

2023



Relatório de Administração





Amazonas Energia SA
CNPJ:02.341.467/0001-20
Inscrição Estadual: 04.215.609-2 I
<https://website.amazonasenergia.com/>

Avenida Djalma Batista, nº 4.400 – Manaus – AM
CEP 69058-807

RELATÓRIO ANUAL DA ADMINISTRAÇÃO E DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

2023

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e 2022

SUMÁRIO

SUMÁRIO	3
APRESENTAÇÃO	7
1. AMAZONAS ENERGIA	7
1.1 Prêmios, Reconhecimentos e Destaques	9
2. GOVERNANÇA CORPORATIVA	10
2.1 Organograma da Administrativa da Companhia.....	11
3. DESEMPENHO OPERACIONAL	14
3.1 Ambiente Regulatório	14
3.2 Sistema de Gestão da Qualidade.....	17
3.3 Indicadores de qualidade dos serviços de Distribuição - DEC e FEC	18
3.4 Investimentos na Concessão	20
3.5 Mercado de Energia	24
3.6 Gestão de Perdas de energia elétrica	27
3.7 Atendimento ao Cliente	29
3.7 Ouvidoria e Quantidade de reclamações totais – QRT	32
3.8 Gestão da Inadimplência.....	34
4. GESTÃO ESG (AMBIENTAL, SOCIAL E GOVERNANÇA)	35
4.1 Dimensão Governança Corporativa.....	36
4.2 Diretrizes Estratégicas e Criação de Valor	37
4.3 Dimensão Social.....	45
4.4 Dimensão Ambiental.....	49
4.5 Balanço Social	57
5. DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO	59
5.1 Receita Operacional Líquida – ROL.....	59
5.2 Custos não gerenciáveis – Parcela A.....	61
5.3 Custos e despesas gerenciáveis – Parcela B.....	62
5.4 Endividamento.....	63
5.5 Resultado Financeiro.....	65
5.6 EBITDA	66
5.7 Valor Adicionado.....	67
5.8 Empresa em Números.....	68
AGRADECIMENTOS	70

Mensagem do Presidente

A Amazonas Energia é uma empresa com características únicas que a faz diariamente viver situações peculiares decorrentes de fatores como a extensão territorial, a densidade demográfica e a geografia remota e complexa. A empresa opera em uma região com vasta área florestal, rios e comunidades isoladas, o que torna a prestação do serviço de distribuição de energia um desafio logístico significativo. O acesso a muitas áreas só é possível por rios ou via aérea.

A demanda por energia na região é influenciada por fatores econômicos, climáticos e culturais, variando significativamente entre áreas urbanas, como Manaus, e comunidades rurais ou indígenas, o que exige uma abordagem flexível e adaptada às necessidades locais. Nossa energia chega a mais 1 milhão de clientes cadastrados, numa área que sozinha, contempla em extensão territorial a França, Suécia e Espanha juntos. Nossa rede de distribuição de baixa e média tensão possui mais de 50 mil km de extensão, sendo que destes 66,50% estão em área sistema isolado (SISOL).

Diante de tantos desafios e características peculiares, a concessão do Estado do Amazonas possui particularidades que carecem de esforço conjunto entre o Poder Concedente, Agência Reguladora, Concessionária e Sociedade.

O Amazonas é o único estado da Federação em que as Perdas Não Técnicas de Energia, superam em 100% o mercado de baixa tensão, e embora a distribuidora tenha planejado atuar de forma incisiva nesta situação, a fim de atender compromissos, não somente do contrato de concessão, mas também com os nossos clientes, o ano de 2023, a exemplo de 2021 e 2022, foi marcado por impedimentos legais contrários aos projetos da Companhia que resultaram na obstrução das medidas de combate às perdas não técnicas devido à promulgação de leis invasivas.

O Amazonas possui uma vasta área geográfica com muitas comunidades distantes e de difícil acesso, a maior parte da nossa rede elétrica opera de forma isolada. Atuamos tanto no Sistema Isolado – SISOL quanto no Sistema Interligado - SIN, onde temos atuado para que o foco do negócio seja apenas a distribuição de energia na área de concessão, desativando e desmobilizando usinas próprias que ficam localizadas no sistema isolado, restando apenas 08 usinas próprias em operação ao final de 2023.



Em 2023, essas leis resultaram em prejuízos econômicos e financeiros da ordem de R\$ 1,6 bilhões, visto que ficamos impossibilitados de implementar medidas técnicas para melhorar a receita e arrecadação. Essas restrições, alheias à gestão da empresa, comprometeram o equilíbrio econômico-financeiro da concessão, tornando a Amazonas Energia impedida de superar essas dificuldades, o que configura uma excludente de responsabilidade.

Para reduzir a inadimplência, intensificamos as ações de cobrança no setor privado e aprimoramos os processos de faturamento e arrecadação. No setor público, que inclui os poderes públicos, serviço público e iluminação pública, adotou-se uma estratégia de cobrança diferenciada, realizando encontros diretos com devedores e promovendo ações legais através do Tribunal de Contas e do Ministério Público do Amazonas. Além disso, no âmbito jurídico, a cobrança de débitos tem sido efetivada com o uso de notificações extrajudiciais e ações judiciais para todas as classes de clientes.

No aspecto regulatório, 2023 foi marcado pelo monitoramento constante das operações da Distribuidora pela Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL e pela edição do Despacho nº 4.506 por meio do qual a Agência decidiu não aprovar nosso requerimento de transferência de controle societário; recomendar ao Ministério de Minas e Energia - MME a caducidade da concessão; e manter o acompanhamento regular da prestação do serviço no Estado do Amazonas até a decisão definitiva do MME sobre a recomendação de caducidade.

Apesar de todos os desafios enfrentados em 2023, obtivemos bons resultados, ressaltando a nossa força de trabalho resiliente e qualificada, onde mantivemos o desempenho operacional dos indicadores de qualidade técnica e comercial e de continuidade do serviço que demonstram que as medidas adotadas foram efetivas para recolocar a empresa dentro de níveis regulatórios aceitáveis, bem como para demonstrar a destinação dos recursos obtidos com a flexibilização dos parâmetros regulatórios outrora concedidos.

Seguindo adiante, ainda falando de nossa peculiar área de concessão, em 2023 nossa região passou por situações que necessitaram além de um olhar diferenciado, a agilidade da Companhia em encontrar soluções rápidas devido a fatores que são incontroláveis que nos exigiu forte atuação, são eles: o fenômeno da estiagem que foi bastante acentuado, incêndios, baixa qualidade do ar, seca, enchentes, dificuldades logísticas agravadas pelo baixo investimentos em rodovias e outras relacionadas a fatores de infraestrutura na região. Todos estes fatores fortaleceram as ações da empresa para aumento da participação e disseminação em nossa força de trabalho dos pilares ASG – Ambiental, Social e Governança.

No tema endividamento, destacamos o alto grau de endividamento assumido pela empresa no processo de transferência de passivos quando da mudança do controle acionário de uma Estatal da Eletrobras para a Amazonas Energia S.A., então, empresa privada. Esse endividamento é objeto de questionamento na esfera judicial, e busca comprovar os ajustes necessários de modo a manter a premissa definida no Edital de privatização, de “Equity zero”, o que resultará em diminuição de aproximadamente R\$ 5,4 bilhões no volume de endividamento da Concessionária.

Em 2023 investimos em torno de R\$ 707 milhões, com a inclusão dos municípios de Parintins e Itacoatiara ao Sistema Interligado Nacional - SIN, além da entrega da Subestação João Paulo e linhas de distribuição associadas, melhorando assim a qualidade de energia da área de concessão e trazendo melhorias para o Sistema Elétrico do Amazonas.



No âmbito da universalização da energia, continuamos ampliando os programas subsidiados pelo Governo Federal, Luz para Todos e Mais Luz para a Amazônia, nesta missão de levar energia as regiões mais isoladas do Amazonas.

No atendimento aos clientes, permanecemos buscando de forma intensa a constante melhoria, utilizando recursos tecnológicos para solucionar as necessidades dos clientes em busca de formas menos presenciais e sendo participantes da transformação digital que os serviços de atendimento têm a oferecer.

Em relação a nossa gente, a Amazonas Energia, ao final de 2023, mantinha em seu quadro 4.425 colaboradores próprios e terceiros. Esses colaboradores foram a força que nos conduziu até aqui, mantendo os indicadores de continuidade, comerciais e de atendimento dentro dos parâmetros regulatórios e garantindo a perenidade dos nossos serviços aos clientes.

PERSPECTIVAS

A Amazonas Energia melhorou sua condição técnico operacional com indicadores dentro dos parâmetros regulatórios. Os resultados positivos registrados nos indicadores técnicos e comerciais traduzem nosso compromisso na prestação do serviço público de energia elétrica em toda nossa área de concessão.

Após a ANEEL decidir não aprovar a transferência de controle societário da Amazonas Energia e recomendar a caducidade da Concessão, a empresa vem mantendo o serviço de energia elétrica conforme o contrato existente, aguardando a decisão final do Ministério de Minas e Energia – MME sobre o futuro da concessão do Amazonas.

Imprescindível será a redução do alto grau de endividamento constante no passivo de financiamento que vem afetando a Concessionária desde a data da mudança de controle acionário, o que esperamos ser solucionado com as demandas em curso na esfera judicial, envolvendo o BNDES, Eletrobras e o Poder Concedente que visa reestabelecer a condição editalícia, ou seja; a condição “*equity = zero*”, reduzindo em aproximadamente 50%, o passivo a título de empréstimos e financiamentos.

AGRADECIMENTOS

Expressamos nosso agradecimento à Diretoria Executiva, Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Auditores Externos e a todos os nossos Gestores, Gestoras, Colaboradores e Colaboradoras que nos acompanham com muita energia, resiliência, empenho e dedicação na missão de atingir nossos objetivos, especialmente na caminhada de levar energia aos locais mais longínquos da região amazônica.

Márcio Pereira Zimmermann
Diretor-Presidente

APRESENTAÇÃO

A Administração da AMAZONAS ENERGIA S.A., em cumprimento às disposições legais e estatutárias e de acordo com a legislação societária vigente, apresenta a seguir o Relatório Anual da Administração, suas Demonstrações Contábeis, com as respectivas notas explicativas e o Relatório dos auditores independentes, para o exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023. As informações não financeiras da Companhia não foram examinadas pelos auditores independentes.

Este relatório é destinado aos acionistas, clientes da área de concessão e às partes interessadas, mas está à disposição para acesso público no website da Companhia.

1. AMAZONAS ENERGIA

A Amazonas Energia SA é sociedade anônima de capital fechado, concessionária de serviço público, detentora da concessão de exploração de serviços públicos de distribuição de energia elétrica, em 11 de abril de 2019, após um longo processo de desestatização, a Companhia assinou o Contrato de Concessão nº 001/2019, iniciando um novo marco na atividade de distribuição de energia elétrica no Estado. O contrato de concessão vigente iniciou com o período de duração de 30 anos, a partir da data de assinatura.

A Companhia atua tanto no Sistema Interligado Nacional – SIN (capital e algumas cidades da região metropolitana), quanto no Sistema Isolado - SISOL (interior), passando por uma transformação operacional significativa, transitando de um modelo em que era geradora de energia no SISOL para uma estrutura em que adquire energia de Produtores Independentes de Energia – PIE permitindo que a empresa se concentre em outras áreas de seu negócio, como distribuição, inovação e melhoria do serviço ao cliente.

Seu acionista controlador é a Companhia Oliveira Energia S.A., as demais ações estão distribuídas entre os empregados, ex-empregados e aposentados da Amazonas Energia. Abaixo composição acionária:

Tabela 1 – Estrutura Acionária

Estrutura Acionária	
Acionista	% de Participação
Oliveira Energia SA	91,07%
Empregados, ex-empregados e aposentados da Eletrobras	8,93%

Fonte: Amazonas Energia

Nossa área de concessão contempla um extenso território do estado do Amazonas, com uma área de 1.559.255.881 km² (IBGE,2022), constituindo-se na nona maior subdivisão mundial que é maior às áreas somadas de países como França, Espanha e Suécia juntas.

A área de atuação da Companhia é reconhecida por uma região de baixa densidade demográfica contemplando 62 municípios e 107 localidades com características geográficas peculiares e aproximadamente 4 milhões de habitantes (IBGE,2022), sendo que pouco mais de 52% da população se

encontra na capital Manaus, os demais habitantes estão distribuídos por toda a extensão territorial (IBGE,2022).

A seguir apresentamos as principais características da nossa área de concessão:

ÁREA DE ATUAÇÃO DA AMAZONAS ENERGIA



 **PIB (SEDECTI – AM 2024)**
AM: R\$ 141 Bi

 **POPULAÇÃO ESTIMADA (IBGE,2022)**
AM: 3.941.613 pessoas

 **DENSIDADE DEMOGRÁFICA (IBGE, 2022)**
AM: 2,53 hab/km²

 **ÁREA FLORESTAL PRESERVADA**
AM: 97%

 **EXTENSÃO TERRITORIAL**
AM: 1.559.255.881 km²

 **RENDIMENTO DOMICILIAR PER CAPITA [2023]**
AM: R\$ 1.172,00

 **ÍNDICE DE DESENVOLVIMENTO HUMANO (IDH) - 2010**
AM: 0,674

 **HIDROGRAFIA**
AM: Rio Amazonas e seus afluentes

 **NÚMERO DE MUNICÍPIOS**
AM: 62

 **CLIMA**
Equatorial quente e úmido

1.023.746 Mil de Clientes

30 Subestações

08 Usinas em Operação

648 Km de Linhas de Transmissão

Fonte: Amazonas Energia / IBGE

Outra característica importante é a logística que contempla o território, 93% da área é coberta pela floresta amazônica (MapBiomass, 2021) onde possuem unidades de conservação indígenas, com



predominância do transporte fluvial e aéreo para as regiões mais isoladas, com boa parte das localidades possuindo dificuldades de acesso via terrestre.

Fato relevante com relação a logística é que a pesquisa sobre as rodovias brasileiras identificou a região como a que menos possui infraestrutura de rodovias pavimentadas, representando apenas 15,6% do país (DNIT, 2023), acrescentando esta informação ao Estado com baixa densidade demográfica, temos consequentemente restrições de conectividade e desenvolvimento regional. Outro ponto importante da área da concessão é a qualidade destas rodovias e seu estado de conservação, afetando os custos logísticos para a região, além de despesas com manutenção de veículos, combustível e tempos de viagens.

Nesse cenário estão distribuídos os 50.033 km de redes de distribuição (BT e MT) para atendimento aos nossos 1.023.746 clientes cadastrados no sistema comercial da Companhia. A força de trabalho para realizar a gestão destes ativos, em 2023, contou com aproximadamente 4.425 pessoas (próprios + terceiros), distribuídas em toda a extensão territorial do Estado.

1.1 Prêmios, Reconhecimentos e Destaques

1.1.1 Certificado: Secretaria Municipal da Mulher, Assistência Social e Cidadania – SEMASC

A Amazonas Energia foi certificada pela Secretaria Municipal da Mulher, Assistência Social e Cidadania (SEMASC), por ter participado das ações comunitárias do “**Programa Manaus Mais Cidadã**”, realizadas no ano de 2022 pela Secretaria, recebido em 08/02/2023.

1.1.2 Satisfação do Consumidor: Plataforma

A Amazonas Energia atingiu em fevereiro/2023 o índice máximo de satisfação do consumidor na plataforma Consumidor.org, serviço público que permite uma mediação entre o cliente e a empresa para solução de conflitos (Nota 5,0).

1.1.3 Homenagem: Câmara Municipal de Manaus

Os profissionais de tecnologia da informação da Amazonas Energia receberam homenagem da Câmara Municipal de Manaus em sessão solene referente ao dia do Profissional de Tecnologia da Informação em outubro de 2023.

1.1.4 Certificado: Câmara Municipal de Carauari

Certificado de bons serviços prestados ao município de Carauari em 28/02/2023, entregue ao colaborador supervisor da agência local.



1.1.5 Diploma: Comando de Fronteira do Rio Negro – 5º Batalhão de Infantaria da Selva / São Gabriel da Cachoeira

Diploma Amigo do Batalhão concedido em 30/11/2023 aos serviços prestados por colaboradora da Agência de São Gabriel da Cachoeira.

1.1.6 Certificado: Comando de Fronteira SOL – 8º Batalhão de Infantaria da Selva / Tabatinga

Certificado de Honra ao Mérito prestados no município de Tabatinga em 24/11/2023 proporcionado pela Câmara municipal de Tabatinga e Amigo do C F SOL 8º SOL - Batalhão de Infantaria e Selva.

1.1.7 Certificado e Homenagem: Secretaria de Segurança Pública - SSP/Amazonas

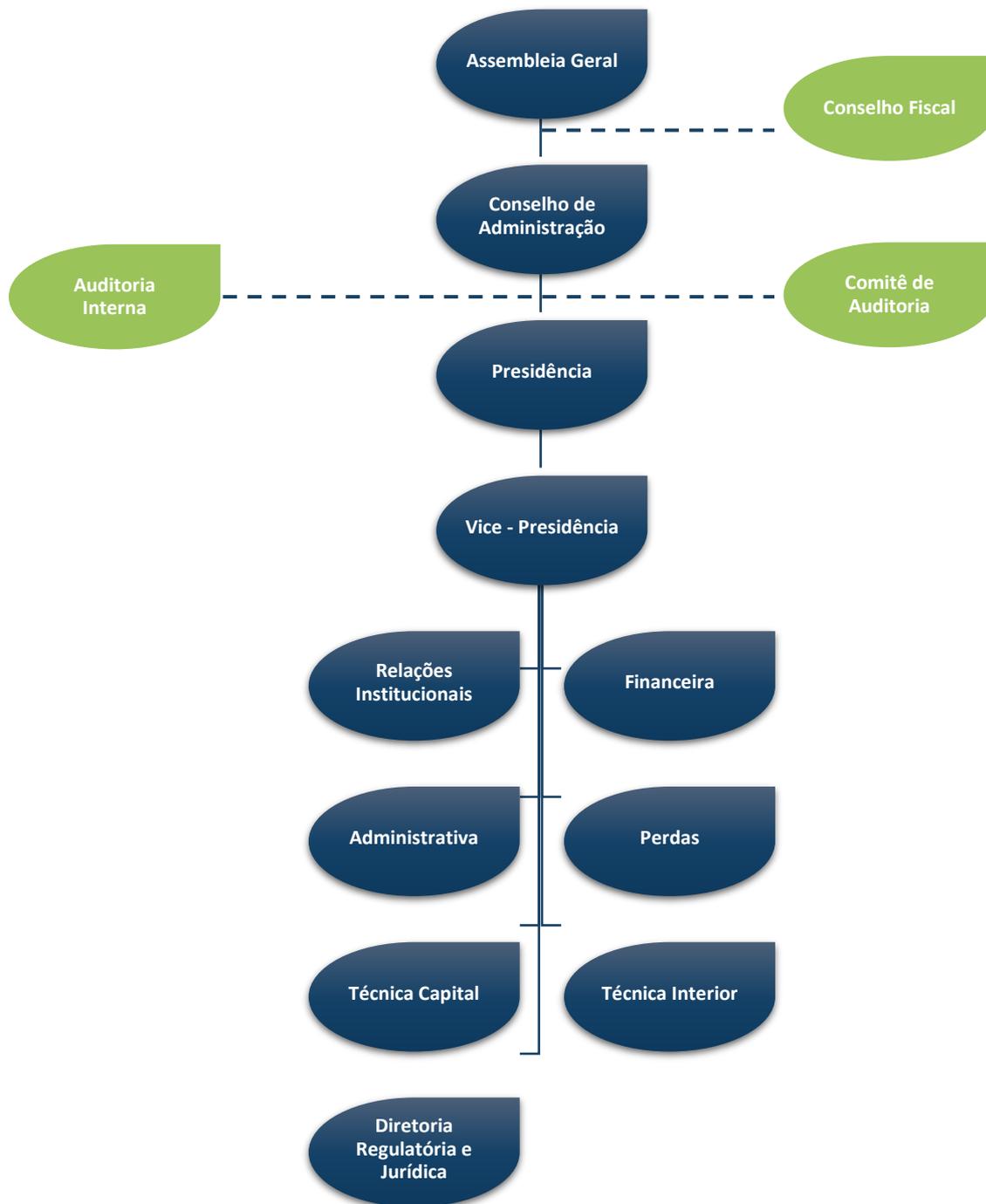
Certificado de reconhecimento sobre a “valorosa” contribuição voltada ao fortalecimento das ações na segurança junto a sociedade amazonense.

2. GOVERNANÇA CORPORATIVA

A estrutura de governança da Amazonas Energia S.A., é composta pela Assembleia Geral (AG), Conselho Fiscal (CF), Conselho de Administração (CA), Auditoria Interna (CAD), Comitê de Auditoria (CAU) e Diretoria Executiva (DE).



2.1 Organograma da Administrativa da Companhia



Fonte: Amazonas Energia

Em março de 2023 foi criada a Diretoria de Relações Institucionais para atuar em consonância com a missão, valores e os objetivos estratégicos, bem como fortalecer os relacionamentos da Companhia com o Estado e demais partes interessadas.

2.1.1 Assembleia Geral

É o órgão máximo da Companhia, de caráter exclusivamente deliberativo, que reúne todos os acionistas, convocados pelo Conselho de Administração, para deliberação das matérias de interesse da sociedade. Durante o exercício de 2023, a AGO da Amazonas Energia ocorreu no dia 25/04/2023.

2.1.2 Conselho de Administração

É um órgão Colegiado superior da Companhia de funções deliberativas, com mandato de até 03 (três) anos, composto por no mínimo 03 (três) e, no máximo 09 (nove) membros, eleitos pela Assembleia Geral, podendo ser reeleitos, com atribuições previstas na Lei, no Estatuto Social e nos regimentos internos da Companhia.

