

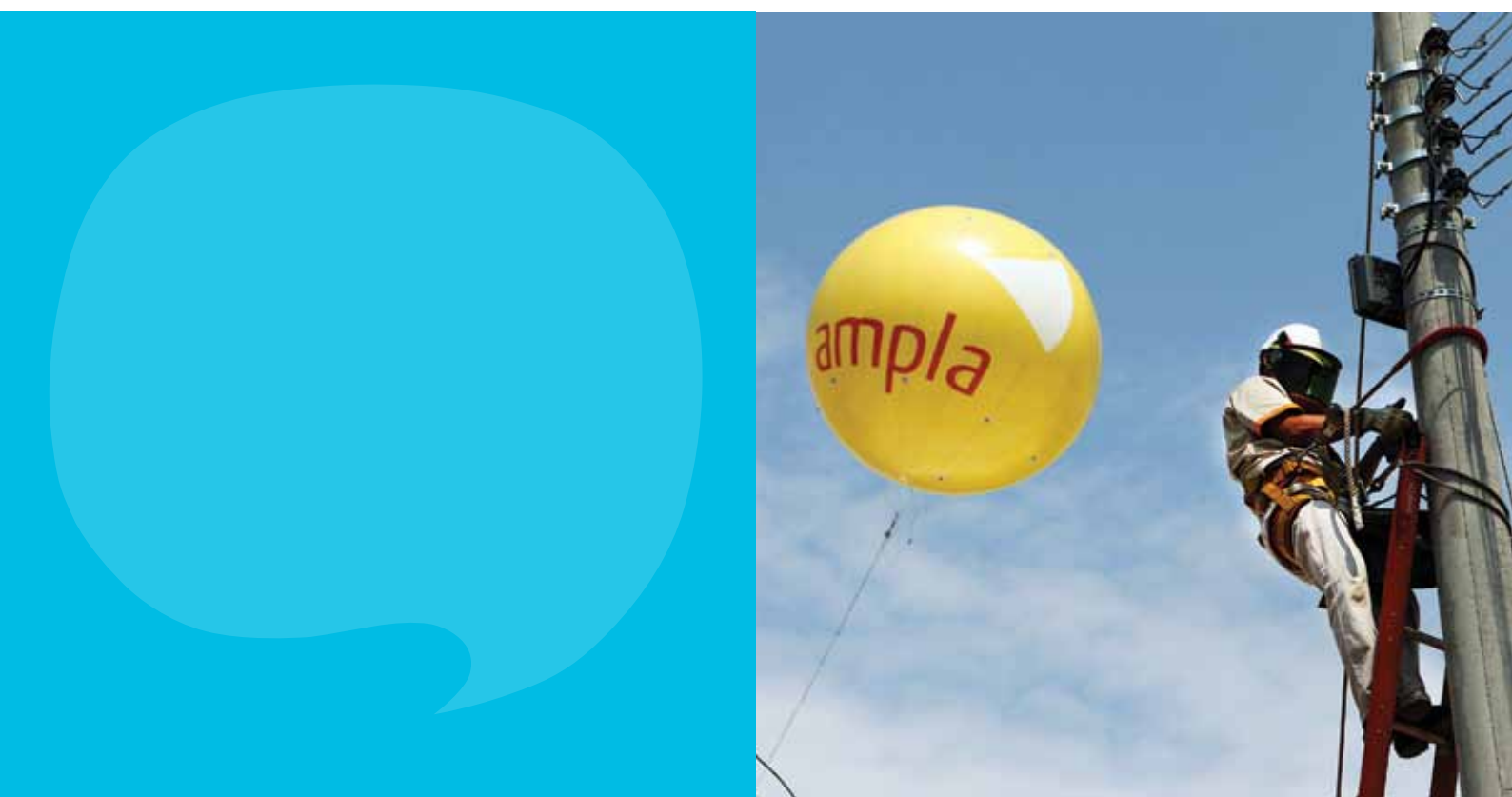
Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Relatório Anual de Sustentabilidade 2010

ampla 10



Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Ampla

Relatório Anual de Sustentabilidade 2010

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas





Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas

Principais indicadores | GRI 2.8 |

	2006	2007	2008	2009 ⁽¹⁾	2010
Resultados (R\$ mil)				Reclassificado	
Receita operacional líquida	1.984.835	2.132.090	2.451.329	3.150.957	3.154.775
Resultado do serviço (EBIT)	351.332	492.558	551.465	669.840	461.726
EBITDA ⁽²⁾	492.161	624.727	705.494	840.665	633.848
Resultado financeiro	-194.787	-258.800	-124.841	- 122.233	-133.810
Lucro líquido	191.121	153.331	281.386	360.859	216.092
Ativo total	4.394.889	4.823.560	4.472.204	4.505.620	4.313.606
Dívida líquida ⁽³⁾	1.088.795	1.439.339	1.061.817	1.151.006	1.184.770
Patrimônio líquido	1.465.168	1.582.037	1.545.902	1.553.992	1.583.469
Rentabilidade					
Retorno sobre investimento (LL/AT)	4,35%	3,18%	6,27%	8,01%	5,01%
Rentabilidade sobre patrimônio líquido (LL/PL)	13,04%	9,69%	18,20%	23,22%	13,65%
Margem EBITDA% (EBITDA/ROL)	22,30%	29,30%	28,80%	26,68%	20,09%
Margem bruta% (Resultado do Serviço/ROL)	15,92%	23,10%	22,50%	21,26%	14,64%
Margem líquida% (lucro líquido/ROL)	9,63%	7,21%	11,50%	11,45%	6,85%
Dívida líquida/EBITDA (vezes)	2,2	2,3	1,5	1,4	1,9
Ações					
Valor patrimonial da ação (R\$/ mil ações)	0,37	0,40	0,39	0,39	0,40
Lucro ou prejuízo por ação (R\$)	0,05	0,04	0,07	0,09	0,06
Operacionais					
Energia vendida (GWh)	7.305	7.563	9.119	8.061	9.610
Nº de clientes (mil)	2.316	2.379	2.466	2.522	2.570
Total de colaboradores ⁽⁶⁾	8.463	8.812	8.447	7.656	8.338
Socioambientais (R\$ mil)					
Investimentos sociais internos	70.507	67.717	70.656	70.724	71.485
Investimentos sociais externos ⁽⁴⁾	1.095.719	1.378.105	1.309.246	1.414.622	1.853.142
Investimentos em meio ambiente ⁽⁵⁾	13.808	17.820	18.645	21.884	39.470

(1) Reclassificação em decorrência da adoção do IRFS

(2) Lucro (prejuízo) líquido mais despesa financeira líquida, Contribuição Social e Imposto de Renda, depreciação e amortização e resultado não operacional líquido

(3) Endividamento (empréstimos, financiamentos, debêntures, encargos e swaps) deduzido de aplicações financeiras e saldo de caixa

(4) Inclui investimentos em projetos socioculturais, incentivos fiscais e tributos

(5) Inclui investimentos relacionados à produção e à operação da empresa, programas e/ou projetos externos, como eficiência energética

(6) Dados de anos anteriores revistos para incluir aprendizes

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Perfil

A Ampla distribui energia para uma população de 6,3 milhões de pessoas em 66 municípios do Estado do Rio de Janeiro. Concessionária de serviço público, no final de 2010, atendia 2,6 milhões de clientes residenciais, comerciais, industriais e públicos. Empresa de capital aberto desde 1996, tem como principal acionista a Endesa Brasil, que controla 46,9% do capital. [\[GRI 2.1, 2.2, 2.5, 2.6, 2.7\]](#)

Em 2010, a companhia contava com 8.338 colaboradores, entre próprios e parceiros, que contribuíram diretamente para o alcance de resultados: a energia vendida e transportada chegou a 9.610 GWh, 5,9% acima do ano anterior, e a receita líquida totalizou R\$ 3,2 bilhões, estável em relação a 2009. Os investimentos somaram R\$ 396 milhões, destinados majoritariamente ao fortalecimento da infraestrutura de distribuição e ao combate às perdas. A geração de caixa, pelo conceito EBITDA (lucro antes de juros, impostos depreciação e amortização), totalizou 633,8 milhões e o lucro líquido foi de R\$ 216 milhões. [\[GRI 2.8\]](#)

A agilidade e a qualidade do atendimento aos consumidores são prioridade para a Ampla. Mantém à disposição dos clientes 74 lojas, uma Central de Relacionamento 24 horas por telefone e uma agência virtual na internet (www.ampla.com), além de presença em redes sociais (*Facebook*, *Orkut* e *Twitter*, entre outros canais). Sua atuação se dá com o apoio de 17 polos operacionais instalados no Estado do Rio de Janeiro. Serviços personalizados, como seguros, assistência residencial, título de capitalização e planos odontológicos, que eram oferecidos pela Ampla, passaram a ser responsabilidade de outra empresa da Endesa Brasil, a Prátil, criada em 2010. [\[GRI 2.3, 2.9\]](#)

A atuação da Ampla é orientada pelo Código de Ética e Conduta e pelos Sete Compromissos para um Desenvolvimento Sustentável adotados por todas as empresas Endesa. Eles refletem as obrigações e responsabilidades assumidas em relação a clientes, acionistas, colaboradores, sociedade e meio ambiente como forma de garantir a perpetuação da companhia.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas

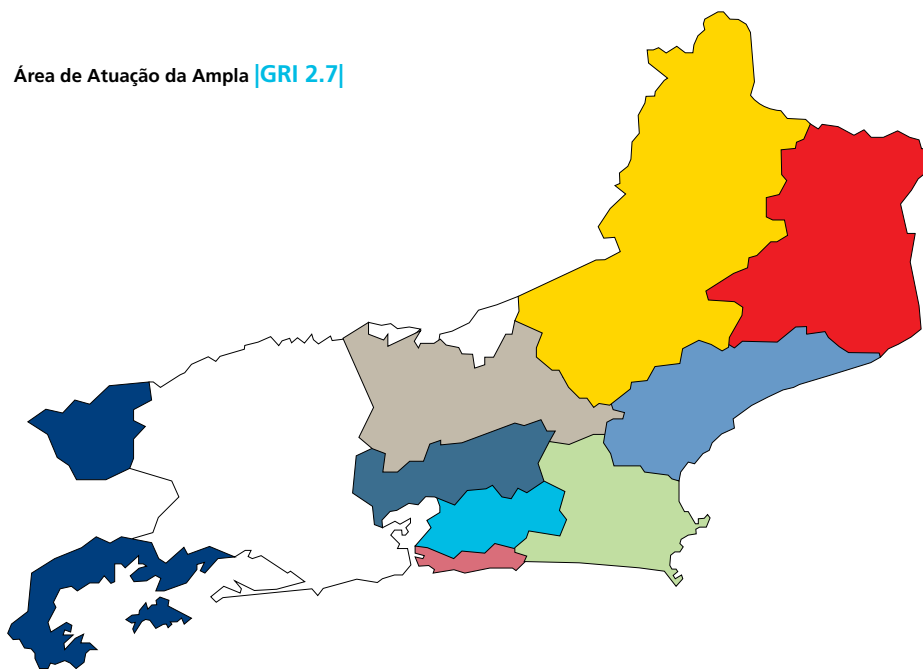


Endesa Brasil

Uma das cinco maiores empresas brasileiras do setor elétrico, a Endesa Brasil é uma *holding* de companhias que atuam em distribuição, geração, conversão e transmissão de energia. Além da Ampla, controla a Coelce, distribuidora do Estado do Ceará, as geradoras Endesa Cachoeira (hidrelétrica, no Estado de Goiás) e Endesa Fortaleza (termelétrica a gás, instalada em Caucaia, no Estado do Ceará) e a conversora e transmissora Endesa Cien, com unidade em Garruchos, no Estado do Rio Grande do Sul.

Por meio da Enersis, a Endesa Brasil é controlada pela Endesa S.A., a maior empresa de energia da Espanha e principal companhia privada de energia da Península Ibérica e da América Latina, com ativos em oito países (Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, Marrocos, Peru e Portugal). A Endesa S.A, por sua vez, tem 92% de seu capital detido pela Enel SpA, maior companhia elétrica da Itália e a segunda maior da Europa em capacidade instalada, com operações em 40 países de quatro continentes.

Área de Atuação da Ampla |GRI 2.7|



- Campos** – Campos dos Goytacazes, Cardoso Moreira, São Francisco de Itabapoana e São João da Barra
- Noroeste** – Cantagalo, Carmo, Cordeiro, Duas Barras, Macuco, São Sebastião do Alto, Santo Antônio de Pádua, Bom Jesus do Itabapoana, Italva, Laje do Muriaé, Natividade, Porciúncula, São José de Ubá, Varre-Sai, Bom Jardim, Aperibé, Cambuci, Itaocara, Miracema, Itaperuna, São Fidélis, Santa Maria Madalena e Trajano de Moraes.
- Serrana** – Petrópolis, Nova Friburgo, Paraíba do Sul, Areal, São José do Vale Rio do Preto, Sumidouro, Teresópolis e Três Rios
- Centro** – Niterói e Maricá
- Lagos** – Cabo Frio, Iguaba Grande, Saquarema, Silva Jardim, Armação dos Búzios, Arraial do Cabo, Araruama e São Pedro da Aldeia
- Macaé** – Macaé, Casimiro de Abreu, Conceição de Macabu, Carapebus, Quissamã e Rio das Ostras
- Sul** – Angra dos Reis, Mangaratiba, Paraty, Resende, Bocaina de Minas, Itatiaia e Porto Real
- São Gonçalo** – São Gonçalo, Itaboraí, Rio Bonito e Tanguá
- Magé** – Magé, Guapimirim, Cachoeiras de Macacu e Duque de Caxias

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas

Visão, Missão e Valores

Os resultados que a Ampla vem alcançando têm como base de sustentação um conjunto de Valores, que são disseminados e vivenciados na prática pelos colaboradores: **Respeitamos a vida, Somos simples, Criamos Valor**. A Missão e a Visão da companhia destacam a importância de trabalhar com a máxima eficiência, valorizando o público interno, respeitando o meio ambiente e buscando a satisfação de clientes e acionistas. [|GRI 4.8|](#)

Visão

Construir até 2013 a distribuidora de energia mais rentável do Brasil e a empresa mais admirada do Rio de Janeiro.

Missão

Iluminar a vida das pessoas.

Valores

Respeitamos a vida

Por meio de atitudes de:

- Segurança em tudo o que fazemos
- Compromisso com a sociedade e com o meio ambiente
- Respeito às pessoas

Somos simples

Por meio de atitudes de:

- Simplicidade nas ações
- Transparência e confiança nas relações

Criamos valor

Por meio de atitudes de:

- Inovação em processos e negócios
- Compromisso e profissionalismo
- Parcerias sustentáveis
- Tratar custos como donos do negócio

Reconhecimentos [|GRI 2.10|](#)

- **Prêmio Nacional da Qualidade** – A Ampla foi reconhecida como Destaque no critério Sociedade, em prêmio concedido pela Fundação Nacional da Qualidade (FNQ). São valorizadas empresas que operam com padrões de excelência da gestão em suas práticas de responsabilidade socioambiental, incluindo relacionamento com a comunidade, desenvolvimento social e preservação do meio ambiente.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



- **Prêmio Qualidade Rio 2010** – A Ampla recebeu um troféu em reconhecimento pelo desempenho no Prêmio Nacional da Qualidade 2010 (PNQ). O PNQ, coordenado pela Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Energia, Indústria e Serviços, tem o objetivo de promover o desenvolvimento socioeconômico, o fortalecimento da cidadania e a melhoria da qualidade e da produtividade dos bens e serviços desenvolvidos no Estado do Rio de Janeiro.
- **Rumo à Credibilidade 2010** – Pela segunda vez, o relatório de sustentabilidade da Ampla foi incluído na relação das dez publicações de maior credibilidade no Brasil, de acordo com a pesquisa *Rumo à Credibilidade 2010*, elaborada pela Fundação Brasileira para o Desenvolvimento Sustentável (FBDS) em parceria com a consultoria inglesa SustainAbility.
- **Prêmio Abradee de Responsabilidade Social** – Primeiro lugar no *ranking* 2010 do Questionário Ethos-Abradee, quesito com o maior peso do Prêmio Abradee de Responsabilidade Social, concedido pela Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee). O questionário mede a incorporação de práticas de responsabilidade social empresarial ao dia a dia das companhias, considerando as áreas e os temas mais relevantes para a sustentabilidade. A Ampla conquistou a liderança em quatro dos nove temas (meio ambiente, manejo de resíduos, fornecedores e governo/sociedade).
- **Prêmio Fundação Coge 2010** – A Ampla venceu na categoria Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho, com o projeto Sistema de Gestão Integrada, que reflete a segurança do trabalho como um de seus valores principais. Concorreram ao prêmio 21 companhias de todo o Brasil.
- **Prêmio Aberje** – A Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje) premiou a revista *Consciência Ampla* na regional Rio de Janeiro.
- **Certificação ambiental** – A Ampla foi reconhecida entre as empresas certificadas em conformidade com a Norma ISO 14001, em homenagem promovida pela Revista *Meio Ambiente Industrial* pela evolução no processo de certificação.

Certificações

ISO 14001 – O certificado de qualidade de gestão ambiental abrange 106 áreas, entre polos e bases operacionais, lojas, subestações, linhas de transmissão, redes de distribuição, além do edifício-sede e de um prédio em São Gonçalo, sem não conformidades registradas.

OHSAS 18001 – O Sistema de Gestão em Segurança, Meio Ambiente e Saúde Operacional é certificado desde 2007 com a norma *Occupational Health and Safety* (OHSAS).

ISO 9001:2008 – O Centro de Operação do Sistema da Ampla, a Central de Relacionamentos, o Processo de Faturamento de Clientes Massivos e o Atendimento Personalizado são certificados por essa norma.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas

Mensagem da Administração [GRI 1.1]



Marcelo Liévenes
Presidente



Mario Santos
Presidente dos Conselhos
de Administração da Ampla
e da Endesa Brasil

O ano de 2010 trouxe diferentes desafios para a Ampla cumprir a sua missão de iluminar a vida das pessoas, especialmente na solução de interrupções de fornecimento de energia provocadas por eventos climáticos de grande intensidade. Superamos essas questões e, em um cenário de crescimento econômico, chegamos ao final do ano com a certeza de que atingimos um desempenho positivo na perspectiva de nossos principais públicos de relacionamento: colaboradores, clientes, sociedade e acionistas.

Estamos vivenciando uma mudança climática global veloz e imprevisível. Já no primeiro dia do ano, chuvas de forte intensidade transformaram Angra dos Reis em um cenário de catástrofe, mobilizando a empresa para restabelecer as condições de suprimento necessárias à sobrevivência digna naquela região. E o clima afetou mais vezes o Estado durante o ano, como aconteceu no Morro do Bumba, em Niterói, durante o mês de abril. Milhares de pessoas foram atingidas e, lamentavelmente, várias vidas perdidas nessas regiões. Reunimos esforços e contribuimos com recursos financeiros, técnicos e grande apoio social.

Essas condições impactaram negativamente tanto nossos indicadores de qualidade – duração e frequência de interrupção de energia – quanto de satisfação dos clientes. E a Ampla, atuando de forma preventiva e adaptando-se a essas novas condições, desenvolveu o Plano de Qualidade de Fornecimento, que vem fortalecendo a infraestrutura da companhia e preparando equipes multidisciplinares para agir prontamente no atendimento a emergências. Prevemos investir R\$ 175 milhões nesse plano nos próximos cinco anos e estamos confiantes nas melhorias significativas que serão alcançadas.

O crescimento do País refletiu-se no comportamento dos nossos clientes, que consumiram 5,9% mais energia durante o ano e estão cada vez mais conectados às redes de informação. Segundo o Ibope, 51,8 milhões de brasileiros já têm acesso à internet. Para acompanhar tais tendências, investimos em ferramentas interativas e registramos o recorde de 1,9 milhão de atendimentos pela internet, representando 16% do total da empresa. A Ampla se fez mais presente também em mídias sociais, como *Facebook*, *Twitter*, *Youtube* e *Wikipedia*.

O cenário socioeconômico brasileiro mudou em 2010. A migração de quase 30 milhões de pessoas das classes D e E para a classe C trouxe impactos tanto para os nossos serviços como para o mercado de trabalho. Nosso desafio é atrair, reter e desenvolver nossas pessoas, gerando empregos com cada vez mais qualidade. Os benefícios oferecidos pela Ampla, associados às oportunidades de crescimento na companhia, provaram-se competitivos e a taxa de rotatividade ficou próxima dos 10%. Ainda na perspectiva de nossos colaboradores, comemoramos o fato de não registrarmos nenhum acidente fatal e de termos reduzido em 27% a taxa de frequência de acidentes, considerando colaboradores próprios e parceiros. A segurança é uma de nossas principais metas e os resultados positivos alcançados em 2010 podem ser atribuídos ao Programa Saber Viver, que tem o objetivo de transformar a cultura de segurança em um hábito natural no dia a dia das pessoas.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Nossa adesão ao Pacto Global das Nações Unidas e os nossos Sete Compromissos para um Desenvolvimento Sustentável conduzem nossas ações para a sociedade. Dentro disso, está o programa Consciência Ampla, nossa principal ferramenta de interação com as comunidades, que beneficiou 439 mil pessoas em 2010 com projetos educacionais para o consumo consciente e seguro de energia. Também concentramos esforços na capacitação de jovens para o mercado de trabalho, associando educação à geração de renda. O projeto Consciência Ampla Oportunidade apresentou resultado 117% acima do ano anterior, capacitando 1.244 pessoas. O Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD) selecionou nosso programa de troca de geladeiras para divulgar em seu Relatório Global como um caso de sucesso mundial. Com o conjunto dessas práticas e da nossa gestão para a sustentabilidade, fomos reconhecidos como *Destaque* no critério Sociedade do Prêmio Nacional de Qualidade 2010 (PNQ).

Na perspectiva dos acionistas, nossos resultados ficaram acima dos projetados para 2010. A geração de caixa alcançou R\$ 633,8 milhões e a receita líquida, R\$ 3,1 bilhões. Mesmo com o aumento dos índices de inadimplência no País, a cobrabilidade encerrou o ano em 99,4%. O sucesso da tecnologia de medição eletrônica, o Ampla Chip, na qual somos pioneiros, contribuiu fortemente para tais resultados. No ano, instalamos quase 300 mil medidores eletrônicos e o índice de perdas de energia seguiu em curva decrescente, ficando em 20,5%, em comparação a 21,2% no ano anterior.

O Brasil é um País onde as transformações econômicas, sociais e ambientais tendem a ocorrer de forma acelerada. Acompanhá-las, e manter atratividade aos olhos de clientes, colaboradores e acionistas, é um desafio constante para a Ampla, que atua em um mercado que vem crescendo, nos últimos três anos, cerca de 100 mil clientes anuais. A eletricidade vigora nesse cenário como uma alternativa eficiente e versátil, que deve ser aproveitada em toda a sua amplitude para promover conforto e qualidade de vida para as pessoas.

Além de um amplo portfólio de projetos para atender às necessidades do mercado de energia, contamos com o respaldo de um dos grupos energéticos mais importantes em nível mundial, a ENEL-ENDESA, por meio da nossa matriz Enersis.

Somos uma empresa feita por pessoas que amam o que fazem e trabalham, genuinamente, com muito respeito, procurando cumprir sempre nossa missão de iluminar a vida de outras pessoas. Por isso, temos a certeza de que estamos no caminho certo para nos tornarmos uma das melhores distribuidoras de energia do Brasil.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Apresentação do relatório

“Faço parte de uma empresa parceira da Ampla para projetos de redes aéreas e subterrâneas, que têm muita influência na qualidade do serviço prestado. É a primeira vez que a gente participa de um encontro para discutir essas questões de sustentabilidade e acho que vai ajudar muito no nosso trabalho como parceira.”

Maria das Graças Martins,
da empresa Montacon

O Relatório Anual de Sustentabilidade é uma importante ferramenta de comunicação da Ampla com seus públicos de relacionamento. Nele estão contidas informações sobre o desempenho econômico, social e ambiental relativas a todas as bases operacionais da companhia, no período compreendido entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2010. A companhia não mantém subsidiárias nem *joint ventures*. O conteúdo está organizado em capítulos que remetem aos Sete Compromissos para um Desenvolvimento Sustentável, nos quais as empresas controladas pela Endesa baseiam sua atuação: Conduta, Acionistas, Sociedade, Clientes, Pessoas, Meio Ambiente e Inovação e Criatividade. [\[GRI 3.1, 3.3, 3.6, 3.7, 3.8\]](#)

Buscando aprimorar a comunicação transparente com seus públicos, a Ampla utiliza pelo sexto ano consecutivo as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI) para a elaboração de seu Relatório de Sustentabilidade. Mais de mil empresas pelo mundo já adotaram, voluntariamente, as diretrizes da organização internacional que estimula a demanda por informações relativas às práticas sustentáveis.

Os dados financeiros seguem, pelo primeiro ano, as normas internacionais de contabilidade (International Financial Reporting Standards – IFRS), o que determinou algumas alterações em resultados publicados em 2009, que são devidamente indicadas ao longo do documento. Outras referências são certificações de qualidade (ISO 9000, ISO 14001 e OHSAS 18001), mensuração de emissões atmosféricas de acordo com a norma ISO 14064 e regulações brasileiras aplicadas a relações trabalhistas. As informações de caráter socioambiental são verificadas internamente. [\[GRI 3.9, 3.10, 3.11\]](#)

Conteúdo [\[GRI 3.5\]](#)

Para definir a relevância dos temas abordados, a Ampla realizou processo de consulta aos públicos de relacionamento para os quais o relatório é dirigido, de acordo com orientação da GRI. Constou de avaliação do documento anterior, publicado em maio de 2010, e discussão sobre assuntos considerados de maior importância. Realizada com o apoio de consultoria externa, a consulta foi baseada em dois encontros presenciais, um com públicos externos e outro com público interno, contatos por e-mail e telefone. Além de fortalecer a participação desses grupos na identificação e validação de assuntos para o relatório 2010, os painéis representaram uma oportunidade de diálogo e envolvimento desses públicos na gestão da sustentabilidade e na preparação da Ampla para o tratamento e a divulgação do seu desempenho sobre esses aspectos. [\[GRI 3.2\]](#)

O processo foi iniciado a partir do mapeamento dos principais públicos, levando-se em conta a sua representatividade e a relação com os assuntos relevantes para a sustentabilidade da empresa. Esses aspectos são contemplados na definição dos Sete Princípios para um Desenvolvimento Sustentável que orientam a atuação das empresas Endesa (mais informações no capítulo *Compromissos*). [\[GRI 4.15\]](#)

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



No total, participaram 49 pessoas, sendo 19 de públicos externos (clientes, fornecedores, acionistas, investidores, órgãos públicos, associações comunitárias e organizações não governamentais) e 30 de públicos internos (colaboradores próprios e parceiros, estagiários e diretores), que deram sua opinião sobre a importância de 30 temas. Os assuntos foram selecionados com base no planejamento estratégico da companhia, em preocupações manifestadas durante consultas realizadas em anos anteriores e em aspectos destacados pela imprensa em notícias sobre a empresa publicadas em 2010.

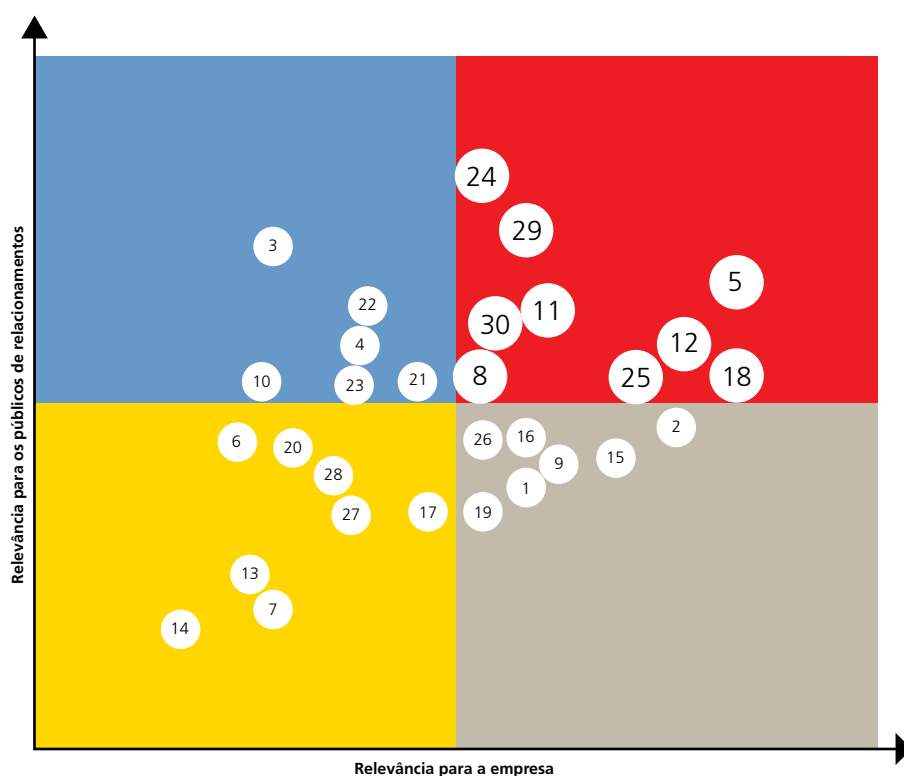
A partir dos resultados, foi composta a matriz de materialidade que posiciona cada tema de acordo com a importância que lhe foi atribuída. Todos os participantes tiveram suas opiniões ponderadas de forma similar, com exceção de membros da diretoria, com o dobro no peso na avaliação.

O processo de engajamento das partes interessadas foi auditado pela HGB Consultoria e Gestão, que se utilizou dos princípios detalhados na norma ABNT NBR ISO 19011:2002, dos requisitos da norma AA 1000/2005 (engajamento das partes interessadas), dos Indicadores Ethos de Responsabilidade Social e das diretrizes GRI-G3. Os indicadores de desempenho financeiro e o Balanço Social Ibase foram auditados pela Deloitte Touche Tohmatsu Auditores Independentes. [\[GRI 3.13\]](#)

Contato para esclarecimentos [\[GRI 3.4\]](#)

Ana Paula Caporal, da Diretoria de Comunicação, Relações Institucionais, Meio Ambiente e Responsabilidade Social Corporativa da Endesa Brasil, pelo e-mail apcaporal@endesabr.com.br ou telefone (21) 2613-7098.

Matriz de materialidade



Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Principais temas e preocupações | GRI 4.17 |

Item	Muito importante	Correlação com indicadores GRI	Princípios do Pacto Global
5	Eficiência e segurança na oferta de energia	EU6, EU12, EU28, EU29	
24	Saúde e segurança dos colaboradores próprios e parceiros	LA6, LA7, LA8, LA9, EU16, EU18	1 e 3
29	Satisfação do cliente	4.17, PR5	
18	Eficiência energética	EU7	7 e 8
12	Investimento na comunidade, em infraestrutura e serviços de benefício público	EC8, EU23	
25	Treinamento e desenvolvimento	LA10, LA11, LA12, EU14	6
11	Gestão dos impactos das operações da empresa sobre a sociedade	SO1	
30	Saúde e segurança do cliente	PR1	1
8	Perdas de energia, regularização de ligações clandestinas	EU12	
Importante			
22	Qualidade de vida dos colaboradores	LA8	1
3	Governança corporativa (transparência, ampla divulgação de informações)	4.1 a 4.10	1 A 10
21	Geração de emprego	LA1, LA2, EC7, EU14, EU17	6
4	Práticas anticorrupção	SO2, SO3, SO4	10
23	Trabalhadores parceiros	LA1, EU16, EU17, HR2, HR5, HR6, HR7	6
10	Resultados econômico-financeiros	EC1	
Medianamente importante			
2	Crítérios na seleção de fornecedores e em investimentos	HR1, HR2, HR5, HR6, HR7, EN26	1 e 2
15	Consumo de recursos naturais (água, energia)	EN1 a EN8	8 e 9
16	Cuidados ambientais na oferta de produtos e serviços	EN26	7, 8 e 9
9	Pesquisa e desenvolvimento	EU8	
1	Compromissos com iniciativas externas (ex. Pacto Global, Pacto Anticorrupção, etc.)	4.12	
26	Acesso a serviços e produtos para clientes especiais (deficientes, analfabetos, idosos)	EU24	1 e 2
19	Educação sobre serviços energéticos	EU7	
Pouco importante			
17	Fontes renováveis de energia	EN3	9
28	Oferta de informações claras e acessíveis	EU24	1 e 2
20	Diversidade e igualdade de oportunidades	LA13, LA14	1 e 6
27	Canais de atendimento	PR5	
6	Impactos riscos e oportunidades	1.2, 4.11, EU6, EU21, EC2	1 a 10
13	Biodiversidade	EN11 a EN15	7 e 8
7	Incentivos governamentais	EU4	
14	Mudanças climáticas	EC2, EU5	7

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Níveis de aplicação

A Ampla autodeclara que este relatório atende ao Nível A de aplicação das diretrizes GRI -G3, o que foi confirmado em exame realizado pela Global Reporting Initiative. Para isso, cumpriu os requisitos apontados no quadro abaixo:

Níveis de aplicação |GRI G3|

	C	C+	B	B+	A	A+
Perfil da G3 RESULTADO	Responder aos itens: 1.1; 2.1 a 2.10; 3.1 a 3.8; 3.10 a 3.12; 4.1 a 4.4; 4.14 a 4.15		Responder a todos os critérios elencados para o Nível C mais: 1.2; 3.9, 3.13; 4.5 a 4.13; 4.16 a 4.17		O mesmo exigido para o nível B	
Informações sobre a forma de gestão da G3 RESULTADO	Não exigido	Com verificação externa	Informações sobre a Forma de Gestão para cada Categoria de Indicador	Com verificação externa	Forma de Gestão divulgada para cada Categoria de Indicador	Com verificação externa
Indicadores de Desempenho da G3 & Indicadores de Desempenho do Suplemento Setorial RESULTADO	Responder a um mínimo de 10 Indicadores de Desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas de desempenho: social, econômico e ambiental.	Com verificação externa	Responder a um mínimo de 20 Indicadores de Desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas de desempenho: econômico, ambiental, dir. humanos, práticas trabalhistas, sociedade, responsabilidade pelo produto.	Com verificação externa	Responder a cada Indicador essencial da G3 e do Suplemento Setorial* com a devida consideração ao Princípio da materialidade de uma das seguintes formas: a) respondendo ao indicador ou b) explicando o motivo da omissão.	Com verificação externa

*Suplemento Setorial em sua versão final



Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas

Estratégia e gestão

O ciclo de planejamento estratégico da Ampla, denominado Reflexão Estratégica, é realizado para um horizonte de cinco anos, com revisões anuais no segundo semestre. As estratégias são construídas a partir da avaliação de variáveis externas e internas, considerando aspectos relevantes sugeridos por representantes de todos os públicos com os quais a empresa se relaciona. As contribuições são essenciais para o desdobramento das estratégias em planos de ação assertivos.

Após uma profunda análise das oportunidades e ameaças do cenário setorial e do mercado, bem como das fortalezas e debilidades da própria companhia, nasce o mapa estratégico. Nele estão contempladas as perspectivas cliente, acionista, sociedade e colaborador. Para cada uma delas, são definidas macrometas que orientarão a atuação da companhia no período. Com base nesse desempenho, a Ampla ambiciona construir até 2013 a distribuidora de energia mais rentável do Brasil e a empresa mais admirada do Rio de Janeiro.

Para cada perspectiva, considerando todos os aspectos avaliados, são elaborados metas e objetivos com precisão numérica e relevância representada proporcionalmente, com base no modelo Balanced ScoreCard (BSC). Essas informações compõem o plano estratégico, denominado Ampla +. A nomenclatura surgiu em 2009 e, a princípio, será mantida até 2013, quando se encerra o ciclo de cinco anos.

Busca da excelência em gestão

Os esforços da Ampla para alcançar alto desempenho culminaram, em 2010, com a adesão da companhia ao Modelo de Excelência de Gestão (MEG®) da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ).

O modelo compreende oito critérios que se relacionam da seguinte forma: o direcionamento da organização é dado pela liderança, que ouve clientes e sociedade e define ações por meio de estratégias e planos. A execução é responsabilidade das pessoas da organização que utilizam processos. Esse ciclo conduz a resultados que, ao serem avaliados e mesurados no processo de tomada de decisão, dão origem a um novo ciclo de gestão. Todo o processo é permeado por informação e conhecimento, fechando assim o ciclo de aprendizado da organização.

O primeiro passo para a aplicação do modelo foi a criação de uma área de Qualidade da Gestão responsável por mapear os processos existentes e detalhá-los no Relatório da Gestão, submetido à FNQ para participação no Prêmio Nacional da Qualidade. O trabalho desenvolvido pelos profissionais da Ampla foi o vencedor do prêmio da Fundação, superando todas as metas estabelecidas.

Ainda em 2010, a área de Qualidade deu início ao projeto de Gerenciamento da Rotina, que consiste na observação e no mapeamento das atividades diárias de todas as áreas da companhia, visando identificar pontos de melhoria. Os diagnósticos foram finalizados e, a partir de 2011, planos de ação serão postos em prática.

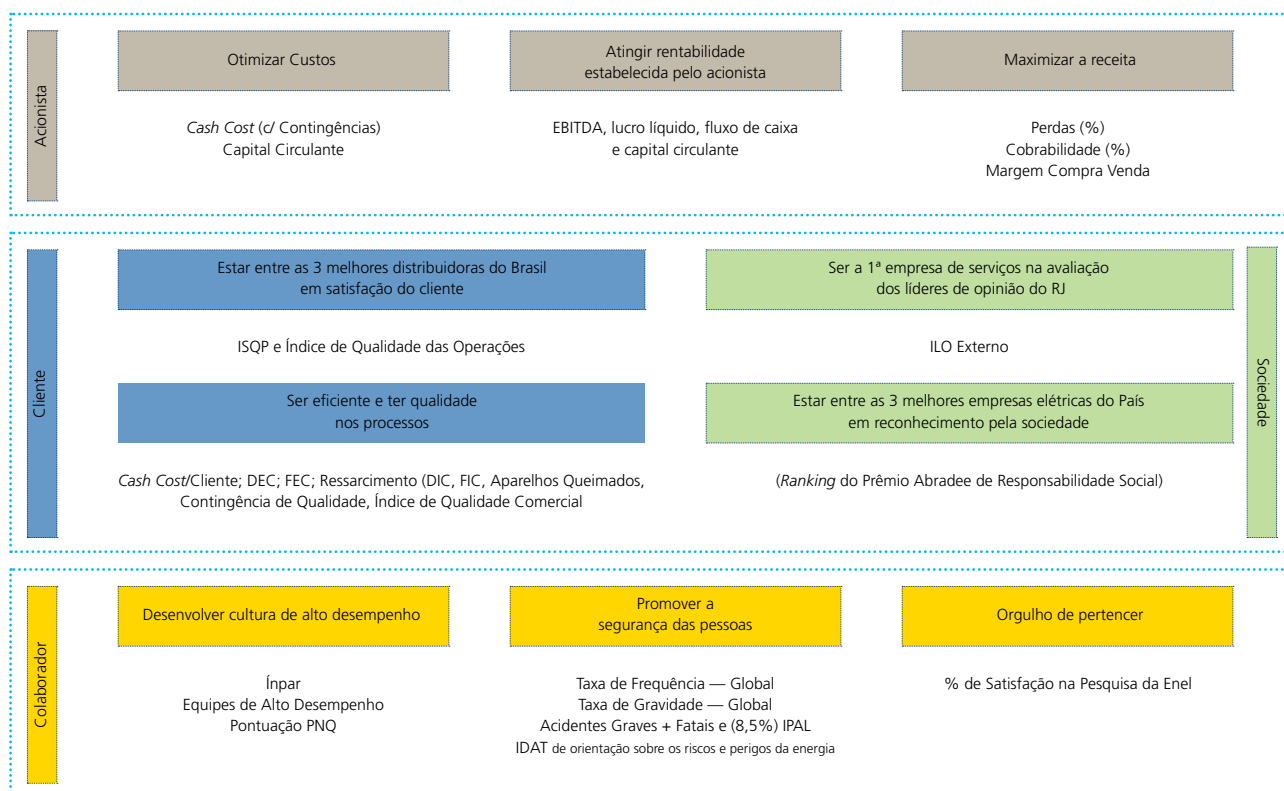
Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



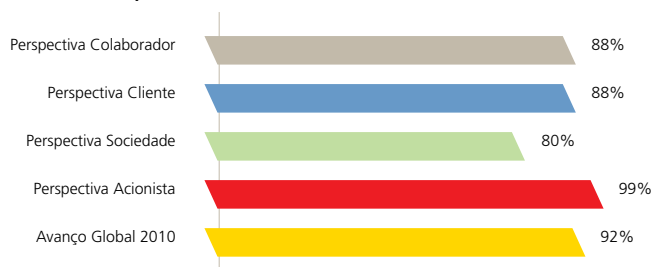
Tanto o momento de formulação do plano estratégico quanto os encontros anuais de reflexão para a revisão da estratégia são coordenados pela equipe de Planejamento e Controle em conjunto com o Comitê Executivo e representantes de todas as áreas da companhia. Trimestralmente, são feitas apresentações ao Conselho de Administração para avaliar e refinar as projeções do plano estratégico, antecipando, assim, possíveis riscos ocasionados por mudanças de qualquer natureza no ambiente externo. **|GRI 4.9|**

Mapa estratégico Ampla +



Em 2010, o Ampla+ alcançou avanço global de 92%. O melhor desempenho foi obtido na perspectiva de acionistas (99%), seguido da percepção dos colaboradores e clientes (88%). A perspectiva sociedade foi impactada pelo indicador prêmio Abradee de Responsabilidade Social, que não atingiu sua meta. Isso ocorreu em razão do baixo resultado da pesquisa feita com clientes – critério da premiação com peso de 30% – que foi realizada no primeiro trimestre, período seguinte ao de fortes chuvas na região.

Resultados do Ampla + em 2010



Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas

Eficiência e produtividade

As empresas que integram a Endesa direcionam esforços para a eficiência e a produtividade, atuando por processos. Alguns projetos foram iniciados pela controladora, na Espanha, e migraram para a Endesa Brasil, impactando as atividades de todas as empresas da *holding*.

Projeto Lean / Produtividade – Tem como finalidade melhorar a produtividade da operação usando ferramentas de gestão nos principais processos de manutenção, atendimento de emergência, Central de Relacionamento, leitura e entrega, normalização e corte e religação. A partir de diagnóstico realizado em 2009 e a observação de 1,2 mil horas em campo, foi elaborado um plano de ação com três eixos principais: sistema de Informação, procedimentos de atuação e atitude das pessoas. No ano, cerca de 600 pessoas foram capacitadas no conceito de produtividade. Após 42 semanas de projeto, a Ampla obteve melhoria de produtividade das equipes em campo e uma economia de R\$ 15,7 milhões.

Centro de Serviços Compartilhados (CSC) – Essa estrutura corporativa tem como principais objetivos obter ganhos de produtividade, agilidade e flexibilidade para enfrentar os desafios de mercado, bem como prover a excelência operacional e a utilização de melhores práticas nos processos de suporte ao negócio. O modelo de gestão do CSC é amparado por três pilares básicos: Acordos de Nível de Serviços e Acordos de Nível de Serviços Reversos; Apuração e Repasse de Custos; e Relacionamento com Clientes. Desde sua implantação, em 2009, o CSC vem apresentando ganhos de eficiência nos processos que migraram das empresas: pagamentos; administração de folha de pagamentos e benefícios; serviços gerais e patrimônio; e inteligência em segurança empresarial corporativa.

Canal de Benchmarking – Disponível na intranet da Endesa Brasil, foi criado para ajudar os colaboradores a analisar e/ou documentar boas práticas. Reúne as principais análises e indicadores consolidados por trimestre. A ferramenta também permite que qualquer colaborador registre práticas e benchmarkings observados em visitas a outras empresas ou em levantamentos em associações, fóruns, etc.

Objetivos e metas

O Plano Ampla + viveu seu segundo ciclo em 2010 e, novamente, fechou o ano com resultados positivos. O avanço consolidado foi de 97%, 1% superior ao de 2009. Os resultados parciais são apresentados mensalmente para todos os colaboradores em reuniões lideradas pelo presidente e pelos diretores, nas quais é promovida a possibilidade de livre comunicação.

O Gestão à Vista, ferramenta que representa o vínculo entre as estratégias e os objetivos dos colaboradores, é utilizada desde 2006 para acompanhamento mensal dos indicadores de desempenho. Os responsáveis são estimulados a manter os quadros visíveis nos departamentos, para conferir transparência ao processo e incentivar a participação dos demais colaboradores.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Metas | GRI 1.2|

	Meta 2010	Realizado 2010	Meta 2011
Perspectiva Colaboradores			
Promover a segurança das pessoas			
IDAT de orientações sobre os riscos e perigos da energia elétrica (posição no <i>ranking</i>).	71,00	78,10	64,3
Taxa de Frequência – Global (acidentes/hora)	3,59	2,77	2,5
Acidentes Graves + Fatais (número)	7,00	6,00	6
Desenvolver cultura de alto desempenho			
Índice de Parceria – Inpar (%)	25%	26%	40%
Pontuação PNQ (%)	560	120%	578
Equipes de Alto Desempenho (%)	70%	62%	70%
Orgulho de Pertencer			
% de Satisfação na Pesquisa da Enel	70%	79,7%	80%
Perspectiva Clientes			
Estar entre as 3 melhores distribuidoras do Brasil em satisfação do cliente			
Índice de Satisfação com a Qualidade do Serviço - ISQP (%)	82,0%	73,0%	74,3%
Índice de Qualidade das Operações (%)	91,0%	80,24%	91,0%
Ser eficiente e ter qualidade nos processos			
Cash Cost/Cliente (R\$ milhões)	275,88	264,59	294,42
DEC (horas/ano)	15,09	23,80	15,90
FEC (vezes/ano)	9,60	12,68	10,60
Índice de Qualidade Comercial (%)			
Ordens dentro do prazo (Grupo A + B) (%)	99,60%	98,89%	99,60%
Nível de serviço (loja) (%)	82,00%	82,63%	82,00%
Taxa de abandono Aneel (Call center) (%)	4,00%	1,13%	4,00%
Perspectiva Sociedade			
Ser a 1ª empresa de serviços na avaliação dos líderes de opinião do RJ			
ILO Externo (Índice)	7,00	7,20	7,2
Estar entre as 3 melhores empresas elétricas do País em reconhecimento pela sociedade			
Prêmio Abradee de Responsabilidade Social (Ranking)	6,00	9,00	10,0
Perspectiva Acionistas			
Capital circulante	128,94	68,40	159,94
Prêmio Abradee (<i>ranking</i>)	15	21	15
Cobrançabilidade (%)	99,50%	99,41%	99,44%
Perdas (%)	20,21%	20,51%	18,71%

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Compromissos

Para a Ampla e todas as empresas Endesa, o conceito de sustentabilidade é a integração das oportunidades sociais e ambientais em sua estratégia e em seu modelo de gestão. Dessa forma, busca alcançar os objetivos do negócio e assegurar a criação de valor em longo prazo para todos os públicos com os quais se relaciona.

A sustentabilidade é entendida como um conceito tridimensional, em que se integram o comportamento responsável em termos sociais, econômicos e ambientais. Assim, os princípios derivados desse conceito devem estar representados de forma plena e efetiva em seus valores, sua missão e visão de negócios e nos seus processos decisórios.

Para que esse compromisso seja real e efetivo, a Ampla incorpora esses princípios aos sistemas de recompensa econômica e códigos de conduta aplicáveis a todos os colaboradores. O mesmo compromisso é exigido dos fornecedores que colaboram com a Endesa.

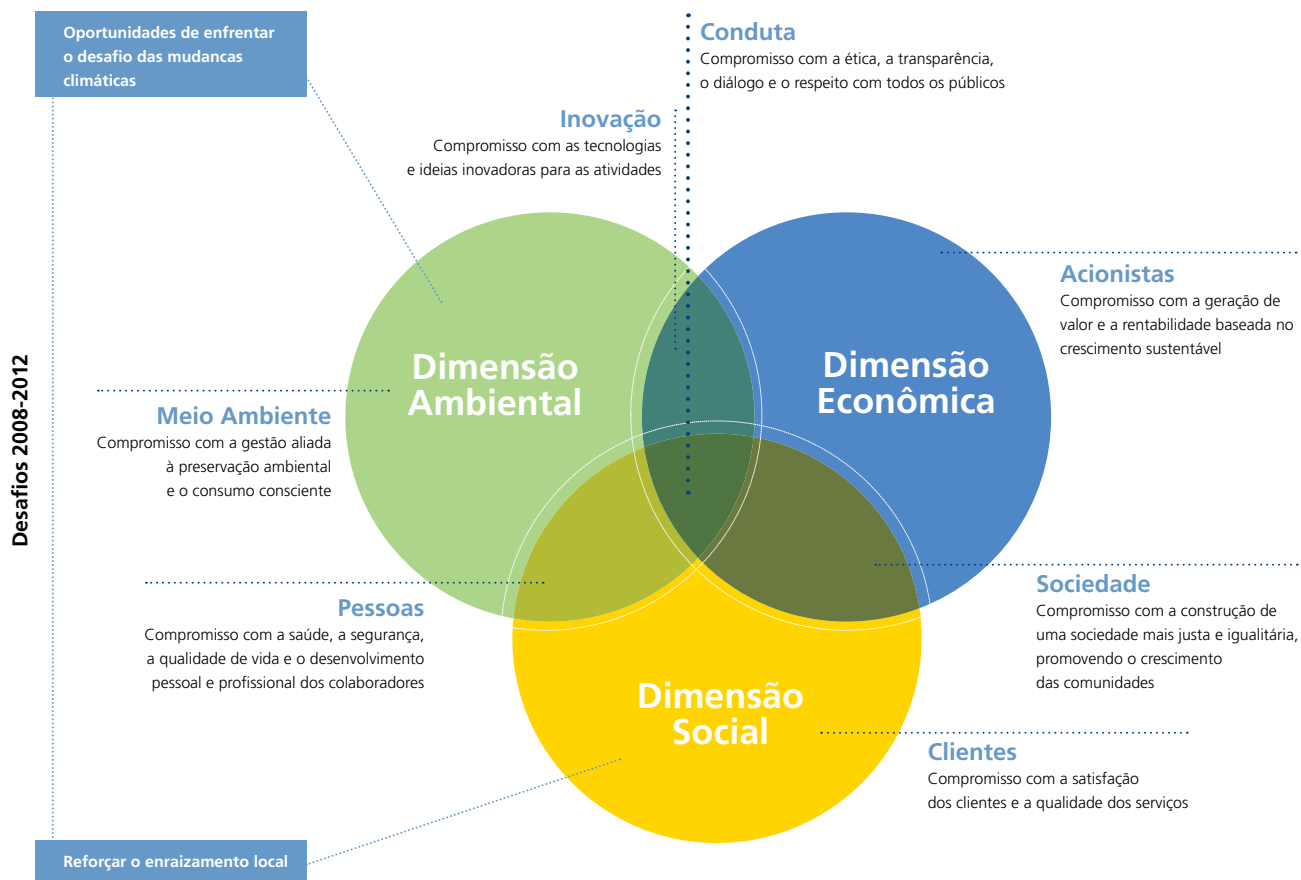
Essa concepção global e integrada está claramente expressa nos Sete Compromissos para um Desenvolvimento Sustentável estabelecidos em 2003 e que constituem a base de sua Política de Sustentabilidade. Eles refletem as obrigações e responsabilidades assumidas voluntariamente em relação a clientes, acionistas, colaboradores, sociedade, conduta, inovação e meio ambiente. Adicionalmente, dois assuntos – mudanças climáticas e enraizamento/legitimação social – foram identificados como novos desafios a serem vencidos para garantir o êxito duradouro da companhia. [|GRI 4.8|](#)

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Sete Compromissos para um Desenvolvimento Sustentável



Compromissos externos |GRI 4.12|

Pacto Global e Objetivos do Milênio – Em 2005, a Ampla aderiu voluntariamente à iniciativa lançada pelas Nações Unidas para promover o envolvimento da iniciativa privada na construção de uma sociedade mais justa. Desde então, os dez princípios elaborados pela instituição, relativos a questões como direitos humanos, proteção ambiental, direito do trabalho e combate à corrupção, foram adotados integralmente pela companhia. O Pacto Global está diretamente associado ao alcance dos Oito Objetivos do Milênio, estabelecidos pela ONU, com metas a serem cumpridas até 2015.

Pacto Empresarial pela Integridade e contra a Corrupção – Elaborado em conjunto pelo Instituto Ethos, pela Patri Relações Governamentais e Políticas Públicas, pelo Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), pelo Escritório das Nações Unidas contra Drogas e Crime (UNODC) e pelo Comitê Brasileiro do Pacto Global, o documento foi lançado em 2006 com o objetivo de promover a ética nos negócios. No mesmo ano, a Ampla aderiu à iniciativa.

Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo – Iniciativa desenvolvida pelo Instituto Ethos em parceria com a ONG Repórter e a Organização Internacional do Trabalho (OIT) em 2005, consiste na utilização de ferramentas que coibam a contratação de fornecedores que explorem o trabalho escravo em qualquer instância. A Ampla foi uma das primeiras empresas a assinarem o Pacto no Brasil.

Empresa Amiga da Criança – As ações desenvolvidas pela Ampla voltadas para a valorização da infância e para o combate ao trabalho infantil são reconhecidas pela Fundação Abrinq desde 2007.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas

Responsabilidade com as partes interessadas

A Ampla identifica como públicos estratégicos seus acionistas e investidores, clientes, colaboradores (próprios, parceiros e estagiários), fornecedores, comunidades, representantes de governo, organizações sociais e ambientais, entidades empresariais e organizações nacionais e internacionais e meios de comunicação. Essa definição é resultado de reflexão interna para identificar todos os públicos que direta e indiretamente tenham algum vínculo com a companhia, de sua estratégia – que estabelece objetivos e metas nas perspectivas de acionistas, clientes, colaboradores e sociedade – e dos compromissos assumidos na Política de Sustentabilidade, expressa pelos Sete Compromissos para um Desenvolvimento Sustentável. **[GRI 4.14, 4.15]**

Nesse processo, a Ampla determinou ser essencial manter canais de relacionamento para cada público, como reforço à transparência na comunicação e à condição de prestadora de um serviço público essencial para o bem-estar e o desenvolvimento socioeconômico da população. Ações de engajamento são mantidas para todos os públicos, levando-se em conta representatividade e vinculação com os assuntos relevantes para a sustentabilidade da empresa.

Para todos os públicos, uma ação específica de engajamento integra o processo de preparação do Relatório Anual de Sustentabilidade, quando são convidados representantes de todas as partes interessadas para estabelecer a relevância dos temas abordados (mais informações no capítulo *Sobre o Relatório*). Colaboradores têm participação ativa nos encontros mensais de divulgação de resultados da companhia, quando apresentam questionamentos e sugestões sobre aspectos que consideram importantes. Fornecedores são convidados para um encontro anual de planejamento estratégico. Clientes participam de reunião mensal do Conselho de Consumidores. **[GRI 4.16]**

A percepção que esses públicos têm sobre a empresa é medida anualmente por meio de uma ferramenta denominada Índice de Líder de Opinião (ILO). No ILO Externo, atributos como qualidade dos serviços, investimentos em novas tecnologias e relação da companhia com seu entorno são questionados na pesquisa, conduzida por uma empresa independente. São entrevistados jornalistas, políticos, empresários, especialistas do mercado financeiro, ONGs, lideranças comunitárias e institutos sociais. Em 2010, o ILO Externo ficou em 7,2, apresentando queda de 3 p.p, refletindo os problemas do fornecimento de energia no período das fortes chuvas.

No ILO Interno, é realizada pesquisa anual com os gestores da companhia com o objetivo de avaliar três aspectos: a empresa, identificando pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e ameaças; a sua imagem e o seu relacionamento com diversos setores do País; e os meios de comunicação internos.

O resultado de 2010 foi de 8,5, representando evolução de 5 p.p em relação a 2009.

Público externo

A satisfação dos clientes em relação à qualidade dos serviços prestados pela Ampla é de extrema relevância para a construção do planejamento estratégico da companhia. As pesquisas anuais desenvolvidas pela Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee) e pela reguladora Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) são as principais ferramentas utilizadas pela Ampla para conhecer as percepções de seus consumidores e desenvolver ações para buscar a melhoria contínua dos índices.

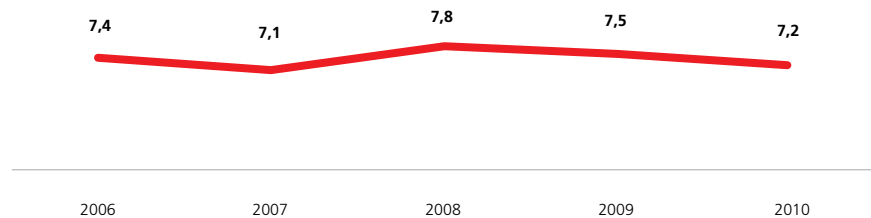
Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



No planejamento das obras de infraestrutura, são consultados órgãos públicos federais, estaduais e municipais responsáveis pela gestão das unidades de conservação da natureza, das áreas de preservação permanente e também pelo licenciamento ambiental das subestações, linhas de transmissão e redes de distribuição. As comunidades também são ouvidas, representadas por seus líderes, e ajudam na discussão sobre a forma de atuação da Ampla para o entendimento e a adaptação das pessoas a novos processos e tecnologias implantadas pela empresa, como as novas regras para enquadramento na tarifa social e a medição eletrônica, por exemplo. As redes de lideranças também influenciam na seleção e avaliação de projetos sociais que correspondam às demandas de cada localidade. [\[GRI EU19\]](#)

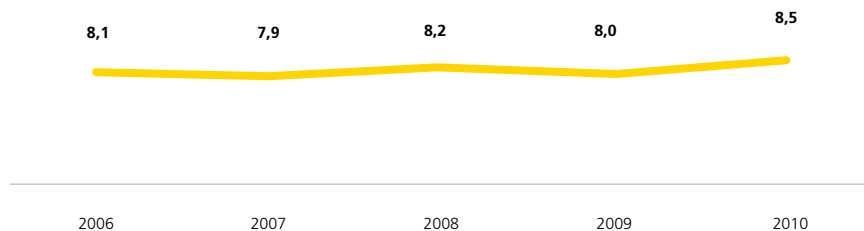
Indicador de Líder de Opinião – ILO Externo



Público interno

Colaboradores têm acesso irrestrito à intranet da Ampla e ao informativo *Linha Direta*, distribuído por e-mail, que trazem informações sobre o que há de mais relevante sobre a companhia. Mensalmente, são realizadas reuniões para a apresentação dos resultados, momento em que a diretoria é questionada sem censura sobre os mais diversos temas de interesse dos colaboradores. Os parceiros recebem mensalmente o jornal *Parceria* que divulga o dia a dia das operações da Ampla.

Indicador de Líder de Opinião – ILO Interno



Índice

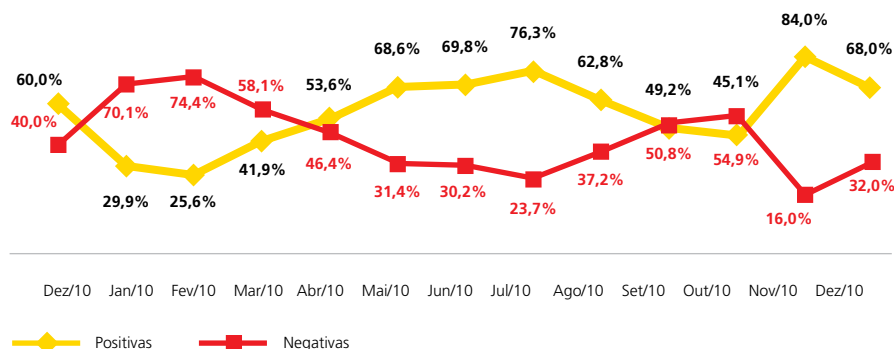
4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Exposição na mídia

A exposição da Ampla em diferentes meios de comunicação é acompanhada mensalmente por sua equipe de Comunicação Externa, com o objetivo de identificar abordagens negativas e positivas e estabelecer contato com formadores de opinião. Na média dos 12 meses encerrados em dezembro de 2010, o índice de exposição positiva em mídias impressa (jornais e revistas) e eletrônica (TV, rádio e internet) foi de 68%, ante 60% registrados no período findo em dezembro de 2009. Os menores índices de matérias positivas foram registrados nos meses de janeiro e fevereiro de 2010 (29,9% e 25,6%, respectivamente), períodos em que fortes chuvas e ventanias provocaram interrupções no fornecimento de energia elétrica.

Evolução na imprensa



Relacionamento com as partes interessadas | GRI 4.14, 4.15, 4.16 |

Parte interessada	Identificação	Canais de relacionamento	Destaque 2010
Acionistas e investidores	Endesa Brasil S.A. (46,9%); Chilectra Inversud S.A. (21,0%); Enersis S.A. (13,7%); Chilectra S.A. (10,3%); EDP – Energias de Portugal S.A. (7,7%); Outros (0,4%)	Diretoria Financeira e de Relações com Investidores Gerência Financeira Área de Relações com Investidores Reuniões, áudio e videoconferências Assembleias Gerais Ordinárias e Extraordinárias	Divulgação trimestral de resultados Encontros e visitas de analistas de mercado Teste de materialidade para o Relatório Anual de Sustentabilidade
Clientes	2,6 milhões de clientes, com a seguinte distribuição: <ul style="list-style-type: none"> • Residencial: 90,1% • Industrial: 0,2% • Rural: 2,6% • Poderes públicos: 0,6% • Comercial, serviço e outros: 6,5% 	Central de Relacionamento Agência virtual Site na internet Lojas de atendimento Projeto Hora Marcada Ouvidoria do Cliente Conselho de Consumidores Projetos sociais e de relacionamento com os clientes das comunidades Revista <i>Consciência Ampla</i> Blog e Twitter do Consciência Ampla Mídia sociais (Facebook, Orkut, YouTube, etc.) Programa Ampla de Portas Abertas Visitas a órgãos de defesa do consumidor e reuniões com clientes corporativos Pesquisas de satisfação da Abradee e Aneel <i>Ampla Notícia</i> Revista <i>Visão Ampla</i> TV Ampla nas agências e nos prédios	Lançamento do Plano de Qualidade Campanhas de comunicação sobre consumo consciente e seguro de energia Novo portal de internet A revista <i>Consciência Ampla</i> ganhou o Prêmio Aberje RJ Reuniões mensais do Conselho de Consumidores Teste de materialidade para o Relatório Anual de Sustentabilidade



Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Colaboradores (funcionários, parceiros e estagiários) e representantes	8.338 colaboradores (1.176 empregados, 138 estagiários, 54 jovens-aprendizes e 6.970 parceiros); três sindicatos (Trabalhadores na Indústria de Energia Elétrica de Niterói, Trabalhadores na Indústria de Energia Elétrica do Norte e Noroeste Fluminense e Engenheiros no Estado do Rio de Janeiro)	Chat interno Cartazes Boletim eletrônico <i>Linha Direta</i> Código de Conduta Fato Relevante <i>Jornal Parceria</i> Encontros de Diretivos Conversa com a Diretoria Diretoria Itinerante Reuniões de diretorias e lideranças Apresentações do Plano Ampla + Ouvidoria Interna Comunicados e reuniões com sindicatos Pesquisas Indicador de Líderes de Opinião (ILO) Interno e Clima Laboral Reuniões com a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa) Café da Manhã com o Presidente Espaço de Desenvolvimento de Pessoas Programas de Desenvolvimento e Qualidade de Vida <i>Clipping</i> de notícias Intranet Campanhas internas	Crescimento de 7% em número de colaboradores, basicamente pela ampliação de 11,8% entre parceiros Introdução do processo Gestão de Rendimento como ferramenta de avaliação do desempenho <i>Safety Week</i> , programa em que todos os colaboradores foram durante uma semana para a rua observar comportamento seguro nas atividades de construção e manutenção de redes Teste de materialidade para o Relatório Anual de Sustentabilidade
Fornecedores	893 empresas fornecedoras ativas de materiais e serviços em 2010	Encontro com Fornecedores – Prêmio Qualidade Prêmio Índice da Parceria (Inpar) Seminário de Responsabilidade Social e Ambiental Grupos de trabalhos com fornecedores de materiais e serviços Encontros de alinhamento estratégico com empresas parceiras Ouvidoria de Fornecedores (contato pelo e-mail fornecedores@ampla.com)	Encontro de Fornecedores 2010 reconheceu o valor da aliança com os fornecedores. Na ocasião foram premiadas as empresas que se destacaram na prestação de serviços, no fornecimento de materiais, em segurança do trabalho, responsabilidade social e ação humanitária Teste de materialidade para o Relatório Anual de Sustentabilidade
Órgãos e programas públicos	Ministério de Minas e Energia; Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel); governo do Estado do Rio de Janeiro; secretarias estaduais; Assembleia Legislativa e Câmaras Municipais; Prefeituras; secretarias municipais; órgãos judiciários; Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Inmetro); Instituto de Pesos e Medidas (Ipem); Fundação Estadual de Engenharia do Meio Ambiente (FEEMA); Instituto Brasileiro do Meio Ambiente (Ibama); Programas Baixa Renda, Universalização no Atendimento e Luz para Todos	Relatórios, comunicados, reuniões e eventos com órgãos e programas públicos Pesquisa Indicador de Líderes de Opinião (ILO) Externo Pesquisa de Satisfação de Clientes Governamentais Reuniões com órgãos ambientais governamentais nas esferas federal, estaduais e municipais Revista <i>Consciência Ampla</i>	Em 2010, a Ampla doou R\$ 335 mil a 32 conselhos municipais dos direitos da criança e do adolescente e 1 conselho estadual, que atua na gestão de todos os conselhos do Rio de Janeiro. Os recursos serão destinados a projetos locais, escolhidos pelos próprios municípios, voltados para proteção da infância e adolescência Teste de materialidade para o Relatório Anual de Sustentabilidade
Membros de associações empresariais e organizações nacionais e internacionais [GRI 4.13]	Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee); Associação Brasileira das Concessionárias de Energia Elétrica (ABCE); Núcleo Social da Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro (Firjan/Senai); Associação Brasileira de Conscientização para os Perigos da Eletricidade (Abracopel); Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social; Instituto Akatu pelo Consumo Consciente; Grupo de Trabalho Ethos para ISO 26000; Pacto Global das Nações Unidas	Reuniões dos diversos grupos de trabalho Visitas Relatórios	Em conjunto com a Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro (Firjan), a Endesa Brasil e a Ampla promoveram o Seminário Rio Unido Contra a Corrupção, realizado na sede da Firjan, no Rio de Janeiro Teste de materialidade para o Relatório Anual de Sustentabilidade
Meios de comunicação	Rádios; revistas; jornais; televisão; canais de notícias na internet	Comunicados e coletivas para a imprensa Pesquisa Indicador de Líderes de Opinião (ILO) Externo Envio de releases e notas para a imprensa Entrevistas	Divulgação de notícias sobre temas relevantes para a companhia, alcançando no final do ano 68% de exposição positiva na mídia

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas





CONDUTA

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas





Compromisso com a
ética, a transparência,
o diálogo e o respeito
com todos os públicos

Índice

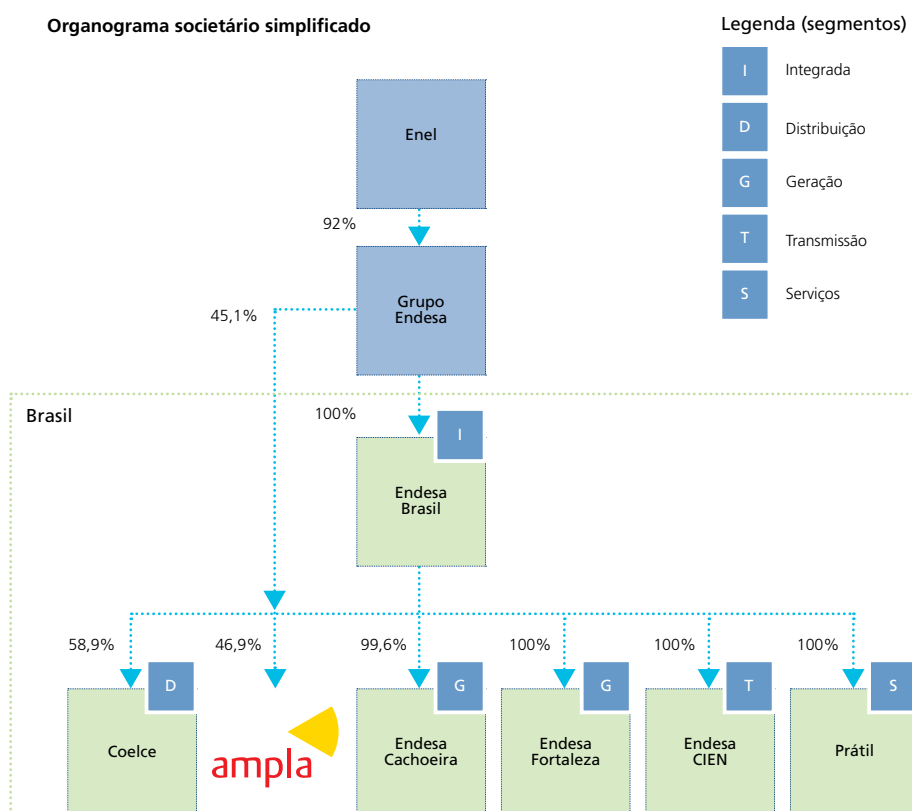
4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas

Respeito, ética e transparência são os três conceitos-chave que orientam o relacionamento da Ampla com todos os seus públicos. A estrutura de governança da empresa está alinhada às melhores práticas do mercado, em um modelo que busca melhorias constantes para assegurar a proteção e o equilíbrio dos interesses de todas as partes envolvidas.

Governança corporativa

Estruturadas com base em seu Estatuto Social e nas diretrizes recomendadas pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), as práticas de governança corporativa da Ampla asseguram a emissão exclusiva de ações ordinárias, com a equivalência de um voto por ação. Regularmente, são divulgadas as quantidades de ações relativas a cada acionista. O controle acionário da companhia é detido direta e indiretamente por empresas controladas pela Endesa S.A., o equivalente a 92,0%, sendo 46,9% por parte da Endesa Brasil.

Os balanços e demonstrativos financeiros, ferramentas mais relevantes para divulgação do desempenho da companhia, são auditados por empresas independentes, a fim de garantir a transparência das informações publicadas. Para reforçar a confiabilidade dos dados numéricos dos relatórios, desde 2005 a Ampla mantém seus controles internos adequados à Lei Sarbanes-Oxley (SOX), aplicada a empresas que negociam ações em bolsas de valores norte-americanas – caso das controladoras Endesa S.A. (da Espanha) e Enel SpA (da Itália). A observação à aplicação dos princípios dessa lei promove também aprendizado e constante adequação de processos e padrões de relatórios financeiros.

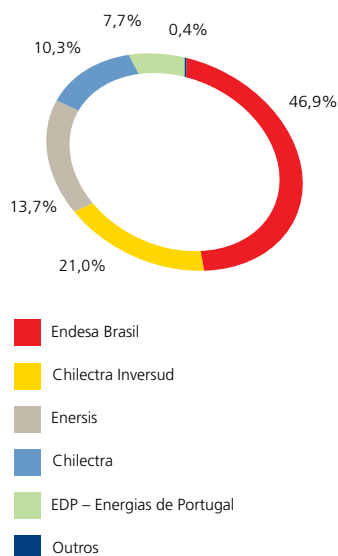


Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Composição acionária – 31/12/2010



Estrutura de governança |GRI 4.1|

Para acompanhar a evolução da companhia nas dimensões ambiental, social e econômica e reforçar o cumprimento dos direitos dos públicos de relacionamento, a estrutura de governança da Ampla conta com Assembleia Geral, Conselho de Administração e Diretoria-Executiva, além de um Conselho Fiscal de funcionamento não permanente. Não há comitês de apoio à atuação do Conselho de Administração.

Relatórios de Gestão e os princípios de contabilidade aceitos no Chile e no Brasil, assim como as normas internacionais (International Finance Reporting Standard – IFRS) são as ferramentas utilizadas para avaliar e mensurar resultados. Além de seguir os Sete Compromissos para um Desenvolvimento Sustentável da Endesa, as análises contam com o apoio de metodologias reconhecidas, como os princípios do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU), as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), o Modelo Ibase de Balanço Social e o Questionário Ethos/Abradee. Nos aspectos de meio ambiente, saúde e segurança, as atividades são orientadas por um modelo integrado e certificado pelas normas ISO 14001 (meio ambiente) e OHSAS 18001 (saúde e segurança).

Todo o mês ocorre uma reunião de apresentação dos resultados do plano estratégico Ampla+, com exposição do desempenho nas perspectivas de clientes, colaboradores, acionistas e sociedade, sendo a participação aberta a todos os colaboradores da empresa. Trimestralmente, a Diretoria-Executiva presta contas ao Conselho de Administração sobre os resultados do período anterior, incluindo ações sociais e ambientais de destaque, tais como premiações, certificações, aplicação de novos programas e exposição na mídia. Esse processo inclui a discussão sobre riscos e oportunidades identificados como de maior relevância para o alcance dos resultados. |GRI 4.9|

Assembleia Geral

Formada por todos os acionistas, é o órgão soberano e tem poderes para deliberar sobre quaisquer assuntos relacionados ao negócio da companhia. Em encontros realizados ordinariamente uma vez ao ano, e extraordinariamente sempre que necessário, são aprovadas as contas do exercício anterior. É responsável por eleger o Conselho de Administração e, eventualmente, instalar o Conselho Fiscal, além de verificar as ações executadas pela administração.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Conselho de Administração

Órgão responsável pela orientação geral do negócio e pelo acompanhamento do desempenho econômico, social e ambiental em relação às metas definidas pelo planejamento estratégico. Também elege os diretores-executivos. Reúne-se mensalmente com a Diretoria-Executiva para avaliar relatórios e resultados financeiros e operacionais e deliberar sobre projetos de investimentos, orçamento anual e planos de expansão e reestruturação.

O Conselho de Administração deve também zelar para que não haja conflito de interesses entre acionistas. Para tanto, observa o Estatuto Social da companhia, que, em conformidade com a Lei das Sociedades por Ações, determina que administradores não votem em assembleia de acionistas e não participem de operações que possam gerar conflitos de interesse. [\[GRI 4.6\]](#)

Em 2010, era composto por nove conselheiros titulares, todos acionistas, sendo um representante dos empregados e aposentados da companhia e o seu respectivo suplente. Todos são homens e brancos, sendo quatro (44%) com idades entre 30 e 50 anos e cinco (54%) com mais de 50 anos. Não há membros independentes no Conselho, assumindo-se a definição de conselheiro independente adotada pelo regulamento do Novo Mercado da BM&FBovespa, como não manter nenhum vínculo com a sociedade, exceto eventual participação de capital inferior a 5%. [\[GRI LA13, 4.3\]](#)

O presidente do Conselho de Administração da Ampla é contratado e desempenha a mesma função também nos Conselhos da *holding* Endesa Brasil e da distribuidora Coelce, sem exercer atividade executiva nas companhias. Os demais integrantes são selecionados de acordo com sua competência e qualificação técnica para conduzir a empresa para rumos sustentáveis. São todos, atualmente, executivos da Endesa, no Brasil ou no exterior, com experiência no setor internacional de energia elétrica, o que contribui para orientar os negócios. Os mandatos são de dois anos, permitida a recondução total ou parcial dos integrantes. [\[GRI 4.2, 4.7\]](#)

A principal instância para que acionistas apresentem recomendações ou sugestões ao Conselho é a Assembleia de Acionistas, em que devem se manifestar sobre a gestão da companhia, as demonstrações financeiras, a proposta de destinação do lucro líquido e o pagamento de dividendos. Além disso, qualquer pessoa, acionista ou não, pode comunicar-se com o Conselho por meio de correspondência enviada ao presidente do órgão. Adicionalmente, o Estatuto Social prevê que empregados e aposentados da Ampla e empregados e aposentados da Fundação Ampla de Seguridade Social - Brasiletros, individualmente ou por meio de sociedade de participação, condomínio ou clube de investidores, têm direito de eleger, no seu conjunto, um membro do Conselho de Administração que será seu representante nessa instância de governança. [\[GRI 4.4\]](#)

Índice

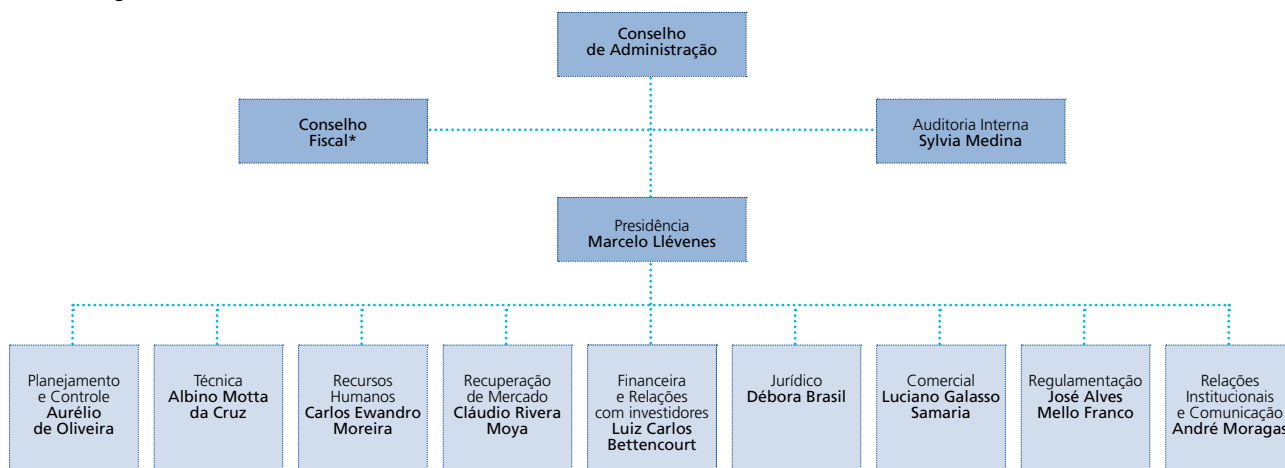
4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas

Diretoria-Executiva

Órgão responsável pela execução da estratégia definida pelo Conselho de Administração. É composta por dez membros, um diretor-presidente e nove diretores, que se reúnem semanalmente para acompanhar os indicadores de desempenho da companhia. São nove homens e uma mulher, todos brancos, sendo 50% com idades entre 30 e 50 anos e 50% com mais de 50 anos. O mandato é de dois anos com possibilidade de reeleição, conforme estabelecido pelo Estatuto Social. [\[GRI LA13\]](#)

A remuneração global anual dos administradores foi fixada em R\$ 7.476 mil, em Assembleia Geral Extraordinária realizada em abril de 2010. É composta por uma parcela fixa e outra variável, esta atrelada ao comportamento de indicadores e metas estabelecidos para toda a companhia e para as áreas específicas, de acordo com o plano estratégico Ampla+, que avalia desempenhos nas perspectivas de Colaboradores, Clientes, Sociedade e Acionistas. [\[GRI 4.5\]](#)

Estrutura organizacional



* De funcionamento não permanente.

Comportamento ético

Em dezembro de 2010, os Conselhos de Administração de todas as companhias da Endesa Brasil aderiram às Normas Éticas da Endesa S.A., como complemento ao processo de unificação de códigos de ética e conduta que estava em andamento nas empresas de geração e distribuição. Compostas pelo Código de Ética, pelo Plano de Tolerância Zero à Corrupção e pelas Diretrizes 231, essas regras entram em vigor em 2011. [\[GRI 4.8\]](#)

As Normas Éticas enfatizam diretrizes de conduta baseadas nos princípios do Pacto Global, no compromisso com o profissionalismo e nas formas de gestão. Mantêm a abordagem sobre práticas inaceitáveis em toda a cadeia produtiva – que inclui parceiros e fornecedores –, entre elas a existência de trabalho escravo ou forçado e a exploração de mão de obra infantil, bem como a violação dos direitos da criança e do adolescente. [\[GRI HR6, HR7\]](#)

O Código de Ética da Endesa S.A. define as responsabilidades e os compromissos de tipo ético associados ao desempenho das atividades empresariais por parte dos seus administradores, colaboradores, parceiros e fornecedores. Apresenta a conduta social da companhia em face dos diferentes públicos com os quais se relaciona, sejam acionistas, clientes, fornecedores ou a sociedade, tendo como objetivo maior a disseminação e a conscientização desses conceitos.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas

O Plano de Tolerância Zero à Corrupção consiste no compromisso de lutar contra a corrupção, de acordo com princípios do Pacto Mundial e critérios recomendados pela organização não governamental Transparência Internacional. Já as Diretrizes 231, baseadas no decreto italiano 231/01, estabelecem um Programa de Cumprimento com a identificação dos comportamentos esperados das partes relacionadas das subsidiárias não italianas da Enel.

Adicionalmente, as Normas Éticas abordam princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, das Declarações de Princípios da Organização Internacional do Trabalho (OIT), dos Princípios do Pacto Global e dos Objetivos do Milênio, que a companhia divulga e respeita. Também definem as principais políticas que devem ser adotadas no relacionamento com acionistas, clientes, órgãos governamentais e do setor elétrico, fornecedores, empregados, empresas contratadas e seus funcionários e comunidades do entorno. Todas as questões de conformidade com leis e regulamentos são acompanhadas pela Diretoria Jurídica, com a finalidade de avaliar e aplicar a melhor solução na busca da melhoria contínua. A empresa não financia partidos políticos nem participa de *lobbies* para influenciar legislações ou decisões políticas. **[GRI SO6]**

A divulgação e o cumprimento dessas normas estão em processo de preparação e adaptação, e elas serão aplicadas em conformidade com a legislação vigente no País.

Para garantir clareza, coerência, autenticidade e conteúdo adequado, as comunicações com os públicos de relacionamento seguem as Normas de Conduta Ética na Comunicação Ampla, documento elaborado com base no Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (Conar), no Estatuto da Criança e do Adolescente e na Declaração Universal dos Direitos Humanos. A validação final de todos os materiais é responsabilidade do Comitê de Comunicação e Marketing, que se reúne de acordo com as necessidades. **[GRI PR6]**

Ferramentas de controle

Para que o correto encaminhamento seja dado às ações identificadas como antiéticas pela companhia, a Ampla dispõe de diferentes instâncias de avaliação e controle.

Auditoria interna – Equipe responsável por prover o Conselho de Administração e a Diretoria-Executiva de uma segurança razoável de que os sistemas de controle interno estão bem-concebidos, efetivamente administrados e contribuem para a criação de valor. Para tanto, possui um programa anual de auditoria, coordenado em nível corporativo, que fiscaliza o cumprimento de normas e procedimentos, avalia o desenho dos processos nas diferentes áreas da companhia e revisa o funcionamento dos sistemas, bem como a forma e fiabilidade da informação de gestão, contribuindo para a supervisão do funcionamento dos sistemas de controle interno. A área conta com autonomia de atuação em relação à Diretoria de cada empresa integrante da Endesa, uma vez que está ligada administrativamente à *holding* Endesa Brasil e atua de forma matricial, com dependência funcional à Endesa S.A., na Espanha. Esse modelo assegura a independência da área para o desenvolvimento de suas atividades e permite o intercâmbio constante de práticas e conhecimentos.

Canal Ético – Canal de comunicação via *web* para denúncias sobre práticas corporativas inadequadas referentes a contas e auditorias, confidencialidade, apropriação indevida, conflitos de interesses, meio ambiente, saúde e segurança e problemas entre prestadores de serviço e fornecedores. Criado para atender às exigências da Lei Sarbanes-Oxley, é um canal totalmente confidencial.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Comissão de Ética – Formada pelo presidente, pelos diretores Jurídico, de Recursos Humanos e de Auditoria e Cumprimento e por dois representantes dos colaboradores. O comitê reúne-se pelo menos uma vez a cada trimestre para avaliar ocorrências que representem violação ao Código de Conduta.

Unidade de Controle Interno – Formada por uma comissão interna, composta por 11 avaliadores (supervisores e analistas técnicos), oito legitimadores (gerentes) e cinco certificadores (diretores), tem como atribuição avaliar, legalizar e certificar os controles internos que afetam as informações dos demonstrativos financeiros da empresa. Foi criada para atender aos requisitos da Lei Sarbanes-Oxley.

Ouvidoria Interna – Órgão responsável por receber críticas, sugestões e denúncias de colaboradores relacionadas a comportamentos divergentes da ética da companhia ou que descumpram valores, políticas ou processos internos. A identidade do colaborador é mantida em sigilo absoluto e é função da Ouvidoria encaminhar o caso aos responsáveis e acompanhar seu desfecho. Os contatos podem ser feitos pessoalmente, por e-mail ou telefone. O órgão é também responsável pelo Comitê de Ética.

Treinamento ético

A Ampla entende que seus colaboradores e parceiros são a mais fiel representação dos valores da empresa para o público externo. E é por essa razão que utiliza ferramentas para que a disseminação de seus princípios seja feita de forma efetiva.

Logo após a admissão, o Código de Conduta é apresentado a todos os novos contratados durante o Programa Boas-Vindas. A partir desse momento, eles ficam cientes das consequências de atitudes que ferem a ética corporativa. Além de novos colaboradores, a atividade é aberta também àqueles que buscam reciclagem de conhecimentos.

Em dois dias, os participantes recebem orientações sobre o setor elétrico (regulação, aspectos técnicos e comerciais), comunicação e recursos humanos. Há um módulo específico de comportamento ético, quando os contratados subscrevem as Normas Éticas. No ano, significou o treinamento de 70 pessoas (6% do quadro de pessoal), todos não gestores. **[GRI SO3]**

Ações de combate à corrupção

As auditorias internas são planejadas considerando, entre outros aspectos, riscos de fraude e corrupção aos quais estão sujeitos os processos internos e, ao longo do tempo, abrangem todas as áreas da companhia. Em 2010, 100% das áreas foram avaliadas. Práticas anticorrupção são também abordadas no programa Boas-Vindas, de recepção a novos colaboradores, e em treinamentos específicos para gestores de contratos. **[GRI SO2]**

Em caso de identificação de ocorrências de fraude ou corrupção, colaboradores são desligados da empresa e ocorrências têm os contratos rescindidos, além de ficarem sujeitos à aplicação das medidas legais cabíveis. Em 2010, não foram identificados conflitos dessa natureza. **[GRI SO4]**

No Dia Internacional Contra a Corrupção, 9 de dezembro, a Ampla realizou, em parceria com a Firjan e a Controladoria Geral da União, a Oficina de Diálogos sobre Práticas Empresariais Anticorrupção para colaboradores e fornecedores das empresas signatárias do Pacto “Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção”. Na ocasião, foi formalizado o Grupo de Trabalho Rio, integrado pela Ampla, que atuará em parceria com o Grupo Nacional e será coordenado pelo Instituto Ethos no combate à corrupção empresarial.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Ações para estímulo ao voto consciente

Com o objetivo de esclarecer as dúvidas em relação ao período eleitoral e para estimular o voto consciente, a Ampla estabeleceu uma parceria com o Tribunal Regional Eleitoral (TRE-RJ) e lançou uma campanha para clientes, comunidades e colaboradores. Durante os meses de setembro e outubro, a companhia desenvolveu e distribuiu lâminas com informações sobre as eleições por meio de ações destinadas aos clientes nas lojas de atendimento e para os líderes comunitários dos municípios de São Gonçalo, Caxias, Itaboraí e Magé. Para os colaboradores, afixou cartazes e colocou à disposição um canal na intranet na seção Bem-Viver Cidadania com todas as explicações sobre as eleições, a função dos cargos políticos, entre outras dicas. Além disso, a empresa incluiu em todas as contas de energia informações sobre os prazos das eleições 2010.

Gestão de riscos |GRI 1.2|

A Ampla, em conjunto com a Endesa Brasil, atua no mapeamento dos potenciais riscos atrelados a cada tipo de negócio e no desenvolvimento de planos de ação específicos para todas as empresas de distribuição e geração. Nesse processo, considera os diferentes cenários para adotar medidas de prevenção, mitigação e, eventualmente, aceitação de alguns riscos, de acordo com a possibilidade de ocorrência e o impacto efetivo sobre o desempenho do negócio. Para a Ampla, os principais riscos estão relacionados a seguir.

Riscos setoriais

Energéticos – Gerir os riscos energéticos significa buscar o equilíbrio entre a oferta e a demanda de energia. Como forma de assegurar o fornecimento de energia, o planejamento energético da companhia analisa a evolução da demanda, com a aplicação de modelos econométricos desenvolvidos por sistemas de estatísticas baseadas em cenários divulgados pelos próprios órgãos oficiais do setor de energia. Após avaliação, um comitê interno define a participação em leilões de energia e celebra contratos de médio e longo prazos com empresas de geração e transmissão a um custo previamente estabelecido.

A gestão desses contratos garante a realização de registros, pagamentos, reajustes de preço, aditivos e constituição de garantias, assim como a atualização dessas informações na Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE), a definição de responsabilidades e a garantia de flexibilidade diante de eventuais mudanças de cenário. Para as obrigações de longo prazo, há garantias de atendimento à regulação do setor, com minimização de penalidades, modicidade tarifária e melhor emprego dos recursos financeiros da empresa. |GRI EU6|

Regulatórios – A Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) é o órgão regulador do setor elétrico. Além de garantir que as premissas estabelecidas nos contratos de concessão das empresas sejam cumpridas e os direitos das partes envolvidas assegurados, a instituição tem o poder de impor alterações na regulamentação. É responsabilidade da área de Regulação da Ampla acompanhar o cenário e garantir que a atuação da empresa esteja sempre em conformidade com o estabelecido pelo órgão.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Riscos da empresa

Operacionais – Para garantir o fornecimento de energia elétrica para seus clientes, a Ampla investe na modernização e ampliação de seus sistemas. Na tentativa de minimizar as perdas de energia causadas por falhas técnicas, a companhia lançou em 2010 o Plano de Qualidade, que prevê investimentos tanto em infraestrutura quanto em capacitação de força-tarefa para atendimento a emergências. Os investimentos previstos para os próximos cinco anos somam R\$ 175 milhões, valor que inclui as manutenções preventivas.

Em caso de emergências, as ações da Ampla são orientadas por normas descritas no Plano de Contingência, que foi estruturado com base no Manual de Crise da companhia, que estabelece procedimentos para orientar as ações nessas ocorrências. Todos os empregados e parceiros recebem treinamento para cumprir as ações estabelecidas no manual, que também define diretrizes para a divulgação das ocorrências à sociedade. O Comitê de Crise centraliza as respostas aos questionamentos feitos no curto prazo. Os de longo prazo são respondidos após apuração realizada durante processo de análise da operação, coordenado por um grupo multidisciplinar que se aprofunda nas causas da ocorrência. Contingências que afetam a rede elétrica podem causar danos às instalações públicas e, sempre que necessário, o Corpo de Bombeiros e a Defesa Civil são acionados para uma atuação conjunta com a distribuidora. Os órgãos participam das simulações e são consultados para aprovação dos procedimentos estabelecidos. A Aneel regulamenta prazos para o restabelecimento da energia elétrica em caso de contingência, e a Ampla acompanha seu cumprimento por meio de indicadores de desempenho específicos. [\[GRI EU21\]](#)

Financeiros – A volatilidade de taxas de juros e do câmbio pode impactar tanto as aplicações financeiras da companhia quanto as despesas relacionadas a empréstimos e financiamentos. Para gerir tais riscos financeiros, a Ampla mantém uma gestão conservadora, buscando proteger sua disponibilidade de caixa e a liquidez. Políticas internas rígidas orientam a concentração das aplicações em instituições financeiras, selecionadas com base nos *ratings* de risco e volume de recurso. Anualmente, a Ampla também é submetida a análises de agências internacionais de classificação de risco. Em 2010, a Standard & Poor's manteve o *rating* da companhia em brAA- (escala nacional) e BB (escala global).

Crédito – A inadimplência é um risco iminente a qualquer negócio. No setor de energia, a Aneel resguarda às distribuidoras o direito de interromper o fornecimento de eletricidade aos consumidores que atrasarem em mais de 90 dias o pagamento da fatura, desde que respeitados os prazos de antecedência da notificação. No final de 2010, 5,81% dos clientes estavam em atraso de pagamento superior a esse prazo, em comparação a 5,41% em dezembro de 2009.

Sociais e ambientais – O mapeamento de riscos ao meio ambiente e à saúde humana consta do planejamento de todas as operações da Ampla. A empresa embasa suas atividades no Princípio da Precaução, proposto e divulgado formalmente na Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente e o Desenvolvimento (Eco92). De acordo com esse princípio, a ausência da certeza científica formal quanto à existência de riscos não elimina a necessidade de adoção de medidas preventivas, aspecto considerado no Sistema de Gestão Ambiental e na Política de Sustentabilidade da companhia, que é expressa pelos Sete Princípios do Desenvolvimento Sustentável. [\[GRI 4.11\]](#)

Seguros – Em tempo de mudanças climáticas constantes e com ativos expostos a avarias, a Ampla conta com um seguro de risco operacional que garante indenizações proporcionais às coberturas contratadas. Em caso de danos causados a terceiros, mantém ainda um seguro de responsabilidade civil geral para reembolso e reparação de prejuízos decorrentes das atividades da empresa.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas

Imagem e reputação – A construção da imagem e da reputação é pautada pela percepção de seus serviços por seus públicos de relacionamento. Para alcançar a meta de ser a empresa mais admirada do Rio de Janeiro, a Ampla valoriza o diálogo constante com esses públicos, a fim de inserir suas considerações e demandas em planos estratégicos que fortalecerão sua marca, em curto e longo prazos. A distribuidora reconhece em seus colaboradores a personificação de sua imagem para os clientes e, por isso, investe na disseminação de normas de conduta para que atributos como ética e respeito ao ser humano e ao meio ambiente sejam associados ao seu nome. Periodicamente, a companhia utiliza análises para avaliar essa percepção. A Pesquisa Abradee de Satisfação do Cliente Residencial permite comparar o desempenho de todas as distribuidoras do País, assim como o Índice Aneel de Satisfação do Consumidor (Iasc). Ambas as pesquisas são realizadas anualmente. Adicionalmente, é realizado pela própria Ampla o Estudo da Percepção de Líderes de Opinião (ILO Externo), que considera as ponderações de formadores de opinião diversos. A Diretoria de Comunicação, Relações Institucionais, Meio Ambiente e Responsabilidade Social é responsável pela execução dos planos de ação resultantes das pesquisas. *(Mais informações nos itens satisfação dos clientes e responsabilidade com as partes interessadas)*

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



PESSOAS



Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas





Compromisso com a
saúde, a segurança,
a qualidade de vida
e o desenvolvimento
pessoal e profissional
dos colaboradores

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Contratar as pessoas certas, para as posições adequadas e mantê-las motivadas. Consciente de que os colaboradores que integram a empresa são seu ativo de maior valor, a Ampla se empenha para se manter atrativa no mercado de trabalho e valorizar seus talentos.

No período em que se notou uma forte agressividade no mercado de trabalho, como efeito direto do crescimento da economia, a Ampla manteve-se capaz de identificar, selecionar e reter talentos, apoiada por programas maduros de benefícios e desenvolvimento de carreira. Busca pessoas que mostrem atitude, determinação e comprometimento em relação à vida e ao trabalho, procurem oportunidades de realização pessoal e profissional, sejam responsáveis, vibrem com as conquistas e demonstrem habilidades para atuar em equipe.

O ano de 2010 foi mais um período de adequações dos procedimentos internos da Ampla às diretrizes estabelecidas pela Endesa Brasil, visando à padronização de processos das empresas Endesa no Brasil e a redução de custos. A companhia entende que adaptações são necessárias e provocam desconfortos naturais. O acompanhamento dos níveis de satisfação dos colaboradores no decorrer do ano associado à comunicação transparente entre as partes garantiu a retomada da melhoria do clima laboral na companhia, que pôde ser observada com o resultado parcial da pesquisa de clima realizada ao final do período: 71% dos colaboradores da Ampla mostraram-se satisfeitos ou muito satisfeitos com a empresa.

Emprego

Em dezembro de 2010, a Ampla contava com 8.338 colaboradores, sendo 1.176 empregados, 138 estagiários e 6.970 parceiros. No total, o número cresceu 8,9% em relação ao ano anterior, efeito direto dos investimentos em qualidade dos serviços durante o ano. Para a contratação dos profissionais, a companhia não faz distinção quanto a raça, sexo ou idade. Devido à natureza operacional do negócio, no entanto, 24% das posições são ocupadas por mulheres. Negros representam 21,7 % das posições gerenciais. Do total de empregados, 12% têm mais de 50 anos e há na companhia seis funcionários portadores de necessidades especiais.

Para os processos seletivos, a Ampla mantém o critério de avaliação que considera, além das competências técnicas específicas necessárias para o cargo, o perfil comportamental alinhado aos valores da companhia. Inicialmente, o recrutamento é realizado internamente, por meio da divulgação da vaga em aberto para todas as empresas da Endesa Brasil. A iniciativa promove o estímulo à movimentação horizontal e à ampliação do conhecimento sobre os negócios do grupo, sendo motivo de satisfação dos colaboradores. Depois de esgotadas as possibilidades internas, a busca no mercado de trabalho é iniciada.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas

Em 2010, 74% das posições foram preenchidas por candidatos internos, representados por colaboradores de empresas parceiras ou estagiários. No final do ano, 62,5% do quadro de diretores era constituído por pessoas promovidas internamente. Para estimular a economia e contribuir para o desenvolvimento das comunidades, a Ampla prioriza a contratação local, sendo que 70% dos 103 gestores que compõem a alta direção e média gerência residem na área de concessão da companhia. **|GRI EC7|**

Tipo de emprego e contrato de trabalho **|GRI LA1|**

	2007	2008	2009	2010
Colaboradores próprios - 100% em tempo integral	1.385	1.298	1.235	1.176
Colaboradores parceiros	7.267	6.974	6.235	6.970
Estagiários	105	137	142	138
Jovens-aprendizes ⁽¹⁾	55	38	44	54
Total	8.812	8.447	7.656	8.338

(1) Os dados de aprendizes passaram a ser relatados em 2010, o que altera totais de anos anteriores.

Trabalhadores por região **|GRI LA1|**

	2009		2010	
	Empregados	Parceiros	Empregados	Parceiros
Angra dos Reis	32	137	35	307
Araruama	18	95	14	189
Cabo Frio	49	455	46	388
Campos de Goytacazes / São Fidelis	93	419	77	539
Cantagalo	17	130	18	136
Fortaleza	ND	ND	4	ND
Duque de Caxias	18	138	11	185
Itaboraí	19	429	9	213
Itaperuna	41	189	39	194
Macaé	56	317	49	372
Magé	40	473	39	559
Maricá	ND	ND	12	85
Niterói	555	1.590	554	1.959
Petrópolis / Areal	44	293	40	305
Resende	17	130	15	154
Santo Antonio de Pádua	35	176	30	147
São Gonçalo	190	1.114	173	1.041
Teresópolis	11	150	11	197
Total	1.235	6.235	1.176	6.970

Índice

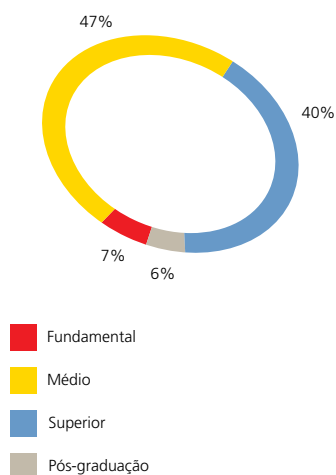
4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



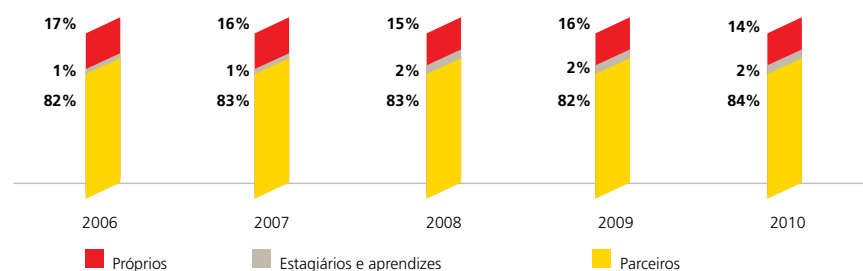
Composição do quadro de pessoal - 2010 |GRI LA13|

Categoria funcional	Número	%
Diretoria	7	1%
Gerência e supervisores	110	9%
Profissionais	481	41%
Administrativos	104	9%
Técnicos e operários	474	40%
Gênero		
Homens	895	76%
Mulheres	281	24%
Mulheres por categoria funcional		
Diretoria	1	0%
Gerência e supervisores	28	10%
Profissionais	150	53%
Administrativos	65	23%
Técnicos	37	13%
Operários	0	0%
Cor / raça		
Branca	921	78%
Negra (preta ou parda)	255	22%

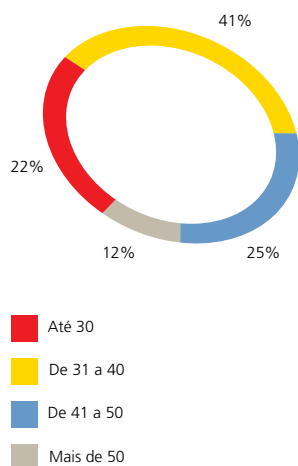
Colaboradores próprios por escolaridade



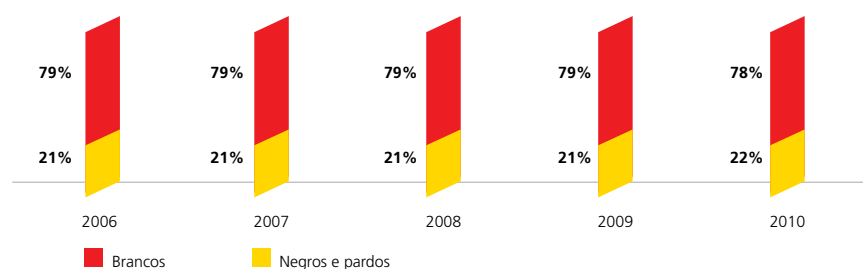
Colaboradores por tipo de emprego



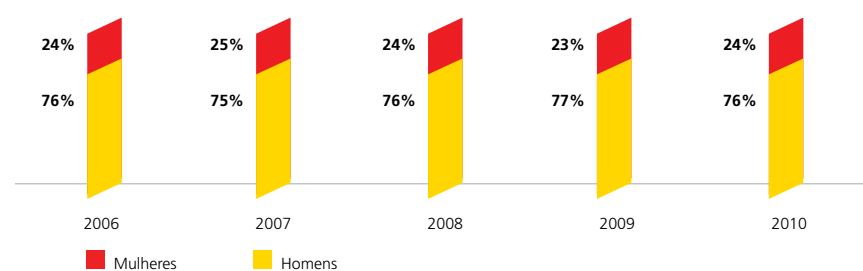
Colaboradores próprios por idade (anos) |GRI LA13|



Colaboradores próprios por raça |GRI LA13|



Colaboradores próprios por gênero |GRI LA13|



Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



“Eu tenho orgulho e faço questão de falar que trabalho na Ampla. Estou aqui há quase 13 anos. Trabalho na Central de Relacionamento. Mesmo sendo parceira, e não empregada, eu me sinto igual, não tenho problemas.”

Letícia Márcia Ferreira,
colaboradora parceira da empresa
Sitel do Brasil

Rotatividade |GRI LA2|

	2010
Número de empregados ao final do período	1.176
Variação de quadro - total	Total
Número de admitidos	70
Número de demitidos	158
Taxa de rotatividade (%)	9,7%
Rotatividade por gênero	
- Homens	
Número de admitidos	47
Número de demitidos	125
Taxa de rotatividade (%)	7,3%
- Mulheres	
Número de admitidas	23
Número de demitidas	33
Taxa de rotatividade (%)	2,4%
Rotatividade por faixa etária	
- Até 30 anos	
Número de admitidos	54
Número de demitidos	45
Taxa de rotatividade (%)	4,2%
- De 30 a 50 anos	
Número de admitidos	16
Número de demitidos	72
Taxa de rotatividade (%)	3,7%
- Mais de 50 anos	
Número de admitidos	0
Número de demitidos	41
Taxa de rotatividade (%)	1,7%

Rotatividade por região |GRI LA2|

Região	Nº de demitidos	Taxa de rotatividade
Niterói	66	4,8%
São Gonçalo	22	1,2%
Itaboraí	3	0,2%
Duque de Caxias	5	0,3%
Magé	5	0,3%
Petrópolis/Areal/Teresópolis	6	0,4%
Resende	3	0,1%
Angra dos Reis	0	0,1%
Cabo Frio / Araruama	6	0,3%
Macaé	15	0,7%
Campos dos Goytacazes	16	0,7%
Itaperuna	4	0,2%
Santo Antônio de Pádua	6	0,3%
Cantagalo	1	0,0%

Tempo médio de atuação (anos) |GRI LA2|

Empregados que deixaram a empresa no ano	2009	2010
Por gênero		
Homens	9	14,7
Mulheres	10	8,9
Por faixa etária		
Até 30 anos de idade	3	3,4
De 30 a 50 anos	10	10,7
Mais de 50 anos	27	29,4

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Remuneração e benefícios

Uma política estabelece diretrizes e regras para reajuste e enquadramento de cargos e remuneração dos empregados, com uma combinação de parcela fixa e variável. Há constante pesquisa de salários com empresas semelhantes em tamanho, segmento, abrangência e localização. Em 2010, a relação entre o menor salário pago aos empregados e o salário mínimo nacional vigente (R\$ 510,00 mensais) foi de 4,8 vezes. Na comparação com o salário mínimo para o Estado do Rio de Janeiro (R\$ 581,88 mensais), essa relação foi de 4,2 vezes, considerando tanto a sede, em Niterói, como os 17 polos operacionais. [|GRI EC5|](#)

No pacote de compensação, a remuneração variável tem peso relevante, pois representa o comprometimento dos empregados com os objetivos estratégicos da organização. Nesse sentido, o Programa de Participação nos Resultados (PPR) premia todos os empregados que atingirem no mínimo 80% das suas metas e tenham trabalhado pelo menos três meses na empresa, tendo como principal desafio o alcance do Plano Ampla +, que representa 40% do peso das metas. A comunicação dos critérios é feita de forma transparente, principalmente a nota da avaliação individual, em que o gestor é orientado a dar um retorno ao subordinado com foco no desempenho. No ano, o PPR significou o pagamento de R\$ 9,8 milhões.

Benefícios

A Ampla mantém uma política de benefícios que tem o objetivo de estabelecer relações de médio e longo prazos com os colaboradores. Além de benefícios previstos em lei (como vale-refeição, vale-transporte, plano de saúde e auxílio-creche), mantém programas diferenciados em comparação ao mercado, que são oferecidos exclusivamente a empregados próprios com contrato de trabalho permanente. No ano, eles significaram um investimento de R\$ 41,8 milhões. Os principais benefícios são: [|GRI LA3|](#)

Previdência privada – Programa de previdência complementar ao INSS. O empregado faz contribuições mensais de no mínimo 2% do salário, com desconto direto na folha de pagamento, e a empresa contribui em igual percentual, limitado ao teto de 5% do salário-base. No ano, significou o aporte de R\$ 3,8 milhões. A companhia é patrocinadora da Fundação Ampla de Seguridade Social – Brasileiros e reconheceu contabilmente, em 2001, um déficit atuarial no plano de complementação de aposentadoria (PCA), de benefício definido. Esse déficit está sendo amortizado desde 2002, por um prazo de 20 anos, e as obrigações somavam R\$ 653,7 milhões a valor presente no final de 2010. [|GRI EC3, LA11|](#)

Empréstimo – A qualquer momento, após um ano de empresa, o empregado pode solicitar empréstimo de um salário-base, a ser descontado no contracheque em 12 vezes sem juros.

Auxílio-creche – O benefício se diferencia por garantir um valor mensal para empregadas (mulheres) custearem gastos com babá, creche ou escola para filhos de 5 meses até 5 anos e 11 meses. Equivale a reembolso (R\$ 470,01 por criança) pago a partir de comprovação de despesas.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas

Clube Mais Vantagem – Convênios com mais de 200 estabelecimentos comerciais no Estado do Rio de Janeiro, entre restaurantes, lojas, drogarias, cursos de idiomas, universidades, hotéis, academias de ginástica, etc., que oferecem descontos nos valores cobrados.

Seguro de vida – Custeado integralmente pela empresa, cobre morte natural ou acidental do empregado ou cônjuge; e invalidez permanente, total ou parcial do empregado por acidente.

Auxílio-funeral – Em caso de falecimento de ascendentes (pai e mãe), a quantia reembolsada é de até R\$ 2.660,00. É oferecida assistência-funeral ao empregado e aos seus dependentes diretos (cônjuge e filhos menores de 21 anos), contratada por meio de apólice do seguro de vida em grupo. No caso de falecimento do empregado, a família recebe cesta básica pelo período de 12 meses.

Complemento salarial – É concedido em caso de auxílio-doença, pelo período de 12 meses, podendo ser estendido para até 24 meses, e auxílio-acidente de trabalho, por 12 meses, podendo ser estendido até 30 meses, mediante avaliação do serviço médico da empresa. A complementação corresponde à diferença entre o benefício previdenciário e a remuneração básica.

Auxílio a pais de filhos portadores de necessidades especiais – Os pais recebem mensalmente, via folha de pagamento, um valor por filho com necessidade de cuidados especiais, para realizar tratamento especializado. Abrange fisioterapia, fonoaudiologia, natação, psicologia, psicopedagogia, psicomotricidade, estimulação visual, terapia ocupacional e outras. No final de 2010, correspondia a R\$ 664,83.

Proporção de salários entre homens e mulheres |GRI LA14|

Função ⁽¹⁾	2010
Diretoria/gerência	1,13
Profissionais	1,08
Administrativo	1,08
Técnicos e operacionais	1,06

(1) Classificação de funções foi ajustada em 2010, impedindo a comparação com anos anteriores

Empregados com direito à aposentadoria |GRI EU15|

	Sede	Regionais	5 anos	10 anos	Total
Eletricista	1	-	-	1	1
Técnico eletrotécnico	3	10	1	12	13
Assistente administrativo	2	8	2	8	10
Analista	9	-	3	6	9
Especialista	11	-	3	8	11
Responsável	3	1	2	2	4
Diretor	-	1	-	1	1
Total	29	20	11	38	49
% dos empregados	5,2%	3,2%	0,9%	3,2%	4,2%

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Licença-maternidade – Antecipando-se ao benefício legal aprovado em 2009, desde 2008 a Ampla concede às empregadas 60 dias de licença além dos 120 dias contemplados pelo INSS.

Licença-paternidade – É concedida aos pais pelo período de cinco dias úteis contados a partir da data de nascimento do filho, em comparação aos cinco dias corridos por lei.

Licença-acompanhante – O colaborador pode se afastar do trabalho, sem perda salarial, para o acompanhamento de filhos, cônjuge, pai e mãe em tratamento de doenças, seja em internação hospitalar ou em casa.

Assistência ao empregado portador de HIV e de doenças terminais – Acompanhamento médico, psicológico e social realizado por equipe multiprofissional composta por médico, enfermeira e assistente social, podendo também haver encaminhamento para suporte e atendimentos externos durante o tratamento. [\[GRI LA8\]](#)

Treinamento e desenvolvimento

O desenvolvimento de carreira é reconhecido pelos colaboradores como um diferencial da Ampla. Em 2010, foram destinados R\$ 2.662 mil às atividades de capacitação e desenvolvimento, traduzidas em 60.887 horas de treinamento, com a média de 53,3 horas por colaborador próprio, em comparação a 80 horas no ano anterior. Já era prevista uma redução significativa nas horas de capacitação do nível técnico, para que a cultura de segurança fosse fortalecida ao longo do ano por meio de iniciativas do Programa Saber Viver, envolvendo as lideranças.

Importantes ações de mapeamento, relativas à gestão do conhecimento, foram iniciadas em 2010, com a identificação de cargos, pessoas e conteúdos críticos. Cargos críticos são aqueles cujos ocupantes contribuem diretamente para o negócio principal da Ampla e precisam de formação específica prolongada. As atividades desses cargos têm impacto direto no cumprimento dos objetivos estratégicos da empresa, e os profissionais que exercem as funções são mais disputados pelo mercado, por apresentarem maior capacitação.

A catalogação dessas posições e das pessoas que as ocupam dá subsídio às políticas de retenção de funcionários e propicia a elaboração de um plano de sucessão. Estimando as lacunas entre o ocupante atual do cargo e seus potenciais substitutos, é possível compor planos de desenvolvimento focalizados. De outra parte, inventariar os conteúdos necessários para a manutenção do negócio permite que seja construída uma grade curricular de formação e treinamento com o conhecimento técnico fundamental do setor de distribuição, o que contribui para a sustentabilidade da empresa.

Também em 2010 foi implantada ferramenta de *e-learning*, destinada, inicialmente, a treinamento técnico. A empresa investiu na formação de gerências e lideranças médias, promovendo a participação em cursos de MBA e desenvolvimento de lideranças, realizados com parceiros reconhecidos no mercado.

Para aprimorar esse processo, em maio de 2010, todo o quadro de pessoal passou a ser avaliado de acordo com o modelo de Gestão Estratégica de Desempenho, que tem por base a ferramenta Gestão de Rendimento (GR). A migração do modelo de Gestão por Competências para o modelo de Gestão de Rendimento surgiu da necessidade de padronizar as avaliações das empresas Endesa, garantir o alinhamento do grupo, proporcionar maior visibilidade das oportunidades de desenvolvimento e, principalmente, reforçar a cultura de meritocracia.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas

O ciclo de avaliação é anual e composto por três fases:

1) Avaliação dos comportamentos – Identifica se a pessoa apresenta sete fatores considerados fundamentais no comportamento profissional:

- 1) Sente e atua como cidadão do grupo;
- 2) Atua com foco em resultados;
- 3) Dirige a mudança;
- 4) Prioriza a segurança;
- 5) Assume responsabilidades e riscos;
- 6) Domina seu trabalho; e
- 7) Desenvolve seus colaboradores (item aplicável somente a gestores).

Essa etapa abrangeu 100% dos colaboradores em 2010. [|GRI LA12|](#)

2) Avaliação dos resultados – É a fase em que se formaliza o resultado de metas da empresa.

3) Mesas de calibração – Etapa em que os avaliadores, denominados calibradores, analisam, validam e equilibram percepções da avaliação de comportamentos de cada empregado, podendo alterar o resultado para mais ou para menos, dependendo do consenso dos calibradores. Essa mesa é formada por uma equipe de gestores, para evitar disparidades e compartilhar percepções. Em 2010, essa fase de avaliação envolveu apenas as lideranças.

O resultado da GR indica o posicionamento do colaborador em uma Matriz de Rendimento, que influencia os processos de reajuste por mérito, desenvolvimento, capacitação e movimentação.

Média de horas de treinamento [|GRI LA10|](#)

Função	Nº partic.	Horas	Hora/ colaborador
Diretoria	15	2.355,3	157,0
Gerentes e supervisores	106	14.273,4	134,7
Nível técnico	427	13.139,2	30,8
Profissionais	497	24.904,26	50,1
Administrativo	94	6.214,7	66,1
Operação	-	-	-
Total	1.139	60.887	53,3

Espaço de Desenvolvimento

Com o objetivo de estimular o autodesenvolvimento dos colaboradores, a Ampla mantém o Espaço de Desenvolvimento de Pessoas, conjunto de salas temáticas concebidas para alinhar o conceito de gestão de pessoas à formação de equipes de alto desempenho. Fica disponível a todos os colaboradores e dispõe de recursos propícios à aquisição de conhecimentos: computadores com acesso à internet, biblioteca diversificada para consulta ou empréstimo de livros, salas de treinamento e de atendimento individual. Tudo isso com o objetivo de dar suporte ao planejamento de carreira dos seus colaboradores.

O local foi remodelado em 2010, com um *layout* que visa distinguir os espaços entre si e traduz o potencial criativo da companhia. Ao todo, são seis áreas: Sala Inovação, Sala União, Sala Criatividade, Sala Orientação, Sala Conhecimento e Sala Consciência, além de um ambiente de teste e salas de aula.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Programas de desenvolvimento |GRI LA11, EU14|

Programa	Parceria	Objetivo
Semear Talentos	Multiplicadores internos	Formar futuros profissionais que atendam às metas de crescimento do negócio em médio e longo prazos. É um programa de orientação e desenvolvimento que coloca o estudante em contato com o mercado de trabalho e complementa sua formação acadêmica. Atualmente representa um rico celeiro, pois a empresa não lança nenhuma vaga de profissional júnior sem antes consultar o seu quadro de estagiários.
Sombra – Realidade Real	Multiplicadores internos	Desenvolver uma visão global do negócio por meio da interface com outras áreas da empresa e estimular o desenvolvimento de novas competências. Consiste em um, dois ou três dias de visita, segundo as necessidades de desenvolvimento do funcionário.
Conhecendo Melhor a Endesa Brasil (ciclo de palestras)	Multiplicadores internos	Proporcionar conhecimento atualizado sobre a Endesa Brasil, a Ampla, a Coelce e a Endesa Geração, além de refletir sobre suas metas estratégicas e formas de funcionamento para o alcance dos objetivos.
Idiomas (inglês, espanhol e português)	Professores contratados	Oferecer as ferramentas necessárias para que os funcionários sejam capazes de compreender, ler e escrever nas línguas usadas pelas empresas Endesa no mundo, além de buscar informações atualizadas no mercado sobre o negócio de energia.
Comunicação Interpessoal	Parceiros reconhecidos no mercado	Proporcionar ferramentas para que as pessoas transmitam a sua ideia com clareza, segurança e credibilidade, mobilizando os outros a agir a partir da mensagem apresentada.
Oficinas de Carreira	Multiplicadores internos	Orientar o Plano de Desenvolvimento de Carreira dos funcionários.
Café da manhã com o presidente	Multiplicadores internos	Aproximar os funcionários da alta direção da empresa em um encontro que informa sobre Visão, Missão, Valores e o <i>Balanced ScoreCard</i> das diferentes empresas da Endesa Brasil.
Palestras, seminários, congressos, minicursos	Parceiros reconhecidos no mercado	Possibilitar ao funcionário aprofundamento e/ou atualização sobre temas que, direta ou indiretamente, impactam o negócio.
Programa de Desenvolvimento Internacional (PDI)	Empresas da Endesa no mundo	Dar ao funcionário a oportunidade de conhecer outras empresas Endesa no mundo, sobretudo na Espanha e Itália, atuando em áreas afins à sua, para desenvolver uma visão corporativa do negócio. O tempo de permanência no exterior varia de 3 a 18 meses.
<i>Junior Energy Training International (JET)</i>	Empresas da Endesa no mundo	Programa de formação com parte presencial, realizada na Espanha, e parte <i>e-learning</i> , com duração de dois anos. Tem entre seus objetivos reforçar o desenvolvimento de identidade multicultural e internacional da Enel e dar as bases para a compreensão das dinâmicas culturais, organizacionais e econômicas de uma empresa multinacional.
Graduações, pós-graduações, MBAs	Parceiros reconhecidos no mercado	Diferentes oportunidades são oferecidas aos funcionários das várias empresas Endesa, segundo as suas necessidades de desenvolvimento e as contribuições que devem aportar para o negócio por intermédio de sua área de atuação. A empresa cobre 75% do custo.
Programas de competências técnicas		
Finanças	Parceiros reconhecidos no mercado	Fazer com que o funcionário seja capaz de identificar possibilidades de melhoria de suas operações por meio da análise de indicadores financeiros gerenciais, dominando ferramentas de gestão de custos e orçamentos, aprendendo a executar análises de viabilidade econômica.
Informática	Parceiros reconhecidos no mercado	Capacitar funcionários em ferramentas de informática como Excel e Power Point.
Saiba Mais sobre o Setor Elétrico	Multiplicadores internos	Oferecer conhecimentos básicos sobre: energia e economia no Brasil e no mundo, energia elétrica e outras fontes de energia, oferta e consumo de energia elétrica, setor e sistema elétrico do Brasil, ambiente institucional do setor, contratação de energia, composição da tarifa, o papel do órgão regulador (Aneel), etc.
Técnicas de Negociação	Parceiros reconhecidos no mercado	Desenvolver habilidade de argumentação para obter a adesão e a cooperação das pessoas e assim atingir os objetivos esperados, construindo boas redes de relacionamento dentro e fora da empresa, o que facilita o processo de negociação.
Programas para lideranças		
Programa Básico para Desenvolvimento de Liderança	Parceiros reconhecidos no mercado	Fornecer ferramentas de desenvolvimento para que os novos responsáveis aprendam a obter resultados por intermédio das pessoas. Visa também formar profissionais com potencial para assumir posições de liderança. É composto por quatro módulos: Autoconhecimento; Gestão de Mudança; Liderança; e Construção de Times de Alto Desempenho.
Programa Internacional de Desenvolvimento de Liderança	Parceiros reconhecidos no mercado	Preparar os responsáveis para os desafios futuros, por meio do intercâmbio de experiências com empresas conceituadas de todo o mundo e do acesso a vasto conhecimento e ferramenta.
<i>Coaching in company</i>	Parceiros reconhecidos no mercado	Sessões individuais de <i>coaching</i> com base no autoconhecimento, com o objetivo de desenvolver competências de liderança.
Encontro de Diretivos	Parceiros reconhecidos no mercado	Discutir, definir e alinhar o Plano Estratégico (BSC) das empresas Endesa, com o apoio de instituições externas que promovem palestras, dinâmicas e propostas de vivências.



Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas

Job rotation	Multiplicadores internos	Cada gestor troca de lugar por 15 dias com o seu "par" na Coelce, distribuidora de energia da Endesa no Estado do Ceará. O programa possibilita o conhecimento in loco da realidade da área da outra distribuidora, a troca de experiências e prática, a ampliação da capacidade de resolver situações diversas do seu dia a dia e dar condições ao visitante de fazer sugestões de melhorias para a área visitada. Ao final de cada rotação, o gestor deve apresentar um relatório sobre a experiência.
MBA em Gestão de Negócios	Parceiros reconhecidos no mercado	Ampliar e potencializar a visão do negócio, com estímulo ao surgimento de ideias e alcance de melhores resultados para a empresa. Formação personalizada, segundo as necessidades da organização, com módulos específicos do negócio. A companhia cobre 75% do custo.
APG da Amana Key	Amana Key	Pelo período de uma semana, em regime de imersão, responsáveis são estimulados a refletir sobre os modelos mentais, a essência da gestão, o propósito da organização, a motivação, a integração e o fazer acontecer como aspectos essenciais para a formação da liderança.

Saúde e segurança

Após a consolidação e disseminação dos princípios do Saber Viver em 2009, o ano de 2010 foi dedicado à aplicação dos conceitos de segurança e valorização da vida em campo. O saldo foi positivo: a Ampla alcançou a meta de zero acidentes fatais, reduziu em 30% o número de acidentes com afastamento e em 26% a frequência dos acidentes.

O resultado positivo é atribuído ao amadurecimento da cultura de segurança no dia a dia da companhia, representada pelos 12 princípios do Programa Saber Viver. Disseminado entre colaboradores e parceiros, o programa consiste na observação de atitudes e comportamentos rotineiros e, quando necessário, culmina em posterior correção para adequá-los aos padrões de segurança desejados. Nesse processo, 100% dos empregados são representados nos comitês de segurança e saúde. As Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (Cipas) são formadas paritariamente por colaboradores e representantes da empresa e têm atuação em todas as áreas operacionais e administrativas. [\[GRI LA6\]](#)

Caravanas Saber Viver aproximaram os responsáveis da Ampla das atividades operacionais realizadas em campo e inspeções seguidas de reflexões de segurança passaram a integrar a rotina também dos executivos. No reforço ao cuidado com a vida, 100% dos parceiros de empresas contratadas receberam treinamento em saúde e segurança. [\[GRI EU18\]](#)

Outra iniciativa de 2010 foi a *Safety Week*, uma semana em que todos os colaboradores, independentemente da função, foram às ruas acompanhar o trabalho de instalação e manutenção de redes, encarregados de observar comportamento seguro dos colegas. Foi ainda realizado o evento Crescendo com Segurança, para envolver as famílias dos colaboradores na conscientização e disseminação da cultura de zero acidente. No ano, 143 crianças participaram de atividades de recreação e aprenderam sobre riscos de acidentes durante palestras.

Em outra frente, as equipes de segurança do trabalho das distribuidoras da Endesa na América Latina deram início a um intercâmbio para alinhar a metodologia das inspeções do Índice de Prevenção de Acidentes Laborais (Ipal). A iniciativa, batizada de Inspeções Cruzadas, permite observar as oportunidades de melhoria entre todos os países do grupo.

Mais uma ação com foco na segurança é o Rodeio de Eletricistas da Ampla, que teve sua sexta edição realizada no mês de setembro. Colaboradores e parceiros de todas as localidades foram convidados para o evento e participaram de provas que medem habilidades na execução de tarefas cotidianas.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Para todos os colaboradores, próprios e parceiros, as políticas e exigências em saúde e segurança preveem formação sobre procedimentos; fornecimento de equipamentos de proteção individual (EPIs) conforme o tipo de atividade e a instalação onde ela é executada; e sistemas de acompanhamento, que incluem inspeções, treinamentos e programas de saúde e segurança no trabalho. **|GRI EU16|**

Por essas realizações, a Ampla foi reconhecida com o Prêmio Fundação Coge 2010 – 10 anos, vencendo na categoria Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho. O Sistema de Gestão Integrada da companhia foi premiado pelo desenvolvimento de ações com base nos pilares prevenir, treinar, sensibilizar e fiscalizar.

Acidentes de trabalho ⁽¹⁾ **|GRI LA7|**

	2008	2009	2010
Nº total de acidentes	225	269	247
Empregados	11	9	12
Parceiros	214	260	235
Nº de acidentes com afastamento	133	78	55
Empregados	4	9	4
Parceiros	129	69	51
Nº de acidentes sem afastamento	92	191	192
Empregados	7	0	8
Parceiros	85	191	184
Nº de óbitos	3	2	0
Empregados	0	0	0
Parceiros	3	2	0
Nº dias perdidos ⁽²⁾	18.803	13.635	1.937
Taxa de absenteísmo			
Empregados	2,7%	2,0%	2,0%
Parceiros	ND	ND	ND
Taxa global	ND	ND	ND
Taxa de Frequência de Acidentes			
Empregados	1,38	3,24	1,22
Parceiros	7,18	3,87	3,07
Taxa global	6,38	3,78	2,77
Taxa de Gravidade de Acidentes			
Empregados	6	51	93,4
Parceiros	1.074	756	118
Taxa global	926	661	98

(1) Dados com base na NR 10, Norma Regulamentadora de Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade

(2) Dias perdidos: critério de dias de calendário, com contagem a partir do dia imediatamente posterior ao do acidente com afastamento

Acidentes de trabalho por região – Total **|GRI LA7|**

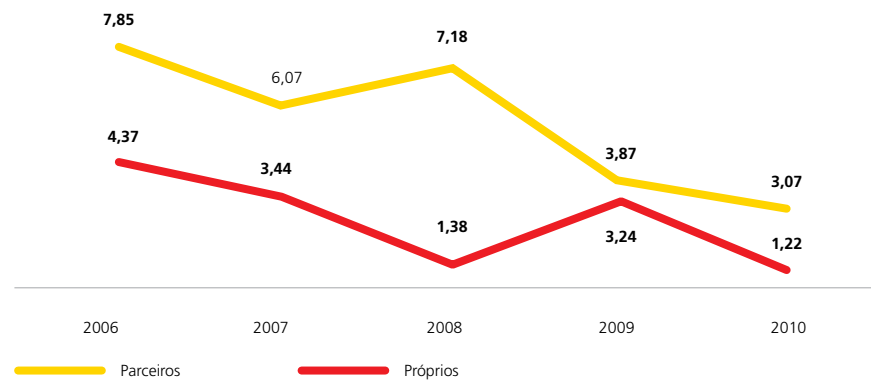
	2009		2010	
	Empregados	Parceiros	Empregados	Parceiros
Centro	0	34	1	11
Noroeste	1	17	0	3
Campos	0	38	1	2
Macaé	0	11	0	5
Lagos	0	22	0	5
São Gonçalo	5	60	2	11
Sul	1	17	0	6
Serrana	1	25	0	8

Índice

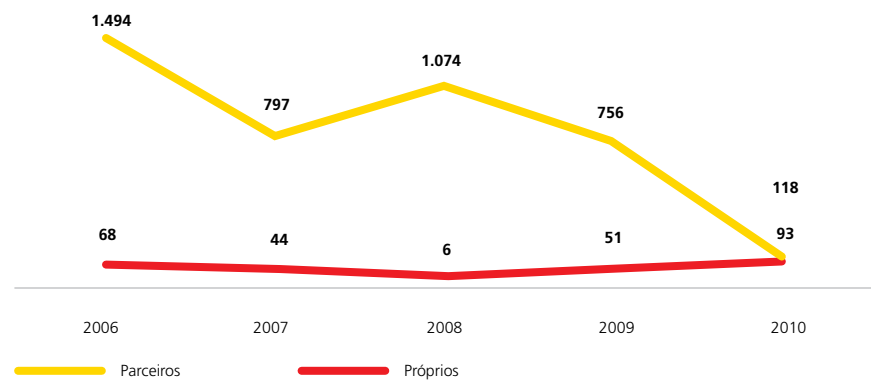
4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



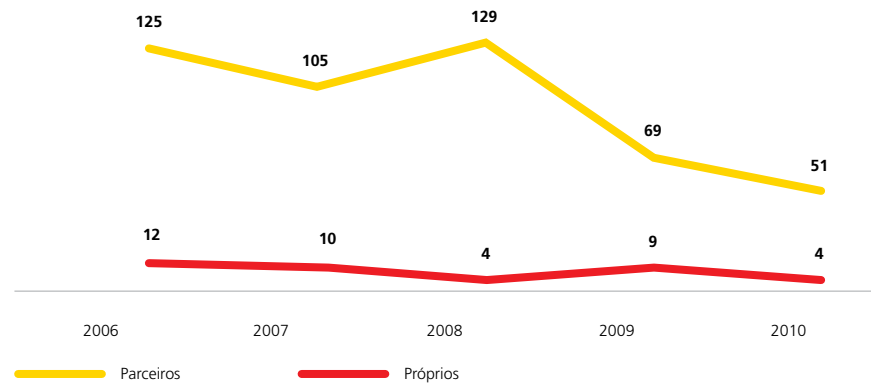
Taxa de Frequência de Acidentes (TF)



Taxa de Gravidade de Acidentes (TG)



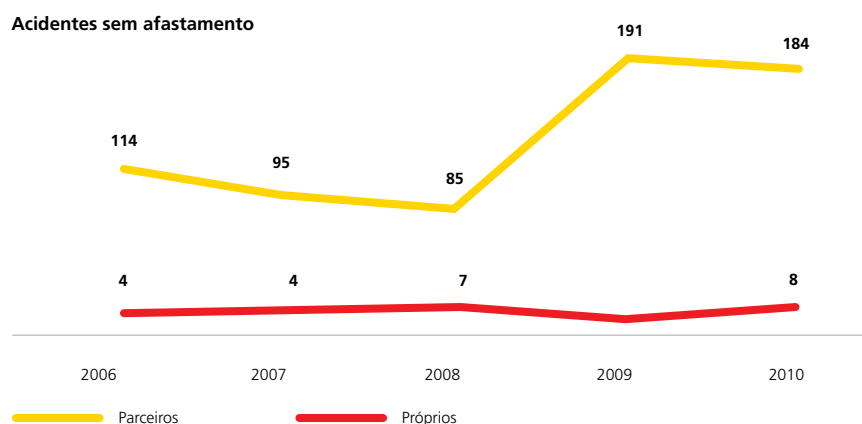
Acidentes com afastamento



Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas





Ações do Saber Viver

O Programa Saber Viver reúne diversas ações com o objetivo de promover atitudes preventivas que priorizem o respeito à vida na execução das atividades operacionais e administrativas.

Diálogo Diário de Segurança – No início do expediente, colaboradores tiram dúvidas sobre procedimentos de segurança e conhecem lições aprendidas.

Programa Pai Herói – Filhos dos parceiros visitam o local de trabalho dos pais e aprendem noções de segurança no trabalho e no cotidiano.

Programa Prevenindo Sempre – Capacita colaboradores dos polos para divulgarem conhecimentos e práticas de trabalho seguras, transformando-os em educadores.

Blitze Saber Viver – Visitas não programadas a campo para verificar se colaboradores e parceiros estão praticando os princípios do Programa Saber Viver. Pontos de melhoria são identificados e as equipes são orientadas.

Caminhada de Segurança – Visitas de responsáveis às atividades de campo para sensibilizar para a importância de cuidado com a vida.

Reuniões com empresas parceiras – Apresentação dos planos de segurança, troca de experiências e monitoramento de resultados.

Monitoramento do Ipal – Avaliação de equipamentos, materiais, ferramentas, condições de trabalho e veículos quanto às condições de segurança.

Qualidade de vida

A Ampla acredita que investir em iniciativas para a qualidade de vida é contribuir para construir um ambiente de trabalho satisfatório e acolhedor para os colaboradores. A partir dessa premissa, foi desenvolvido o programa de qualidade de vida Bem-Viver, estruturado em cinco pilares: família, cidadania, esporte, saúde e cultura. A empresa avalia que, por meio desse programa, proporciona aos colaboradores uma visão além do trabalho em si, estimulando-os a pensar em outros aspectos da vida e viabilizando cuidados que facilitem seu dia a dia. Dessa forma, estará promovendo o equilíbrio entre a vida profissional e a pessoal.

O objetivo principal do Bem-Viver é promover o bem-estar físico e mental e a integração dos colaboradores por meio de ações diversificadas. Elas abrangem desde espaços físicos dedicados ao esporte e lazer, até palestras, atendimentos de saúde e eventos comemorativos.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Alinhado à filosofia de valorização da vida expressa nos valores corporativos, o programa dedica-se em especial em estimular a saúde, incentivando a adoção de hábitos e práticas de bem-estar. Para isso, os prédios com maior concentração de colaboradores possuem academias nas quais os colaboradores podem se exercitar. Nas demais localidades, a Ampla mantém convênios com fornecedores locais, assim como quadras ou campos para a prática de esportes.

O lado cultural e a integração são desenvolvidos em ações inovadoras, como os Grupos de Interesse, em que os colaboradores são incentivados a desfrutar momentos de lazer, em que também ocorre a troca de experiências sobre assuntos diversos. Criados em 2009, esses grupos, ou redes informais, identificam temas e atividades de preferência, como dança, música e enologia. Em 2010, 110 colaboradores participaram das oficinas de ritmo e percussão, com o grupo musical Monobloco.

Uma iniciativa adotada no final de 2010 foi a implantação de um programa de assistência, batizado como **Canal Você**, que apoia os colaboradores próprios e parceiros em questões jurídicas, sociais e psicológicas. Esse canal é operado por empresa externa, com garantia de sigilo, de forma a que os problemas possam ser livremente abordados para o melhor encaminhamento de soluções.

Os programas de assistência aos colaboradores nos casos de doenças graves incluem educação, aconselhamento, prevenção e controle de riscos e tratamento. Familiares têm acesso a atividades de aconselhamento. [|GRI LA8|](#)

Vídeo reforça cultura da segurança

Transformar a segurança em cultura é uma batalha de longo prazo, em que a atenção aos detalhes do cotidiano é fundamental. Foi pensando nisso que a Ampla instalou câmeras de vídeo nas viaturas das equipes operacionais. O que, a princípio, foi interpretado como mecanismo de controle por parte dos colaboradores, é atualmente considerada uma importante ferramenta de trabalho.

Além de contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços prestados a partir da observação das atividades realizadas em campo, as imagens traduzem para a companhia a realidade das dificuldades encontradas no relacionamento com os diversos tipos de clientes. A partir delas, comportamentos e abordagens são discutidos em conjunto na busca pelas melhores soluções. Ao final de 2010, 1.040, de um total de 2 mil viaturas, já contavam com a tecnologia.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Programa de qualidade de vida Bem-Viver |GRI LA8|

Ação		Beneficiados em 2010
Saúde e Esporte		
Espaço Bem-Viver (academias)	Os Espaços Bem-Viver foram desenvolvidos para os colaboradores cuidarem de si próprios e relaxarem com descontração.	250
Semana Bem-Viver Saúde	Orientações médica, odontológica e social, além de um <i>check-up</i> expresso, com exame da dosagem de glicose e colesterol e verificação da pressão arterial. Os empregados em situação de risco são encorajados a procurar tratamento especializado. Também são realizadas atividades de ginástica laboral, shiatsu, relaxamento, entre outras.	2.858 atendimentos
Nutrir	Nutricionistas orientam sobre alimentação saudável, prevenção da obesidade, doenças cardiovasculares e gastrointestinais. Também são realizadas regularmente campanhas educativas e feitos encaminhamentos pela medicina ocupacional.	894
Gestação Saúde	Reuniões mensais para conversar sobre a saúde da gestante e do bebê, tirar dúvidas e trocar experiências. Além das colaboradoras, podem participar as esposas de colaboradores e os futuros pais.	120
Campanha de vacinação	Visando à prevenção e ao cuidado com a saúde da sua força de trabalho, é realizada anualmente a campanha de vacinação contra a gripe.	1.666
Programa Equilíbrio	Atividades de ergonomia visando à prevenção de lesões osteomusculares.	300
Programa Ambiente Livre do Tabaco	Profissionais especializados orientam e acompanham os empregados que desejam parar de fumar por meio de atendimento individual ou em grupo.	19
Acompanhamento de grupos de risco	Identificação e acompanhamento de colaboradores que apresentem riscos de saúde (cardiopatias, diabetes, colesterol).	75
Check-up de executivos	Realizado anualmente em clínica especializada com o intuito de acompanhar a saúde e prevenir doenças.	35
Campanhas em datas pontuais	Realização de campanhas com comunicados e palestras em datas como Dia Nacional de Combate ao Tabagismo, Dia de Combate à Hipertensão, Dia de Combate ao Colesterol, Dia Mundial do Coração e Dia Mundial da Luta contra a Aids.	Todos
Jogos Bem-Viver	Inspirados nas Olimpíadas, os jogos são abertos a empregados e parceiros de todas as empresas da Endesa Brasil. Contam com oito modalidades de esportes. No encerramento, há uma grande confraternização com entrega de medalhas.	Realizado a cada dois anos
Visita da assistente social	A assistente social vai às localidades para dar informações personalizadas sobre os benefícios oferecidos pela empresa e sobre os benefícios previdenciários, além de esclarecer dúvidas de natureza funcional, social e de saúde.	560
Família		
Canal Você	Programa de aconselhamento profissional que prevê orientações especializadas em questões emocionais, jurídicas, financeiras e de serviço social.	34
Visita das crianças	Com o objetivo de se aproximar das famílias de seus colaboradores, a Ampla convida a todos para uma visita à sede da empresa, permitindo que eles conheçam o local de trabalho dos funcionários, a Central de Relacionamento e o Centro de Operação do Sistema (COS).	175
Orientando o futuro	O programa consiste em um bate-papo com filhos e familiares de funcionários e parceiros que estejam cursando o ensino médio, tenham entre 15 e 22 anos e interesse em conhecer um pouco mais de diversas profissões.	22
Datas especiais	Em datas especiais para o empregado, como o nascimento de seus filhos, casamento, aniversário, Dia das Mães, Dia dos Pais, Dia do Trabalho e Dia Internacional da Mulher, a Ampla deseja felicidades por meio de um cartão físico ou eletrônico ou de presente institucional entregue ao colaborador.	Todos
Cultura		
Cinema Bem-Viver	Filmes exibidos em horário de almoço, voltado para as pessoas que permanecem na empresa nesse horário e que têm a oportunidade de se integrar com outras áreas, além de expandir seus conhecimentos culturais.	360

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Relações com a empresa

A Ampla realiza reuniões periódicas com os sindicatos dos Trabalhadores na Indústria de Energia Elétrica de Niterói, dos Trabalhadores na Indústria de Energia Elétrica do Norte e Noroeste Fluminense e dos Engenheiros no Estado do Rio de Janeiro. Em 2010, 90,5% dos empregados próprios (ou 1.122 profissionais) foram englobados nas negociações coletivas. Para o fechamento do acordo vigente, os representantes do Sindicato dos Eletricistas receberam permissão para realizar diversos encontros com os colaboradores na sede administrativa da empresa. Com isso, a companhia reforça a sua posição de defender a livre associação sindical, buscando estar aberta ao diálogo com as entidades de classe. [\[GRI LA4, HR5\]](#)

Em casos de mudanças operacionais ou estruturais significativas, a comunicação é feita diretamente aos empregados, sem que quaisquer critérios de prazo prévio estejam estabelecidos nos acordos sindicais. Essas questões são também abordadas, via conferência, durante reunião mensal de planejamento estratégico. O posicionamento final é comunicado a todos, com livre acesso às atas das reuniões. [\[GRI LA5\]](#)

Comunicação

A Ampla coloca à disposição diversos canais de comunicação para que seus colaboradores tenham acesso a informações relevantes sobre as estratégias e os negócios da companhia.

Um desses canais é o encontro mensal de divulgação de resultados, em que o presidente e diretores apresentam o desempenho do plano estratégico Ampla + nas perspectivas de colaboradores, clientes, acionistas e sociedade. Realizado no auditório do edifício-sede, em Niterói, ou nos 17 polos operacionais, é transmitido para as demais unidades por videoconferência. O encontro aborda destaques positivos e negativos dos negócios e apresenta medidas de correção que devem ser adotadas para alcançar as metas de desempenho. É também um espaço livre para perguntas, sem qualquer tipo de censura.

O informativo *Linha Direta*, distribuído por e-mail, traz informações sobre o que há de mais relevante sobre a companhia. Inclui ainda comunicações sobre políticas e práticas de remuneração e benefícios. O *Linha Direta* é enviado sempre que há informações importantes sobre a empresa ou a *holding* Endesa Brasil.

Colaboradores têm acesso irrestrito à intranet da Ampla e dispõem de e-mail corporativo. É por correio eletrônico que recebem, além do *Linha Direta*, outros veículos de comunicação da empresa: boletim semanal *RH Endesa*, informativo das ações de recursos humanos realizadas em todas as empresas do grupo; boletim *RH e Você*, que informa sobre programações e eventos relativos à área de Recursos Humanos como: treinamentos, comemorações de datas especiais, dicas de segurança, meio ambiente, saúde e outros temas; e *Notícias do Dia*, um *clipping* de notícias sobre a Ampla, a Endesa Brasil, Endesa S.A. e Enel SpA, no Brasil e no mundo. Já os colaboradores parceiros recebem mensalmente o jornal *Parceria*.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Fornecedores e parceiros

O relacionamento da Ampla com seus fornecedores e parceiros é baseado em confiança e lealdade. Os critérios básicos para o início de qualquer parceria com a distribuidora são a total adesão aos princípios éticos e aos compromissos socioambientais estabelecidos pelo Código de Conduta da companhia e a predisposição a trabalhar valorizando a vida, internalizando e disseminando os 12 princípios do Programa Saber Viver. Além disso, é exigido respeito e cumprimento a práticas de investimento e processos de compra, sem distinção em relação à origem ou à localização dos fornecedores. [\[GRI EC6\]](#)

As empresas fornecedoras são divididas em três grupos: energia, materiais e serviços. Seguindo orientação da Endesa Brasil, a Ampla diferencia as nomenclaturas internamente de acordo com o tipo de contrato: empresas de materiais são chamadas de fornecedores, enquanto prestadores de serviço são parceiros.

Em 2010, os principais supridores de energia da Ampla foram as empresas Chesf (20,6% do total) e Furnas (19,3%). Parte da energia foi também adquirida na Câmara de Comercialização de Energia (CCEE). A compra total no ano foi de 11,6 mil GWh.

Os contratos de serviços significativos se referem a atividades indispensáveis ao negócio, como manutenção, ligação nova, religação, corte, atendimento, poda de árvores, inspeção, acréscimo de carga, etc. Todos os contratos possuem cláusulas trabalhistas e de direitos humanos. Os contratos de investimento significativos são aqueles que se referem a obras de expansão e melhoramento da rede, a exemplo do Programa Luz para Todos e dos projetos de combate às perdas.

Contratos de investimento [\[GRI HR1\]](#)

	2010
Nº total de contratos de investimento	893
% de contratos com cláusulas de direitos humanos	100

Total de colaboradores contratados (parceiros)

Diretoria	2009	2010
Comercial	1.473	2.047
Recuperação de Mercado	1.770	1.795
Recursos Humanos	2	5
Financeira	739	670
Jurídica	26	50
Técnica	2.225	2.400
Planejamento e Controle	0	2
Relações Institucionais	0	1
Total	6.235	6.970

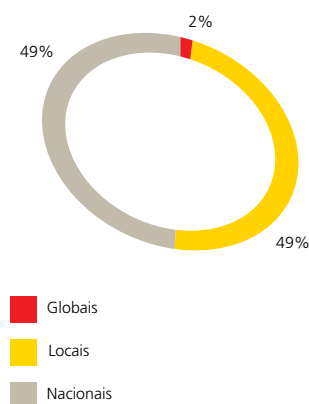
Atividades dos parceiros [\[GRI EU17\]](#)

Atividades	Dias trabalhados
Construção (obras na rede elétrica)	288
Operação (leitura e entrega de contas, atendimento em agências, teleatendimento, administrativos, transportes, logística, tecnologia da informação, zeladoria, reprografia, segurança patrimonial e serviços advocatícios)	253
Manutenção (inspeção, manutenção preventiva e corretiva, normalização, ligação nova, poda, corte e religação)	270
Total	811

Índice

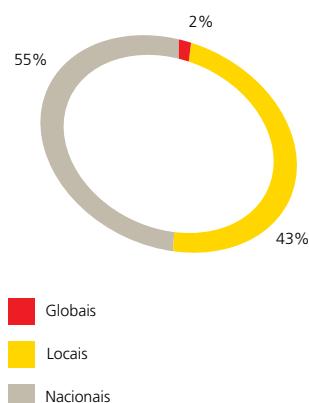
4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas

**Gastos com fornecedores
Participação no total das compras**



Locais: com sede
no Estado do Rio de Janeiro

**Gastos com fornecedores
Participação no valor das compras**



Locais: com sede
no Estado do Rio de Janeiro

“A forma como a Ampla abraça seus parceiros é muito boa e gratificante. Com certeza está plantando uma parceria duradoura. E a gente espera, como empresa, estar cada vez mais unidos e aumentar cada vez mais a nossa parceria.”

Guilherme Guimarães,
da empresa Indica

Distribuição dos parceiros - nº de colaboradores em 2010

Empresa	Nº	Empresa	Nº
Abrange	50	JVP	102
Almeida Almeida	19	Landis	98
CET Engenharia	747	Medral	243
Compel	249	Montacon Engenharia Ltda.	25
Diretriz	60	Noroeste	122
Endicon	65	Nova Rio	256
Engelmig	58	Parceria	41
Evoluti	274	Personal	1.465
Gemon	396	Prestservice	100
Grupo Forte	262	Provider	754
Indica	88	Sbil	192
Inovare	16	Sitel	690
JAP	5	Soter	521
JMR	72	Total	6.970

As empresas contratadas estão sujeitas a auditorias trabalhista, fiscal e financeira, que consistem na revisão do processamento, pagamento e adequação às obrigações referentes aos empregados, incluindo aspectos relativos a direitos humanos. Em 2010, foram auditados 100% do total de 375 contratos firmados com parceiros no período, estando todos de acordo com os critérios estabelecidos. Durante inspeções realizadas em campo em todas as empresas, ficou comprovada a não ocorrência de trabalho infantil e forçado. Todos os contratos de investimento possuíam cláusulas que proíbem o trabalho forçado e infantil. A Ampla também não identificou riscos de limitação ao direito de livre associação sindical dos colaboradores parceiros. [JGRI HR2, HR6, HR7, HR5](#)

Política de relacionamento

A cadeia de suprimentos da Ampla é desenvolvida de maneira a assegurar a continuidade de fornecimento no longo prazo e melhora do desempenho, assim como promover o desenvolvimento sustentável da própria cadeia e agregar valor ao negócio. Para isso, busca caminhar lado a lado com seus contratados desde o início dos processos.

As demandas dos fornecedores de materiais e serviços são consideradas fundamentais para a construção do planejamento estratégico da cadeia de suprimentos. Gestores de contratos e proprietários das empresas parceiras analisam conjuntamente oportunidades de melhorias no relacionamento entre as partes e planos de ação são contemplados tanto no planejamento da contratante quanto da contratada. A Ouvidoria dos Fornecedores é o canal de comunicação responsável pelo recebimento de reclamações, sugestões ou comentários pelo e-mail fornecedores@endesabr.com.br.

A partir de 2010, as empresas da Enel, acionista da Endesa S.A., passaram a consolidar um banco de dados único, integrado por fornecedores de material. Os produtos estão sendo homologados por especialistas das empresas em todo o mundo, e o processo inclui aspectos sociais e ambientais. A homologação está sendo realizada, inicialmente, por famílias de materiais e para fornecedores estratégicos. A relevância do cadastro está associada à oportunidade de firmar parcerias internacionais. A previsão é que a homologação de prestadores de serviço tenha início em 2011.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Capacitação e desenvolvimento

A sustentabilidade dos negócios das empresas parceiras é essencial para a Ampla. O acompanhamento do desempenho contribui para o amadurecimento das ferramentas de desenvolvimento e a capacitação. Desde 2008, prestadores de serviço estratégicos são avaliados trimestralmente com base em indicadores que compõem o Índice de Parceria (Inpar).

Indicadores do Índice de Parceria (Inpar)

Desafios	Indicador	Serviços com risco	Serviços internos
Melhorar a qualificação e satisfação dos colaboradores	Clima laboral	9%	10%
	Valores	3%	5%
	Rotatividade	3%	5%
	Avaliação de conhecimento	5%	5%
Reduzir os índices de acidentes do trabalho	Taxa de Frequência	5%	5%
	Taxa de Gravidade	5%	5%
	Multa por desconformidade	5%	5%
	Índice de Prevenção de Acidentes Laborais (Ipal)	5%	0%
	Plano Anual de Segurança	5%	5%
Gestão das parceiras	Relatório de gestão		10%
	Grau de risco (remuneração, encargos e jornada)		5%
	Demanda trabalhista		4%
	Serasa / Outros		3%
	Auditoria fiscal e financeira		3%
Melhorar a satisfação do cliente e a qualidade dos serviços contratados	Índice de satisfação (Abradee)		10%
	Índice pesquisa por empresa – com o cliente		5%
	Avaliação pelo gestor de contrato		4%
	Inovação		3%
Desenvolver a gestão com responsabilidade socioambiental	Responsabilidade Socioambiental		5%

A análise segue a metodologia do Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ), com o acompanhamento de dados sobre adimplência, satisfação dos clientes, sustentabilidade, meio ambiente e segurança, entre outros.

A partir de 2010, com base nos resultados das avaliações, os parceiros passaram a elaborar o Relatório da Gestão de suas empresas para apresentar planos de ação para seus gestores de contrato. O material, desenvolvido com assessoria da Ampla, é baseado nos critérios da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ). As melhores práticas e os melhores resultados por indicador são reconhecidos trimestralmente. A premiação Nacional dos Fornecedores acontece anualmente e são reconhecidas as empresas de serviço e material que apresentaram o melhor desempenho no período.

Voluntariamente, a Ampla incentivou, em 2010, a participação de seus prestadores de serviço no ranking das *100 Melhores Empresas Para se Trabalhar*, do Instituto Great Place to Work. A iniciativa procura contribuir para o desenvolvimento do ambiente de trabalho nas empresas e para seu melhor desempenho corporativo.

Capacitação de fornecedores

	2008	2009	2010
Número de capacitações oferecidas aos fornecedores	46	20	13
Número de horas de treinamento oferecidas aos fornecedores	119	57	36

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



“A nossa sustentabilidade também passa pelos nossos parceiros. Por isso, uma coisa muito importante que a Ampla faz com relação aos parceiros é considerar a mesma postura que a empresa tem em relação à sustentabilidade. Quem trabalha hoje na Ampla e não tiver orgulho de trabalhar numa empresa como essa, realmente não tem paixão por aquilo que a gente faz.”

Paulo César Gomes,
colaborador, Ouvidoria Externa

Prêmio de Qualidade 2010

Categoria	Empresa
Prestador de serviços	
1º lugar	Soter
2º lugar	Landis+Gyr
3º lugar	Nova Rio
Fornecedor de material	
Grupo I	Incesa Indústria e Componentes Elétricos
Grupo II	Cooper Power Systems do Brasil
Grupo III	Frontec
Reconhecimentos	
Satisfação do cliente	Landis Gyr
Segurança do trabalho	Alstom Brasil Energia e Transporte
Responsabilidade socioambiental	Siemens
Ação humanitária	Lumen, Creative, Cosampa, Loprese, Soter, AV Produções, Medral, Gemon e Compel

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



CLIENTES



Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas





Compromisso com
a satisfação dos clientes
e com a qualidade
dos serviços

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas

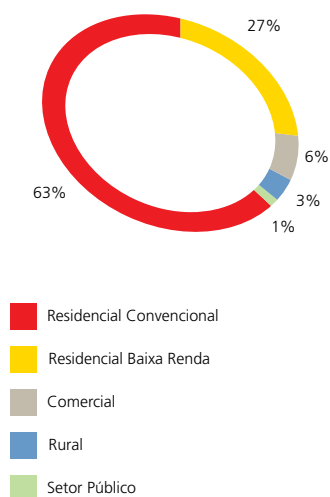


Mais do que qualidade de vida, o acesso à energia elétrica é essencial para o crescimento socioeconômico e é um dos itens considerados pela Organização das Nações Unidas (ONU) ao estabelecer o Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) de um país. Nos 66 municípios da área de concessão da Ampla, a presença de eletricidade é realidade desde 2009. A companhia entende que atuar na concessão de um serviço público consiste, mais do que tudo, em respeitar o cliente. Fonte primária de informações e autoridade máxima quando o tema é a qualidade do fornecimento de energia elétrica, o cliente tem ao seu dispor diversos canais de comunicação com a Ampla.

A distribuidora encerrou 2010 com 2,6 milhões de clientes, 1,9% acima do ano anterior. O maior acréscimo foi registrado na classe de serviços públicos (9,3%) e deveu-se, basicamente, à expansão das empresas de telefonia e abastecimento de água e esgoto na área de concessão da companhia. O segmento residencial, com crescimento de 2,1% no ano, continuou representando a maior parcela de clientes (90,1%) e o maior consumo de energia (37,87% do volume).

Em 100% dos contratos de adesão e prestação de serviços, todas as características e condições particulares de uso são expressas de forma clara. A Ampla cumpre as instruções e normas contidas na Resolução 414/2010 da Aneel, como a discriminação na fatura mensal de dados como indicadores de qualidade do fornecimento, telefones de contato para esclarecimentos ou reclamações, data de leitura do consumo, valor da tarifa e dos impostos, valor total a pagar, entre outros. A companhia também utiliza a conta para divulgar campanhas sobre o uso seguro de energia. **[GRI PR3]**

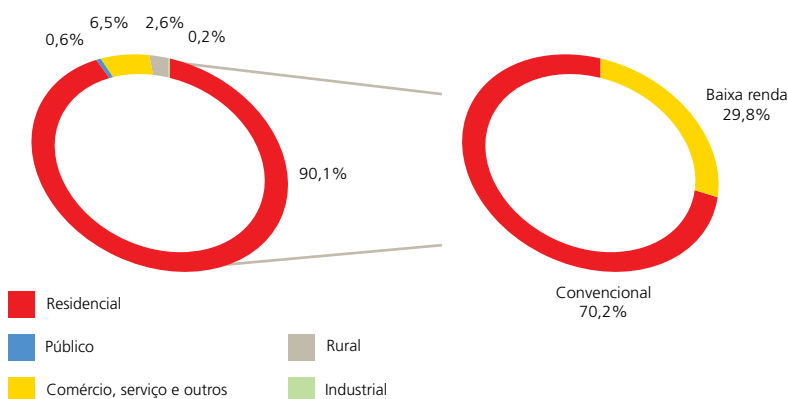
Número de consumidores efetivos
Posição Final 2010



Número de consumidores por classe **[GRI EU3]**

Classe de clientes	2009	2010	Var. %
Residencial	2.266.524	2.314.996	2,1%
Convencional	1.546.340	1.625.339	5,1%
Baixa Renda	720.184	689.657	-4,2%
Industrial	5.616	5.520	-1,7%
Comercial	168.266	166.845	-0,8%
Rural	65.280	66.538	1,9%
Poderes públicos	13.405	13.636	1,7%
Iluminação pública	1.323	1.395	5,4%
Serviços públicos	1.104	1.207	9,3%
Total	2.521.518	2.570.137	1,9%

Consumidores por classe – 2010



Índice

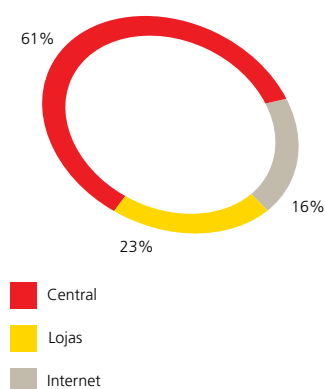
4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Atendimento

Pessoalmente, por telefone ou pela internet, o cliente da Ampla pode acessar diferentes canais de atendimento. São 74 lojas com atendimento pessoal, uma Central de Atendimento Telefônico (CAT) 24 horas e lojas virtuais na internet, com possibilidade de autoatendimento. A Ampla acompanha periodicamente o desempenho de seus canais de comunicação com o cliente, mensurando atendimento, prazos, realização de serviços e equipes técnicas.

Canais de Atendimento
Posição Final 2010



Canais de atendimento

	2008	2009	2010
Lojas			
Nº de lojas	75	75	74
Nº de postos de serviço	0	0	0
Nº de lojas com terminais de autoatendimento	16	15	17
Nº de terminais de autoatendimento	22	20	20
Central de Relacionamento			
Nº de postos de atendimento (Central de Relacionamento)	178	173	204
Nº de operadores (Central de Relacionamento)	464	453	503
Reclamações em relação ao total de ligações atendidas (%) ⁽¹⁾	2,2%	2,1%	27,27% ⁽¹⁾
Tempo médio de espera até o início de atendimento (min.)	00:31	00:56	00:56
Tempo médio de atendimento (min.)	03:50	03:59	003:46

(1) O acréscimo em 2010 ocorreu em razão de mudança de critério determinada pela Aneel, que passou a considerar vários atendimentos como reclamação, e da maior quantidade de chuvas e descargas atmosféricas com impacto sobre fornecimento de energia

Atendimento ao consumidor | GRI PR5|

	2008	2009	2010
Total de ligações atendidas (Central de Relacionamento)	7.033.861	6.688.071	7.088.006
Número de atendimentos nos escritórios regionais	2.025.171	2.522.358	2.652.726
Número de atendimentos por meio da internet	1.144.383	1.015.840	1.938.786
Total	10.203.415	10.226.269	11.679.518

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Central de Relacionamento

Canal de comunicação por telefone, gratuito, atende clientes residenciais, comerciais e corporativos 24 horas por dia, 7 dias por semana. As solicitações recebidas podem ser para religações, vistorias em medidores, emissão de segunda via da fatura, alteração da data de vencimento da fatura e aumento ou redução de carga.

A Central de Relacionamento, canal de comunicação mais utilizado pelos clientes, é reconhecida pela qualidade dos atendimentos realizados. Desde 2008, os atendentes são submetidos à Prova de Nivelamento, teste que mede conhecimentos sobre procedimentos comerciais, abordagem e conduta no atendimento. Em 2010, todos os colaboradores da Ampla envolvidos com serviços de atendimento ao cliente receberam uma média mensal de 10,2 horas de treinamento. No ano, os índices de serviço superaram as metas da Aneel, tanto no atendimento básico (total de chamadas atendidas em até 30 segundos sobre o total de chamadas) como em relação a abandono (abandonadas em relação ao total de chamadas recebidas).

Desempenho da Central de Relacionamento |GRI PR5|

	2010
Índice de Nível de Serviço Básico (INB)	93,7%
Meta Aneel INB	85%
Índice de Abandono (IAB)	1,13%
Meta Aneel IAB	4%

Lojas

Toda a área de concessão da Ampla tem lojas com atendimento presencial. Ao todo, são 74 unidades nos 66 municípios, organizadas em um *layout* baseado no conceito da proximidade. Atendente e cliente sentam-se lado a lado para observar as telas de computador em que são inseridas as informações relacionadas ao atendimento. O ambiente é acolhedor, com espaço destinado às crianças e sala de espera com a TV Ampla, na qual são veiculadas as campanhas de comunicação da companhia, além de dicas de consumo consciente de energia elétrica.

Para contribuir com a agilidade dos atendimentos nas lojas, há o Atendimento Hora Marcada. Contatando a Central de Relacionamento, o cliente pode agendar previamente um horário para seu atendimento. Caso ele já esteja na loja e precise retornar, é possível também agendar imediatamente a segunda visita.

Em várias lojas há atendimento em inglês e em espanhol, assim como na Língua Brasileira dos Sinais (Libras), especial para portadores de deficiência auditiva. Tais iniciativas estão direcionadas à comunicação eficiente, com o combate a barreiras que dificultam o acesso a informações. |GRI EU24|

Atendimento virtual

Acompanhando as tendências observadas no mercado, a Ampla registrou significativo aumento de 90% nos atendimentos realizados pela internet no último ano, quando chegou a 1,9 milhão de acessos. Um novo portal foi lançado em 2010, com ferramentas de atendimento em tempo real, por *chat* ou videoatendimento. O crescimento deve-se tanto a essa modernização do canal como ao crescimento da população brasileira com acesso à internet, que chegou a 41,7%, de acordo com dados da Pesquisa Nacional de

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Amostras por Domicílio (Pnad), do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Na Região Sudeste, onde se localiza a área de concessão da Ampla, o percentual sobe para 48,1%, sendo 35,4% com acesso na residência.

Canais de comunicação

Para manifestações de qualquer natureza – críticas, sugestões, reclamações ou denúncias –, a Ampla coloca à disposição dos clientes uma série de ferramentas.

Ouvidoria do Cliente – É a instância de maior relevância na mediação de conflitos entre a empresa e os clientes. Tem como objetivo solucionar as reclamações e retransmitir internamente as possibilidades detectadas de melhorias dos serviços. Pode ser contatada pelo site, pessoalmente, por telefone ou por correspondência.

Você e o Presidente – Canal com o objetivo de consolidar o posicionamento estratégico da Ampla como uma empresa de relacionamento, fortalecendo os atributos de proximidade, transparência e facilidade no acesso. O cliente preenche um formulário disponível nas principais lojas de atendimento e no site da companhia. As manifestações são analisadas e respondidas pela Ouvidoria do Cliente. Em 2010, foram recebidas e tratadas 841 manifestações.

Livro de Manifestações – De acordo com determinação do órgão regulador, a Aneel, todas as lojas de atendimento da Ampla têm um Livro de Manifestações. Nele, clientes podem opinar livremente e o encaminhamento das ações também é responsabilidade da Ouvidoria.

Ampla de Portas Abertas – Programa com o objetivo de integrar a empresa com seus clientes, estreitando esse relacionamento de transparência, confiança e respeito. Mensalmente, os clientes têm a oportunidade de participar, por meio de convites da empresa ou inscrições pelos canais de relacionamento. Na visita, conhecem as instalações da Ampla, a Central de Relacionamento e o Centro de Operações do Sistema (COS), além de participarem de um bate-papo informal com o Ouvidor sobre questões relevantes do negócio, como direitos e deveres, legislação, ações desenvolvidas para melhoria do atendimento, dentre outras. No período de 2004 a 2010, foram realizados 90 encontros, com a participação de 782 convidados.

Conselho de Consumidores – Órgão criado em 1995, é composto por representantes de todas as classes de clientes da Ampla. Reúne-se bimestralmente e sempre que necessário, para levantar questões referentes ao serviço de distribuição de energia elétrica. Solicitações individuais recebidas pelo Conselho são encaminhadas à Ouvidoria, que apresenta relatórios bimestrais das providências tomadas.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Ouvidoria do cliente

	2008	2009	2010
Aneel	4.224	4.856	7.406
Procon ⁽¹⁾	598	375	489
Codecon	195	142	219
Atendimento preliminar ⁽²⁾	4.376	7.754	2.428
Total	9.393	13.127	10.542

(1) Solicitações e reclamações efetivamente registradas (não contabilizados os atendimentos preliminares)

(2) Ações preventivas de atendimento a clientes, Aneel e órgãos de defesa do consumidor, evitando-se o ingresso de reclamações

Conselho de Consumidores Ampla 2010

Categoria	Representantes	
	Titulares	Suplentes
Classe residencial	José Plácido	Manoel Amâncio
	Fabiano Silveira da Silva	Luis Antonio Pinto Marques
Classe comercial	Igor Veríssimo da Silva Baldez	Sérgio Correia
	Alberto Machado Soares	José Luiz Valente Pascoal
Classe industrial	Roberto Pedreira Ferreira Curi	Carlos Eduardo Louzada
	Sérgio Carlos Bousquet Perez (vice-presidente)	Sérgio Kunio Yamagata
Classe rural	Rodolfo Tavares	Alessandra Seródio
	Maria Luciana da Silva Alves	Ezaquiel Siqueira Conceição
Poder público	Sérgio José Teixeira	José Lopes Raed
	Manoel Teixeira de Mesquita Neto (presidente)	
Procon	Eliane Quintão Reis	Marta Maria do Amaral Menezes
Ampla	Paulo Cesar Gomes (representante)	Maria Eugênia de Sousa Paiva
	Márcia Rocha Grillo (secretária-executiva)	(secretária-executiva)

Qualidade no fornecimento

De todas as variáveis externas que afetam os serviços de distribuição de energia, as mudanças climáticas continuam a liderar o *ranking* por sua capacidade de surpreender meteorologistas e superar a força com que marcam sua presença. Expressas por altas temperaturas (que causam aumento na demanda por energia elétrica) e chuvas torrenciais acompanhadas de raios e trovoadas (que afetam a infraestrutura das distribuidoras), essas mudanças causam impactos cada vez maiores na qualidade do fornecimento de eletricidade.

Em 2010, os esforços da Ampla estiveram ainda mais concentrados no combate aos efeitos das mudanças climáticas. E, como resultado de uma reflexão estratégica, foi lançado, em julho, o Plano de Qualidade. As prioridades são a modernização da rede para um padrão mais compacto, que garanta maior proteção, aumento das equipes em campo e intensificação das atividades de poda, já que mais de 50% das interrupções no fornecimento são resultado de quedas de árvores e galhos na rede exposta. Além disso, serão adquiridos cerca de 10 mil novos para-raios e o sistema de aterramento será revisto. As ações foram planejadas para um período de cinco anos e os investimentos somam R\$ 175 milhões.

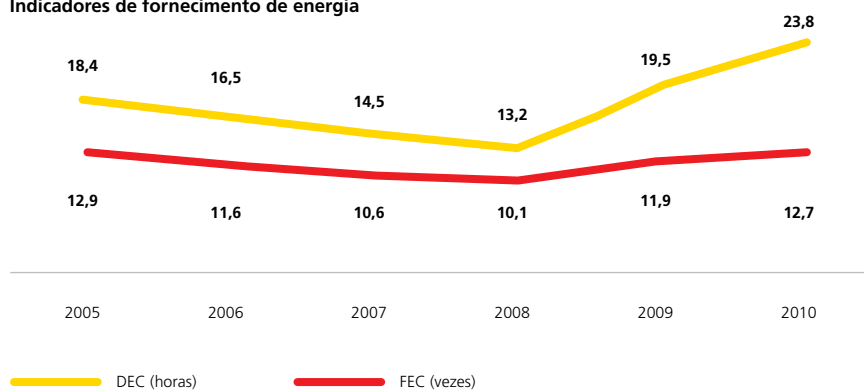
De julho a dezembro de 2010, foram registrados avanços significativos na qualidade de fornecimento de energia elétrica, como consequência das ações já realizadas do Plano de Qualidade. No entanto, os indicadores que medem a duração e a frequência das interrupções de energia registraram índices inferiores aos de 2009: o DEC ficou em 23,81 e o FEC em 12,74. A causa da piora nos índices está diretamente associada aos desastres ocorridos no início do ano, em Angra dos Reis, e em abril, em Niterói. [\[GRI EU28, EU29\]](#)

Índice

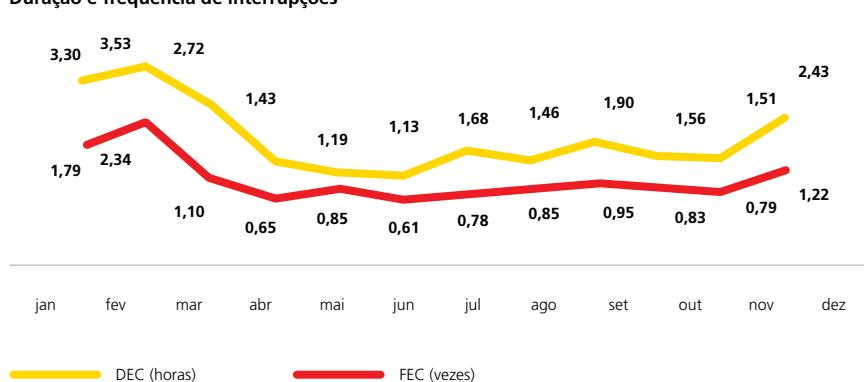
4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Indicadores de fornecimento de energia



Duração e frequência de interrupções



Satisfação do cliente

Duas pesquisas com consumidores orientam a estratégia de atendimento aos clientes: a primeira, realizada entre os meses de março e abril pela Associação Brasileira dos Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee), compara o grau de satisfação dos clientes de todas as distribuidoras do País por meio de questionários aplicados em entrevistas pessoais e domiciliares; e a segunda, realizada pela Aneel, mede a satisfação dos consumidores residenciais por meio de amostra estatística proporcional à população atendida em cada área de concessão.

Os resultados das pesquisas apontam a direção na qual a Ampla deve seguir na busca pela evolução da satisfação de seus clientes. O trabalho tem início antes mesmo do resultado dos estudos: a empresa realiza prévias das pesquisas utilizando a mesma metodologia da Abradee.

Em 2010, o Índice de Satisfação da Qualidade Percebida (ISQP), medido pela pesquisa da Abradee, ficou em 64,3%. A queda em comparação a 2009 foi fortemente influenciada pelo desempenho no fornecimento de energia do início do ano, prejudicado pelas fortes chuvas. Preocupada com a satisfação dos seus clientes, a empresa desenvolveu, desde setembro, uma pesquisa adaptada da metodologia da Abradee para controlar mensalmente a percepção dos seus clientes. A partir das avaliações, são traçados planos de ação focados no fortalecimento da imagem da companhia.

Além disso, desde 2008, a Ampla realiza no mês de dezembro uma pesquisa idêntica à da Abradee para medir a satisfação no encerramento do ano, visto que a pesquisa oficial da Associação ocorre sempre no primeiro trimestre. O Índice Aneel de Satisfação do Consumidor (Iasc) registrou pontuação de 55,64 (64,03 no ano anterior).

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



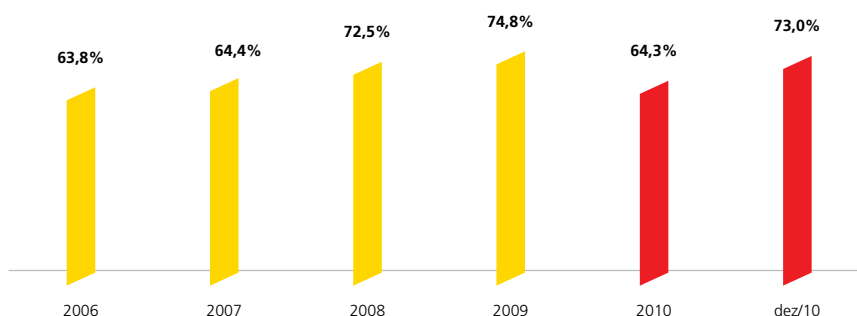
As medidas adotadas, principalmente após o início do Plano de Qualidade, contribuíram para que os índices de satisfação aumentassem no decorrer do ano, segundo apontaram pesquisas intermediárias. [\[GRI PR5\]](#)

As reclamações registraram aumento significativo em 2010. Mudança na regulamentação determinada pela Aneel fez com que diversos atendimentos antes contabilizados como emergências passassem a ser registrados como reclamações. Se o mesmo critério tivesse sido aplicado aos números do ano anterior, as reclamações de 2009 somariam 1.567.052 e o aumento em 2010 teria sido de 24,4%.

O contrato de concessão prevê que as distribuidoras se responsabilizem pelo ressarcimento de prejuízos causados aos clientes por acidentes ou intempéries climáticas envolvendo a rede elétrica. Em 2010, foram registrados 26.766 pedidos. Dentre eles, 13.574 foram deferidos e o montante pago atingiu R\$ 5 milhões.

A Aneel prevê também limites para os indicadores duração, frequência e de continuidade de interrupção de energia por unidade consumidora (DIC, FIC e DMIC) e, em caso de transgressão de tais limites, a distribuidora deve compensar financeiramente o cliente lesado. Em 2010, o montante desembolsado pela Ampla totalizou R\$ 17 milhões. [\[GRI PR9\]](#)

Pesquisa Abradee Satisfação do cliente residencial



Plano de Qualidade acelera melhorias

O fato está consumado: as mudanças climáticas continuarão a ser uma realidade. De forma preventiva, para antecipar-se a esses riscos e garantir a qualidade no fornecimento de energia, a Ampla desenvolveu um Plano de Qualidade para fortalecer sua infraestrutura e prevenir danos causados por descargas elétricas e chuvas fortes. Os investimentos serão de R\$ 175 milhões, previstos para os próximos cinco anos. A meta é chegar ao final de 2014 com os indicadores de duração e frequência de interrupção de energia na casa de um dígito: DEC de 9,1 horas e FEC de 7,0 interrupções.

Em 2010, foram realizadas 660 mil podas de árvores, instalados 1.366 conjuntos de para-raios e 56 mil espaçadores e substituídos e 181 quilômetros de rede nua por compacta. Os resultados dessas iniciativas já começaram a aparecer: os índices registraram redução média de 25% em janeiro de 2011, em comparação ao mesmo mês do ano anterior.

O trabalho em equipe é um dos pilares para o sucesso do plano. Durante o ano, 154 equipes das áreas Comercial e de Recuperação de Mercado participaram de treinamentos para atuar em campo com os técnicos em casos de emergência.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



“Tenho percebido em todas as iniciativas da Ampla essa preocupação na parceria consumidor, cliente, Ampla e o Codecon. Com isso, a empresa vem melhorando a olhos vistos. Todo mundo ganha: o acionista, a sociedade, o cliente e os órgãos de defesa do consumidor, e a gente percebe que o índice de reclamações vem diminuindo ano a ano. Aí, eu faço um parêntese para elogiar o trabalho da Ouvidoria da Ampla, que é muito participativa. Nenhuma reclamação fica sem um desfecho, sem uma solução. Nesse aspecto, a Ampla está nota 10.”

Marta Menezes,
representante do Codecon de
Niterói e presidente do Conselho de
Consumidores da Ampla

Número de reclamações encaminhadas |GRI PR9|

	2008	2009	2010
Total	222.176	179.710	1.983.315
À empresa ⁽¹⁾	194.359	152.241	1.949.484
À Aneel — agências estaduais/regionais	4.224	4.856	7.406
Ao Procon	598	375	489
À Justiça	22.995	22.238	25.936
Estoque de causas — Juizados Especiais Cíveis	11.393	11.895	12.488

(1) De acordo com novas regras da Aneel, vários atendimentos passaram a ser registrados como reclamação, o que inclui o atendimento de emergência. Aplicando a mesma orientação para 2009, o número de reclamações passaria para 1.567.052

Reclamações — Principais motivos (%)

	2008	2009	2010
Cancelamento total (%)	0,1	0,1	0,6
Conduta de empregado – empresa parceira (%) ⁽¹⁾	0	0	0,5
Conduta de empregado – técnica (%) ⁽¹⁾	0,1	0	0,5
Conduta de empregado (%)	0	0	88,6
Conexão (%)	4,1	2,5	1,5
Consumo /leitura (%)	0,2	0,2	0,0
Conta mal-entregue não postal (%)	0,3	0,4	2,5
Conta não baixada (%)	0,1	0,1	0,0
Conta não entregue (%) ⁽²⁾	2,7	2,9	1,3
Emergência (%)	84,6	90,1	0,0
Fornecimento inadequado de energia (%)	1,0	0,8	0,0
Interrupções (%)	0	0,8	0,0
Outros (%)	0,2	0,2	0,0
Posto de pagamento (%)	0	0	0,0
Prazos na execução de serviços (%)	2,8	0,7	0,0
Reclamações referentes a danos elétricos (%)	1,3	0,1	0,0
Recurso de TOI (%)	0,2	0,1	0,0
Religação não executada – ordem finalizada (%)	1,0	0,6	0,0
Serviço mal-executado (%)	0,7	0,5	0,0
Taxa de religação (%)	0,1	0	0,0
Teleatendimento (%)	0,1	0,1	0,0
Telecobrança e cobrança extrajudicial (%)	0,3	0,2	0,0

(1) Em 2010, referem-se à reclamação de interrupção constante

(2) Em 2010, foram contabilizadas as solicitações de ressarcimento, conforme determinação da Aneel a partir de dez/09

Saúde e segurança do cliente

A possibilidade de contato com instalações ou mesmo com a rede elétrica das distribuidoras de energia pode significar risco de acidentes com a população. A segurança do cliente, assim como a de seus colaboradores, é uma obsessão para a Ampla e os índices de acidentes são acompanhados constantemente. Campanhas de comunicação são divulgadas com a intenção de conscientizar a população sobre a importância da segurança e os cuidados que devem ser tomados em relação às redes de distribuição.

Em 2010, uma campanha de comunicação para o consumo consciente e a segurança foi divulgada para toda a área de concessão por meio da veiculação em televisão e rádio entre os meses de março e novembro. Para facilitar o entendimento

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



do tema pelos mais diversos públicos, a Ampla criou o mascote Joca, um cão que ajuda uma família a consumir energia de forma segura e sem desperdícios. Além de veículos de comunicação de massa, a companhia utilizou canais próprios, como a TV Ampla, disponível em todas as lojas de atendimento, panfletos impressos e a fatura de energia elétrica. A comunicação foi também reforçada na internet, com a utilização do próprio *site* da empresa e de mídias sociais e de compartilhamento de arquivos, como o *blog* da Ampla, o *Twitter* e o *Youtube*.

As equipes de emergência da Ampla também trabalharam para fortalecer a segurança das comunidades em 2010. De agosto a setembro, eletricitistas das cidades de Caxias, Magé e São Gonçalo participaram da 2ª edição da Gincana de Pipas. Nos intervalos dos atendimentos a emergências, os profissionais foram encarregados de retirar o maior número possível do brinquedo das redes elétricas e os vencedores foram os que mais material acumularam. As pipas, além de causarem interrupções no fornecimento de energia, são causa de acidentes nas comunidades.

Atenção à saúde e segurança | GRI PR1 |

Fase	Percentual de serviços	Ações
Planejamento de recursos do setor elétrico	100%	Na elaboração dos projetos de construção de linhas de transmissão e de subestações são realizados estudos e elaborado um relatório de impacto ambiental, os quais são apresentados ao órgão ambiental para análise e aprovação.
Distribuição de energia	100%	Inspeções e manutenções preventivas e corretivas para reduzir a duração e quantidade de interrupção, que podem afetar a saúde e a segurança da população. Busca-se identificar e evitar a ruptura de cabos elétricos, mas caso elas ocorram o sistema elétrico possui mecanismos de automação que desenergizam a rede da área afetada. Para responder às eventuais ocorrências de interrupção de grande porte no sistema elétrico, que causam sérios impactos sociais, dispõe de planos de emergência e contingência.
Desenvolvimento do conceito do produto e/ou serviço	100%	Educação para o uso seguro da energia elétrica realizada pelos projetos sociais bem como por meio das campanhas de comunicação e marketing.
Utilização	100%	
Certificação	100%	Processos de planejamento e engenharia, operação técnica e comercial, que possuem normas e procedimentos certificados pela norma OHSAS 18001.
Marketing e promoção	100%	Iniciativas de orientação para o uso seguro da energia elétrica. São acompanhados os índices de acidentes com a população e, de forma proativa, elaborados campanhas e materiais educativos sobre o uso seguro da energia elétrica. Incluem mensagens em veículos de comunicação (rádio, jornal e televisão), na conta de energia, em folhetos disponíveis nas lojas de atendimento, em espaços nos sites na internet e em redes sociais (<i>Twitter</i> , <i>Facebook</i> , <i>Orkut</i> , <i>Youtube</i>). Campanhas periódicas destacam aspectos como o risco de soltar pipas ou executar obras de construção civil, consertos de telhado, etc. nas proximidades das redes.
Disposição, reutilização ou reciclagem	100%	Por meio da descontaminação das lâmpadas de prédios próprios e de iluminação pública, acondicionamento correto dos gases dos equipamentos de refrigeração de uso interno e dos refrigeradores trocados pelos projetos de eficiência energética.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Acidentes com a população |GRI EU25|

	2008	2009	2010
Lesões	20	78	29
Leves	17	64	15
Graves	3	12	7
Mortes	5	2	7
Montante reivindicado em processos judiciais (R\$ mil)	4.649	5.850	23.726
Valor provisionado no passivo (R\$ mil)	30,3	35,8	0 ⁽¹⁾
Número de processos judiciais ingressados	33	54	47
Número de pessoas vinculadas nos processos	33	54	47

(1) O valor provisionado no passivo de 2010 está zerado porque os processos não tiveram sentença de mérito.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



SOCIEDADE

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas





Compromisso com
a construção de uma
sociedade mais justa
e igualitária, promovendo
o crescimento das
comunidades

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



O reforço do enraizamento nas comunidades do entorno é um dos desafios que a Ampla pretende vencer em médio prazo, como parte do plano estratégico de sustentabilidade que direciona a ação de todas as empresas Endesa. Em seu compromisso com a sociedade, e reconhecendo as obrigações próprias da natureza do serviço de distribuição de energia, esforça-se para atender segmentos cada vez maiores da população nas localidades em que está presente. Ao mesmo tempo, cumpre seu propósito de contribuir para o desenvolvimento social, econômico e cultural das comunidades.

O investimento social da Ampla em 2010 foi de R\$ 51,5 milhões, tendo o foco em projetos de educação e cultura. Os investimentos com recursos incentivados somaram R\$ 1,6 milhão, sendo R\$ 450 mil referentes à Lei Rouanet (federal); R\$ 780 mil de Imposto de Circulação de Mercadorias (ICMS – estadual); e R\$ 335 mil destinados a Fundos da Infância e Adolescência, com a dedução de 1% do Imposto de Renda devido pela empresa. [\[GRI EC4\]](#)

Investimento social externo (R\$ mil)

Principais linhas	2009	2010
Educação	7.120	8.845
Cultura	1.510	3.015
Esporte	135	320
Doações e apoio comunitário	786	1.023
Universalização urbana	32.702	34.098
Luz para Todos	8.060	4.199
Total	50.313	51.500

A companhia acredita contribuir efetivamente para o crescimento sustentável da sociedade centralizando seus projetos em iniciativas de educação para o consumo consciente e formação de cidadãos com responsabilidade socioambiental, todas reunidas no Programa Consciência Ampla. Essas iniciativas, somadas a outros projetos de interação com a sociedade, cidadania, eficiência energética e a programas de acesso à energia beneficiaram 1,2 milhão de pessoas em 2010.

No planejamento e na execução das atividades, a companhia conta com uma área de Projetos Sociais e Desenvolvimento Comunitário, na Diretoria de Recuperação de Mercado, e uma área de Responsabilidade Social, ligada à Diretoria de Comunicação, Relações Institucionais, Meio Ambiente e Responsabilidade Social Corporativa, além do apoio das áreas de Marketing e de Inovação e Eficiência Energética, da Diretoria Comercial. Todas as atividades possuem método para verificar e coordenar as necessidades da população envolvida, registradas em relatórios e apresentadas quinzenalmente para a Diretoria da empresa. Em encontros mensais das Redes de Lideranças são debatidos temas relevantes para as áreas atendidas, havendo troca de experiências e informações, que também servem de base para avaliação e seleção de atividades prioritárias dos programas sociais da empresa. *(Mais informações sobre Rede de Lideranças no item Interação com a sociedade).* [\[GRI EC8\]](#)

Essas práticas, em conjunto com o processo de gestão ambiental, renderam à Ampla o reconhecimento como Destaque no Critério Sociedade do Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ), referente ao ano 2010.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



“Nós nos sentimos contemplados nos diversos aspectos de atendimento da Ampla, tanto na eficiência energética como em educação, em que estamos na segunda turma para a formação de eletricistas. Então, vejo que o relacionamento com a comunidade tem sido um ponto forte da empresa.”

Monica Sá,
do Movimento de Mulheres
em São Gonçalo

Consciência Ampla

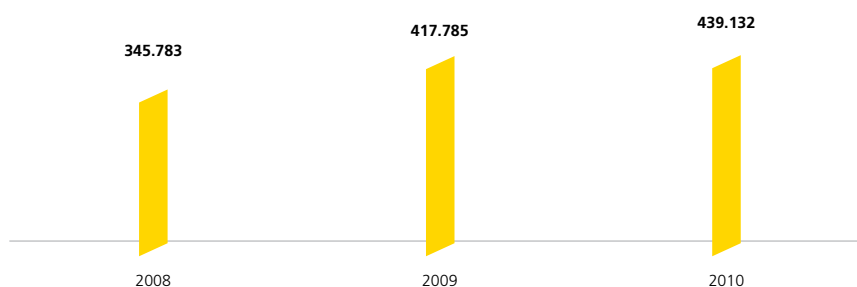
O Programa Consciência Ampla reúne diferentes projetos sociais que seguem uma mesma linha de atuação e uma única identidade. Criado em 2008, o programa evoluiu em 2010 a partir da observação das demandas da comunidade, fruto da interação com lideranças locais e intensificação de pesquisas de campo. Nesse sentido, foi mantida a diretriz de educação para o consumo consciente, mas concentrando esforços em projetos de capacitação para a geração de renda. No ano, as iniciativas beneficiaram 439.132 pessoas, superando em 5% o resultado de 2009.

As ações têm o objetivo de promover a consciência para o desenvolvimento sustentável, disseminando conceitos sobre o consumo consciente de energia elétrica e demais recursos naturais associados ao equilíbrio do orçamento doméstico e à preservação do meio ambiente. A Ampla relaciona a sustentabilidade das comunidades de baixa renda diretamente à sustentabilidade do seu negócio; para a equação ser perfeita, o cliente deve consumir o volume de energia que couber em seu orçamento. Isso contribui para diminuir os índices de furto de energia, que representa uma grande ameaça à segurança das populações em contato com a rede elétrica, além de afetar a receita da distribuidora.

Em resposta ao aquecimento do mercado de trabalho resultante do crescimento do PIB brasileiro em 2010, a Ampla intensificou projetos de capacitação e geração de renda. O projeto Consciência Ampla Oportunidade apresentou resultado 117% superior ao ano anterior, beneficiando 1.244 pessoas.

O programa também se destaca por associar questões sociais e ambientais. A iniciativa da troca de geladeiras para clientes de baixa renda foi reconhecida em vídeo apresentado na COP 15 e no relatório bianual de prestação de contas do PNUD à ONU para os anos 2009 e 2010. *(mais detalhes no capítulo de Meio Ambiente)*

Consciência Ampla - nº de beneficiados



Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Programa Consciência Ampla |GRI EC8, EU7, EN6|

Projetos	Descrição	Benefícios para a sociedade	Beneficiados em 2010
Consciência Ampla Sobre Rodas	Diversos municípios da área de concessão da empresa são percorridos por uma carreta customizada, com maquetes ilustrando os processos de geração, transmissão e distribuição de energia e o consumo de eletrodomésticos, além de vídeos educativos e experimentos interativos. A carreta fica uma semana em cada localidade e recebe a visita programada de escolas e público em geral. São realizadas atividades educativas sobre conceitos de uso eficiente de energia, segurança com a rede elétrica e preservação do meio ambiente, além de trocas de lâmpadas, concurso cultural para a substituição de geladeiras e evento de encerramento com apresentação artística de grupos locais.	A estrutura possibilita reforço educacional do conteúdo relacionado ao meio ambiente, beneficiando principalmente escolas públicas. Inclusão de municípios do interior do Estado, devido à mobilidade da estrutura disponibilizada. Melhorias nas condições de consumo de energia nas comunidades populares, com redução do desperdício (redução em média de 10% do valor das contas de energia).	58.304
Consciência Ampla Futuro	Oferece a professores da rede pública capacitação para abordar o tema do consumo consciente de forma didática. O material utilizado foi preparado pelo Programa Nacional de Conservação de Energia Elétrica (Procel) e é doado às escolas, ficando disponível para alunos e professores. Também são realizadas oficinas com alunos, envolvendo atividades culturais e práticas que promovem a cultura do consumo consciente e do cuidado com o meio ambiente.	Melhoria da qualidade de vida da população e estímulo à cidadania, pelo acesso à educação para o consumo consciente e noções sobre ética e preservação do meio ambiente. Em 2010, 100 escolas foram beneficiadas com material didático e atividades educativas.	55.341
Consciência Ampla Oportunidade GRI EC9	Oficinas de capacitação de jovens para o mercado de trabalho, com tira-dúvidas sobre processos seletivos e dicas sobre consumo consciente de energia. Os interessados fazem prova de acesso a curso de eletricitista realizado por Ampla, Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (Senai) e Movimento de Mulheres de São Gonçalo. Inclui acompanhamento social e oficinas com equipes da Ampla que atuam em campo.	Contratação por Ampla e empresas parceiras de 82 jovens; 58 jovens formados no curso de eletricitista, com absorção de mais de 80% pela empresa.	1.244
Consciência Ampla Saber	Divulgação de conhecimento e práticas sobre consumo eficiente e consciente de energia. Inclui visitas domiciliares, palestras e oficinas para crianças, jovens e adultos. Também busca resolver problemas comerciais dos clientes, com atendimento personalizado, e educar a família para o uso eficiente da energia. Os agentes comunitários são jovens da própria localidade que, após passarem pelo projeto Consciência Ampla Oportunidade, levam soluções e serviços para vizinhos.	Capacitação de jovens por meio de ações práticas e educativas. Conscientização das comunidades sobre o uso consciente de energia. Geração de renda com a contratação de jovens. Atendimento diferenciado a moradores das comunidades atingidas pelas chuvas em 2010. Auxílio na adoção de novas tecnologias, como medição eletrônica e novos modelos de faturas.	129.559
Consciência Ampla com Arte GRI EC9	Oferece gratuitamente oficinas e cursos de artesanato e artes plásticas, em atividades itinerantes e fixas. É desenvolvido em parceria com a ONG Casa Amarela. O objetivo é a capacitação em produção de peças artísticas e artesanais, em sua maioria utilizando-se de material reciclável; atividade de cultura, lazer e integração social, educação para o consumo consciente para famílias de baixo poder aquisitivo e de comunidades populares.	Capacitação e conscientização ambiental de jovens e adultos das comunidades atendidas pela Ampla, que passam a ter mais opções de geração de renda e desenvolvimento econômico e social. Estímulo à geração de renda das famílias.	15.717
Consciência Ampla Cultural	Festival de educação e cultura, com entrada gratuita para toda a população cliente. Oferece atividades diferenciadas de cultura e educação para o consumo consciente e seguro de energia. Inclui debates com artistas renomados, shows de música, espetáculos de circo, teatro, dança, contadores de histórias, oficinas de pintura e de criação de brinquedos com material reciclável, exposições de artes e exibição de filmes premiados.	Grande participação de estudantes de escolas municipais e professores, ampliando o acesso a atividades de educação e leitura.	49.129



Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Consciência Ampla na Tela	Leva a oportunidade de adolescentes que estudam em escolas públicas e comunidade em geral assistirem às mais recentes produções do cinema nacional. A projeção é feita em um grande telão, com qualidade de som e imagem digitais. Os alunos têm a possibilidade de participar de uma oficina de cinema, quando produzem curtas-metragens sobre consumo consciente que são exibidos antes dos filmes.	Entretenimento das famílias, desenvolvimento da consciência sobre o valor da cultura brasileira e estímulo ao consumo responsável de energia. Em 2010, foram realizadas atividades em 12 municípios: 17 sessões de cinema e 22 oficinas de cinema.	18.913
Consciência EcoAmpla	Programa dirigido a clientes residenciais, que consiste na troca de resíduos recicláveis por bônus na conta de energia elétrica, com destinação organizada do material à indústria de reciclagem. A relação completa desses locais está na internet (www.ampla.com).	Ampliação da consciência ambiental e de atitudes cidadãs e éticas. Em 2010, foram R\$ 79,3 mil em bônus concedidos nas faturas de energia elétrica de 4,4 mil clientes e recolhidas 493 toneladas de resíduos recicláveis.	3.026
Consciência Ampla Eficiente	A ação segue normas técnicas e de segurança para reformar instalações elétricas residenciais de famílias de baixa renda, creches, asilos, hospitais públicos, entre outros, com o objetivo de reduzir o consumo e contribuir com apoio estrutural para o uso eficiente de energia. Inclui trocas de geladeiras e inovações de baixo custo, como a iluminação de residências com garrafas PET e trocadores de calor para aquecer chuveiros.	Utilização mais racional e eficiente da energia. Redução no valor da conta mensal de energia elétrica, com adequação à real capacidade de pagamento. Geração de empregos diretos e indiretos. Fortalecimento da indústria de eletrodomésticos, lâmpadas e fios.	96.603
Consciência Ampla SuperAção	Reúne atividades relacionadas ao consumo consciente para toda a família, entretendo e educando os participantes. Inclui trocas de refrigeradores e de lâmpadas.	Melhoria da qualidade de vida da população e estímulo à cidadania, pelo acesso à educação para o consumo consciente e noções sobre ética e preservação do meio ambiente. Melhorias nas condições de consumo de energia nas comunidades de baixa renda, com redução do desperdício (redução em média de 10% do valor das contas de energia).	7.364
Consciência Ampla Cidadania	Atendimento a famílias em situação de vulnerabilidade social, residentes na área de concessão da empresa, com acompanhamento de assistentes sociais. Busca o reconhecimento da cidadania pela consolidação dos direitos e deveres e a promoção de ações para reduzir o consumo de energia, pela adequação à realidade das famílias atendidas.	Encaminhamentos sociais, como a emissão gratuita de documentação; realização de oficinas sobre temas relacionados à cidadania e ao planejamento familiar. Cadastros no Programa Tarifa Baixa Renda. Trocas de refrigeradores.	3.932

Aprendizado e capacitação

Parte do projeto Consciência Ampla, o Ampla Oportunidade capacitou 1.244 pessoas em 2010, em oficinas de preparação para o mercado de trabalho. Além de proporcionar a participação em cursos, o projeto encaminha os jovens para empresas parceiras da Ampla.

Um destaque é o curso de Eletricistas de Rede de Distribuição de Baixa-Tensão, realizado pela Ampla em parceria com a Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro (Firjan), Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (Senai) e Movimento de Mulheres de São Gonçalo. Em 2010, foram formados 58 jovens dos municípios de São Gonçalo, Itaboraí, Duque de Caxias e Magé e cerca de 70% deles já estavam empregados no final do ano.

Na cerimônia de formatura, houve uma apresentação do Coral Mané Garrincha, formado por alunos do Centro Integrado de Educação Pública Mané Garrincha, de Magé, que é apoiado pela Ampla. Um vídeo com depoimento dos formandos mostrou o alcance do projeto. Para Luana Carvalho, de São Gonçalo, a conclusão do curso representa “a emoção de um sonho realizado. Passamos por dificuldades, mas tivemos força para crescer e ganhar espaço na sociedade”.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



“A Ampla entrou na minha comunidade com o Consciência Ampla, transformando a mentalidade pela educação na comunidade. Isso tem contribuído muito para a comunidade, com informação, conscientização sobre como economizar energia, meio ambiente, cidadania, pois só podemos crescer pelo conhecimento. Eu estou muito feliz por participar da Rede de Lideranças da Ampla e espero que a semente que tem sido plantada na minha comunidade continue a ser multiplicada. E é isso que eu espero: continuar colhendo bons frutos da Ampla, por muitos e muitos anos.”

Maria Theresa Fortunato dos Santos,
Relações Públicas da Associação dos
Moradores da Vila Brasil, em Itaboraí

Interação com a sociedade

A efetividade dos projetos sociais propostos pela Ampla para as comunidades é resultado da troca de informações constante estabelecida entre as partes. A companhia amadureceu canais de comunicação e intensificou sua presença em campo durante o ano de 2010.

Redes de Lideranças Comunitárias – Manutenção de canal de comunicação direta com as lideranças para identificar as demandas relacionadas à melhoria da qualidade dos serviços, além das necessidades e temas relevantes para as comunidades. A iniciativa permite compartilhar conhecimentos sobre a elaboração de projetos sociais, consumo responsável de energia, segurança da população em relação à rede de distribuição e outros temas relevantes para o fortalecimento de organizações comunitárias. Em 2010, estavam formadas quatro redes (São Gonçalo, Itaboraí, Duque de Caxias e Magé), além de um trabalho desenvolvido no Morro do Preventório, em Niterói, que reuniam 83 líderes. Essa rede proporcionou 620 atendimentos comerciais e beneficiou direta e indiretamente 13.778 pessoas.

Programas de Apoio aos Direitos da Criança e do Adolescente – Doações de recursos, com o objetivo de promover o crescimento das comunidades atendidas, com apoio a ações nas áreas de educação, saúde e inclusão social do público infanto-juvenil de diversos municípios da área de concessão. Recursos são investidos em projetos escolhidos pelos conselhos da infância e adolescência nas áreas de educação, saúde e inclusão social. Em 2010, foram realizadas doações para 33 conselhos municipais e para o conselho estadual, que atua na gestão de todos os organismos do Rio de Janeiro.

Consciência Ampla Futuro/ Esporte – Dirigido a adolescentes e comunidade, tem o objetivo de inclusão por meio do esporte. Abrange atividades esportivas, de saúde, lazer e educação para o consumo consciente. Busca maior integração dos jovens com a comunidade, com seus familiares que assistem aos torneios, além de fazerem parte das oficinas para o desenvolvimento do consumo consciente de água e energia. Em 2010, teve a participação de cerca de 2 mil pessoas.

Canto de Natal – Projeto com o objetivo de levar o espírito do Natal para várias comunidades. As atividades compreenderam apresentações do Coral Mané Garrincha, que é apoiado pela Ampla, doação de brinquedos e oportunidade de as crianças tirarem fotos com o Papai Noel. Foram realizadas 22 apresentações em 2010, em 20 localidades, atingindo cerca de 6,6 mil pessoas.

Revista Consciência Ampla – Veículo de comunicação trimestral, a publicação divulga os projetos sociais da Ampla para formadores de opinião e público em geral. São abordados também temas relevantes sobre consumo consciente, sustentabilidade e ações socioambientais, comentados por especialistas e empreendedores externos, de forma a apoiar na formação de uma rede que dissemine conhecimento e troca de experiências. A tiragem é de 20 mil exemplares impressos, além da versão digital que fica disponível na internet. Em 2010, a revista recebeu o Prêmio Aberje RJ de mídia impressa.

Blog do Consciência Ampla – Ferramenta desenvolvida para manter discussões sobre os projetos sociais da companhia, conceitos de consumo consciente de recursos naturais e de sustentabilidade. As novidades, datas e locais das atividades sociais são divulgadas no endereço www.ampla.com/conscienciaampla.

Twitter do Consciência Ampla – Ferramenta que informa as novidades do blog do Consciência Ampla e acompanha e dissemina informações sobre consumo consciente de recursos naturais e sustentabilidade.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Ajuda humanitária – Auxílio aos clientes atingidos pelas chuvas de 2010, em ação que contou com o apoio de agentes comunitários. Incluiu doação de água potável, cestas básicas e refrigeradores, assim como acompanhamento das instituições públicas no atendimento e cadastro das famílias atingidas.

Cidadania

Paralelamente aos projetos abrigados no Consciência Ampla, a distribuidora mantém iniciativas com foco em inclusão social e resgate de cidadania. Em sintonia com os valores e princípios da companhia, colaboradores participam das ações voluntárias promovidas nas comunidades.

Programa Compartilhar – Consiste na participação de colaboradores em dias de mutirão voluntário e campanhas de doação, além de apoio aos projetos do Consciência Ampla e Ampla em Ação. Além de liberar até oito horas de trabalho por colaborador, a companhia doa para essas ações a reforma de instalações elétricas, materiais necessários às melhorias nas instituições e faz promoção de campanhas. Em 2010, os investimentos do programa foram de R\$ 30 mil. Foram realizados mutirões voluntários em Niterói, São Gonçalo, Angra dos Reis, Duque de Caxias e Campos, que beneficiaram 910 pessoas e tiveram o envolvimento de 150 voluntários.

Programa Desenvolver – Em parceria com a Casa Amarela e com a Pastoral da Criança, o programa atende famílias em situação de risco social, provendo o acompanhamento por assistentes sociais, recursos materiais e ações de educação e cultura. O objetivo central da iniciativa é o equilíbrio do orçamento familiar por meio da geração de renda e de ações para reduzir o consumo de energia. As famílias permanecem no programa pelo prazo de até 18 meses e são assessoradas para o cadastramento em programas governamentais, como o Bolsa Família, a Prestação Continuada e a Tarifa Social, e em programas de eficiência energética. No ano, 98 pessoas foram beneficiadas pela Casa Amarela e 1.388 crianças atendidas pela Pastoral da Criança. Entre os voluntários há funcionários, colaboradores e clientes que contribuem com o programa por meio de doações mensais descontadas em folha ou na conta de luz. Os valores são repassados diretamente para as instituições.

Ampla em Ação

Da sinergia das diferentes áreas da companhia e das informações obtidas interna e externamente, nasceu, em maio de 2010, o projeto Ampla em Ação. Ele consiste na execução, durante cinco dias, de serviços multidisciplinares em regiões selecionadas: atendimentos a emergências, manutenção na rede, troca de equipamentos, mutirão de poda, negociação de dívidas e parcelamentos, novas ligações, entre outros. As regiões são definidas a partir de critérios estratégicos, como a alta concentração de clientes de baixa renda e a quantidade de reclamações.

A comunidade local se beneficia também de projetos que integram o Programa Consciência Ampla, de educação para o consumo consciente, capacitação e geração de renda (detalhados a seguir). Há ainda mutirões voluntários, em que colaboradores da empresa, familiares e clientes se mobilizam para a melhoria das instalações de instituições como creches e escolas. Um exemplo foi o trabalho desenvolvido em Angra dos Reis, na reforma do Centro de Integração Social Porção Cristã, que atende 134 crianças e adolescentes.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Com o Ampla em Ação, o objetivo é aumentar a visibilidade das ações desenvolvidas pela empresa, contribuindo para a disseminação do consumo consciente e melhorando a imagem da Ampla entre a sociedade. Seis municípios foram beneficiados em 2010 – São Gonçalo, Angra dos Reis, Petrópolis, Teresópolis, Cabo Frio e Campos dos Goytacazes – e, para 2011, a previsão é que o número chegue a 18 localidades.

Acesso à energia |GRI EU23|

O cumprimento de projetos que facilitem e ampliem o acesso à energia elétrica faz parte das obrigações previstas no contrato de concessão da Ampla e são parcialmente financiados pelos governos federal e estadual. O principal objetivo é favorecer famílias em risco social, flexibilizando tarifas e expandindo as redes de distribuição.

População não atendida ⁽¹⁾ |GRI EU26|

	2009	2010
Número de pessoas (área rural) ⁽²⁾	5.800	8.060
% do total da população	0,1%	0,1%
% da população rural	1,3%	1,9-%

(1) A área urbana está 100% atendida

(2) O número oscila muito de ano para ano, de acordo com o número de novas ligações solicitadas

Luz para todos

Desde 2005, as metas de universalização no atendimento estabelecidas também em contrato de concessão foram 100% cumpridas pela Ampla, uma vez que a rede de distribuição está presente em todos os municípios da área de atuação. A ligação de energia elétrica nos domicílios é gratuita e a tarifa é reduzida em até 65% para clientes classificados como baixa renda, de acordo com os critérios estabelecidos pelo órgão regulador. O repasse do benefício é transferido para as outras classes de consumo, que financiam, em média, 75% do projeto. Os demais recursos para o investimento provêm dos governos federal (15%) e estadual (10%) e das distribuidoras. O aporte financeiro dos governos foi prorrogado até o final de 2011.

Programa Luz para Todos

		2008	2009	2010
Metas de atendimento		2.000	2.000	1.885
Número de atendimentos efetuados (A)		2.352	1.131	563
Cumprimento de metas (%)		117,6	56,5	29,9
Governo federal GRI EC4 	Conta de Desenvolvimento Energético (CDE)	2.344,85	1.336,59	629,87
	Reserva Global de Reversão (RGR)	8.597,78	4.900,83	2.309,52
Governo estadual	 GRI EC4 	2.344,85	1.336,59	629,87
Próprios		2.344,85	1.336,59	629,87
Outros		0	0	
Custo médio por atendimento (B/A)		6,64	7,87	7,45

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Tarifa Social

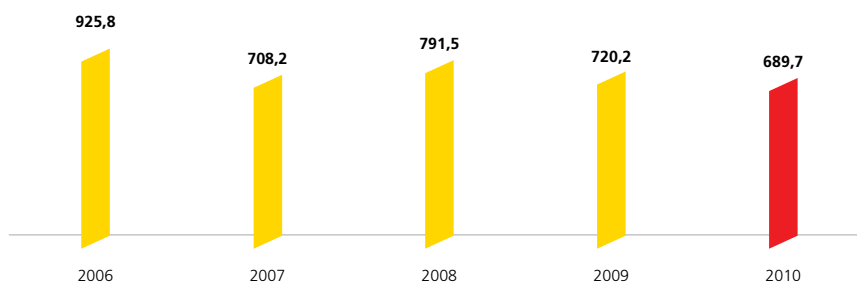
Segundo regulamentação da Aneel, de julho de 2010, passam a ser classificados como clientes de baixa renda os consumidores inscritos no Cadastro Único para Programas Sociais do governo federal ou comprovadamente favorecidos pelo Benefício de Prestação Continuada (idosos ou deficientes físicos com renda per capita inferior a um quarto de salário mínimo). Clientes identificados conforme essas características serão incluídos no Programa Tarifa Social Baixa Renda e terão redução de até 65% na tarifa.

Aos consumidores rurais em nível de alta-tensão é fixada tarifa social 10% menor do que a aplicada às demais classes (indústria e comércio) com a mesma tensão, podendo chegar a até 90% o desconto para atividades de irrigação e aquicultura entre 21h30 e 6h. Para os rurais de baixa-tensão, a tarifa normal é cerca de 40% mais baixa do que a dos outros segmentos com o mesmo nível de tensão. O desconto pode ser de até 73% no caso de irrigante ou aquicultor que utiliza energia no horário entre 21h30 e 6h. Dessa forma, além de democratizar o acesso ao insumo, o programa contribui para criar condições mais acessíveis para o pagamento da conta de energia. Em 2010, 689.657 clientes da Ampla foram beneficiados. Indígenas e quilombolas tem direito à isenção de 100% na parcela de consumo até 50 kWh/mês.

A Ampla realiza ações massivas para divulgação do programa por meio de seus projetos sociais, como o Consciência Ampla Saber e o Consciência Ampla Cidadania, além de utilizar veículos de comunicação, mensagens na fatura de energia, cartas explicativas e outros materiais de comunicação.

A Ampla atuou em conjunto com a Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee) para avaliar os impactos da nova legislação, sobre a concessão do benefício de tarifa social Baixa Renda. Nos últimos três anos, a companhia vem cooperando com a Aneel, o Ministério de Minas e Energia e o Ministério de Desenvolvimento Social para equalizar as informações entre os beneficiários do Bolsa Família e os atendidos pelo programa Baixa Renda. Em 2010, a empresa participou de reunião com o ministro de Minas e Energia junto com outras distribuidoras em que existe grande número de beneficiados pela tarifa social, visando discutir impactos da nova legislação. Usualmente, a companhia integra comissões constituídas em associações setoriais ou participa de encontros em que são debatidos temas relacionados à distribuição de energia elétrica. [|GRI SOS|](#)

Baixa renda - clientes cadastrados (mil)



Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas

Gestão de impactos |GRI SO1|

Ciente dos impactos que as atividades de distribuição de energia provocam em seu entorno, a Ampla monitora e atua para minimizar efeitos negativos e ampliar ações de desenvolvimento realizadas nas comunidades, em uma prática que abrange 100% de seus serviços.

Os impactos positivos são resultado de programas e projetos sociais que contribuem para o desenvolvimento sustentável, alinhando iniciativas que promovem a inclusão social, a melhoria das condições de saúde e educação e a geração de emprego e renda. Os impactos negativos estão principalmente associados às atividades de construção e manutenção das instalações da companhia, como subestações e redes de transmissão e distribuição de energia.

As principais comunidades de relacionamento na área de atuação da Ampla se encontram em situação de vulnerabilidade social, em que são detectados elevados índices de perdas de energia associados ao furto. Com funcionários especializados e capacitados para abordagem, registro e análise social, além do apoio do relacionamento estabelecido com lideranças locais e a utilização de pesquisas desenvolvidas por agentes comunitários da própria região, a Ampla realiza o mapeamento das necessidades locais.

Esse processo constitui a Cartografia Social, desenvolvida por articuladores e agentes comunitários que são jovens moradores das comunidades atendidas. Eles são responsáveis pela identificação das potencialidades locais – comércios, centros de lazer, escolas e lideranças comunitárias, entre outros. Os dados obtidos em campo, de acordo com as demandas específicas dos estudos, são cruzados com informações comerciais da companhia e pesquisas, como do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), da Organização das Nações Unidas (ONU) e do Ministério da Justiça, entre outras.

Em encontros mensais com a Rede de Liderança, são debatidos temas relevantes para as áreas atendidas. Nessas ocasiões, os líderes comunitários levam ao conhecimento da empresa as demandas da população. A Cartografia Social e as visitas dos agentes comunitários às residências aprofundam a troca de informações. A partir do resultado das análises qualitativas e quantitativas, a Ampla orienta suas ações em determinada região, principalmente no que diz respeito à adoção de novas tecnologias e atividades socioambientais, tanto de impacto direto quanto indireto. |GRI EC8, EC9|

Os impactos dos projetos sociais nas comunidades são medidos de diversas formas: questionários aplicados pelos agentes comunitários e pesquisas externas feitas por empresas terceirizadas, que aprofundam os temas abordados nos questionários. As reuniões mensais com lideranças comunitárias facilitam o conhecimento qualitativo e os impactos positivos são visíveis à medida que os projetos contribuem para o melhor gerenciamento da renda familiar, utilizando o consumo consciente como ferramenta.

Para prevenir, tratar, controlar e mitigar impactos sociais e ambientais, os procedimentos que orientam as ações são certificados pelas normas ISO 9001 (gestão da qualidade), OHSAS 18001 (saúde e segurança no trabalho) e ISO 14001 (sistema de gestão ambiental). Além disso, o Sistema de Gestão Ambiental mantém ferramentas específicas para o controle de aspectos como: gestão de resíduos, emissão de ruídos, poda de árvores e contratação e execução de atividades desempenhadas por fornecedores, colaboradores próprios e parceiros. Os riscos são apresentados em uma planilha própria, acessada pelos colaboradores por meio da intranet, com a definição de ações de acompanhamento para cada tipo de risco identificado.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Campanhas de conscientização sobre segurança são divulgadas interna e externamente e orientam colaboradores e sociedade sobre o uso seguro da energia elétrica e sobre a necessidade de se criar uma cultura de proteção contra esses riscos.

No desenvolvimento da infraestrutura, a construção de uma linha de transmissão nos municípios de Itaboraí e Tanguá, em 2010, representou o pagamento de indenização de R\$ 1.139,7 mil a 28 propriedades e de R\$ 275 mil a outras três, por desapropriação. Essas obras não significaram deslocamento ou reassentamento de pessoas. As abordagens para eventuais deslocamentos e/ou pagamento de indenizações envolvem a identificação das pessoas afetadas, a quem são solicitadas informações e permissão para acesso. Em casos de acordos judiciais, há uma Declaração de Utilidade Pública emitida pela Aneel, na qual consta a licença ambiental prévia emitida para negociar valores tanto da indenização quanto de benfeitorias para os proprietários envolvidos. [\[GRI EU20, EU22\]](#)

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



A photograph of a recycling center. In the foreground, a large, clear plastic bag is filled with discarded plastic bottles. A man in a striped tank top is walking towards the right, carrying the bag. In the background, three other people are standing near a blue door. A large yellow wall on the right features a recycling symbol and the text "consciência" and "coamp". A white circular graphic with the text "MEIO AMBIENTE" is overlaid on the left side of the image.

MEIO AMBIENTE

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Compromisso com
a gestão alinhada
à preservação ambiental
e ao consumo consciente

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Para gerir os aspectos ambientais associados às atividades da Ampla, a companhia conta com um Sistema de Gestão de Segurança, Meio Ambiente e Saúde, sob responsabilidade de uma área de Meio Ambiente, subordinada à Diretoria de Comunicação, Relações Institucionais, Meio Ambiente e Responsabilidade Social Corporativa. O Sistema de Gestão integra todas as iniciativas de avaliação dos impactos, acompanhamento das atividades e planos de contingência relacionados às questões ambientais. Em 2010, a Ampla ficou em primeiro lugar no *ranking* do Questionário Ethos-Abradee nos quesitos Meio Ambiente e Manejo de Resíduo.

A certificação ISO 14001 foi mantida, com atendimento a 100% das diretrizes estabelecidas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). São 106 áreas certificadas, entre polos e bases operacionais, lojas, subestações, linhas de transmissão, redes de distribuição, além do edifício-sede e de um prédio em São Gonçalo, sem não conformidades registradas.

Em 2010, foram investidos R\$ 39,5 milhões em ações relacionadas ao meio ambiente, sendo R\$ 26,0 milhões aplicados diretamente na operação da empresa e R\$ 13,5 milhões em projetos ambientais direcionados à sociedade. Esse valor é 80% superior aos R\$ 21,9 milhões investidos em 2009, em decorrência do maior volume de recursos aplicados em iniciativas de melhoria de qualidade, especialmente em atividades de poda de árvores (R\$ 12,6 milhões) e extensão da rede compacta protegida (R\$ 12,0 milhões).

Investimentos em meio ambiente (R\$ mil) | GRI EN30 |

	2009	2010
Produção e operação da empresa	10.711	25.978
Melhoria da qualidade ambiental	-	24.446
Gestão de resíduos	-	1.428
Auditorias ambientais	-	60
Educação ambiental	-	43
Programas externos	11.173	13.492
Eficiência energética em residências	10.445	12.999
Outros projetos de eficiência	599	405
Conservação e ações socioambientais	129	88
Total	21.884	39.470

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas

Gestão responsável

A atuação da Ampla é pautada pela observação e pelo cumprimento dos critérios ambientais em todas as etapas de suas operações. Para execução de qualquer atividade, são consideradas as normas e legislações ambientais aplicáveis. A companhia faz uso de alternativas práticas e tecnologias que não só não ferem o meio ambiente como contribuem para o desenvolvimento sustentável do seu entorno.

A manutenção preventiva dos ativos, com a realização de limpeza das fossas sépticas, medição de ruídos das subestações e inspeções periódicas, está também de acordo com as condicionantes das licenças ambientais adquiridas. A Ampla treina os colaboradores que atuam em locais considerados propícios a risco de vazamento para seguir o Procedimento Geral de Resposta a Emergências. [\[GRI EN26, EN29\]](#)

Aspectos ambientais significativos da Ampla [\[GRI EN26\]](#)

Atividade	Aspecto (causa)	Impacto (efeito)	Principais atividades de controle
Uso de veículos	Emissão de gases da combustão	Alteração da qualidade do ar	Monitoramento e medição; utilização de combustível menos poluente.
Atividades administrativas e operacionais	Possibilidade de incêndio	Alteração da qualidade do ar, água e solo	Treinamentos das equipes operacionais em procedimentos específicos; fiscalização nos prestadores de serviço.
	Geração de resíduos (madeira, papel, lâmpadas, etc.)		
	Consumo de papel	Alteração da qualidade do solo	Ações de consumo consciente.
	Consumo de água e energia	Diminuição da oferta de recursos	Ações de consumo consciente; instalação de coletores de captação de água dos aparelhos de ar-condicionado e da chuva.
Construção e manutenção de subestações, linhas de transmissão e redes de distribuição	Supressão de vegetação [GRI EN14]	Alteração da qualidade do solo e da água; danos à flora	Observação das determinações legais; fiscalização nos prestadores de serviço; treinamento para parceiros.
	Possibilidade de vazamento de óleo [GRI EN14]	Alteração da qualidade do solo e da água	Treinamentos das equipes operacionais em procedimentos específicos; fiscalização nos prestadores de serviço.
	Geração de resíduos (construção civil, fios, cabos, etc.)	Alteração da qualidade do solo	Treinamentos das equipes operacionais em procedimentos específicos; fiscalização nos prestadores de serviço.
	Poda de árvores (geração de resíduos – galhos e folhas) [GRI EN14]	Alteração da qualidade do solo	Treinamentos das equipes operacionais em procedimentos específicos; fiscalização nos prestadores de serviço.
	Poluição sonora	Perturbação da comunidade	Medição e monitoramento do ruído nas subestações. Todas as instalações estão dentro dos padrões exigidos, de forma a não perturbar a comunidade nem interferir no ciclo natural do meio ambiente.
	Possibilidade de vazamento de SF ₆	Emissão de gases de efeito estufa	Inspeção mensal nos equipamentos que contêm esse produto.
	Risco de vazamento de óleo mineral	Inspeção periódica dos equipamentos que contêm esse produto.	Não foram registrados vazamentos em 2010. [GRI EN23]

Impactos ambientais do transporte [\[GRI EN29\]](#)

	Fins logísticos e deslocamento de público interno	Ações
Uso de combustíveis fósseis (petróleo, querosene, gás natural)	A gasolina e o diesel são combustíveis utilizados na frota da empresa que provocam impactos ambientais: poluição atmosférica, gases de efeito estufa, chuva ácida (SO ₂), ozônio de baixa altitude (emissão de hidrocarboneto), problemas no desenvolvimento de plantas, emissão de aldeídos, entre outros. Para reduzir esses impactos, a companhia busca diminuir o número de viagens e agregou veículos elétricos à frota operacional. Em 2010, as atividades de operação e manutenção consumiram 822,9 mil litros de gasolina, 129,7 mil litros de álcool combustível e 653 m ³ de gás natural.	É feito o inventário dos gases de efeito estufa emitidos nas atividades administrativas do edifício-sede, da frota operacional e das viagens aéreas, mas não são segregadas as emissões referentes ao deslocamento do público interno.
Emissões atmosféricas		
Poluição sonora	A poluição sonora pode provocar impacto à saúde do homem, por meio de efeitos auditivos e extra-auditivos, e também aos animais, fazendo com que saiam de um habitat para outro.	Monitoramento dos carros da frota operacional para evitar a emissão de ruído

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas

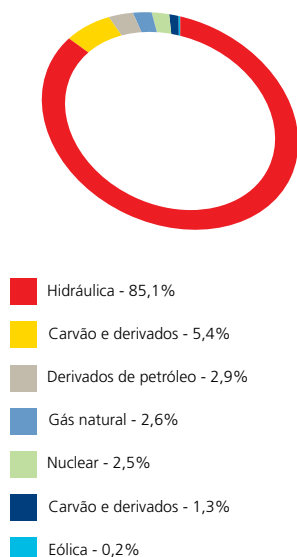


Conformidade – A Ampla responde a algumas ações referentes a impactos causados no meio ambiente, como a poda de árvores. A companhia vem trabalhando na revisão constante dos procedimentos ambientais para que sua aplicação esteja alinhada aos parâmetros legais pertinentes.

Multas e sanções não monetárias |GRI EN28|

Número de processos	2008	2009	2010
Administrativos	6	4	11
Judiciais	3	0	2
Arbitragem	0	0	0
Valor monetário relativo a multas (R\$ mil)	1,00	3,00	59,7
Número total de sanções não monetárias	0	0	3

Matriz brasileira de energia elétrica Por fonte - 2010 ⁽¹⁾



Fonte: Empresa de Pesquisa Energética (EPE)
(1) Dados preliminares - hidráulica inclui importação

Consumo de recursos naturais

Os esforços da Ampla para disseminar a cultura de racionalização do consumo de recursos naturais baseiam-se no incentivo ao despertar da consciência de seus colaboradores próprios e parceiros. Mensagens sobre o consumo consciente de energia elétrica, de água e de demais combustíveis são divulgadas em campanhas de comunicação interna e estimulam a mudança de comportamento na rotina: redução de viagens, racionalização do uso dos elevadores, desligamento de computadores em períodos extensos de ausência, entre outras medidas. Em razão do crescimento das operações, não houve economia de energia em 2010. |GRI EN7|

Energia

O consumo de energia direta da Ampla em 2010 totalizou 40.709.564 gigajoules (GJ), representando acréscimo de 3% em relação ao ano anterior, basicamente pelo aumento da demanda de energia para distribuição (mais 5,7%). Essa energia foi 100% adquirida de fontes renováveis (hidrelétricas). O consumo de combustíveis pela frota operacional apresentou redução de 7,53% comparativamente a 2009. |GRI EN3|

O consumo de energia indireta nas unidades administrativas foi de 21.482.663 kWh, o equivalente a 77.459,8 GJ. A evolução de 2% acima de 2009 (75.910 GJ) se deu em razão do aumento da utilização de aparelhos de ar-condicionado. A fonte de energia elétrica é predominantemente hidrelétrica (85%), no mesmo padrão da matriz elétrica brasileira. |GRI EN4|

Energia direta adquirida |GRI EN3|

	2008		2009		2010	
	Consumo (litros)	Energia (GJ)	Consumo (litros)	Energia (GJ)	Consumo (litros)	Energia (GJ)
Energia para distribuição ⁽¹⁾	-	33.099.662	-	39.463.823	-	40.662.383
Renovável						
Álcool	986.361	44.386	436.915	19.661	339.7834	15.290
Não renovável						
Gasolina	1.335.048	44.057	762.769	25.171	822.935	27.156
Diesel	33.301	1.209	162.641	5.906	129.702	4.710
Gás natural (m³)	41.280	1.610	7.333	286	653	25
Total	2.395.990	33.190.924	1.369.658	39.514.847	4.351.124	40.709.564

Índice

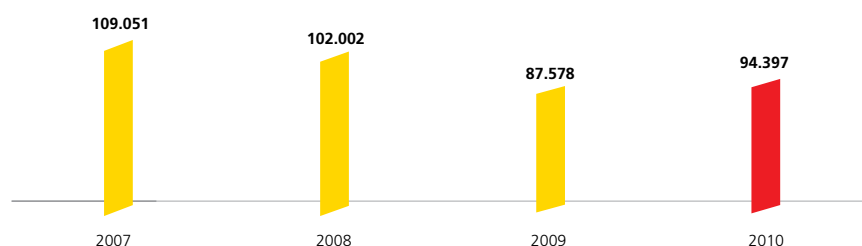
4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Água

O consumo de água totalizou 94.397 metros cúbicos em 2010, o equivalente a 52 metros cúbicos por empregado, toda fornecida por sistema de abastecimento público. O crescimento de 7,8% em relação ao ano anterior é justificado pelo aumento de demanda operacional em resposta às contingências decorrentes de desastres ambientais que marcaram o ano na área de concessão da Ampla. **|GRI EN8|**

Consumo de água (m³)



Materiais e resíduos

Além de gerenciar os resíduos de acordo com determinações legais, a Ampla trabalha o conceito da valorização de materiais reciclados com seus colaboradores e parceiros. Quando vendidos, transformam-se em receita. Campanhas internas de incentivo promovem a coleta de materiais que são posteriormente doados para famílias carentes participantes dos programas sociais da companhia. Em 2010, 37 famílias foram beneficiadas. As 1.923,96 toneladas de resíduos operacionais coletados no ano foram destinadas à reciclagem, representando receita de R\$ 2,8 milhões.

Materiais utilizados **|GRI EN1|**

	Medida	2008	2009	2010
Materiais diretos				
Transformadores	Unidade	8.318	5.687	9.400
Ferragens	Unidade	2.202.710	3.246.535,20	0
Postes	Unidade	44.324	55.707	55.109
Cabos	Metros	9.952.367	9.098.553,685	19.431.648
Cabos	Quilos	909.624	346.826,699	333.349
Medidores	Unidade	283.039	234.529	0
Abraçadeiras	Unidade	1.840.618	2.178.690	2.034.089
Conectores	Unidade	824.514	1.344.013	0
Capacitores	Unidade	5	13	0
Caixas	Unidade	359.642	203.421	0
Elos-fusíveis	Unidade	246.914	196.105	269.833
Materiais de iluminação pública	Unidade	435.867	405.049	73.820
Condutores	Quilos	670.290	346.826,699	344.029,42
Cruzetas	Unidade	58.562	85.910	64.184
Para-raios	Unidade	15.683	12.404	21.296
Materiais não renováveis				
Óleo mineral para transformadores	Litros	ND	ND	363.690

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Na operação, 100% do óleo mineral utilizado nos transformadores é reciclado. [\[GRI EN2\]](#)

O Sistema de Gestão Ambiental contém procedimentos que cumprem rigorosamente a legislação e outros requisitos para gerenciar resíduos e prevenir vazamentos de óleo isolante durante a troca dos transformadores. Todas as empresas contratadas são devidamente licenciadas para transporte, disposição, reciclagem ou destinação desses materiais. Os resíduos perigosos são transportados por empresas especializadas e somaram 414 toneladas, sendo 100% tratados externamente. A Ampla não importa nem exporta resíduos perigosos. [\[GRI EN24\]](#)

A companhia mantém desde 2006 uma ação de caráter voluntário para a gestão de resíduos: o Papa-lâmpadas, um tambor metálico com capacidade para compactar cerca de 850 lâmpadas. A Ampla foi pioneira em adotar esse processo no Brasil, que consiste na trituração de lâmpadas, aproveitando o alumínio e o vidro como matérias-primas para a produção de tijolos ecológicos, enquanto o vapor de mercúrio é retido e armazenado de forma correta para posterior descarte. Mais de 450 mil lâmpadas fluorescentes já foram tratadas, sendo 65,6 mil em 2010.

Materiais vendidos como sucata (kg)

Famílias	Resíduos operacionais	2008	2009	2010
Concentradores	Ferro	225.741	399.438	299.552
Conjuntos de medição, elos-fusíveis, estruturas, materiais de iluminação pública	Parafusos e ferragens	177.740	138	500
Condutores	Alumínio	242.354	324.315	315.492
Condutores	Cobre	201.113	391.535	139.952
Isoladores	Porcelana	53.425	99.427	192.310
Isoladores, materiais de iluminação pública	Vidro	61.318	39.083	0
Abraçadeiras, caixas, eletrodutos	Plástico	36.363	10.475	86.415
Conectores, grampos	Bronze	8	0	0
Medidores	Medidores	155.467	145.370	163.525
Chave corta circuito	Chave C.C	24.465	4.207	0
Outros	Outros	3.410	4.713	86.992
Total		1.181.404	1.418.701	1.284.738

Reciclagem – materiais de consumo

Materiais	Solução
Papel reciclado e de fontes mistas	Uso administrativo e externo
Papéis sanitários	Preferência pelo uso de biodegradáveis
Cartuchos remanufaturados	Uso pela empresa terceirizada responsável pela impressão nas dependências administrativas
Madeira certificada	Empresas que vendem materiais são certificadas e as tintas utilizadas para construção são a base de água
Madeira reflorestada	
Materiais de construção	
Biodegradáveis	Empresa terceirizada de limpeza e manutenção dá preferência ao uso de materiais biodegradáveis nos serviços gerais e a Ampla utiliza óleo vegetal
Óleo para transformadores	100% reciclado

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Disposição de resíduos |GRI EN22|

	Quantidade (t)	Método de disposição
Resíduos perigosos ⁽¹⁾	414,0	
Óleos usados	363,7	Reutilização
Lâmpadas	27,0	Trituração /Captura do material pesado
Baterias de chumbo utilizadas	3,8	Reprocessamento
Areia e brita contaminada com óleos	19,5	Coprocessamento
Resíduos não perigosos	1.373,7	
Máquinas, equipamentos, postes, cabos	993,1	Reciclagem
Embalagens plásticas	186,3	Reciclagem
Restos de madeira	194,3	Reciclagem
Total de resíduos	1.787,7	

(1) A Ampla é livre de ascarel (bifenila policlorada – PCB), óleo isolante usado em transformadores

Mudanças climáticas |GRI EC2|

O tema mudanças climáticas foi agregado aos Sete Compromissos para um Desenvolvimento Sustentável como desafio a ser enfrentado no período 2008-2012 pelas empresas Endesa de todo o mundo. Tanto o aquecimento quanto o resfriamento da Terra afetam diretamente o regime de chuvas e, portanto, a distribuição de energia, que, no Brasil, é predominantemente originária de fontes hídricas.

Fortes chuvas cada vez mais constantes, aumento na incidência de raios e elevação da temperatura ambiente expõem a vulnerabilidade da infraestrutura das distribuidoras. Em 2010, a Ampla deu início ao Plano de Qualidade, com o objetivo de mitigar os impactos causados pelas mudanças climáticas e reforçar estruturas para garantir a qualidade no fornecimento de eletricidade (*mais informações no capítulo Clientes*), mas sem ainda calcular o impacto financeiro atribuído especificamente a essas alterações.

Como controlada da Endesa S.A., a Ampla está alinhada às diferentes iniciativas globais desenvolvidas na busca de soluções para diminuir e gerenciar o impacto das mudanças climáticas, o que inclui o uso e desenvolvimento de energias renováveis, novos combustíveis, tecnologias limpas e eficiência energética.

Impactos das mudanças climáticas

	Riscos	Oportunidades
Impacto das estações do ano	<ul style="list-style-type: none"> Nos períodos de seca e de chuva, a concentração maior de calor ou de água pode afetar a qualidade dos serviços, diante das dificuldades de operação; Perdas econômico-financeiras 	<ul style="list-style-type: none"> Buscar tecnologias mais avançadas para diminuir a queda da qualidade do serviço durante as fases críticas; Manter o seguro da Endesa Brasil, que oferece cobertura para caso de terremotos e inundações
Novas exigências regulatórias	<ul style="list-style-type: none"> Custo elevado para implantar novos procedimentos, equipamentos ou sistemas; Caso a nova regulamentação não seja prontamente atendida, existe a possibilidade de receber multas ou perder o certificado da ISO 14001 	<ul style="list-style-type: none"> Estabelecer um histórico de Gases de Efeito Estufa (GEE) para permitir que as organizações adotem medidas voluntárias de melhoria em seus processos, antecipando obrigatoriedade legal; Aumento do número de treinamentos referentes aos aspectos e impactos ambientais para colaboradores e empresas parceiras, promovendo aumento da conscientização ambiental
Necessidade de novas tecnologias, produtos ou serviços para enfrentar desafios relacionados às mudanças climáticas	<ul style="list-style-type: none"> Competitividade entre as empresas para conseguir a tecnologia mais avançada. