - Em milhares de Reais			
Descrição	2021	2020	Δ %
<b>Dados Econômico-Financeiros – R\$ mil</b>			
Receita Operacional Bruta	6.698.828	5.478.673	22,3%
Receita Operacional Líquida	6.104.917	5.012.453	21,8%
EBITDA (LAJIDA)	74.063	10.087	634,2%
Resultado do Serviço	9.820	-50.943	-119,3%
Resultado Financeiro	-566.988	-563.415	0,6%
Lucro (Prejuízo) Líquido	-319.781	-918.143	-65,2%
Ativo Total	9.154.577	9.849.323	-7,1%
Dívida Bruta	11.986.450	12.389.148	-3,3%
Dívida Líquida	11.846.975	12.240.565	-3,2%
Patrimônio Líquido	-2.831.873	-2.539.825	11,5%
<b>Indicadores Econômico-Financeiros</b>			
Margem EBITDA	1,21%	0,20%	502,9%
Margem Líquida	-5,24%	-18,32%	-71,4%
Índice de Endividamento	1,3	1,3	4,1%
<b>Ações</b>			
Lucro (Prejuízo) por lote de mil ações	- 0,02	- 0,05	-65,2%

## 16.7 Endividamento

O Capital Circulante Líquido (CCL) em 2021 apresentou uma redução de R\$ 1.368.147 mil comparado com 2020.

<b>CAPITAL CIRCULANTE LÍQUIDO</b>			
	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>Variação</b>
Ativo Circulante	3.252.880	3.579.308	-326.428
Passivo Circulante	3.851.783	2.810.064	1.041.719
<b>Cap. Circulante Líquido</b>	<b>-598.903</b>	<b>769.244</b>	<b>-1.368.147</b>

Os principais fatores que produziram a variação negativa no CCL foram:

- i) assinatura do IV Instrumento de Confissão de Dívida – ICD de R\$ 808.750 mil, com a Eletronorte, antiga Amazonas Geração e Transmissão de Energia, cuja causa principal da dívida decorre de sobrecontratação involuntária; e
- ii) constituição de R\$ 382.217 mil referente a valores da operação de cessão de créditos junto ao Banco Itaú, de ativos e passivos vinculados à MP 855/2018. Em 2019, houve o desreconhecimento dos valores em virtude da interpretação do CPC 48, IFRS 9, itens 3.2.4 a 3.2.8, porém com os novos fatos acontecidos em 2021 relacionados a esse crédito, a administração da Companhia, revisitou seu posicionamento e assim concluiu em efetuar os ajustes nas Demonstrações Financeiras de 2021 e 2020 (comparativamente). Detalhes estão contidos na nota explicativa nº 19 das Demonstrações Financeiras.

O Patrimônio Líquido em 31.12.2021 importa no valor negativo de R\$ 2.831.873 mil, 11,5% acima comparado com o apurado em 31.12.2010 que era negativo em R\$ 2.539.825, indicando um acréscimo de recursos de R\$ 292.048 mil, mutação essa pelo efeito do prejuízo líquido de R\$ 319.781 mil apurado no exercício e do ganho registrado por meio de outros resultados abrangentes de R\$ 27.733 mil.

## 16.8 Empresa em Números

<b>Concessão em Números</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
<b>ATENDIMENTO</b>		
Consumidores	953.647	1.045.064
Empregados	1.084	1.163
Consumidor por empregado	880	899
Localidades atendidas	106	106

Agencias	77	77
Postos de atendimento Presencial	73	73
<b>MERCADO</b>		
Área de Concessão (km2)	1.566.419	1.566.419
Geração Própria (GWh)	487,400	669,38
Demanda Máxima (MW)	1.850,09	1.821,13
Consumo Residencial Médio - kWh/ano)	2.153,62	2.253,03
População atendida - Urbana	2.755,490	2.755,490
População atendida - Rural	728,495	728.495
<b>TARIFAS MEDIAS DE FORNECIMENTO (R\$/MWh)</b>		
Total (exceto curto prazo)	614,14	601,34
Residencial	886,03	777,29
Comercial	873,70	745,46
Industrial	724,28	599,89
Rural	603,00	514,10
<b>OPERACIONAIS</b>		
Número de Usinas em Operação	17	19
Número de Subestações	28	28
Linhas de Transmissão (km)	405,00	404,00
Redes de Distribuição (km)	44.698,00	43.881,00
Capacidade Instalada (MVA)	2.729	2.162,80
<b>Concessão em Números</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
<b>FINANCEIRO</b>		
Receita Operacional Bruta (R\$ mil)	6.698.828	5.478.673
Receita Operacional Líquida (R\$ mil)	6.104.917	5.012.453
EBITDA OU LAJIDA (R\$ mil)	74.063	10.087
<b>Lucro (Prejuízo) líquido</b>	<b>-319.781</b>	<b>-918.143</b>
<b>INDICADORES</b>		
DEC (horas)	38,12	16,79
FEC (qtde.de interrupções)	19,96	8,71