Tabela 2: Conselho de Administração

Conselho de Administração			
Conselheiros	Cargo	Eleição	Término do Mandato
Orsine R. de Oliveira	Presidente do Colegiado	10.08.2022	Até a realização da AGE
Márcio Pereira Zimmermann	Conselheiro	28.11.2022	Até a realização da AGE
Maria do Socorro Gama da Silva	Conselheira	28.11.2022	Até a realização da AGE
Silas Rondeau Cavalcante Silva - independente	Conselheiro	28.11.2022	Até a realização da AGE
Gustavo de Marchi e Silva - independente	Conselheiro	28.11.2022	Até a realização da AGE

Fonte: Amazonas Energia

Durante o exercício de 2023, reuniu-se 06 (seis) vezes, dentre as quais 03 (três) reuniões para eleição/destituição de Diretor, com 04 (quatro) deliberações, para monitorar a gestão e o direcionamento estratégico da Companhia.

2.1.3 Diretoria Executiva

É um órgão executivo de administração e representação, com mandato de até 03 (três) anos, composta de no mínimo 02 (dois) diretores executivos, dentre eles o Diretor-Presidente e/ou Diretor Vice-Presidente, eleitos pelo Conselho de Administração, podendo ser reeleitos, com atribuições previstas na Lei, no Estatuto Social e nos regimentos internos da Companhia.

A Diretoria encerrou o Exercício Social de 2023, composto pelos seguintes Diretores:

Tabela 3: Diretoria Executiva

Diretoria Executiva			
Diretores	Cargo	Eleição	Término do Mandato
Márcio Pereira Zimmermann	Diretor-Presidente e Diretor Financeiro	28/11/2023	04/03/2024
Orsine Rufino de Oliveira	Diretor Vice-Presidente e Diretor de Perdas	28/11/2023	04/03/2024
Maria do Socorro Gama da Silva	Diretora Regulatória e Jurídica e Diretora Administrativa	28/11/2023	04/03/2024
Rodrigo Moreira	Diretor Técnico da Capital	28/11/2023	04/03/2024
Radyr Gomes de Oliveira	Diretor Técnico do Interior e Diretor de Relações Institucionais	28/11/2023	04/03/2024

Fonte: Amazonas Energia

Durante o exercício de 2023, a Diretoria Executiva reuniu-se 38 (trinte e oito) vezes, com emissões de 138 resoluções, objetivando assegurar o funcionamento regular da Companhia.

2.1.4 Conselho Fiscal

É um órgão Colegiado tem a competência de fiscalizar os negócios da Companhia, verificar os atos dos administradores e o cumprimento dos seus deveres legais e estatutários, de caráter permanente, sendo composto por até 05 (cinco) membros titulares eleitos pela Assembleia Geral, cujo mandato é de até 03 (três) anos, podendo ser reeleitos. A seguir a formação do Conselho Fiscal em 31 de dezembro de 2023:

Tabela 4: Conselho Fiscal

Conselho Fiscal			
Conselheiros	Cargo	Eleição	Término do Mandato
Airton Ângelo Claudino	Presidente do Colegiado	28.11.2022	Até a realização da AGE
Hamilton Almeida Silva	Conselheiro	28.11.2022	Até a realização da AGE
César Antônio Bordin	Conselheiro	28.11.2022	Até a realização da AGE
Marise Grinstein	Conselheira	28.11.2022	Até a realização da AGE
Pedro Neves Marx	Conselheiro	28.11.2022	Até a realização da AGE

Fonte: Amazonas Energia

2.1.5 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/2023, aprovado pela Alta Administração. No decorrer do exercício de 2023, 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.



3. DESEMPENHO OPERACIONAL

3.1 Ambiente Regulatório

Em 2023, a Amazonas Energia S.A. esteve sob monitoramento da ANEEL, que emitiu o Despacho nº 4.506, decidindo não aprovar a transferência de controle societário da empresa, recomendar ao Ministério de Minas e Energia - MME a possibilidade de caducidade da concessão, e determinar uma fiscalização contínua dos serviços no Amazonas. Apesar dessas ações, reconhece-se que a concessão do Amazonas enfrenta desafios específicos e históricos na distribuição de energia, necessitando de medidas legislativas excepcionais para manter sua sustentabilidade, conforme evidenciado nos processos administrativos junto ao MME e à ANEEL.

Além do alto endividamento decorrente de um grave problema de origem relacionado ao descumprimento de cláusulas editalícias, cujo tratamento está em curso no âmbito administrativo e judicial a Distribuidora foi impedida de atuar de maneira mais efetiva no combate do seu maior ofensor de geração de caixa, a perda não técnica, por leis municipais e estaduais que invadiram a competência que é exclusiva da União.

A implementação do Sistema de Medição Centralizada (SMC) foi prejudicada por obstáculos culturais e legais locais. Apesar desses problemas, não se pode atribuir a insustentabilidade financeira da empresa somente às dificuldades operacionais perante os critérios da ANEEL, já que, historicamente, nenhum operador conseguiu cumprir totalmente esses critérios desde 2001. Contudo, desde a assinatura do Contrato de Concessão em 2019, houve melhorias nos investimentos e no desempenho operacional, indicando que as ações da gestão atual têm alcançado conformidade com os regulamentos da ANEEL no aspecto técnico e comercial.

A ANEEL tem monitorado continuamente a Amazonas Energia desde o início de seu contrato de concessão, enfocando o cumprimento dos termos contratuais e regulatórios. Em resposta a um ofício da ANEEL em 2021, a empresa desenvolveu Plano de Ação para melhorar sua situação financeira e operacional, implementando controles internos para sua execução. Apesar desses esforços, desafios externos impediram melhorias significativas nos indicadores de performance, como redução de perdas e inadimplência, sem alcançar a recuperação econômica desejada. Além disso, a empresa enfrenta problemas de endividamento herdados de antes da assinatura do contrato de concessão, não resolvidos pela transferência de controle em 2019, contrariando as expectativas de neutralidade financeira previstas em decreto.

3.1.1 Despacho da ANEEL e Relatório do GT do MME

Em fevereiro de 2024, foi divulgado o “Relatório de situação e proposição de medidas visando a sustentabilidade da concessão de distribuição de energia elétrica no Amazonas”, seguindo a Portaria MME nº 448-P/GM/MME de julho de 2023. Esta portaria criou o Grupo de Trabalho para avaliar a sustentabilidade das concessões de distribuição de energia no Amazonas e no Rio de Janeiro, focando em empresas como Amazonas Energia S.A., Light e Enel Distribuição Rio. O relatório sugere que a sustentabilidade da concessão no Amazonas depende da implementação de medidas legislativas que facilitem a transição para um novo concessionário capaz de atender às exigências de sustentabilidade econômica e financeira, e da seleção de um novo operador com capacidade técnica e econômica, priorizando a modicidade tarifária para garantir a eficiência regulatória do serviço.

O Grupo de Trabalho (GT CDAR) recomenda medidas legislativas para melhorar a sustentabilidade da concessão de energia elétrica no Amazonas, que incluem: ajustar o tratamento das perdas regulatórias, permitindo que o Poder Concedente e a ANEEL definam níveis adequados para o novo concessionário sem onerar os consumidores; garantir o reembolso integral da Conta de Consumo de Combustíveis (CCC) sem reduções por perdas excessivas; adequar custos operacionais e outros parâmetros regulatórios; e transferir os contratos de energia dos Produtores Independentes de Energia Elétrica de Manaus para a Conta de Energia de Reserva, aliviando a concessionária da sobrecontratação e financiando isso através do Encargo de Energia de Reserva (EER).

O relatório do GT CDAR propõe três alternativas para a seleção de um novo operador para a Amazonas Energia:

1. Licitação da concessão, com a indenização dos bens reversíveis – Nessa alternativa, há a decretação da caducidade do atual contrato de concessão por parte do Poder Concedente, que determina a indenização de bens reversíveis ainda não amortizados por meio das tarifas e dos ativos regulatórios, previstos em regulação da ANEEL, ainda não faturados pela distribuidora relativos ao período anterior à decretação da caducidade.
2. Licitação da concessão com transferência de controle da distribuidora: Similar à anterior, mas inclui a transferência de controle, com o novo operador assumindo tanto os ativos quanto os passivos. Considerada a opção com menor risco para a continuidade do serviço e potencial de tarifa competitiva, requer ajustes legislativos para garantir a viabilidade financeira.
3. Plano de Transferência do Controle Societário: Envolvendo a troca rápida de controle societário sem caducidade, esta alternativa minimiza a deterioração do serviço, mas requer legislação que enderece as dívidas e a estrutura financeira da empresa para garantir sustentabilidade e evitar impactos negativos nas tarifas.

Cabe ao MME a decisão final sobre a concessão do Amazonas.

3.1.2 Cenário Hidrológico

Em 2023, o Brasil teve um cenário hidrológico favorável para a geração hidrelétrica, especialmente nos primeiros seis meses, resultando em oferta excedente de energia e estabilidade dos preços no mercado, com média de R\$ 72,16 por MWh. Essa condição beneficiou as distribuidoras de energia, evitando oscilações significativas nos preços de aquisição de energia. A estabilidade dos preços e a condição hidrológica favorável reduziram a necessidade de usar termelétricas mais caras e evitaram encargos adicionais para os consumidores. Consequentemente, não houve necessidade de aplicar cobranças extras por meio de bandeiras tarifárias, que permaneceram na cor verde durante todo o ano, indicando que a situação da geração e oferta de energia elétrica era adequada e sem custos extras para os consumidores.

3.1.3 Bandeira Tarifária

O sistema de bandeiras tarifárias, criado pela ANEEL em 2013 e implementado em 2015, tem o objetivo de comunicar aos consumidores os custos variáveis da geração de energia elétrica, refletindo as condições hídricas. As bandeiras (verde, amarela, vermelha e de escassez hídrica) indicam o custo atual da energia, influenciado pelas condições de geração. Em 2023, condições hidrológicas favoráveis permitiram que a bandeira tarifária permanecesse verde durante todo o ano, evitando cobranças adicionais nas contas dos consumidores.

Abaixo apresentamos o histórico das bandeiras tarifárias no ano de 2023, com seus respectivos despachos do Poder Concedente:

Tabela 5: Bandeiras Tarifárias

Mês	Bandeira	Repasse da CCRBT à AmE (R\$)	Repasse da AmE à CCRBT (R\$)	Nº de Despachos ANEEL
Janeiro	Verde	944.888	-	579/2023
Fevereiro	Verde	1.164.768	-	886/2023
Março	Verde	1.078.647	-	1230/2023
Abril	Verde	1.446.077	-	1551/2023
Maió	Verde	1.520.226	-	2160/2023
Junho	Verde	1.606.515	-	2675/2023
Julho	Verde	1.841.926	-	3181/2023
Agosto	Verde	1.813.612	-	3766/2023
Setembro	Verde	1.772.632	-	4161/2023
Outubro	Verde	1.670.688	-	4671/2023
Novembro	Verde	1.662.238	-	5188/2023
Dezembro	Verde	1.422.168	-	283/2024

Fonte: Amazonas Energia

3.1.4 ICMS-ST

A Lei Complementar nº 217, de outubro de 2021, estabeleceu a tributação do ICMS por Substituição Tributária (ICMS-ST) no Amazonas, alterando o Código Tributário do estado e aumentando o custo de aquisição de energia elétrica. Isso desequilibró as finanças da Amazonas Energia, que solicitou à ANEEL uma Revisão Tarifária Extraordinária (RTE) em janeiro de 2022. A ANEEL, porém, indeferiu o pedido em outubro de 2023, argumentando que os custos adicionais seriam compensados financeiramente e considerados na próxima revisão tarifária. Adicionalmente, a data da Revisão Tarifária Ordinária da Amazonas Energia foi alterada para maio de 2024, quando a ANEEL deverá aprovar a nova estrutura tarifária para cobrir os custos majorados pela alteração no cálculo do ICMS.

3.1.5 Reajuste Tarifário Anual de 2023

No início de 2023, no âmbito das tratativas para o processo de Revisão Tarifária Ordinária da Amazonas Energia, programada para 1º de novembro de 2023, foi identificado que o Contrato de Concessão nº 01/2019, não cumpria o período de cinco anos de regime tarifário diferenciado estabelecido no processo de privatização. Portanto, a Distribuidora formalizou o pedido de alteração da data da Revisão Tarifária Ordinária. A ANEEL aprovou essa alteração através do Despacho nº 2.689/2023, modificando as datas de

reajuste e da primeira revisão tarifária no Contrato de Concessão. Como resultado, não houve revisão tarifária em 2023, e a próxima Revisão Tarifária Ordinária da Amazonas Energia ficou estabelecida para 26 de maio de 2024.

3.1.6 Sobrecontratação de energia

A Lei 10.848/2024 e o Decreto 5.163/2024 estabeleceu a obrigação das distribuidoras de energia elétrica a contratar energia suficiente para atender sua área de concessão, com uma margem de 5% para repasse tarifário dos custos.

A Amazonas Energia enfrentou uma sobrecontratação involuntária significativa de 48,89% em 2023, causada por fatores como políticas de gás natural, mudanças regulatórias e processos de desverticalização e desestatização, essa sobrecontratação é extraordinária e involuntária, decorrente de uma assimetria que o modelo regulatório não prevê e que não se reproduz em outras Distribuidoras do país e, portanto, carece de soluções excepcionais. A Lei nº 14.146/2021 permitiu que essa sobrecontratação fosse reconhecida pela ANEEL e compensada financeiramente até 2026. Alterações regulatórias subsequentes garantiram a neutralidade financeira da operação.

A Companhia trabalha ativamente para reduzir a sobrecontratação, e a conexão dos municípios de Parintins e Itacoatiara ao SIN em 2023 ajudou a diminuir esses níveis em 12,31% em comparação ao ano anterior.

3.2 Sistema de Gestão da Qualidade

3.2.1 Certificação ISO 9001:2015

A Amazonas Energia S.A. 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 em consonância com a **Política da Qualidade** e seus objetivos.

- **Escopos das certificações da Companhia**
 - a) Coleta de dados e apuração de indicadores de continuidade individuais e coletivos;
 - b) Coleta de dados e apuração dos padrões de atendimento Comercial;
 - c) Tratamento das reclamações de consumidores;
 - d) Coleta e geração dos dados para apuração dos indicadores de qualidade do atendimento telefônico;
 - e) Medição, coleta de dados, apuração de indicadores e das compensações relacionadas à tensão em regime permanente.





- **Política da Qualidade**

A Política da Qualidade da Amazonas Energia foi aprovada em 18/05/2021, tendo o objetivo de assegurar padrão de qualidade, bem como o compromisso declarado pela Companhia para atendimento as necessidades e expectativas de suas partes interessadas, alinhados a sua missão, visão, valores e Planejamento Estratégico, requisito 5.2 da NBR ISO 9001:2015.

- **Comunicação da Política**

A Companhia emprega diversas estratégias para assegurar a comunicação contínua de sua Política de Qualidade aos colaboradores e partes interessadas, incluindo arte visual nas entradas das unidades administrativas, sessões de integração para novos colaboradores, apresentações em reuniões de resultados, disponibilização na intranet e no site oficial, e divulgação através de canais oficiais de comunicação interna. Essas iniciativas visam cumprir os requisitos da norma ISO 9001:2015 e garantir que a política de qualidade seja conhecida por toda a força de trabalho da empresa.

3.3 Indicadores de qualidade dos serviços de Distribuição - DEC e FEC

A qualidade dos serviços prestados é medida por indicadores que monitoram o desempenho das distribuidoras quanto à continuidade do serviço prestado. O DEC - Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora indica o número de horas em média que um consumidor fica sem energia elétrica durante um período. O FEC - Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora indica quantas vezes, em média, houve interrupção na unidade consumidora.

É a partir do DEC e do FEC que a ANEEL estabelece os parâmetros individuais de continuidade (Duração de interrupção individual por unidade consumidora - DIC, Frequência de interrupção individual por unidade consumidora - FIC e Duração máxima de interrupção contínua por unidade consumidora ou ponto de conexão - DMIC) que são informados mensalmente na conta de energia elétrica do consumidor.

A Amazonas Energia é uma das Distribuidoras brasileiras que atendem aos limites globais de continuidade estabelecidos pela ANEEL, resultado dos investimentos em obras de expansão e pelo incremento de manutenções periódicas e preventivas.

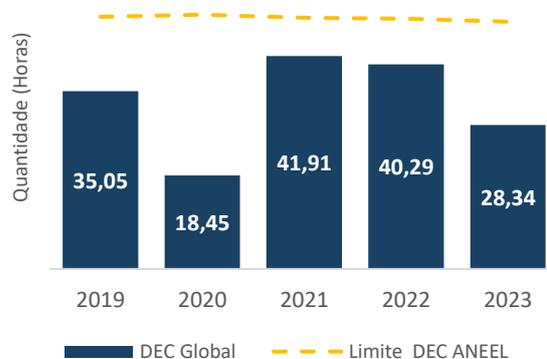
Abaixo apresentamos o resultado dos indicadores DEC e FEC Global, desde 2019:



FEC - Frequência Equivalente de Interrupção por unidade consumidora (horas ponderadas)



DEC - Duração Equivalente de Interrupção por unidade consumidora (número de vezes)



Fonte: Portal de Relatórios Aneel

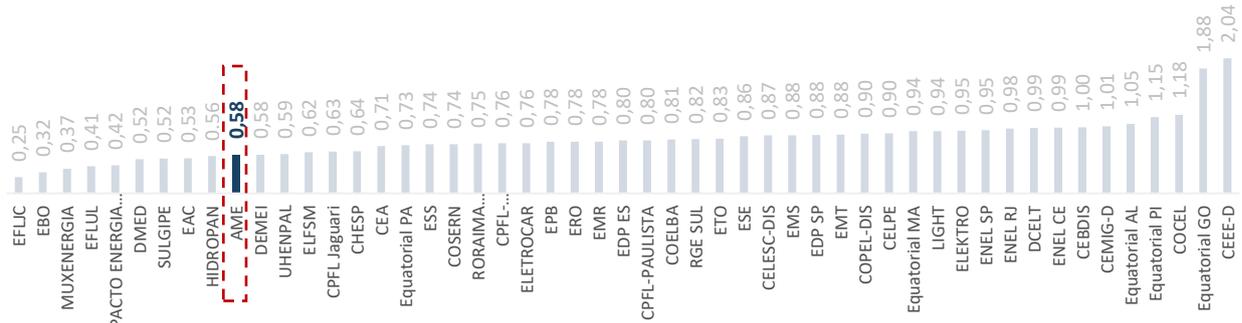
A Amazonas Energia apresentou em 2023 melhora nos indicadores de qualidade do fornecimento DEC e FEC em relação ao ano anterior (2022). No próprio site da Aneel, é possível verificar que houve redução de pouco mais de 12h no tempo médio em que as unidades consumidoras ficaram sem energia, ou seja, resultado cerca 30% melhor em se comparado ao ano anterior. Em relação ao FEC, verificamos que houve redução de pouco mais de 8 vezes, em média, que ocorreu interrupção no fornecimento de energia para as unidades consumidoras, ou seja, resultado cerca 28% melhor em se comparado ao ano anterior.

Após sua privatização, a Amazonas Energia realizou investimentos significativos em seu ativo operacional para solucionar problemas de qualidade de energia, realinhando a empresa aos padrões regulatórios aceitáveis. Esses investimentos demonstram o uso eficiente dos recursos provenientes da flexibilização dos parâmetros da regulação tarifária e o cumprimento das obrigações estabelecidas no contrato de concessão e no edital de licitação.

Desde 2021, após implementar um novo sistema técnico e aprimorar a coleta e apuração de dados, a Amazonas Energia observou uma elevação inicial dos indicadores de qualidade. Porém, o uso de dados reais permitiu ações eficazes para reduzir falhas e melhorar esses indicadores. No ranking de dezembro de 2023 da ANEEL, a Amazonas Energia estava entre as dez melhores distribuidoras (total de 51) no indicador IDEC (DEC/limite) e entre as cinco melhores no IFEC (FEC/limite), demonstrando desempenho superior aos limites regulatórios e refletindo o sucesso dos investimentos e do gerenciamento interno.

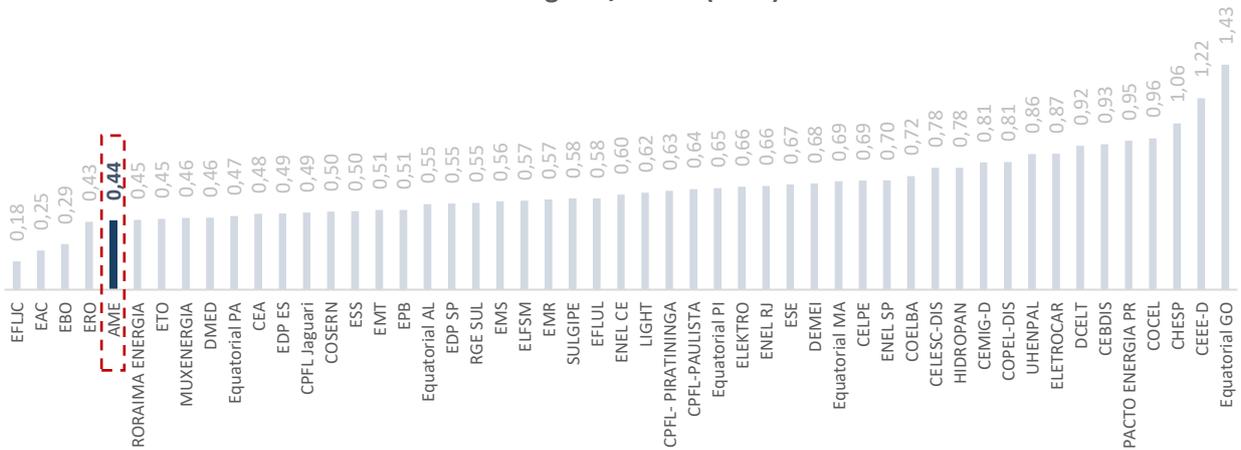


Ranking DEC/Limite (IDEC)



Fonte: Portal de Relatórios Aneel

Ranking FEC/Limite (IFEC)



Fonte: Portal de Relatórios Aneel

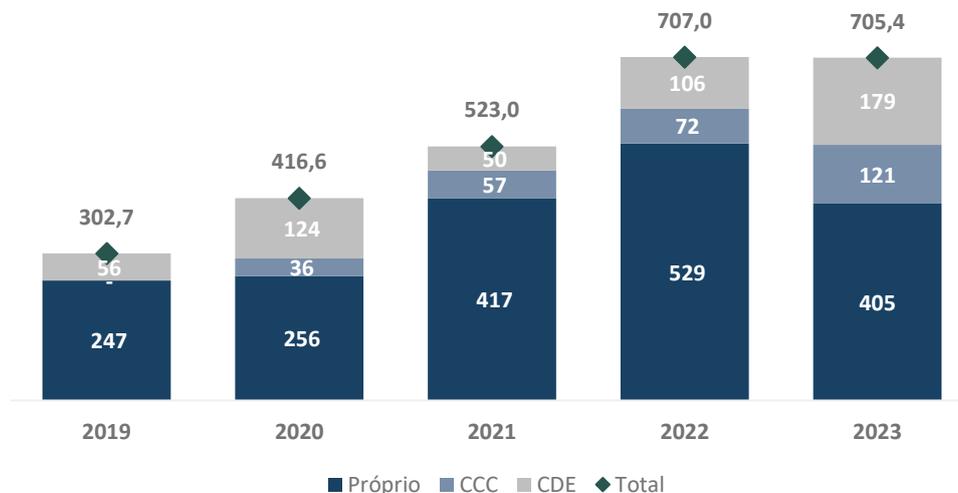
A Amazonas Energia encerrou 2023 sem nenhuma transgressão nos indicadores DEC e FEC para seus conjuntos elétricos, melhorando em relação a 2022, quando registrou uma transgressão. Esses resultados evidenciam a eficiência das equipes técnicas e de apoio da empresa na melhoria contínua dos processos internos e na superação dos desafios relacionados à concessão.

3.4 Investimentos na Concessão

Em 2023 os investimentos totais alcançaram foram investidos mais de R\$ 705,4 milhões na área de concessão, sendo que nos últimos 03 anos, a Companhia investiu mais de R\$ 1,9 bilhões. Os investimentos destinam-se a novas subestações, linhas de distribuição de alta, média e baixa tensão e melhorias de fornecimento de energia elétrica.

O gráfico abaixo demonstra o montante investido na companhia desde 2019.

Investimentos por Fonte de Recursos - 2019 a 2023



Fonte: Amazonas Energia

Os recursos investidos no ano de 2023 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 DEC, FEC, TMAE e do índice de perdas da concessão.

Foram realizadas obras de expansão e melhoria pelo interior do estado, com investimento de mais de R\$ 54 milhões. Tais obras contemplaram regularizações de clandestinos, construção de alimentadores para interligação ao SIN – Sistema Interligado Nacional e melhorias/adequações na rede de distribuição.

No interior do Estado, foram realizadas adequações, reconduzimentos e extensão de novos alimentadores em pouco mais de 211 km de rede de distribuição, sendo: 68,41 km de adequações e melhoras nas redes de baixa e média tensão; 103,2 km de extensão de rede de média com inclusão de novos alimentadores e 40,14 km de regularização de novos consumidores.

Além de investir nas obras de expansão do sistema e garantir o atendimento ao crescimento vegetativo do mercado, a Companhia, na trilha da mudança ocasionada pela transformação digital, tem atuado para as ações de tecnologia e inovação alinhadas ao mapa estratégico, onde destacamos:

- A otimização dos processos para atingir os limites dos custos operacionais regulatórios;
- A incorporação de tecnologias e inovações para otimizar os recursos e melhorar os resultados.

Foram executadas obras e serviços para a ampliação, modernização, adequação e manutenção de subestações e redes de distribuição, onde se destacam:

Implantação da:

1. *SE João Paulo 138/69/13,8 kV;*
2. *LT 138 kV Lechuga/João Paulo e linhas associadas, totalizando 14,22 km.*
3. *SE Itacoatiara 138/13,8 kV;*
4. *LT 138 kV Silves MTE / Itacoatiara – CD 1x477 MCM – 112 km;*
5. *SE Distrito Três 138/13,8 kV;*
6. *LT 138 kV Jorge Teixeira / Distrito Três - C1 e C2 – 2x850 MCM – 3,7 km;*
7. *SE Parintins 138/13,8 kV;*
8. *LT Parintins - Parintins Dois 138 kV - C1 e C2 - Cabo 1x993 MCM – 0,14km;*
9. *Adequação de Rede de MT/BT: 37,27 km;*
10. *Recondutoramento de Rede MT (Novos Alimentadores): 44,07 km;*
11. *Extensão de Rede MT/BT - Regularização de consumidores – Capital: 38,77 km;*
12. *Extensão de Rede MT/BT - Novos Alimentadores: 27,52 km;*
13. *Instalação de Equipamentos para Q.E: 02 Religadores Monofásicos, 42 Religadores Trifásicos, 03 Bancos de Capacitor 300 kVAr, 06 Bancos de Capacitor 600 kVAr e 08 Bancos de Regulador de Tensão;*
14. *Adequação de Rede MT/BT para instalação do SMC: 151,19 km;*
15. *Consumidores Regularizados: 10.052 Consumidores;*
16. *Subestações Particulares Interligadas: 179 Subestações;*
17. *Projetos Analisados: 719 subestações/redes e 4.916 Geração Distribuída.*

Destaques do ano em investimentos de expansão





O sistema elétrico interligado sob a responsabilidade da Amazonas Energia possui pouco mais de 50 mil quilômetros de linhas de distribuição, com aproximadamente 96.421 transformadores de potência e capacidade instalada de 2.541.066 KVA, para uma demanda histórica máxima registrada de 1.709 MW em 27/09/2023, apresentando valor aproximado de 7% acima em relação ao esperado para o período (1.600 MW).

Visando garantir a continuidade e a confiabilidade do fornecimento de energia elétrica no Estado do Amazonas, a Companhia investiu R\$ 190 milhões no Programa de Distribuição em 2023, cujos recursos foram direcionados para a ampliação e manutenção nas redes de distribuição.

Em 2023 iniciamos obras com previsão de conclusão até 2025, conforme planejamento de expansão para a área de concessão. As obras fazem parte do esforço da Companhia para garantir a melhoria na confiabilidade e qualidade do fornecimento de energia e promoverão também o reforço necessário ao sistema existente.

3.4.1 Universalização da energia

Programa de Eletrificação Rural

A universalização do serviço de energia elétrica está fundamentada na Constituição Federal (art. 23, inc. X), a qual trata do dever da União de combater as causas da pobreza e da marginalização social. Considerando a prorrogação do Programa Eletrificação Rural para o ano de 2026 conforme o Decreto nº 11.111/2022, de 29/06/2022. O Programa foi relançado através do Decreto nº 11.628/2023, de 04/08/2023, com o propósito de levar o atendimento com energia elétrica à população residente em regiões remotas dos Estados da Amazônia Legal, que ainda não possuem acesso a esse serviço público, sendo a opção para atendimento das comunidades remotas a instalação de kit solar fotovoltaico, tendo como limite de universalização o ano de 2029.

Em ação no Estado do Amazonas desde 2004, o programa já possibilitou o atendimento a 144.928 mil residências, construindo 31,58 mil km de rede elétrica, sendo 182 km de rede submersa além de mais de 1,74 mil km de reforço de rede. Abaixo resumo das ações em 2023:

Tabela 6: Ações efetuadas em 2023

Programa	Ligações Efetuadas (UC)	População Beneficiada (quantidade)	Rede de Média Tensão - MT (Km)
Luz para todos - Convencional	6.501	32.505	1.982
Luz para todos - Remotos	4.092	20.460	0
Total	10.593	52.965	1.982

Fonte: Amazonas Energia

Destaques do ano (Programa Luz para Todos)

- a) Projeto de rede convencional no município de **Boca do Acre**: no biênio 2022/2023 foram atendidos 1.120 domicílios em diversas comunidades rurais, com a instalação de 510 km de rede monofásica e trifásica.
- b) Entorno da Reserva Biológica do Abufari no município de Tapauá: foram atendidos 921 domicílios nas comunidades ribeirinhas, que sobrevivem da pesca e de atividades extrativistas.

No projeto é instalado em cada domicílio um sistema de placas solares com um conversor/controlador integrado, limitado a 80 kW de carga instalada. Os beneficiários são orientados quanto a utilização dos sistemas e a Amazonas Energia tem um programa de operação e manutenção assistido pelo governo federal, por meio de incentivos legais.



3.4.2 Manutenção da Rede de Distribuição

Em 2023, a Amazonas Energia intensificou suas inspeções preventivas em alta tensão para prevenir falhas e evitar desligamentos não programados, focando em equipamentos de subestações de 69 e 138kV. A empresa expandiu o Sistema de Monitoramento de Transformadores (SMT), incluindo mais 4 transformadores de 138kV na nova subestação Parintins Dois, alcançando um total de 30 transformadores monitorados. Esta medida permitiu identificar potenciais riscos nos equipamentos através do monitoramento de variações de grandezas, contribuindo para a diminuição dos desligamentos inesperados e melhorando os indicadores de qualidade DEC/FEC da empresa. Abaixo alguns de nossos números realizados em 2023:

- 68.183 podas de árvores em média e baixa tensão;
- 199,66 km de rede substituídas, sendo: 91,87 km em cabos de Baixa Tensão e 107,79 km em cabos de Média Tensão;
- 767 equipamentos de proteção na média tensão para mitigar os índices de interrupções na rede de distribuição;
- 195 instalações de religadores monofásicos;
- 1.718 km de limpeza de faixas em áreas rurais.

3.5 Mercado de Energia

3.5.1 Carga Líquida de Perdas / Área de Concessão

A energia requerida na concessão apresentou crescimento de 8,4%, com destaque a carga do mercado livre que cresceu 11,4%. Apesar da contínua migração de consumidores para o mercado livre, o consumo faturado para o mercado cativo registrou acréscimo de 7,4%, impulsionado principalmente pelas altas temperaturas decorrentes do fenômeno *El Niño* e a retomada da recuperação econômica do estado.

Na tabela a seguir demonstramos a variação dos dados de 2023 em relação ao ano anterior para a energia requerida, mercado atendido e perdas elétricas:

Tabela 7: Energia Requerida

Energia Requerida (GWh)	2023	2022	Variação (%)
Fornecimento	4.880	4.543	7,4
Consumidores Livres	2.324	2.086	11,4
Mercado Atendido	7.204	6.629	8,7
Perdas na Distribuição			
Perdas Técnicas	973	899	8,2
Perdas não Técnicas - PNT	4.362	4.041	7,9
PNT / Energia Requerida %	34,79%	34,93%	-0,4
Perdas Totais – PT	5.335	4.940	8,0
PT / Energia Requerida %	42,55%	42,70%	-0,4
Total	12.539	11.570	8,4

* não é considerado Consumo Próprio

Fonte: Balanço energético 2023, Amazonas Energia

3.5.2 Venda de Energia / Área de Concessão

Tabela 8: Número de consumidores e Consumidor por classe

Classe de Consumo	Número Unidades de Consumidores			Consumo Faturado (GWh)		
	2023	2022	Variação 23/22 (%)	2023	2022	Variação 23/22 (%)
Mercado Cativo*	1.011.703	977.124	3,5	4.120	3.786	8,8
Residencial	891.151	855.613	4,2	2.555	2.240	14,1
Industrial	1.783	2.105	- 15,3	304	377	- 19,5
Comercial	82.837	80.958	2,3	1.181	1.090	8,4
Rural	35.932	38.448	- 6,5	80	79	1,0
Demais Classes	12.043	11.186	7,7	760	757	0,3
Poderes Públicos	9.940	9.161	8,5	561	539	4,1
Iluminação Pública	219	229	- 4,4	125	141	- 11,7
Serviço Público	1.884	1.796	4,9	74	78	- 4,3
Consumidores Livres*	411	337	22,0	2.324	2.086	11,4
Industrial	190	149	27,5	1.721	1.568	9,7
Comercial	177	147	20,4	419	349	19,9
Serviço Público	44	41	7,3	185	169	9,4
1. Fornecimento de energia Mercado Cativo	1.023.746	988.310	3,6	4.880	4.543	7,4
2. Energia associada aos consumidores livre TUSD	411	337	22,0	2.324	2.086	11,4
3. Mercado Cativo + TUSD (1+2)	1.024.157	988.647	3,6	7.204	6.629	8,7

* não é considerado Consumo Próprio

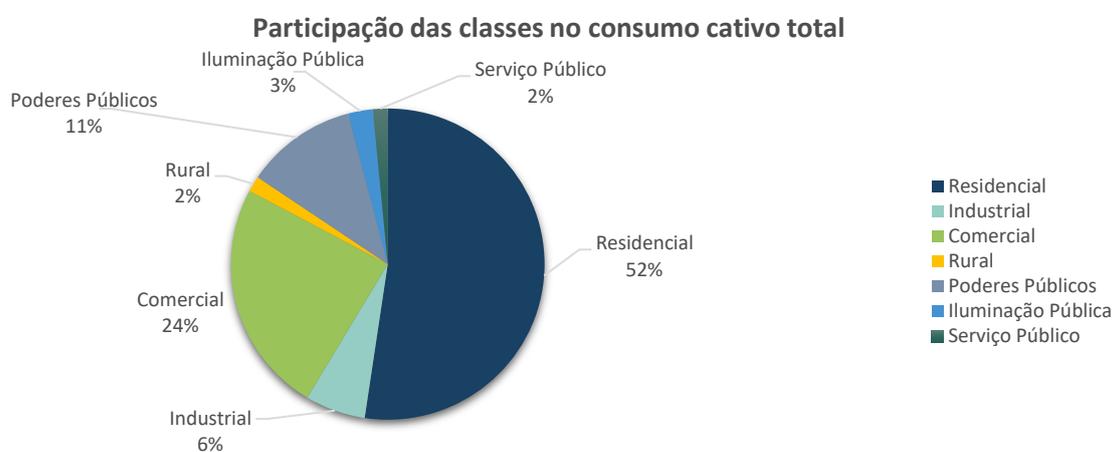
Fonte: Balanço Energético 2023, Amazonas Energia

O consumo faturado total de energia elétrica na área de concessão somou 7.204 GWh em 2023, crescimento de 8,7% no total de energia distribuída (mercado cativo + livre) em relação ao ano anterior. Quando se avalia o Mercado Cativo, os segmentos do mercado que mais contribuíram para esse resultado

foram o residencial e o comercial com crescimento de 14,1% e 8,4%, respectivamente. Ambos justificados pela recuperação econômica do estado, pelo efeito do fenômeno *El Niño* e pelas ações de combate às perdas elétricas.

Por outro lado, a classe industrial (mercado cativo) apresentou redução no consumo de 19,5%, impacto das migrações desses consumidores para o mercado livre.

Ainda no mercado cativo¹, o número de unidades consumidoras atendidas pela Amazonas Energia atingiu o total de 1.023.746 em dezembro de 2023, representando aumento de 3,6% em relação ao mesmo período do ano anterior. Apesar da contínua migração de consumidores para o mercado livre e geração distribuída, o consumo registrado pelo mercado cativo em 2023 alcançou 4.880 GWh, montante 7,4% superior ao registrado em 2022. No gráfico abaixo apresentamos o detalhamento:



3.5.3 Tarifas de fornecimento de Energia Elétrica

Tabela 9: Número de consumidores e Consumidor por classe
Tarifa Média de Fornecimento (Tarifa Bruta R\$/ MWh)

Classe	2023	2022	%
Residencial	776,2	1028,2	-24,5
Comercial	743,2	1032,6	-28,0
Industrial	601,1	900,8	-33,3
Rural	739,2	717,3	3,1
Poderes Públicos	633,8	729,5	-13,1
Iluminação Pública	459,2	540,5	-15,0
Serviço Público	736,0	765,3	-3,8
Tarifa Média	669,8	816,3	-17,9

Fonte: Amazonas Energia

Nota: para o cálculo da tarifa foi feita a relação entre o consumo faturado (MWh) e a receita (R\$) do ano de 2023.

¹ Mercado cativo trata-se das classes de consumo que compram energia da distribuidora Amazonas Energia.

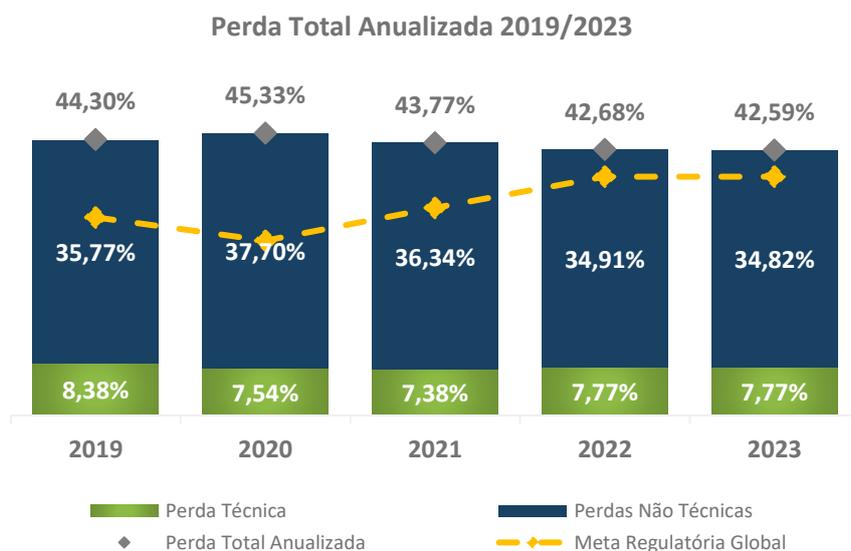
A tarifa média de fornecimento de energia elétrica em 2023, atingiu R\$ 669,8 MWh, com redução de 17,9% com relação a 2022. Essa redução foi causada pela insuficiência de cobertura tarifária para os custos de energia, especificamente o ICMS-ST. O Reajuste Tarifário de 2022 incluiu uma previsão para esses custos, mas as premissas usadas não se concretizaram, resultando em cobertura tarifária inadequada. Por isso, a empresa solicitou uma Revisão Tarifária Extraordinária (RTE) para ajustar esse desequilíbrio, maiores informações no item 3.1.4 ICMS-ST deste relatório.

3.6 Gestão de Perdas de energia elétrica

As perdas de energia correspondem às perdas totais englobando as perdas técnicas – que ocorre de forma natural nos sistemas elétricos devido a dissipação de energia no processo de transporte – e as **perdas não técnicas**, mais conhecidas como **perdas comerciais**, que são oriundas de furtos de energia, defeitos em equipamentos de medição, ligações clandestinas, desvios diretos da rede, fraudes, erros no processamento de leitura, medição e/ou faturamento.

A ANEEL define os percentuais regulatórios das perdas técnicas e não técnicas das concessionárias na Revisão Tarifária Periódica, que ocorre a cada 4 ou 5 anos. Para o ano de 2023 foi estabelecido para a Amazonas Energia, **o nível de perdas técnicas regulatórias de 7,77% e o nível de perdas não técnicas regulatórias sobre o mercado BT (baixa tensão) de 64,49%**. Nessa sistemática, o consumidor regular arca com parte das perdas, sejam elas técnicas ou não técnicas na sua tarifa.

O gráfico a seguir apresenta a evolução das perdas globais na área de concessão da Amazonas Energia:

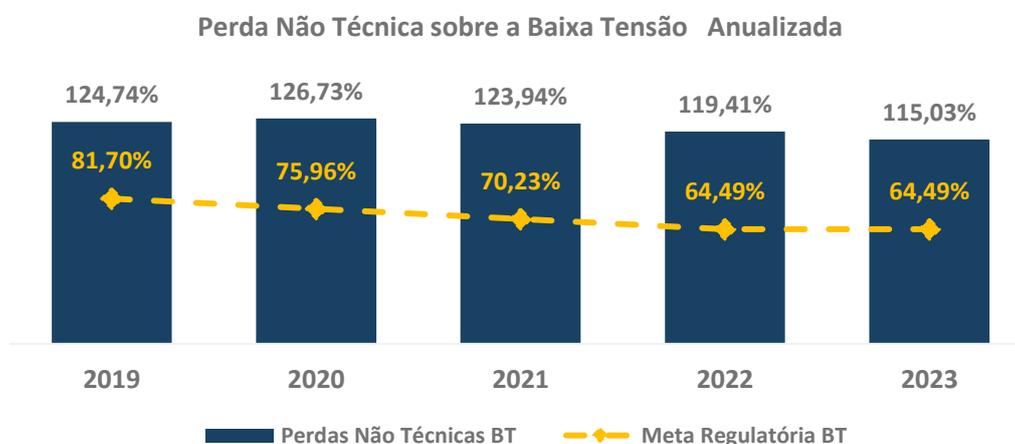


Fonte: Balanço Energético 2023

A Amazonas Energia fechou 2023 com um total de 42,59% de perdas de energia, divididas entre 7,77% de perdas técnicas e 34,82% de perdas não técnicas. O objetivo era reduzir as perdas totais em 3,87pp,

mas apenas uma pequena redução de 0,09pp foi alcançada. Um dos principais obstáculos enfrentados para a redução mais efetiva das perdas foi a legislação estadual e municipal. Essas leis violam a competência privativa da União para legislar sobre o serviço público de distribuição de energia, limitando as ações de inspeção e combate a perdas em campo. Isso impactou negativamente a recuperação de energia e a adição ao faturamento de volumes de energia que foram consumidos de maneira fraudulenta.

O índice de perdas não técnicas sobre a baixa tensão apresentou redução de 4pp passando de 119,41% (2022) para 115,03% (2023) essa melhoria sugere que houve avanços no controle de perdas não relacionadas a problemas técnicos, como furto de energia, erros de medição ou inadimplência. Essa melhoria pode ser analisada no contexto da evolução desse indicador ao longo dos anos e sua relação com a cobertura tarifária. Com base nessa metodologia, apresenta-se a evolução do indicador e a comparação com a cobertura tarifária nos últimos anos (valor anualizado):



O gráfico mostra que, embora as perdas não técnicas tenham diminuído ao longo dos anos, elas ainda estão acima da meta regulatória. A análise da evolução desse indicador ao longo dos anos oferece informações sobre a efetividade das medidas adotadas pela empresa para reduzir essas perdas. Além disso, a comparação com a cobertura tarifária — isto é, a capacidade das tarifas de cobrir os custos operacionais incluindo as perdas — ajuda a compreender a sustentabilidade financeira da operação. Idealmente, com a redução das perdas não técnicas, haveria menos necessidade de compensar essas perdas na tarifa, podendo levar a custos menores ao consumidor.

A relação entre as perdas não técnicas e a cobertura tarifária é um aspecto crucial da sustentabilidade financeira de uma empresa de distribuição de energia. Para combater essas perdas, a companhia mantém “Plano de Ação para o Combate às Perdas não Técnicas”. Na tabela abaixo, apresentamos as principais ações realizadas pela Companhia em 2023:

Tabela10: Número de consumidores e Consumidor por classe

Item	2023	2022	%
Inspeções (UC's)	191.555	144.822	32,3
Irregularidades (UC's)	105.695	70.076	50,8
Assertividade Média	55,18%	51,66%	6,8
Energia Recuperada Faturada (MWh)	159.231	189.369	- 15,9
Regularização Clandestinos (UC's)	10.489	3.160	231,9
Instalação de Sistema de Medição Centralizada - SMC (UC's)	0	2.858	- 100,0
CS's instalados	0	574	- 100,0
Bairros contemplados com Sistema de Medição Centralizada – SMC	9	9	-
Levantamentos em Campo (UC's)	131.554	98.878	33,0
Projetos Executivos (UC's)	40.253	34.730	15,9
Adequação de Melhorias em redes (UC's)	8.973	9.638	- 6,9
Substituição de SMC por convencional	972	4.877	- 80,1
Melhoria de Rede + Medidores convencionais	15.088	8.305	81,7
Total de medidores de balanço Instalados	14.109	10.388	35,8
Instalações de CMED's	249	58	329,3
Substituição de medidores para aferição (UC's)	17.061	25.016	- 31,8

Fonte: Amazonas Energia

Nota: [1] Em 2023, a Companhia teve impedimentos para a realização do projeto de instalação dos SMCs por força da lei municipal 3.024/2023.

3.6.1 Dificuldades no combate às perdas no Amazonas e ambiente socioeconômico da Concessão - Dos impactos da CPI e das Leis Invasoras

Embora a Amazonas Energia tenha planejado atuar de forma incisiva no combate às perdas, o ano de 2023, a exemplo de 2021 e 2022, foi marcado por impedimentos legais contrários aos projetos da Companhia.

A instauração da CPI (Comissão Parlamentar de Inquérito) sobre a Amazonas Energia teve impactos significativos, levando à criação de leis que obstruíram medidas contra perdas não técnicas de energia. Estas leis foram consideradas invasivas e resultaram em várias restrições, como a limitação de ações para reduzir perdas, a proibição de novos investimentos para recuperação de receitas, a limitação do faturamento, e efeitos negativos no ciclo financeiro e arrecadação da empresa. Tais atos do Estado do Amazonas, diante de atos praticados por seus agentes causaram um prejuízo estimado em 2023 da ordem de R\$ 1,54 bilhões à distribuidora de energia.

3.7 Atendimento ao Cliente

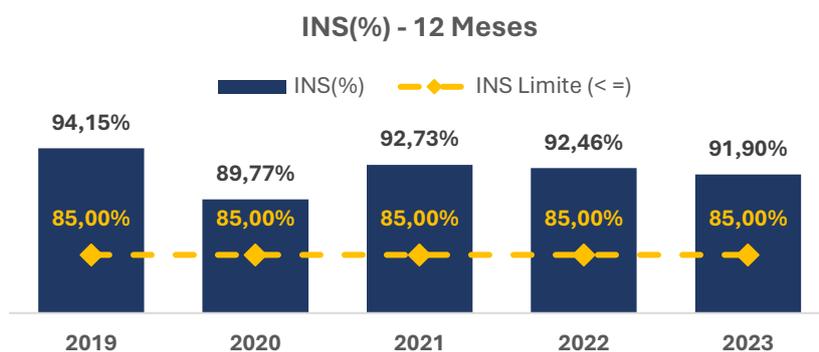
Em 2023, a Amazonas Energia focou em melhorar e automatizar seus processos, implementando várias soluções. Entre elas, estão a gestão de filas de atendimento físico (e-Filas), chatbot para atendimento ao cliente com gestão de backoffice e melhorias no sistema de avaliação de desempenho dos colaboradores. Desenvolvemos programa de recompensa para clientes adimplentes, ferramentas de inteligência para operações de campo, e incluímos novos serviços na agência virtual. Também introduzimos software para

gestão de serviços internos, um Sistema de Gestão Ambiental (e-licencie) e melhoramos a coleta de dados em campo com tecnologia móvel.

Visando proporcionar o acesso absoluto aos serviços da distribuidora, a empresa oferece múltiplos canais de atendimento, incluindo presencial em 84 lojas, digital via chat, site e app, teleatendimento, e unidades móveis para atendimento itinerante. Em 2023, esses esforços resultaram em mais de 750 mil atendimentos presenciais, sendo 262 mil na capital e 488 mil no interior, demonstrando o compromisso da Amazonas Energia em melhorar a acessibilidade e eficiência de seus serviços para os clientes

3.6.2 Indicadores de Teleatendimento

Em 2023, a Amazonas Energia realizou 881 mil teleatendimentos em todo o Estado do Amazonas, através de sua central 0800. A qualidade do serviço foi avaliada pela ANEEL usando três indicadores: Índice de Nível de Serviço (INS), Índice de Abandono (IAb) e Índice de Chamadas Ocupadas (ICO). A empresa apresentou bons resultados, com INS de 91,90%, IAb de 1,97%, e ICO de 0,00%, estando dentro dos padrões regulatórios e sem violações registradas na ANEEL. O INS, que mede a capacidade de atender chamadas em até 30 segundos, teve desempenho de 97,61% em 2023, mostrando cumprimento constante das metas estabelecidas nos últimos cinco anos.



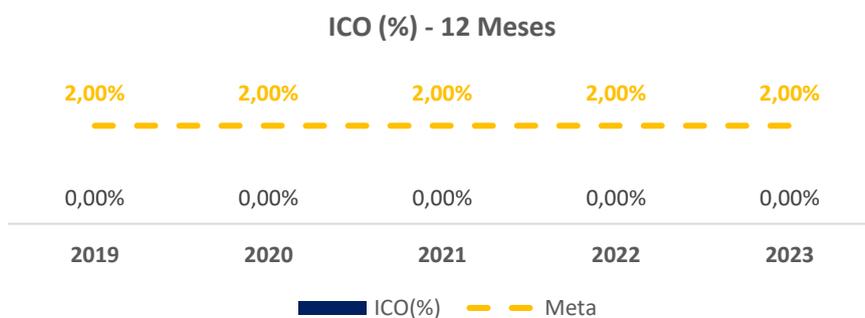
Fonte: Portal Relatórios Aneel

O Índice de Abandono (IAb), que indica o percentual de chamadas abandonadas após 30 segundos, foi de 1,97% em 2023 para a Companhia, estando dentro do limite regulatório. A evolução deste indicador nos últimos cinco anos mostra que a empresa tem consistentemente atingido sua meta, conforme informações disponíveis no site da ANEEL.



Fonte: Portal Relatórios Aneel

O Índice de Chamadas Ocupadas – ICO mede o percentual de chamadas ocupadas em relação ao total de chamadas oferecidas. Em 2023, a Companhia obteve ICO anual de 0%. Este é um resultado positivo e constante que vem sendo observado ao longo dos últimos anos na distribuidora, conforme podemos observar no gráfico abaixo com as informações disponíveis no hub das distribuidoras da ANEEL. Abaixo, pode-se visualizar os resultados:



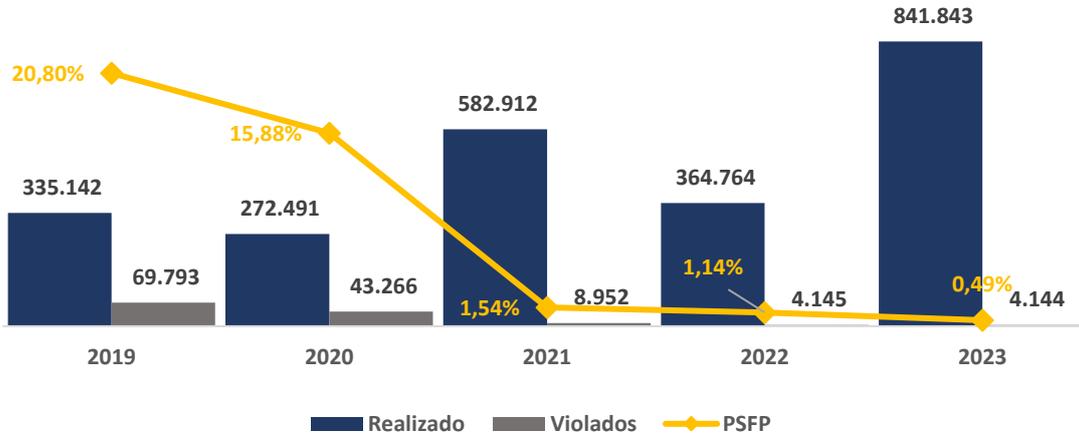
Fonte: Portal Relatórios Aneel

3.6.3 Atendimento aos Serviços Comerciais

O desempenho das concessionárias de energia elétrica em relação ao atendimento aos serviços comerciais é avaliado pela ANEEL através do percentual de serviços executados fora do prazo regulatório – PSFP.

Em 2023, a Companhia obteve o índice de 1,04% de serviços comerciais fora do prazo, permanecendo abaixo do nível de descumprimento no Brasil que é de 3%. Desde 2019 apresentamos redução significativa desse indicador, o que evidencia evolução no cumprimento dos prazos regulatórios.

Total de Serviço Realizado e Violado - Anualizado

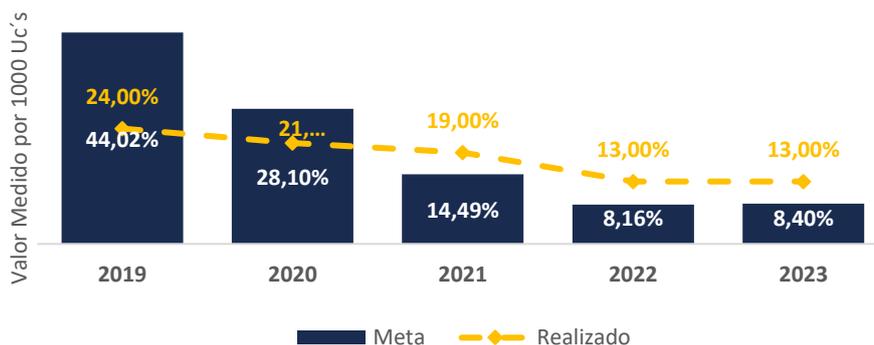


Fonte: Portal de Relatórios Aneel / Amazonas Energia

• **Tratamento das Reclamações**

A ANEEL estabelece a meta de Frequência Equivalente de Reclamações (FER) para as distribuidoras de energia, classificando a Amazonas Energia no Grupo 1, que abrange empresas com mais de 400.000 Unidades Consumidoras (UCs). A meta para a Amazonas Energia foi fixada em até 13 reclamações procedentes por 1000 clientes. O gráfico abaixo demonstra uma melhoria contínua no desempenho em relação a este indicador nos últimos cinco anos, refletindo os esforços da empresa para aprimorar o atendimento ao cliente e cumprir os regulamentos estabelecidos.

FER 2019-2023 - UDM



Fonte: Portal Relatórios Aneel

3.7 Ouvidoria e Quantidade de reclamações totais – QRT

A Ouvidoria da Amazonas Energia atua como um canal de comunicação entre o consumidor e a Companhia, realizando a análise das reclamações não atendidas ou que não foram resolvidas de forma



satisfatória por meio do 1º nível de atendimento, via número 0800 701 3001 ou atendimento presencial. Em 2023 foram registradas 5.204 manifestações de 2º nível (Ouvidoria), conforme quantitativo informado na tabela abaixo:

Tabela11: Manifestação de 2º Nível

Tipo de Manifestação	Quantidade
Reclamação	3.949
Informação	1.174
Denúncia	67
Elogio	10
Sugestão	4
Total	5.204

Fonte: Elaboração Própria/OUV

Do total de **3.949** reclamações, **1.684 (43%)** foram encerradas como procedentes e 2.265 (57%) como improcedentes. As principais reclamações registradas foram sobre as tipologias²: leitura/faturamento (34,06%); procedimento irregular (18,16%); qualidade da prestação do serviço (15,4%) e geração distribuída (8,99%). Em 2023, foram registradas 1.107 manifestações de 3º nível, as quais foram encaminhadas através da ANEEL, conforme quantitativo informado na tabela abaixo:

Tabela12: Manifestação de 3º Nível

Tipo de Manifestação	Quantidade
Reclamação	1.041
Informação	62
Denúncia	4
Total	1.107

Fonte: Elaboração Própria/OUV

Do total de **1.041** reclamações encerradas, **634 (61%)** foram encerradas como procedentes e **407 (39%)** como improcedentes. As principais reclamações registradas foram sobre as tipologias³: qualidade do fornecimento (61%); faturamento (18,54%) e cobranças (16,71%).

As reclamações recebidas pela Ouvidoria da Amazonas Energia são analisadas para ajudar no planejamento de ações e ajustes nos procedimentos, visando melhorar a qualidade dos serviços e a satisfação dos clientes. A Quantidade de Reclamações por Tipologia (QRT) na ANEEL é utilizada como ferramenta de gestão para definir metas de redução de reclamações e resolver problemas. Em 2023, o QRT da Amazonas Energia foi de 7,41, representando uma redução de 4 manifestações a cada 10.000 unidades consumidoras em relação a 2022, que teve um QRT de 11,41. Este resultado reflete o compromisso da empresa em melhorar continuamente o atendimento ao cliente.

2 Tipologia das reclamações conforme Manual de Instruções para envio de dados referentes ao segundo nível de tratamento de demandas pelas distribuidoras – OUVIDORIA

3 Tipologia das reclamações de terceiro nível conforme Sistema de Gestão de Ouvidoria da ANEEL – SGO/ANEEL

3.8 Gestão da Inadimplência

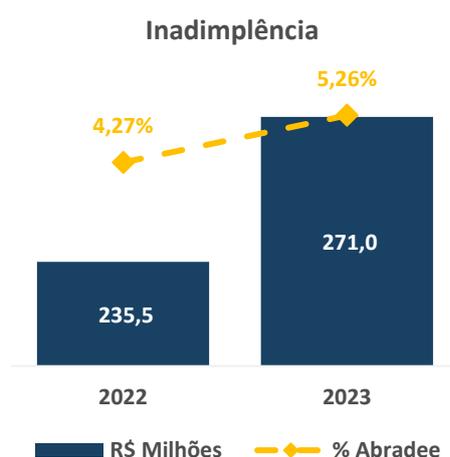
3.8.1 Taxa de Arrecadação

Em 2023, a taxa de arrecadação da companhia aumentou para 86,8%, um crescimento de 2,1 pontos percentuais em relação ao ano anterior. Este avanço se deve às estratégias implementadas para melhorar a cobrança e arrecadação, incluindo o envio de SMS e e-mails, negativações, protestos, além de facilitar o pagamento e negociação por cartão de crédito. A empresa também intensificou as cobranças em campo e, em última instância, procedeu com a suspensão do fornecimento de serviços. Face à persistente inadimplência, especialmente no setor público, foram adotadas medidas jurídicas e realizadas negociações com o apoio de ações junto ao Tribunal de Contas e ao Ministério Público.



Fonte: Amazonas Energia

3.8.2 Taxa de Inadimplência



Medidas foram implementadas pela Amazonas Energia que contribuiu para a melhoria na arrecadação. Dentre essas medidas destacamos:



- Retorno das ações de cobrança (SMS, aviso por e-mail, negativação, protestos, suspensão do fornecimento de energia elétrica;
- Negociação de débitos de forma direcionada ao perfil de endividamento específico e, assim, oferecer condições e os meios mais adequados para pagamento (PIX, cartão de débito/crédito);
- Divulgação e jornada de renegociação, com divulgação em entrevistas de rádio, jornais, televisão etc.) e parcerias com agentes públicos – PROCONS Estaduais.
-

4. GESTÃO ESG (AMBIENTAL, SOCIAL E GOVERNANÇA)

A atividade empresarial em todo o mundo perpassa, entre outros fatores, por uma gestão voltada para a responsabilidade social e de sustentabilidade empresarial, as empresas têm compromissos com a sociedade que vão além do cumprimento de suas obrigações legais e societárias.

Para difundir e materializar esse compromisso, a Amazonas Energia vem desenvolvendo programas e ações que visam e beneficiam a comunidade, o meio ambiente e colaboradores, além de priorizar a qualidade dos serviços prestados e a transparência na gestão.

A Companhia traz na missão o desafio de contribuir com “o desenvolvimento econômico e socioambiental em toda a sua área de concessão”, confirmando que as nossas ações estão diretamente ligadas ao desenvolvimento regional e atuação no bem-estar da população local e seus clientes.

Em nossa estratégia constam 07 valores que são internamente ligados às diretrizes ESG, são eles:

- ✓ Foco no cliente;
- ✓ Sustentabilidade;
- ✓ Integridade;
- ✓ Inovação;
- ✓ Segurança;
- ✓ Valorização das pessoas e;
- ✓ Visão regulatória.

Todos eles agrupam preocupações com questões ambientais, de pessoas (sejam elas nossos colaboradores ou comunidade/clientes) e com a integridade e sustentabilidade de nossas ações.

Em 2023 além dos fenômenos meteorológicos que afetaram nossa área de concessão, também houve as consequências dos impactos de nossas ações na comunidade, onde em alguns momentos nossa atuação precisou focar nos valores e ações de integridade, uma vez que a área em que atuamos possui desafios que afetam econômica e financeiramente a sustentabilidade da concessão como os problemas relacionados a inadimplência e alto índice de perdas, especialmente na baixa tensão.

Estes problemas destacados afetam nosso relacionamento com toda a nossa rede de stakeholders e diretamente nosso negócio. Embora tenhamos esses desafios, não podemos deixar de focar em princípios representados pelos nossos valores. Internamente, nossos valores estão sendo trabalhados por diversos programas e projetos, liderados pelo nosso time de gestão de pessoas além dos próprios colaboradores que têm vivenciado essas mudanças em nossa cultura organizacional.

As consequências dos eventos climáticos já são uma realidade para nossos consumidores, onde somente em 2023 podemos destacar: seca histórica na região amazônica, baixa do Rio Negro, seca no rio Solimões, chuvas intensas, a estiagem que acarretou em mortes de animais, aumento da temperatura das águas, desabastecimento em locais que tiveram como consequência a dificuldade logística para a distribuidora e demais companhias que atuam na região, além das queimadas (especialmente na região metropolitana que tornaram pelo mês de outubro de 2023 o ar irrespirável, inclusive tendo sido bastante noticiado a piora na qualidade do ar na região para todo o Brasil e mundo, chamando a atenção de muitas autoridades).

Todos estes eventos culminaram em consequências e planos de ações emergenciais por parte da distribuidora. Na sequência deste relatório, estamos apresentando as frentes de trabalho ESG da companhia, além de outras iniciativas em prol de uma crescente gestão com essa perspectiva.

4.1 Dimensão Governança Corporativa

A Amazonas Energia adere às melhores práticas de governança corporativa de modo a reforçar sua credibilidade perante os acionistas e investidores, a confiabilidade de seus controles internos, a transparência na gestão e a atenção contínua ao *Compliance* e aos interesses dos stakeholders.

O modelo de governança da companhia é norteado por (05) cinco princípios:



Fonte: Amazonas Energia

Os princípios da gestão estão alinhados aos valores da cultura organizacional, amplamente difundidos na Companhia, mantendo a base sólida para 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.

4.2 Diretrizes Estratégicas e Criação de Valor

4.2.1 Missão, Visão e Valores

Missão

Distribuir energia de forma sustentável e eficiente, proporcionando bem-estar, dignidade, satisfação aos nossos clientes e colaboradores, apoiando o desenvolvimento econômico e socioambiental em toda a sua área de atuação.

Visão

Ser reconhecida pela qualidade dos serviços prestados e pelo compromisso com a entrega de resultados que criem valor aos acionistas, colaboradores e sociedades, tornando-se referência no setor elétrico até 2030.

Valores

- ❑ Valorização das pessoas;
- ❑ Integridade;
- ❑ Segurança;
- ❑ Sustentabilidade;
- ❑ Inovação;
- ❑ Visão Regulatória;
- ❑ Foco no Cliente;

Fonte: Amazonas Energia.

Um fator relevante do ano de 2023, foi a revisão da Visão da empresa, no âmbito organizacional e com relação ao alinhamento ao órgão regulador, ampliamos até o ano de 2030, levando em consideração nossa principal referência de stakeholders, uma vez que na perspectiva financeira temos apresentado as projeções sendo solicitadas até 2030, portanto entendemos que seria necessário realizar esse alinhamento com as expectativas do nosso stakeholder.

Desde a validação do mapa estratégico, nossos esforços foram transformados em ações, projetos e programas da estratégia por meio da adoção do PAM – Plano Anual de Metas, onde desdobramos em indicadores de desempenho, metas e planos de ações, trabalhando os níveis estratégicos, táticos e operacionais da Companhia. Tal plano, acompanhado e monitorado mensalmente e cada vez mais fazendo parte do dia a dia tático e estratégico de nossas pessoas. Com ele começamos a verificar que culturalmente as áreas estão em plena transformação para o pensamento estratégico que o plano traz em sua essência, uma vez que dentre nossas principais diretrizes estratégicas estão o contrato de concessão e o plano de resultados até 2030.

4.2.2 Planejamento Estratégico

A Amazonas Energia dispõe de Plano Anual de Metas - PAM, o qual está baseado em 04 diretrizes estratégicas: Plano de Resultados até 2030, Mapa Estratégico, Manual da Organização e principalmente o Contrato de Concessão. O PAM contém indicadores de desempenho, metas e planos de ações os quais prevê melhor uso dos recursos, resguardando nossos valores e buscando superar os desafios apresentados no mercado, considerando questões de relacionamento com a comunidade⁴, gestão da governança e questões

⁴ Na visão "people centricity", onde podemos incluir as pessoas como clientes, colaborador e comunidade, onde é preciso enfatizar a atuação das "pessoas no centro" e a humanização das relações. (HARRACA, PAULA. O poder transformador do ESG. 2022).



ambientais, salientado que estamos atuando na região do Brasil com grandes desafios logísticos e na concessão com elevado nível de perdas não técnicas, com destaque às perdas de baixa tensão.

Mapa estratégico

Financeiro	1. Aumentar a remuneração regulatória por meio de investimentos prudentes, contribuindo para uma tarifa justa aos nossos clientes.	2. Maximizar receitas e otimizar custos na busca do equilíbrio econômico-financeiro da Amazonas Energia.	3. Garantir a neutralidade dos custos de energia e equilíbrio no endividamento.
Clientes e Regulação	1. Ser Percebida pelo cliente como uma referência de excelência em qualidade dos serviços.	2. Ser percebida pelo agente regulador como uma referência de excelência em gestão	3. Ser percebida como uma empresa com responsabilidade socioambiental.
Processos Internos	1. Otimizar processos para atingir a qualidade de empresas de referência.	2. Assegurar processo eficaz de planejamento e gestão de metas e desempenho.	3. Intensificar ações de comunicação interna e externa. 4. Assegurar processo para gestão de riscos econômicos, sociais e ambientais.
Pessoas & Tecnologia	1. Garantir conhecimento regulatório em todas as áreas da empresa.	2. Incorporar novas tecnologias e inovações para otimizar os recursos e exponenciar os resultados.	3. Instituir sistema de gestão de talentos, meritocracia e desenvolvimento de capital intelectual.

4.2.3 Compliance

Em 2023 a Companhia continuou atuando com o compromisso em transparência, conformidade e ética em todos os níveis da organização, atuando preventivamente com ações em todas as esferas e resguardando o alcance das diretrizes estratégicas e premissas junto aos seus stakeholders.

4.2.4 Programa de Integridade Corporativa

A Amazonas Energia exerce sua missão conduzindo seus negócios e relacionamentos pautados nos princípios éticos e de conduta declarados no Código de Conduta e Ética, que tem como objetivo estabelecer padrões de comportamento de acordo com a missão, visão, valores e objetivos da Companhia, além de expressar os compromissos éticos e suas responsabilidades no desempenho das atividades rotineiras, sendo esse conjunto de normas aplicado a todos que são parte da companhia ou que com ela se relacionam, sem

distinção. Este compromisso incorporado ao relacionamento profissional de todos os envolvidos, nas relações de negócios, na forma de governança e na estrutura operacional de atuação, fortalece a imagem da empresa e, em conjunto com as ações delineadas no planejamento estratégico, são indispensáveis para alcançar a nossa visão de ser uma empresa de referência no setor elétrico brasileiro até 2030.

4.2.5 Canal de Denúncias

A Amazonas Energia possui um Canal de Denúncias Externo. O canal é exclusivo da Companhia para comunicação com a comunidade e pessoas interessadas, atua de forma segura e, se desejada, anônima, até denúncias de condutas consideradas antiéticas ou que violem os princípios éticos e padrões estabelecidos em nosso código de ética.

Opções disponíveis de Acesso Rápido e Sigiloso



O canal de denúncias⁵, está previsto no Código de Conduta e Ética da Companhia. É instrumento relevante para acolher críticas, dúvidas, reclamações e denúncias, contribuindo para o combate a fraudes, corrupção e para efetividade e transparência, na comunicação e no relacionamento da Companhia com as partes interessadas.

As informações registradas são recebidas, assegurando sigilo absoluto e o tratamento adequado de cada situação sem conflitos de interesses.

O relato também pode ser feito **pelo 0800 882 0601 de Segunda a Sexta, das 9h às 17h** com a opção de ser atendido por um analista ou deixar o seu relato gravado em secretária eletrônica. **O funcionamento do Canal de Denúncias⁶ preza pela confidencialidade de todas as informações obtidas**, o qual o objetivo do canal é apurar possíveis condutas antiéticas e, dessa forma, garantir um ambiente seguro e profissional para a manifestação da informação, com anonimato e confidencialidade garantidos. Dentro dos princípios ESG esta ação está diretamente ligada em Governança (propósitos e princípios) visando a transparência, gestão de riscos e ética nos negócios.



⁵ Link de Acesso: <https://canalconfidencial.com.br/amazonasenergia/#home>

⁶ A utilização do canal deve ser de boa-fé registrando as informações verdadeiras, apresentando a denúncia com riqueza de detalhes e suporte de evidências, sempre que possível. No período de 2020 a 2023 foram recebidas em nosso canal 1606 denúncias. As apurações são conduzidas pelo Comitê de Conduta e Ética - CCE, que promove, de forma tempestiva, quando necessário, as apurações e providências cabíveis para a resolução dos casos.

4.2.6 Código e Comitê de Conduta e ética

A Amazonas Energia acredita que a observância das orientações contidas no Código de Conduta e Ética conduz a uma gestão mais transparente, fortalece a mútua confiança, proporciona qualidade e credibilidade aos negócios, contribuindo desta forma, para o desenvolvimento sustentável da Companhia e para a construção de uma sociedade mais justa e responsável.

A Amazonas Energia prioriza a ética e a transparência como fundamentos em sua missão de fornecer energia elétrica de maneira rentável e sustentável para o Estado do Amazonas. Portanto, enfatiza a importância de expandir o entendimento de todos a respeito dos princípios éticos e das normas de comportamento definidos em seu Código de Conduta e Ética.



No ano de 2023, o Código de Conduta e Ética da Companhia passou por uma revisão com a finalidade de renovar e reforçar os fundamentos de integridade da empresa, bem como dos seus colaboradores e partes interessadas. A comunicação dessas atualizações é feita internamente através do boletim "Radar Compliance", que oferece orientações valiosas para auxiliar os funcionários na aplicação das Diretrizes em suas atividades cotidianas.

Comitê de Conduta e Ética

A Companhia possui Comitê de Conduta e Ética atuando de forma ativa, promovendo a legitimação, zelando pelo cumprimento dos princípios éticos e adoção de boas práticas, com ações baseadas no Regimento Interno e procedimentos da Companhia. As denúncias recebidas são apuradas e recomendadas à Alta Direção para ações disciplinares educativas e corretivas nos casos de infração aos princípios dispostos no mesmo. O Comitê de Conduta e Ética atua na implementação, disseminação, treinamento, revisão e atualização do Código de Conduta e Ética e do Canal de Denúncias.

4.2.7 Normas, Políticas e Procedimentos

O Programa de Integridade da Companhia é fundamental para melhorar a eficiência, garantir a segurança jurídica, elevar a produtividade e fortalecer a reputação no mercado. Ele também reafirma o compromisso da distribuidora com o desenvolvimento e a manutenção de uma cultura ética. Esta cultura é refletida em um conjunto de iniciativas destinadas a assegurar a conformidade com os regulamentos internos e externos aplicáveis às operações da empresa, visando à prevenção de riscos e ao cumprimento das normas regulatórias.

4.2.8 Parecer de Integridade - Contratos

A Amazonas Energia implementou uma ferramenta de "Due Diligence" para seus fornecedores, destinada a avaliar preventivamente os riscos relacionados à reputação, corrupção e integridade nas relações



com parceiros, fornecedores e prestadores de serviço. Essa análise inclui a verificação de antecedentes em práticas corruptas e fraudulentas, análise do perfil empresarial e verificação da inclusão em listas de sanções.

A ferramenta abrange uma variedade de riscos, como ambientais, de corrupção, criminais, éticos e de integridade, financeiros, fiscais, de privacidade e cibersegurança, reputacionais e trabalhistas. Sob a perspectiva de ESG (Environmental, Social, and Governance), a ferramenta é orientada pelos princípios de remuneração e contratação justas, ética empresarial e concorrência leal.

4.2.9 Lei Geral de Proteção Dados Pessoais – LGPD

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018, define as diretrizes para a coleta, o armazenamento, o processamento e a divulgação de dados pessoais no Brasil. Esta legislação visa aumentar a proteção desses dados e estabelece sanções para as infrações, assegurando uma maior privacidade e segurança para os indivíduos.

a) Monitoramento da implantação da LGPD na Companhia

A fiscalização da implementação da LGPD na Companhia é feita por meio do monitoramento de Planos de Ação que envolvem diferentes setores da organização. Essa estratégia tem como finalidade não apenas cumprir a legislação, mas também assegurar a conformidade com a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), evidenciando que foram adotadas medidas técnicas, normativas e políticas alinhadas aos requisitos da LGPD. Além disso, internamente, a empresa enfatiza o princípio do “S” da sustentabilidade, priorizando o respeito pelas pessoas ao proteger a privacidade de seus dados e direitos.

b) Medidas Técnicas, normas e políticas

Abaixo listamos algumas das ações e documentos que a Companhia dispõe para atuação em conformidade e integridade:

- Código de Boas Práticas de Dados Pessoais;
- Política de respostas a Incidentes de Segurança da Informação;
- Política de Segurança da informação e Comunicações;
- Política de Privacidade;
- Tabela de Temporalidade de Proteção de Dados Pessoais (Art. 6º, I; 15; 16; 40);
- Procedimento para execução do DPIA (Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais) + Modelo do DPIA (Art. 10 §3º; 32; 38; 52 §1º, VIII);
- Manual de Resposta aos Titulares dos Dados;
- Normativo de Gestão de Incidentes de Violação de Dados Pessoais (Art. 6º, VIII; 38; 46, 47; 48; 49);
- Política de Descarte;
- Gestão do Consentimento do Cliente.

c) Treinamentos realizados de *Compliance*

Em 2023 a Companhia realizou treinamentos voltados para o Programa de Integridade, abordando temas de Conduta Ética, Controles Internos, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Estes treinamentos fazem parte da disseminação dos conceitos importantes de todas as normas e procedimentos que regem as atividades da Companhia em prol da implantação e consistência do Programa de Integridade. O público alvo dos treinamentos são os gerentes dos departamentos, coordenadores, colaboradores, fornecedores e alta direção, de forma que todas as partes interessadas sejam atingidas e / ou contempladas com as diretrizes organizacionais e as políticas adotadas pela Companhia.

d) Tratamento de Dados Pessoais

A Amazonas Energia tem o compromisso de proteger a privacidade dos dados pessoais de seus colaboradores (*data privacy*)⁷, clientes e parceiros de negócios, portanto implementou no site oficial da Companhia a **Declaração de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais**, respeitando os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade, visando a gestão de dados pessoais e incidentes de privacidade no nosso ambiente convencional ou de tecnologia, bem como o **Formulário de Acesso ao Titular de Dados**, que tem o objetivo de atender aos questionamentos voltados para o tratamento de dados⁸.

e) Encarregado pela Proteção de Dados Pessoais

Para esclarecimento de quaisquer dúvidas, questões ou preocupações quanto ao tratamento dos dados pessoais junto a Amazonas Energia temos disponível e-mail para contato, conforme abaixo:

Canal de Comunicação

lgpd@amazonasenergia.com

4.2.10 Controles Internos e Gestão de Riscos

O Controle Interno atua na execução de Mapeamento dos Processos, identificando os pontos de controles e os riscos mais relevantes no exercício das atividades da Companhia.

O controle interno é parte integrante das (05) cinco dimensões que compõe a qualidade do Sistema de Governança, previsto na Resolução Normativa da ANEEL nº. 948/2021, de 16/11/2021, sua atividade na Companhia vem sendo desenvolvida desde 2023 e atuou na execução de (06) seis processos elencados ao Plano Anual de Atividades de Auditoria Interna – PAINT⁹. A Companhia tem atuado no mapeamento dos processos prioritários considerando o mapeamento de riscos e os cenários que afetam os serviços da concessão.

⁷ *Data Privacy* está contido no “S” do acrônimo ESG, onde o foco são as pessoas, onde as empresas que adotam esses princípios devem atuar na saúde, bem-estar e segurança de seus colaboradores, direitos humanos, diversidade e inclusão.

⁸ Endereço para acesso aos formulários: <https://website.amazonasenergia.com/empresa/declaracao-de-privacidade/>

⁹ O PAINT – Plano Anual de Atividades de Auditoria Interna, trata-se de um plano de ação em que estão contidas as nossas prioridades de tratamento via auditoria interna e compliance. É conduzido por duas áreas da empresa, entretanto afeta todos da Companhia. É um documento interno da Companhia.

Gestão de Riscos

O gerenciamento de riscos da Companhia é direcionado pelas ações de *Compliance*, visando fortalecer os controles internos e a Governança Corporativa. O compromisso da Amazonas Energia é atuar com a ética, fortalecendo desde 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. O *compliance* da Companhia atua nos riscos corporativos priorizados contidos na Matriz de Riscos¹⁰.

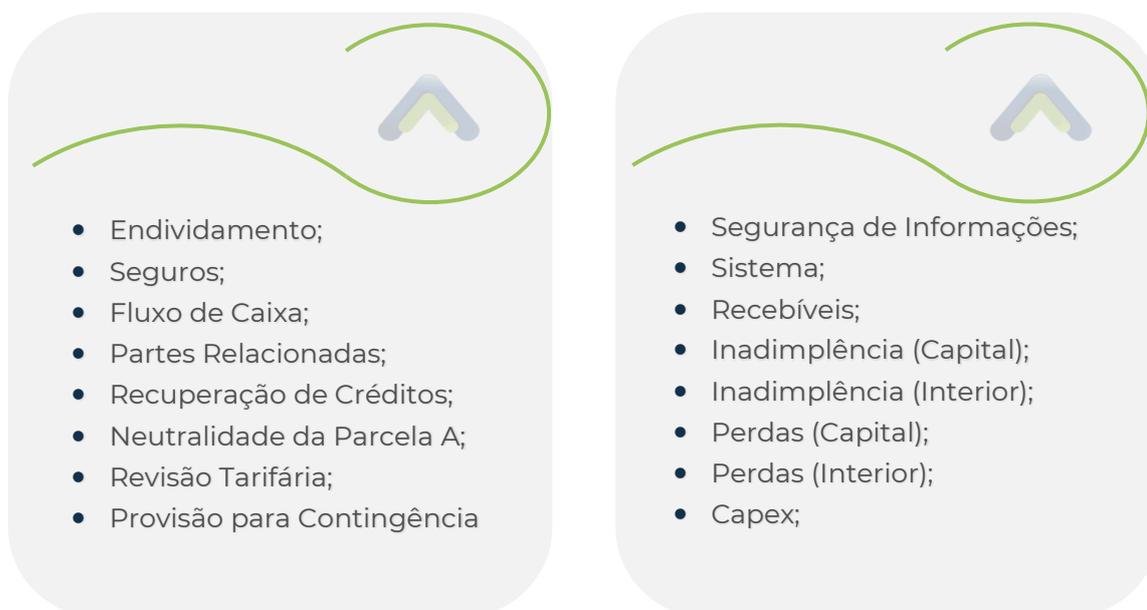


Etapas de tratamento de riscos

O modelo de gestão integrada de riscos¹¹ utilizada pela Amazonas Energia, tem como objetivo identificar e consolidar as seguintes categorias: **Estratégicos, Operacionais, Financeiros, Cibernéticos, Conformidade e Regulatórios** os quais a Companhia fica mais exposta. Todos os riscos identificados são analisados, tratados e monitorados pelo *Compliance* em parceria com os Proprietários e Suplentes dos riscos priorizados.

Riscos Priorizados

Durante o ciclo 2022/2023, a Companhia realizou o tratamento dos 16 (dezesesseis) riscos priorizados pela alta direção.



Fonte: Amazonas Energia

¹⁰ A matriz de riscos da Companhia é um trabalho minucioso aprovada pela Diretoria Executiva em consonância com nossos valores e estratégias. É um documento interno da Companhia.

¹¹ Aplicada a metodologia do COSO 2013 e na ISO 31000.



Para o tratamento dos riscos priorizados, a Companhia atua na identificação, avaliação e monitoramento para mitigar as ameaças que podem afetar a operacionalidade da distribuidora, implementando sistemas, treinamentos de equipes, soluções automatizadas e boas práticas etc.

Em 2023 foram atingidos os seguintes resultados:

- Detecção de falhas em alguns processos e elaboração de planos de ação para corrigi-las;
- Melhoria na comunicação entre as áreas, promovendo a solução de problemas atuais e antigos;
- Elaboração de normas e políticas em atendimento à legislação vigente;
- Redução dos Gaps apontados pela Auditoria Interna;
- Detecção de riscos que podem gerar multas, penalizações e indenizações.

Durante todo o ciclo, a Companhia acompanhou o tratamento dos riscos, promovendo a integração das métricas de riscos com os modelos de gestão existentes, realizando trabalho contínuo para cada risco, acompanhando as ações a serem executadas nos planos de ações.

Seguros

Em 2023, a Amazonas Energia, manteve a cobertura de seguro de seu patrimônio por meio de apólice específica para cada modalidade de riscos, com cobertura de indenização na ocorrência de sinistros, objetivando minimizar impactos negativos no fluxo de caixa que pudessem comprometer a distribuição de energia para o Estado do Amazonas, conforme tabela abaixo:

Tabela 13: Seguros e Principais Coberturas

SEGUROS E PRINCIPAIS COBERTURAS				
Tipo de Seguro	Seguradora	Principais Coberturas	Contrato	Vigência
RO	Mapfre Seguros Gerais S.A.	Danos Materiais: Quebra de máquina/danos elétricos	Apólice: 3896000001696	13/10/2024
D&O	Barkley Internacional do Brasil Seguros	R.C Administradores e Diretores, Riscos Ambientais	Apólice: 1001000002156	10/09/2024
	EZZE MUNDIAL	Responsabilidade Civil de Administradores (D&O)	Apólice: 1031003000760	10/09/2024
RN	Tokio Marine Seguradora	Incêndio, Raio e Explosão	Apólice: 01200121	26/10/2024

Fonte: Amazonas Energia

Fornecedores

A Amazonas Energia S.A. busca constantemente a aproximação e interação com seus fornecedores e parceiros de negócios, desde a seleção até o encerramento da execução de suas atividades, pautando-se na ética, integridade, transparência e sustentabilidade, observadas as regras de respeito ao fornecedor e seus funcionários, de acordo com as premissas estabelecidas no Código de Conduta e Ética da Companhia e

nas Políticas Corporativas, resultando no atingimento dos padrões de excelência no setor elétrico, mantendo uma cadeia de suprimentos responsável e eficiente.

Cabe destacar que em todos os contratos firmados são incluídas as cláusulas e/ou premissas de práticas de privacidade e segurança das informações, anticorrupção, direitos humanos, meio ambiente, trabalhistas, saúde e segurança ocupacional, conforme diretrizes estabelecidas no Guia de Conduta de Fornecedores da Amazonas Energia S.A. A inclusão dessas cláusulas e/ou premissas é fundamental para promover a sustentabilidade, a responsabilidade social e a boa governança corporativa, contribuindo para o desenvolvimento sustentável e a construção de relações comerciais mais éticas, sustentáveis e transparentes, bem como para a identificação e mitigação de riscos entre as partes interessadas, garantindo o cumprimento das Leis e Regulamentações vigentes evitando assim possíveis problemas para a Companhia.

4.3 Dimensão Social

4.3.1 Responsabilidade Social

- **Projeto Energia Solidária**

No âmbito da responsabilidade social a Companhia mantém, desde 2021, o **“Projeto Energia Solidária”**, que tem como slogan: **“Mais que energia, distribuindo solidariedade para o Amazonas”**, onde o principal objetivo do projeto é minimizar a insegurança alimentar das famílias que vivem em situação de vulnerabilidade social e contribuir com a qualidade de vida da população na nossa área de concessão, visto que o Amazonas consta como uma das regiões do país com subnormalidade¹² mais acentuada após a pandemia, devido ao aumento do desemprego, acarretando diversos problemas sociais. É neste cenário que a Companhia resolveu agir contribuindo com um projeto que atinge diretamente a população com mais necessidade de auxílio de alimentos.



A empresa realiza ações de doação todas as sextas-feiras em sua sede, atendendo semanalmente 1.000 famílias com cestas básicas, dois frangos e kits lanche para as crianças. Com famílias médias de cinco membros, estima-se que 5.000 pessoas se beneficiam semanalmente dessas doações, um número que muito nos orgulha. Essas iniciativas são parte do programa de voluntariado da empresa, reforçando a cultura de valorização e engajamento dos colaboradores e da comunidade. Para distribuir as doações, a empresa conta com o apoio de seus funcionários e representantes de igrejas locais, alcançando cerca de 800 comunidades na área metropolitana e municípios vizinhos da capital.

Até o final de 2023 distribuímos aproximadamente 2.997 toneladas de alimentos, beneficiando cerca de mais de 1 milhão de pessoas desde o início do projeto, levando mais qualidade de vida e esperança a comunidade na qual estamos inseridos.

¹² No caso do conceito elaborado e utilizado até o momento pelo IBGE – “Aglomerado Subnormal” – esse entendimento se expressa, para além dos critérios, na própria nomenclatura (subnormal como “abaixo da norma”, no que concerne à norma definida na Lei nº 6.766 de 19 de dezembro de 1979. (IBGE, 2024).

- **Refeitório Pão e Paraíso**

A Companhia também atende mensalmente o Refeitório denominado **“Pão e Paraíso”**, um projeto da igreja católica Nossa Senhora das Graças, coordenado pelo Padre Gaston e situado no bairro Colônia Oliveira Machado (Manaus), um dos bairros mais carentes da capital. Quando conhecemos o projeto ele mantinha apenas 02 refeitórios e hoje, são 08 refeitórios, que alimentam todos os dias em torno de 600 crianças de diversas idades, em situação de insegurança alimentar. Além dos alimentos, no ano de 2023 fornecemos também utensílios como copos, pratos e talheres para o refeitório poder atender com melhor qualidade as crianças que lá se alimentam. É um dos trabalhos que mais nos orgulha poder contribuir com um projeto que traz tantos benefícios às crianças daquela comunidade.



Foto: Refeitório Pão Paraíso, bairro Colônia Oliveira Machado

- **Natal Solidário**

Realizamos em 2023, o **“Natal Solidário”**, que arrecadou roupas para serem doadas as famílias carentes, em Manaus e alguns municípios adjacentes, beneficiando aproximadamente 254 adultos e 345 crianças. Na imagem, algumas fotos das entregas realizadas em municípios próximos de Manaus, onde além das doações de roupas levamos cestas básicas do projeto Energia Solidária.



Fotos: Entrega de doações nas Comunidades do Açutuba, Paricatuba e Cachoeira do Castanho

- **Outras Ações devido estiagem no Estado do Amazonas**

A Companhia, por meio da Responsabilidade Social desenvolveu outras ações no ano de 2023, no mês de novembro, considerando a severa estiagem que atingiu o nosso estado e todas as dificuldades advindas desse fenômeno, tivemos uma campanha interna de arrecadação de água potável para ser doada a algumas localidades do interior do estado. Ação contando com o voluntariado de nossa gente. No total foram doados generosamente por nossos colaboradores voluntários 1.130 unidades de garradas de água (entre garrafas de 02 e 20 litros).

ENTREGA DAS DOAÇÕES
ILHA DA PACIÊNCIA.



- **Tarifa Social**

O programa Tarifa Social de energia elétrica, do governo federal, estabelece um desconto na conta de luz para famílias de baixa renda inscritas no Cadastro Único para programas sociais do governo federal (CadÚnico) ou famílias que tenham entre seus membros alguém inscrito no Benefício de Prestação Continuada (BPC).

Com o intuito de levar mais informações e oportunidades aos nossos consumidores e clientes da área de concessão, durante todo o ano a Companhia participou de diversas ações para levar serviços de cadastramento na Tarifa Social para aqueles cidadãos que são aderentes ao cadastro. Assim, durante o ano houve participações em feiras, mutirões em comunidades da região metropolitana para facilitar o cadastro destes consumidores e aproximação da empresa com a comunidade, indo além das limitações do entorno dos empreendimentos. Na capital foram feitas parcerias com o CRAS¹³ e no interior viabilizado por meio dos atendimentos comunitários. Ao fim de 2023 tínhamos registro de 245.271 clientes cadastrados na tarifa social.

4.3.2 Gestão de Pessoas

A valorização das pessoas é um dos nossos objetivos organizacionais e demonstra a importância que a Companhia dá a sua força de trabalho. A gestão do capital humano é a base para o crescimento da organização sendo um dos principais impulsionadores para o sucesso corporativo e para uma vantagem competitiva sustentada, além de compor o pilar “S” do acrônimo ESG (saúde, bem-estar e segurança dos colaboradores, direitos humanos, diversidade e inclusão).

A Companhia investe num ambiente de trabalho saudável, acolhedor e inclusivo para que os colaboradores possam sentir que impulsionam o sucesso, a inovação e a reputação da empresa. Estamos focados no fortalecimento da cultura, de nossas pessoas que impulsionam a cultura organizacional por meio de suas atitudes, comportamentos e interações no local de trabalho.

Sabendo que o capital humano é valioso para a organização, a Companhia estimula um ambiente saudável de trabalho e oferta uma diferenciada cesta de benefícios para que seus colaboradores se sintam engajados e parte essencial de todo o processo de produtividade da distribuidora.

13 CRAS: Centro de Referência de Assistência Social

A Amazonas Energia entende e se preocupa com a sustentabilidade do negócio e com as questões sociais e de desenvolvimento, a fim de que esteja equiparada com as demais empresas do mercado, assim desenvolve a nova liderança visando o futuro dos negócios (liderança ambidestra). Oferece treinamentos para aperfeiçoamento da força de trabalho, tanto nas atividades mais operacionais quanto nas mais estratégicas que necessitem desenvolver competências críticas para a organização.

Os programas de aprendizagem **Estágio e Aprendiz** oferecidos visam identificar jovens talentos e inseri-los no mercado de trabalho, fornecendo subsídios para sua formação profissional. Atualmente a empresa já conta, em seu quadro de colaboradores oriundos desses programas de desenvolvimento, contribuindo com seu papel na comunidade.

Na gestão de gente o **Programa de Qualidade de Vida** contempla ações como ginástica laboral, eventos voltados para saúde e bem-estar e palestras orientativas para saúde física e mental, visando à prevenção de doenças além de promover a boa relação entre os colaboradores, a fim de manter o ambiente de trabalho mais agradável, uma vez que a empresa é reflexo da comunidade ao qual está inserida. Neste contexto, por ser a única empresa de distribuição de energia do Estado do Amazonas, sempre lembramos desse duplo papel de nossos colaboradores, uma vez que além de colaboradores, também são nossos clientes e fazem parte da comunidade atendida pelos nossos serviços.

Implantamos o **Programa de Acompanhamento de Colaboradoras Gestantes**, no intuito de apoiá-las nos cuidados necessários da gravidez. Após o parto, é concedida às novas mães, a extensão da licença maternidade, firmada em acordo coletivo, assegurando o afastamento da colaboradora por um período de 6 (seis) meses, com direito à remuneração integral, inclusive vale alimentação/refeição dentre outros benefícios sociais. Ao retornar da licença maternidade, é concedida a redução de 1 hora na jornada de trabalho para a amamentação (jornada flexível) por até 6 meses.

No ano de 2023, também foi realizada a **Pesquisa de Clima** visando subsidiar os líderes com informações sobre as equipes, os sentimentos das pessoas sobre a carreira, o ambiente de trabalho e saúde. Outra ferramenta utilizada, foi a **Avaliação de Desempenho**, onde apresentando a gestão os resultados de performance que norteiam a liderança nos processos e nos programas de gestão de pessoas na manutenção e alavancagem da alta performance organizacional.

Amazonas Energia tem prática de **política salarial justa**, após a reestruturação da política salarial com a implantação do **Plano de Cargos** que está adequado à realidade de uma empresa do setor de energia elétrica. A **política interna de cargos e salários** está fundamentada em critérios como experiência, nível de responsabilidade, habilidades específicas e desempenho individual.

4.3.3 Saúde e Segurança no Trabalho

No ano de 2023 foram realizados 763 (setecentos e sessenta e três) acompanhamentos de serviços/inspeções em equipes próprias e terceiras, a fim de verificar o cumprimento de condições mínimas de segurança do trabalho durante a execução dos serviços. No caso de não conformidades, foi solicitada a tomada de ação para prevenção da saúde e segurança dos colaboradores próprios e empresas terceiras.

Como forma de preservação da saúde, também foram aplicadas 435 (quatrocentos e trinta e cinco) doses de vacina influenza quadrivalente aos colaboradores da empresa que registraram interesse em receber a imunização após divulgação do período de cadastro dos interessados.

A Companhia deu continuidade ao projeto **Embaixadores da Segurança** que elaborou e enviou temas de Diálogos Semanais de Segurança - DDS para as unidades descentralizadas no interior do Estado do

Amazonas. Foram criadas 12 (doze) campanhas de saúde e segurança voltadas exclusivamente para os colaboradores das áreas administrativas.

Foi criado o **Centro de Treinamento Operacional da Distribuição** em uma área arborizada localizada ao lado da Sede da Companhia que permite maior comodidade para os instrutores e treinandos devido à proximidade com todas as áreas de apoio da Companhia (departamentos operacionais, salas de treinamentos teóricos, área de fornecimento de equipamentos de proteção fornecidos pela Companhia e restaurante).

Também foi criada a **Cartilha de Orientações Administrativas e de Segurança para o Visitante**, um documento que é disponibilizado via *QRCode* e contém orientações básicas voltadas para o acesso às instalações da Companhia e instruções em caso de emergência ou ocorrências diversas. O ano foi marcado pela atuação intensa da **Brigada Voluntária de Combate a Incêndio** da empresa. Foram realizados simulados de evacuação parcial e total ao longo dos meses.

As CIPAs¹⁴ da Companhia, em parceria com a área de gestão de pessoas, realizaram várias ações, dentre as quais destacam-se: inspeções de segurança, emissão de mapas de riscos, realização de diálogos de segurança e campanhas diversas, tais como: maio amarelo (segurança no trânsito), combate ao suicídio, outubro rosa (prevenção do câncer de mama), novembro azul (prevenção ao câncer de próstata), dezembro vermelho (combate à AIDS e DSTs), dentre outros.

No final do ano de 2023, foi realizada a SIPAT¹⁵ que além de abordar a prevenção de acidentes de trabalho, também trouxe assuntos e atividades voltadas para a saúde e qualidade de vida dos colaboradores, além de ações como a Corrida Saudável e o Mini Rodeio Interno de Eletricistas.

4.4 Dimensão Ambiental

4.4.1 O ano de 2023 e as questões ambientais da área de concessão

O ano de 2023 foi marcado por muitos eventos ambientais que direcionaram muitas das ações da Companhia. Para melhor entendimento, elencamos alguns destes eventos, com suas respectivas consequências, principalmente para a rede elétrica e a comunidade do entorno. Algumas destas ações envidaram novas estratégias e agilidade no atendimento da localidade ou região, uma vez que nossos clientes foram afetados.

a) Estiagem

Em 9 de outubro de 2023, o INMET publicou uma nota técnica conjunta elaborada em colaboração com o CPTEC/Inpe e Inmet, relatando as condições de déficit de chuva na Amazônia. Segundo o documento, nos meses de julho e agosto, foram registrados acumulados de chuva abaixo da média em toda a região amazônica. Na estação meteorológica do Inmet em Manaus (AM), por exemplo, foram registrados 130,9 mm de chuva, enquanto a média histórica é de 202,2 mm.

A falta de precipitação na Amazônia causou sérios problemas para o transporte de combustível destinado às usinas termoelétricas. Esta situação decorre da significativa redução dos níveis dos rios e

¹⁴ CIPA: Comissão Interna de Prevenção de Acidentes

¹⁵ SIPAT: Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho

igarapés, vitais para o sistema de navegação da área de concessão, complicando o transporte do óleo diesel necessário para o funcionamento das usinas. A queda drástica nos níveis fluviais foi resultado da escassez de chuvas e do aumento das temperaturas, fenômenos intensificados pela ocorrência do *El Niño*, caracterizado pelo aquecimento das águas do Oceano Pacífico. A diminuição dos níveis dos rios acarretou a redução da capacidade de carga das embarcações, aumentando os custos de transporte.

Em relação à companhia, a redução na navegabilidade dos rios da Amazônia resultou em maior duração das viagens e elevou o risco de embarcações, como as balsas de transporte de insumos e coleta de resíduos, ficarem encalhadas. Isso acarretou alguns atrasos no fornecimento às usinas termelétricas e na manutenção das redes de distribuição, além de dificultar o acesso dos leituristas, comprometendo a eficiência da cobrança pelos serviços. Ao longo do ano, com a persistência desses eventos, a direção da Companhia teve que se pronunciar publicamente para explicar as condições do serviço de distribuição e os planos para mitigar os desafios e riscos decorrentes dessas condições adversas.

b) Seca

A seca histórica de 2023 em Manacapuru, no Estado do Amazonas, foi um evento de proporções alarmantes, já que o Rio Solimões registrou o nível mais baixo em 55 anos, tornando-se a segunda cidade do estado a enfrentar uma seca recorde. Essa situação crítica afetou não apenas a população, mas também a economia, a logística e, principalmente, os trabalhos na rede elétrica de nossas comunidades.

Um levantamento feito pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística junto com o Projeto Povos Ribeirinhos, mostrou que existem 37 mil moradores vivendo isolados, distribuídos em aproximadamente 350 comunidades ribeirinhas em todo o interior do Amazonas, sendo que em 2023 todos foram severamente afetados, ficando completamente sem acesso.

Em Manacapuru, a partir de agosto, se tornou impossível o atendimento de 52 comunidades, deixando aproximadamente 2.550 clientes. A imagem abaixo, mostra a frente da vila do Jacaré, onde a Amazonas Energia juntamente com produtor independente contratado montou, juntas, uma usina termelétrica emergencial para atender a comunidade após o soterramento do cabo subaquático da Comunidade do Pesqueiro.

No dia 26 de outubro tivemos o nível mais baixo de lâmina d'água, correspondendo a 3,11m de água no Rio Solimões em frente à Manacapuru, segundo a régua de marcação do Serviço Geológico do Brasil. A altura dos barrancos, o isolamento das comunidades, cabos subaquáticos expostos, o perigo dos bancos de areias e a proliferação de jacarés são os principais desafios encontrados pelas equipes no atendimento das comunidades de julho a novembro.



Fotos: Amazonas Energia / Área em frente a Vila do Jacaré e Canabuoca

c) Terras Caídas

O fenômeno das ‘terras caídas’ na região amazônica é um evento natural que chama a atenção pela sua força e impacto. Também conhecido como desbarrancamento, esse fenômeno ocorre quando longos paredões de terra às margens dos rios sofrem erosão e desabam, alterando drasticamente a paisagem ribeirinha.

Durante o período de seca, como o que a região amazônica enfrenta atualmente, esses desabamentos se tornam mais frequentes. A vazante dos rios desempenha um papel importante, pois quanto maior a vazante, mais alto se torna o barranco, aumentando a chamada ‘força de cisalhamento’ associada à gravidade. Na foto, barranco caído próximo ao município de Caviana.

Essa situação é agravada pela mudança climática e pelo aquecimento global, que afetam os padrões de chuva e a dinâmica fluvial. A seca histórica de 2023 no Amazonas intensificou o fenômeno das terras caídas, causando danos socioambientais significativos e exigindo ações para mitigar seus impactos e proteger as comunidades ribeirinha.

Como a rede de distribuição das comunidades Ribeirinhas, margeiam o rio, os desbarrancamentos afetam significativamente a infraestrutura elétrica derrubando longas extensões da rede. Algumas vezes o fenômeno pode acarretar pessoas desabrigadas.



Foto: Amazonas Energia / Comunidade de Canabuoca

d) Incêndios

Foram registrados em 2023 os piores índices dos últimos 25 anos, tendo o Estado decretado em setembro daquele ano estado de emergência ambiental, somando mais de 9 mil focos de incêndio.



Fotos: Amazonas Energia / Região próxima ao município de Manacapuru

A Amazonas Energia é responsável pela operação e manutenção de 47 (quarenta e sete) linhas de distribuição em nível de tensão 69 kV e 14 linhas de distribuição 138 kV nas cidades de Manaus, Iranduba, Manacapuru, Silves e Itacoatiara.

Segundo Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais (Inpe), 2023 foi marcado como o segundo pior ano em quantidade de focos de queimadas, ficando atrás apenas do ano de 2022. As causas são diversas como o calor do sol, a seca dos rios ou até mesmo queimadas ilegais.

A região sul do estado foi a mais afetada com as queimadas, porém localidades onde existem linhas de distribuição em nível de tensão 69 e 138 kV registraram vários focos, como as estradas que ligam a cidade de Manaus aos municípios de Iranduba, Manacapuru e Itacoatiara. Essas queimadas foram causadoras de vários desligamentos em redes de distribuição em nível de tensão 13,8 kV e linhas de distribuição 69 e 138 kV.



Fotos: Amazonas Energia / Municípios de Manacapuru e Iranduba

4.4.2 Compromisso com o Meio Ambiente

A Amazonas Energia é uma empresa que atende a legislação regulatória e ambiental vigente, primando pelo cumprimento das normas e práticas sustentáveis. Os empreendimentos e atividades são devidamente licenciados junto aos órgãos fiscalizadores na esfera federal, estadual e municipal.

A empresa gerencia sua dimensão ambiental por meio de indicadores de gestão ambiental, com o objetivo de quantificar e controlar os impactos ambientais de suas atividades e empreendimentos, desde a fase de implantação até a operação comercial. Isso inclui ações como supressão vegetal necessária para a implantação, monitoramento ambiental contínuo, e a destinação ambientalmente adequada dos resíduos gerados.

Para mitigar os impactos ambientais de seus projetos e operações, a empresa executa diversas iniciativas, incluindo o plantio de espécies nativas e frutíferas, a realização de atividades socioambientais em comunidades e escolas próximas aos empreendimentos, a instalação de passagens para a fauna e programas de educação ambiental.

A empresa adota uma **Política Ambiental** focada em cumprir a legislação ambiental e os valores corporativos, garantindo o licenciamento apropriado de seus projetos e operações. Essa política visa reduzir os impactos ambientais em todas as etapas, desde o planejamento e implantação até a operação comercial. Abaixo apresentamos o resumo das Licenças Ambientais e Autorizações obtidas durante o ano de 2023.

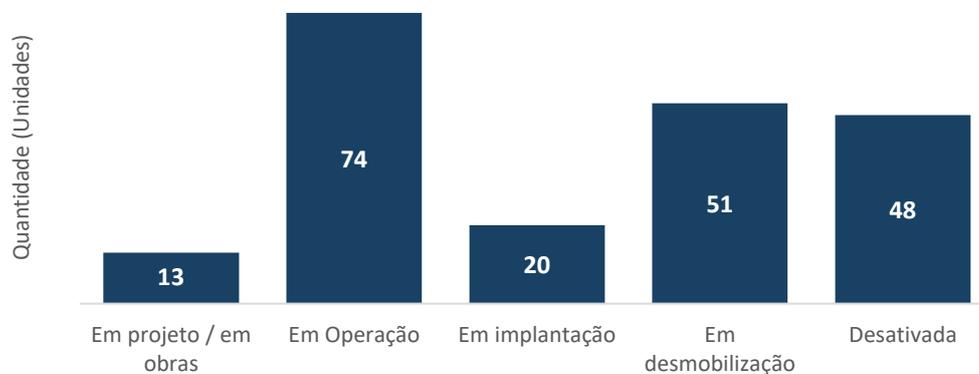
Tabela 14: Resumo das Licenças Ambientais e Autorizações

Empreendimento	Estadual	Federal	Municipal	Total Geral
Linha	19	0	6	25
Painéis fotovoltaicos	0	2	0	2
Rede	0	0	1	1
Sede	1	0	6	7
Subestação	12	0	2	14
Usina	1	0	0	1
Total Geral	33	2	15	50

Fonte: Amazonas Energia

Atualmente, a Companhia gerencia 206 empreendimentos, dos quais 30 são subestações de energia elétrica em funcionamento comercial e outras 6 em fase de implantação, todas em situação regular. Há também 52 linhas de distribuição de energia em atividade comercial, com 18 delas em processo de regularização para obter as licenças operacionais necessárias. Além disso, a empresa possui 106 usinas, das quais 51 estão sendo desmobilizadas e 8 operam comercialmente. O gráfico subsequente ilustra a distribuição total dos empreendimentos da empresa.

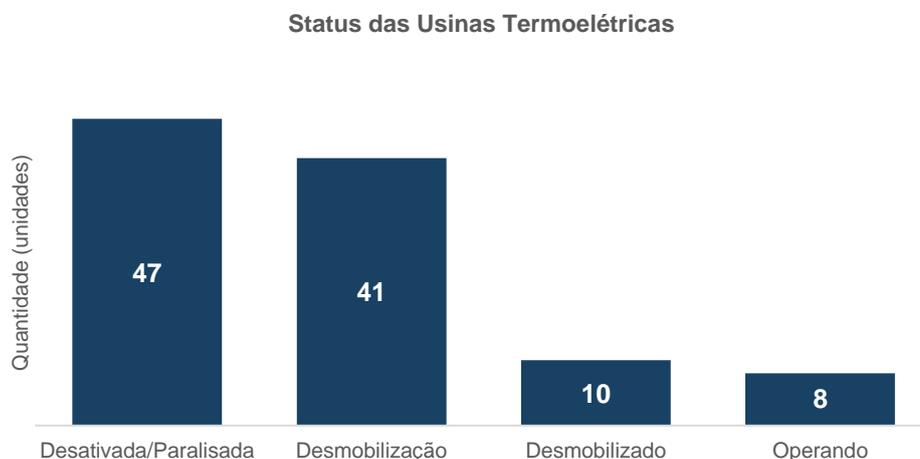
Status dos Empreendimentos - AmE



A empresa cumpre com a Política Nacional de Meio Ambiente (Lei nº 6.938/1981) e a legislação estadual do Amazonas (Lei nº 3.785/2012), além de outras normas, garantindo a conformidade ambiental de suas operações. Ela prioriza a proteção da biodiversidade e a minimização dos impactos ambientais em suas 8 usinas, 30 subestações e 52 linhas de distribuição de energia no Amazonas, seguindo as exigências dos órgãos reguladores

Produtores Independentes de Energia (PIE) implementaram novas Usinas Termelétricas, principalmente em áreas remotas, com infraestrutura e equipamentos que atendem às normas técnicas e legislação ambiental. Isso permite o desligamento gradativo das usinas da Amazonas Energia, facilitando a conclusão e o arquivamento dos processos de licenciamento ambiental junto aos órgãos reguladores após a

finalização dos procedimentos administrativos. Das 106 usinas, 8 usinas encontram-se em operação comercial, as demais encontram-se em tratativas com os órgãos ambientais, conforme demonstrado abaixo:



Fonte: Amazonas Energia

A Companhia está atualmente desenvolvendo Planejamento de Empreendimentos de Investimentos com o objetivo de aprimorar o sistema de fornecimento de energia elétrica. Como parte desse planejamento, existem 13 projetos em andamento que estão na etapa de aquisição de licenças ambientais e alvarás de construção. Esses empreendimentos são detalhados na tabela subsequente e representam esforços significativos para melhorar a infraestrutura energética dentro da área de concessão da Companhia.

Tabela 15: Planejamento de Empreendimentos

Status	Linha	Painéis Fotovoltaico	Rede	Sede	Subestação	Usina	Total Geral
Em renovação	1	0	0	0	0	0	1
Finalizado	7	0	1	0	2	0	10
Renovado	0	0	0	4	0	0	4
Vencido	1	0	0	0	0	0	1
Vigente	16	2	0	3	12	1	34
Total Geral	25	2	1	7	14	1	50

Fonte: Amazonas Energia

Para implantação dos novos empreendimentos são realizados estudos ambientais e urbanos, objetivando minimizar os possíveis impactos urbanos e ambientais, de modo a oferecer energia com maior qualidade e confiabilidade a população do Estado do Amazonas, atendendo as normas técnicas e legislações vigentes.

4.4.3 Ações Ambientais

a) Biodiversidade ambiental

A atuação na conservação e preservação da biodiversidade e dos ambientes naturais das áreas de influência dos empreendimentos da Amazona Energia S.A. – respeitando os parâmetros estabelecidos ou acordados com os órgãos competentes – faz parte da estratégia e das diretrizes da nossa Política de Sustentabilidade.

Em uma iniciativa de conservação, uma parceria foi formada entre uma empresa e o Projeto Sauim-de-coleira da Universidade Federal do Amazonas - UFAM para proteger o sauim-de-coleira, ameaçado de extinção. Como parte deste esforço, cinco passarelas aéreas foram instaladas para promover a segurança e a mobilidade dos sauins na Área de Proteção Ambiental de Manaus. Além disso, para prevenir acidentes com a fauna local, a rede elétrica foi modernizada para um modelo mais seguro que minimiza os riscos de eletrocussão dos animais.



b) Educação ambiental

Para marcar o "Dia Mundial do Meio Ambiente", a empresa promoveu edição da Semana do Meio Ambiente, com atividades que envolveram seus colaboradores e a comunidade das áreas próximas aos empreendimentos da empresa.

Durante a Semana do Meio Ambiente, de 05 a 07 de junho de 2023, a empresa organizou várias atividades voltadas para a conscientização ambiental. Entre elas, um quiz sobre meio ambiente para os colaboradores, a estreia de um podcast chamado AmeCast, e visitas técnicas à nova subestação SE distrito III, que ainda não estava operando comercialmente, para que os colaboradores vissem as medidas de minimização de impacto ambiental adotadas.

A empresa também inaugurou uma Passagem de Fauna, distribuiu mudas de plantas frutíferas e realizou palestras socioambientais. Além disso, houve entrega de cestas básicas e kits infantis na escola local Suely Cruz Pinho Pompeu, fortalecendo o relacionamento com a comunidade próxima à subestação.



c) Projeto Amigos da Floresta

Em 2023, como parte de seu compromisso com a sustentabilidade no pilar ambiental do ESG, a Companhia desenvolveu o Projeto Amigos da Floresta, uma iniciativa socioambiental mensal voltada para comunidades situadas perto de seus empreendimentos. O projeto foca especialmente no público infantil, buscando disseminar conhecimento socioambiental.

Uma das instituições beneficiadas foi a Escola Municipal João Paulo II, situada no bairro do Puraquequara, que fica perto da subestação SE Distrito III. A iniciativa incluiu ações educativas ambientais e a distribuição de kits infantis para as crianças.



d) Programa de Eficiência Energética

Em julho de 2023, a empresa lançou o "Programa de Eficiência Energética", com o projeto "Uma Nova Energia" em Manaus, focado em beneficiar famílias de baixa renda. O projeto inclui a substituição de 40 mil lâmpadas incandescentes por LEDs e a troca de 10 mil geladeiras antigas por novas de 240 litros com selo PROCEL de eficiência. Além disso, enfatiza o descarte ecológico dos equipamentos substituídos, alinhando-se às práticas de ESG e promovendo a conscientização comunitária.

Desde o início do projeto até o final de 2023, 1.127 geladeiras e 2.187 lâmpadas LED foram entregues a clientes elegíveis, baseados em critérios como cadastro no CadÚnico, adimplência e ausência de fraudes ou desvios elétricos. O projeto está programado para ser concluído em 2025.



Fonte: Amazonas Energia

4.5 Balanço Social

1 - Base de Cálculo	2023 Valor (Mil reais)			2022 Valor (Mil reais)		
Receita líquida (RL)	4.991.338			5.284.497		
Resultado operacional (RO)	(2.254.960)			(652.520)		
Folha de pagamento bruta (FPB)	137.442			155.286		
2 - Indicadores Sociais Internos	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL			
Alimentação	13.981	10,17%	0,28%	15.178	9,79%	0,29%
Encargos sociais compulsórios	30.750	22,37%	0,62%	33.066	21,32%	0,62%
Previdência privada	2.554	1,86%	0,05%	2.599	1,67%	0,04%
Saúde	18.647	13,57%	0,37%	23.227	14,98%	0,44%
Segurança e saúde no trabalho	-	-	-	-	-	-
Educação	1.281	0,93%	0,02%	976	0,63%	0,02%
Cultura	-	-	-	-	-	-
Capacitação e desenvolvimento profissional	296	0,21%	0,00%	129	0,08%	-
Creches ou auxílio-creche	761	0,55%	0,01%	862	0,55%	0,02%
Participação nos lucros ou resultados	-	-	-	-	-	-
Outros	923	0,67%	0,02%	1.180	0,76%	0,02%
Total - Indicadores sociais internos	69.193	50,34%	1,39%	77.217	49,79%	1,46%
3 - Indicadores Sociais Externos	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Educação	6.059	-0,27%	0,12%	7.652	-1,80%	0,14%
Cultura	-	-	-	-	-	-
Saúde e saneamento	-	-	-	-	-	-
Esporte	-	-	-	-	-	-
Combate à fome e segurança alimentar	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	-	-
Total das contribuições para a sociedade	6.059	-0,27%	0,12%	7.652	-1,80%	0,14%
Tributos (excluídos encargos sociais)	347.910	-15,43%	6,97%	410.589	-96,57%	7,77%
Total - Indicadores sociais externos	353.969	-15,70%	7,09%	418.241	-98,37%	7,91%
4 - Indicadores Ambientais	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa	7.263.459	-322,11%	145,52%	747.075	-175,72%	14,14%
Investimentos em programas e/ou projetos externos	-	-	-	-	-	-
Total dos investimentos em meio ambiente	7.263.459	-322,11%	145,52%	747.075	-175,72%	14,12%
Quanto ao estabelecimento de "metas anuais" para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/ operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa	() não possui metas (x) cumpre de 51 a 75% () cumpre de 0 a 50% () cumpre de 76 a 100%			() não possui metas (x) cumpre de 51 a 75% () cumpre de 0 a 50% () cumpre de 76 a 100%		
5 - Indicadores do Corpo Funcional	2023		2022			
Nº de empregados(as) ao final do período	991		970			
Nº de admissões durante o período	161		212			
Nº de empregados(as) terceirizados(as)	3.434		3.922			
Nº de estagiários(as)	4		11			
Nº de empregados(as) acima de 45 anos	365		331			
Nº de mulheres que trabalham na empresa	329		328			
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	7,67%		7,27%			
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	740		724			
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	0,50%		0,49%			
Nº de pessoas com deficiência ou necessidades especiais	48		52			

6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial	2023 Valor (Mil reais)			2022 Valor (Mil reais)		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	98,32%			94,93%		
Número total de acidentes de trabalho	55			70		
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	() direção	(x) direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	() direção	(x) direção e gerências	() todos(as) empregados(as)
Os padrões de segurança e insalubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	() direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	(x) todos(as) + Cipa	() direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	(x) todos(as) + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	() não se envolve	() segue as normas da OIT	(x) incentiva e segue a OIT	() não se envolve	() segue as normas da OIT	(x) incentiva e segue a OIT
A previdência privada contempla:	() direção	() direção e gerências	(x) todos(as) empregados(as)	() direção	() direção e gerências	(x) todos(as) empregados(as)
A participação dos lucros ou resultados contempla:	() direção	() direção e gerências	(x) todos(as) empregados(as)	() direção	() direção e gerências	(x) todos(as) empregados(as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	() não são considerados	(x) são sugeridos	() são exigidos	() não são considerados	(x) são sugeridos	() são exigidos
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	() não se envolve	() apóia	(x) organiza e incentiva	() não se envolve	() apóia	(x) organiza e incentiva
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	na empresa 659.175	no Procon 5.204	na Justiça 16.359	na empresa 505.895	no Procon 2.036	na Justiça 12.287
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	na empresa 100%	no Procon 100%	na Justiça 85%	na empresa 100%	no Procon 100%	na Justiça 85%
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):	Em 2023:	R\$ 536.955	0	Em 2022:	R\$ 1.749.496	0
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	Colaboradores(as)	27,48%		Colaboradores(as)	9,46%	
	Acionistas	-		Acionistas	-	
	Terceiros	365,99%		Terceiros	80,11%	
	Governo	126,48%		Governo	47,72%	
	Retido	(419,95)%		Retido	(37,30)%	
7 - Outras Informações						
PACTO GLOBAL						
Ação social da Amazonas Energia que conta com a participação dos colaboradores, próprios e terceiros, no desenvolvimento do Projeto Energia Solidária; Natal solidário; Refeitório Pão e Paraíso a ação consiste na doações de cestas básicas; kits de higiene; água potável; roupas e brinquedos a famílias carentes e a instituições de caridade que cuidam de crianças em vulnerabilidade social.						



5. DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

Na tabela a seguir, estão demonstrados os principais indicadores econômico-financeiros do exercício, comparados com o ano anterior:

Tabela 16: Dados Econômico – Financeiro

R\$ Mil	2023	2022 (Reapresentado)	ΔR\$	Δ%
Receita Operacional Bruta	5.725.991	6.066.096	(340.105)	-5,6
Receita Operacional Líquida	4.991.338	5.284.497	(293.159)	-5,5
Receita Operacional Líquida (ex- rec. Construção)	4.312.606	4.491.176	(178.570)	-4,0
Custo com Energia Elétrica	(3.920.978)	(2.909.888)	(1.011.090)	34,7
PMSO e Provisões	(882.956)	(1.172.379)	289.423	-24,7
Custos com construção de Infraestrutura	(678.732)	(793.321)	114.589	-14,4
Equivalência Patrimonial	(1.721)	1.228	(2.949)	-240,1
EBIT	(593.370)	325.277	(918.647)	-282,4
EBITDA	(493.049)	410.137	(903.186)	-220,2
Depreciação e Amortização	(100.321)	(84.860)	(15.461)	18,2
Resultado Financeiro	(1.745.400)	(958.444)	(786.956)	82,1
<i>Receita Financeira</i>	215.572	440.805	(225.233)	-51,1
<i>Despesa Financeira</i>	(1.960.972)	(1.399.249)	(561.723)	40,1
Lucro antes da Tributação	(2.338.770)	(633.167)	(1.705.603)	269,4
Imposto de Renda e Contribuição Social	83.810	(19.353)	103.163	-533,1
Lucro / Prejuízo Líquido	(2.254.960)	(652.520)	(1.602.440)	245,6

Fonte: Demonstrações Contábeis 2023 - Amazonas Energia

5.1 Receita Operacional Líquida – ROL

Tabela 17: Receita Operacional

R\$ Mil	2023	2022	ΔR\$	Δ%
Fornecimento de energia elétrica (a)	4.249.140	4.559.527	(310.387)	-6,8
Disponibilidade da rede elétrica – TUSD (b)	491.195	387.844	103.351	26,6
Outras Receitas (c)	985.656	1.118.725	(133.069)	-11,9
Receita Operacional Bruta	5.725.991	6.066.096	(340.105)	-5,6
Deduções a receita operacional (d)	(734.653)	(781.599)	46.946	-6,0
Receita Operacional Líquida	4.991.338	5.284.497	(293.159)	-5,5

Fonte: Demonstrações Contábeis 2023 - Amazonas Energia

Em 2023, a Receita Operacional Líquida – ROL, apresentou redução 5,5% em relação a 2022, fechando o exercício em R\$ 4.991 milhões (R\$ 5.284 milhões em 2022). Essa variação decorre principalmente de:

- (a) A receita de **fornecimento de energia elétrica** sofreu um decréscimo de 6,8% (R\$ 310 milhões). Apesar do forte crescimento de mercado, a energia vendida para o consumidor cativo (em MWh) no mercado cativo apresentou crescimento de 7,4%, (evolução do mercado está detalhada no item 3.7 deste relatório). Apesar do forte crescimento de mercado, principalmente o cativo, com maior consumo em razão das temperaturas elevadas decorrente dos eventos climáticos ocorridos no Amazonas em 2023, a receita apurada no ano de 2023 foi negativamente afetada pelos seguintes efeitos:
- (a.1) **Cobertura tarifária insuficiente relativa ao ICMS/ST – R\$ 285 milhões:** No RTA de 2022, a ANEEL incluiu os custos do ICMS-ST como parte dos custos de compra de energia, usando um Preço Médio Ponderado ao Consumidor Final (PMPF) defasado e uma alíquota de ICMS reduzida pela Lei Complementar nº 194/2022. Com a publicação da Lei Complementar nº 242/2022, a alíquota do ICMS no Amazonas aumentou de 18% para 20%, e o Supremo Tribunal Federal (STF) suspendeu partes da Lei Complementar nº 194/2022, afetando a base tributável. A Amazonas Energia solicitou à ANEEL a revisão do PMPF e a atualização dos custos tributários para refletir essas mudanças, contudo a ANEEL indeferiu o pedido argumentando que os custos seriam compensados financeiramente e considerados na próxima revisão tarifária a ocorrer em maio de 2024. Em 2023, a estimativa de custos não cobertos do ICMS-ST alcançou cerca de R\$ 321 milhões com atualização.
- (a.2) **Não reversão do financeiro de Bandeira Escassez Hídrica - R\$ 178 milhões:** Durante o ciclo tarifário de 2021, a ANEEL adotou medidas para atenuar os reajustes tarifários devido à crise hidroenergética que afetava os reservatórios do SIN. Nesse contexto, foi instituída a Bandeira Escassez Hídrica com um custo adicional de R\$ 142,00/MWh de setembro/2021 a abril/2022. Isso visava recuperar o déficit das distribuidoras na Conta Bandeiras. Para alinhar os custos da Bandeira Escassez com os processos tarifários e evitar duplicidade, a ANEEL aplicou um tratamento excepcional nos reajustes de outubro/2021 a junho/2022, o que resultou em um ajuste financeiro negativo de R\$ 178 milhões nas tarifas para a Amazonas Energia no reajuste de 2021. Esse ajuste, que deveria ser positivamente revertido em 2022 não ocorreu. A companhia solicitou a ANEEL o reconhecimento desse ativo, agora estimado em R\$ 241 milhões, mas a agência recusou, argumentando que os custos adicionais seriam compensados financeiramente e considerados na revisão tarifária seguinte, agendada para maio de 2024.
- O Em 2023, o déficit econômico-financeiro suportado pela Amazonas Energia quando somados os efeitos da insuficiência de cobertura tarifária do ICMS-ST e da não reversão do componente financeiro relativo a contas bandeiras, perfaz o valor aproximado de R\$ 562 milhões. Não foi constituída CVA para esses itens.
- (b) Na receita de **disponibilidade da rede elétrica – TUSD** houve um acréscimo de 26,6% (R\$ 103 milhões), a energia (em MWh) transportada na rede de distribuição da Amazonas Energia apresentou crescimento de 11,4%, principalmente em função do aumento do consumo, da migração de clientes cativos para o mercado livre, além do retorno da incidência do ICMS sobre a TUSD (R\$ 23 milhões).
- (c) Em **outras receitas**, houve um decréscimo de 11,9% (R\$ 133 milhões), decorrente principalmente dos valores recebidos da conta bandeiras em 2022 que foram reconhecidos em outras receitas fato que não ocorreu em 2023, pois as condições hidrológicas favoráveis permitiram que a bandeira tarifária permanecesse verde durante todo o ano, evitando a necessidade de usar termelétricas mais caras e a cobrança de encargos adicionais aos consumidores.
- (d) As **deduções à receita operacional** em 2023 apresentaram uma redução de 6,0% em relação a 2022 sendo explicada principalmente pela redução das receitas de fornecimento de energia e outras receitas.

A receita operacional está detalhada na nota explicativa às demonstrações financeiras nº 31.

5.2 Custos não gerenciáveis – Parcela A

Tabela 18: Custos com Energia Elétrica

R\$ Mil	2023	2022	ΔR\$	Δ%
Compra de Energia (a)	8.093.123	7.547.024	546.099	7,2
Encargos de Uso do Sistema de Transmissão	298.722	289.741	8.981	3,1
Comercialização de Energia Elétrica - curto prazo	193.296	191.027	2.269	1,2
Aluguel de Grupos Geradores (b)	91.125	121.262	(30.137)	24,9
Proinfa	74.203	82.278	(8.075)	-9,8
Combustível p/produção de Energia Elétrica (b)	397.793	756.771	(358.978)	-47,4
(-) Recuperação de despesa CCC (c)	(5.227.284)	(6.078.215)	850.931	-14,0
Custos não gerenciáveis – Parcela A	3.920.978	2.909.888	1.011.090	34,7

Fonte: Demonstrações Contábeis 2023 - Amazonas Energia

Em 2023, os custos não gerenciáveis foram de R\$ 3.921 milhões (R\$ 2.910 milhões em 2022) aumento de 34,7%. Destacamos nessa elevação de custo os seguintes:

- (a) Na **compra de energia** excluindo o efeito extraordinário em 2022, relativo à reversão de valores de ICMS-ST, o aumento do custo com a compra de energia seria de 0,1% (R\$ 12 milhões) no ano. Conforme abaixo:

Tabela 19: Análise Gerencial

R\$ Milhões	2023	2022	%
(=) Compra de Energia	8.093	7.547	
(+) Reversão de valores de ICMS-ST	-	534	
Custo com energia Elétrica	8.093	8.081	0,1

A reversão do custo do ICMS-ST, no montante de R\$ 534 milhões, ocorreu como resultado das decisões do Supremo Tribunal Federal (STF) nas Ações Diretas de Inconstitucionalidade (ADIs) 6144 e 6624. Estas decisões reconheceram a inconstitucionalidade da instituição do regime de ICMS-ST estabelecido pelo Decreto nº 40.628/2019. Essa reversão deu-se no passivo de tributos a recolher em contrapartida ao resultado na rubrica de energia elétrica comprada para revenda. Isso significa que foi reconhecido um efeito não recorrente na compra de energia reduzindo o custo da empresa em 2022.

- (b) A redução nos custos com **aluguel de grupos geradores** (R\$ 30 milhões – 24,8%) e **combustível p/produção de energia elétrica** (R\$ 359 milhões – 47,4%) refletem a transformação operacional da companhia passando de um modelo em que era geradora de energia no SISOL para uma estrutura em que adquire energia de produtores independentes de energia. Em 2023, os municípios de Parintins e Itacoatiara se interligaram ao SIN, restando apenas 8 usinas em operação comercial.

(c) Na **recuperação de despesas CCC** registramos uma redução de 14% (R\$ 851 milhões). Essa variação é explicada pelos seguintes:

- (c.1) A redução no valor do reembolso CCC está diretamente relacionada à mudança na forma de suprimento de energia para os municípios de Itacoatiara e Parintins, que se interligaram ao SIN em 2023. Isso significa que, ao invés de gerar energia com uso de combustíveis, o que é geralmente mais caro, essas localidades agora recebem energia através do SIN. Essa mudança reduziu os custos totais de geração de energia nessas localidades, resultando em uma diminuição de R\$ 523 milhões nos valores de reembolso em 2023 quando comparados a 2022.
- (c.2) Considerando que a CCC reembolsa a diferença entre o custo total de geração e a valoração da quantidade correspondente de energia comercializada no Ambiente de Contratação Regulada – ACR, o aumento de 27,3% no ACR médio que passou de R\$ 274,01/MWh em 2022 para R\$ 348,72/MWh em 2023 afetou diretamente o reembolso reduzindo em R\$ 426 milhões quando comparado ao mesmo período do ano anterior. O sumário desses efeitos é apresentado a seguir:

Tabela 20: Reembolso CCC

CUSTO TOTAL DE GERAÇÃO - CTG		2023	2022	ΔR\$	Δ%
Combustíveis (c.1)	R\$ mil	379.502	828.879	(449.377)	-54,2
Geração Própria (c.1)	R\$ mil	111.271	183.932	(72.661)	-39,5
Contratação de Potência e Energia Elétrica	R\$ mil	6.138.762	6.014.197	124.565	2,1
(=) Custo Total de Geração	R\$ mil	6.629.535	7.027.008	(397.472)	-5,7
(-) Valoração da energia no ACR (c.2)	R\$ mil	2.004.428	1.577.896	426.532	27,0
Geração Total	MWh	5.747.957	5.758.534		-0,2
ACR médio	R\$/MWh	348,72	274,01	74,71	27,3
REEMBOLSO CCC		4.625.108	5.449.112	(824.004)	-15,1

Fonte: Portal de Relatórios CCEE – Reembolso Amazonas Energia 2023/2022

5.3 Custos e despesas gerenciáveis – Parcela B

Tabela 21: Custos e despesas gerenciáveis – Parcela B

R\$ Mil	2023	2022	ΔR\$	Δ%
PMSO	882.956	1.172.379	(289.423)	-24,7
Pessoal e Administradores (a)	175.885	199.436	(23.551)	-11,8
Material (b)	24.768	22.911	1.857	8,1
Serviço de terceiros (c)	480.887	525.210	(44.323)	-8,4
Outros	-25.508	-39.047	13.539	-34,7
Provisões operacionais (d)	226.924	463.869	(236.945)	-51,1
PECLD	148.423	473.171	(324.748)	-68,6
Contingências	78.501	(9.302)	87.803	-943,9
Depreciação e Amortização	100.321	84.860	15.461	18,2
Custos e despesas gerenciáveis – Parcela B	983.277	1.257.239	(273.962)	-21,8

Fonte: Demonstrações Contábeis 2023 - Amazonas Energia

Os custos e despesas gerenciáveis, sem custo de construção, no ano de 2023 atingiram o montante de R\$ 983 milhões, representando uma redução de 21,8%, em relação a 2022 que foi R\$ 1.257 milhões.

- (a) Os gastos com **Pessoal e Administradores** apresentaram redução de 11,8%. reflexo da política de redução de custos e despesas, através da renovação do quadro de pessoal, ajustes no plano de saúde e gestão na transferência da mão de obra própria – MOP para o ativo de contrato.
- (b) Os gastos com **Material** apresentaram aumento de 8,1% com destaque aos materiais técnicos para atender o programa de manutenção do sistema elétrico e das medidas convencionais para combater fraudes no consumo de energia.
- (c) Os gastos com **Serviços de Terceiros** apresentaram redução de 8,4%, efeitos principalmente da política de redução de custos e despesas e gestão na transferência da mão de obra terceirizada – MOT para o ativo de contrato.
- (d) Em 2023, registramos um decréscimo na provisão de 51,1% (R\$ 237 milhões), passando de um montante de despesas de R\$ 464 milhões, em 2022 para R\$ 227 milhões, em 2023. A redução na **PECLD (Perda Esperada de Crédito de Liquidação Duvidosa)** é atribuída a um impacto extraordinário ocorrido em 2022. Foi identificado que, na rubrica de outros créditos, estavam incluídos valores de perdas com clientes que não haviam sido efetivamente contabilizados como perdas no resultado do exercício de 2022, permanecendo assim no ativo da companhia. Esse fato levou a reclassificações nos saldos apresentados nas demonstrações financeiras de 2022, o que é explicado em detalhes na Nota Explicativa 3.1.1.

Em 2023, os Custos e Despesas Operacionais, sem custo de construção, produziram um montante de **R\$ 4.904 milhões**, evidenciando um aumento de 17,7% (R\$ 737 milhões), comparado ao valor de **R\$ 4.167 milhões** de 2022.

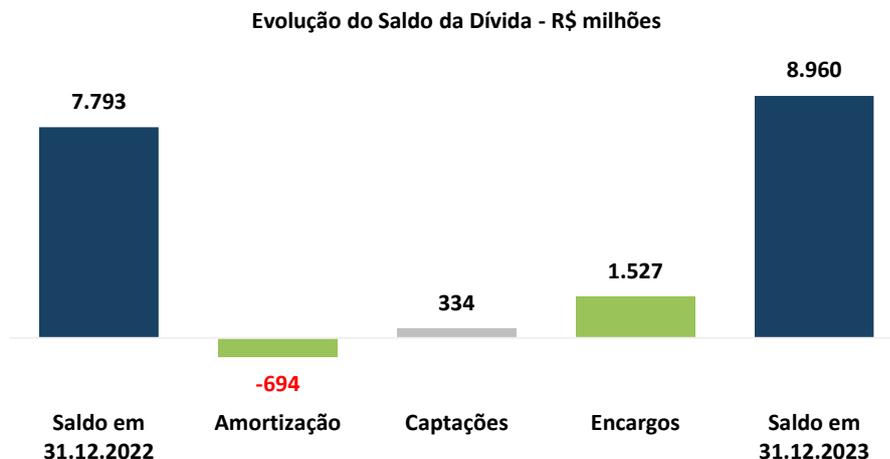
5.4 Endividamento

Tabela 22- Endividamento

R\$ mil	2023	2022	ΔR\$	Δ%
Dívida Bruta	8.959.656	7.792.504	1.167.152	15,0
<i>Eletrobras</i>	8.160.045	6.949.779	1.210.266	17,4
<i>Itaú</i>	231.432	477.772	(246.340)	-51,6
<i>Mútuos Financeiros</i>	268.282	-	268.282	NA
<i>Outros</i>	299.897	364.953	(65.056)	-17,8
Disponibilidades	(40.239)	(135.869)	95.630	-70,4
Dívida Líquida	8.919.417	7.656.635	1.262.782	16,5
Custo da dívida	17,6%	13,2%		

Fonte: Demonstrações Contábeis 2023 - Amazonas Energia

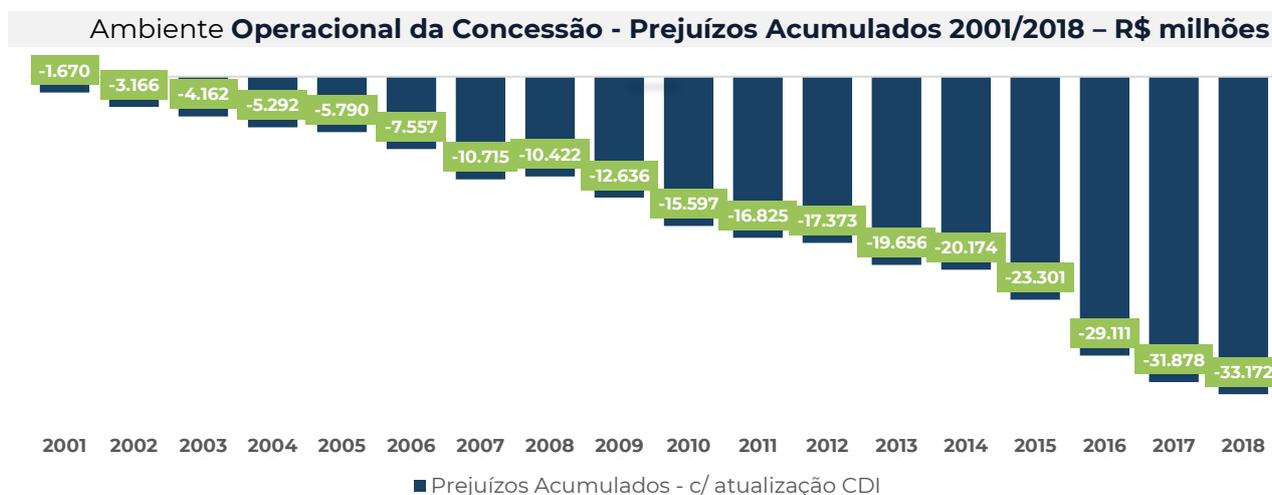
Evolução do Saldo da Dívida



O aumento da dívida total de R\$ 7.792 milhões em 2022 para R\$ 8.959 milhões em 2023, com um incremento de 15%, predominantemente no credor Eletrobras, cuja dívida cresceu 17,4%. Esse crescimento do endividamento relaciona-se ao aumento de passivos entre 30/06/2017 e 10/04/2019, período que antecedeu a privatização e transferência do controle acionário da companhia. A principal causa foi a falta de ações efetivas para manter a neutralidade econômico-financeira.

Ao longo do período do contrato de concessão anterior que foi de 2001 a 2018 (Contrato nº 20/2001), a Distribuidora enfrentou déficits operacionais, com geração de caixa insuficiente para cobrir gastos, investimentos e dívidas, resultando em prejuízos constantes e crescimento acelerado do endividamento. A viabilidade das operações dependeu principalmente de empréstimos e aportes financeiros da Eletrobras, seu controlador na época.

O gráfico abaixo revela o crescimento acelerado dos prejuízos e consequentemente do endividamento:





Com constantes prejuízos (R\$ 33,2 bilhões), a Eletrobras optou por não renovar a concessão de distribuição da Amazonas Energia e planejou continuar operando apenas até a escolha de um novo concessionário através de licitação, momento em que também transferiria o controle societário da distribuidora.

Durante o período de designação e até a efetivação da licitação da concessão, o equilíbrio da equação econômico-financeira deveria ser assegurado por meio (i) da aplicação das regras dos reajustes e revisões tarifárias dispostas no contrato não prorrogado; (ii) do repasse dos recursos provenientes dos encargos setoriais, sobretudo CCC e CDE; e (iii) de empréstimos mensais com recursos da RGR, para assegurar o que a legislação definiu como “remuneração adequada”, cujo cálculo delegado à ANEEL previa a geração operacional de caixa igual ou superior aos investimentos em reposição somado ao serviço da dívida, conforme Portaria do MME nº 388/2016. Essa medida era condição fundamental para garantir o *equity* da concessão até a assunção do novo concessionário.

Contudo, transferência do controle acionário, o novo controlador assumiu uma dívida R\$ 3.300 milhões maior do que as obrigações estipuladas no edital do leilão, resultando em um desajuste financeiro. A avaliação do impacto desse desajuste, considerando o valor presente, totalizou R\$ 5.358 milhões, o que representa 60% da dívida bruta da companhia. Os efeitos dessa dívida no resultado financeiro da Distribuidora em 2023, é da ordem de R\$ 941 milhões.

Todavia, na interpretação da ANEEL e do MME, o *equity* igual a zero se daria no momento da avaliação dos ativos. Nesse sentido, considerando que o nível de remuneração adequada não poderia implicar a deterioração do *equity* da concessão, a fim de que sejam cumpridas as regras do edital do Leilão nº 2/2018-PPI-PND, há atualmente lide judicial da Amazonas Energia contra a União. O objetivo é garantir o cumprimento da cláusula de "equity zero" e reconhecer a insuficiência das ações regulatórias de neutralidade durante a transição de controle. Essas ações visam preservar a saúde financeira da empresa, podendo reduzir seu endividamento em cerca de 60%.

Maiores informações nas notas explicativas às demonstrações contábeis nº 1 Contexto Operacional e 26 Empréstimos e financiamentos.

5.5 Resultado Financeiro

Em 2023, o resultado financeiro líquido refletiu despesas financeiras líquidas de R\$ 1.745 milhões, aumento de 82,1% quando comparado a despesa de R\$ 958 milhões em 2022. A alta das despesas decorre principalmente do aumento do custo da dívida.

Tabela 23- Resultado Financeiro

R\$ Mil	2023	2022	ΔR\$	Δ%
Receitas	215.572	440.805	(225.233)	-51,1
Despesas	(1.960.972)	(1.399.249)	561.723	40,1
Resultado Financeiro	(1.745.400)	(958.444)	(786.956)	82,1

Fonte: Demonstrações Contábeis 2023 - Amazonas Energia



Expurgando o efeito do desajuste financeiro no endividamento causado pelo excesso de dívidas na transferência de controle acionário, o resultado financeiro seria conforme tabela abaixo:

Análise gerencial

Tabela 24- Análise gerencial do Resultado Financeiro

R\$ Mil	2023	Ajuste equity	2023
Receitas	215.572		215.572
Despesas	(1.960.972)		(1.019.543)
<i>Encargos de dívidas</i>	<i>1.574.266</i>	<i>941.429</i>	<i>632.837</i>
<i>Atualização de ativos e passivos regulatórios</i>	<i>89.602</i>	-	<i>89.602</i>
<i>Juros, multas e descontos</i>	<i>129.295</i>	-	<i>129.295</i>
<i>Atualização monetária judicial</i>	<i>78.047</i>	-	<i>78.047</i>
<i>Outras despesas</i>	<i>89.762</i>	-	<i>89.762</i>
Resultado Financeiro	(1.745.400)	(941.429)	(803.971)

Maiores informações na nota explicativa às demonstrações contábeis nº 34 Resultado financeiro.

5.6 EBITDA

A movimentação do Lucro Líquido do Exercício antes dos Juros, Impostos, Resultado Financeiro e Depreciação/Amortização – EBITDA, é calculado de acordo com a Resolução CVM 156/22, conforme demonstrado na tabela abaixo:

Tabela 25- EBITDA

R\$ Milhões	2023	2022	ΔR\$	Δ%
Lucro (Prejuízo) Líquido	(2.254.960)	(652.520)	(1.602.440)	245,6
IRPJ e CSLL Correntes e Diferidos	(83.810)	19.353	(103.163)	-533,1
Resultado Financeiro	1.745.400	958.444	786.956	82,1
Depreciação & Amortização	100.321	84.860	15.461	18,2
EBIT	(593.370)	325.277	(918.647)	-282,4
EBITDA	(493.049)	410.137	(903.186)	-220,2

Fonte: Demonstrações Contábeis 2023 - Amazonas Energia

Em 2022, o EBITDA foi positivo em R\$ 410 milhões, indicando que a empresa gerou lucros operacionais antes da consideração de juros, impostos, depreciação e amortização. Em 2023, no entanto, o EBITDA se tornou negativo, atingindo R\$ -493 milhões. Isso representa uma queda de R\$ 903 milhões, ou -220,2% em relação ao ano anterior.

Este declínio acentuado no EBITDA é reflexo dos desafios enfrentados pela companhia em sua operação principal, levando a uma deterioração no desempenho operacional da empresa. Destacamos os seguintes causadores:

- (a) o déficit econômico-financeiro de R\$ 562 milhões gerado pelos efeitos da insuficiência de cobertura tarifária do ICMS-ST e da não reversão do componente financeiro relativo a contas bandeiras;
- (b) o déficit econômico-financeiro causado por medidas legais abusivas (medidas do legislativo Estadual e Municipal, e judiciário local) que impediram que a empresa implementasse o Sistema de Medição Centralizada – SMC, para redução das perdas comerciais, com impacto de R\$ 611 milhões no custo com a compra de energia sem cobertura de receitas. (com impacto total de R\$ 1.539 milhões, sendo R\$ 611 no custo com compra de energia e R\$ 928 na recuperação de receitas).

Na tabela abaixo demonstramos o resultado do EBITDA expurgando esses efeitos:

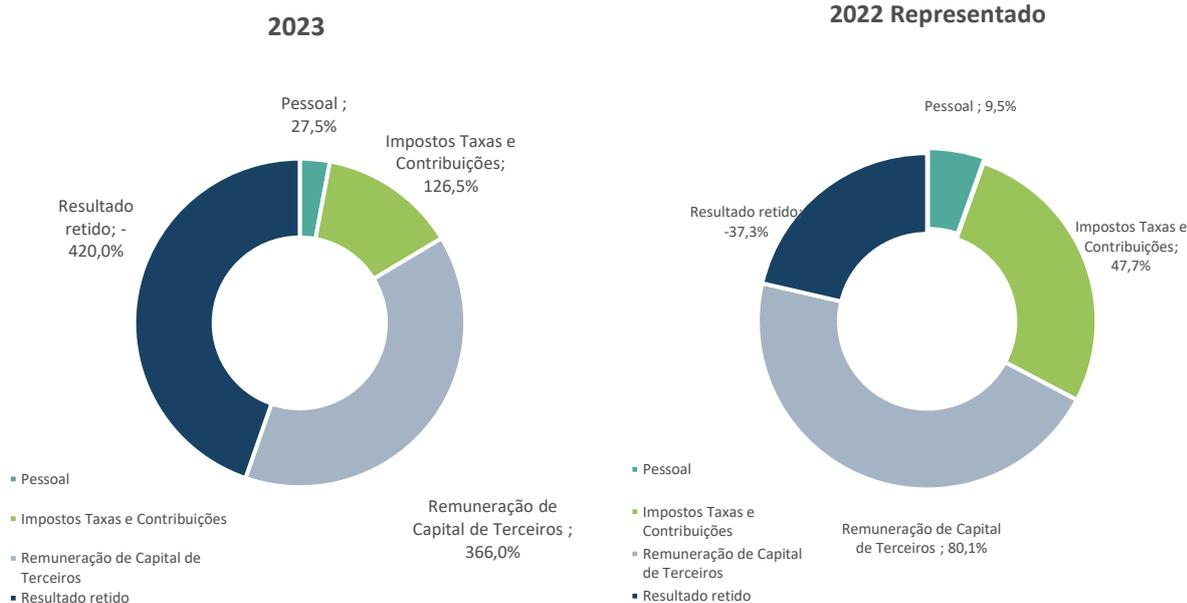
Tabela 26- Análise Gerencial do EBITDA

R\$ Milhões	2023
Lucro (Prejuízo) Líquido	(2.254.960)
IRPJ e CSLL Correntes e Diferidos	(83.810)
Resultado Financeiro	1.745.400
Depreciação & Amortização	100.321
EBIT	(593.370)
EBITDA	(493.049)
AJUSTES	1.073.697
<i>Insuficiência de cobertura tarifária do ICMS-ST (a)</i>	<i>285.070</i>
<i>Não reversão do componente financeiro bandeiras (a)</i>	<i>177.581</i>
<i>Prejuízos por impedimentos legais – Perdas Comerciais (b)</i>	<i>611.046</i>
EBITDA Ajustado	580.648

A análise do EBITDA ajustado revela que a empresa passou por dificuldades operacionais em 2023, causados por fatores externos à sua gestão que refletiram diretamente em seu desempenho financeiro. Contudo, apesar das dificuldades financeiras que impactaram no EBITDA negativo e em queda, a empresa tem capacidade de apresentar evolução positiva em seus indicadores operacionais. Com a correção dessas distorções e a gestão eficiente das variáveis controláveis, como despesas e perdas, a Amazonas Energia pode se encaminhar para um endividamento sustentável, melhor geração de caixa e, conseqüentemente, atingir o equilíbrio econômico-financeiro.

5.7 Valor Adicionado

Em 2023, a Amazonas Energia reportou um valor adicionado total de R\$ 536 milhões, o que representa uma redução de 69,3% em comparação com o ano anterior, quando o montante foi de R\$ 1.749 milhões. Essa variação substancial no valor adicionado indica uma diminuição significativa na riqueza gerada pela empresa durante o período. A demonstração, na íntegra, encontra-se nas Demonstrações Financeiras.



5.8 Empresa em Números

Concessão em Números	2023	2022
Atendimento		
Consumidores	1.023.746	988.885
Empregados Próprios	991	970
Consumidor por empregado	1.033,04	1.019,47
Localidades atendidas	107	108
Agencias	75	76
Postos de atendimento Presencial	84	85
Mercado		
Área de Concessão (km ²)	1.559.255,88	1.566.419
Geração Própria (GWh)	255,7	451,58
Demanda Máxima (MW)	2.126,63	1.929,35
Consumo Residencial Médio - kWh/ano)	2.866,83	2.617,69
População atendida - Urbana	3.113.874	3.373.296
População atendida - Rural	827.739	896.699
Tarifas Medias De Fornecimento (R\$/MWh)		
Total (exceto curto prazo)	546,24	619,9
Residencial	778,17	907,33
Comercial	744,84	887,17
Industrial	602,14	745,44
Rural	739,03	704,72
Operacionais		
Número de Usinas em Operação	8	12
Número de Subestações	30	28
Linhas de Transmissão (km)	648,1	406,69
Redes de Distribuição (km)	50.033,30	46.992,84
Capacidade Instalada (MVA)	2.541,07	2.729,40



Concessão em Números	2023	2022
Financeiro		
Receita Operacional Bruta (R\$ mil)	5.725.991	6.066.096
Receita Operacional Líquida (R\$ mil)	4.991.338	5.284.497
EBITDA OU LAJIDA (R\$ mil)	-493.049	410.137
Lucro (Prejuízo) Líquido	-2.254.960	-652.520
Indicadores de Continuidade		
DEC (horas) Global	28,91	40,29
FEC (qtde.de interrupções) Global	20,29	28,83



AGRADECIMENTOS

A Amazonas Energia SA expressa gratidão aos membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal pelo suporte nas deliberações empresariais, assim como reconhece a dedicação do seu quadro de funcionários e de todos que contribuíram direta ou indiretamente para a realização de sua missão. A empresa reforça seu compromisso de ir além da distribuição de energia, contribuindo para a dignidade do estado do Amazonas.

Manaus, 02 de abril de 2024.

A Administração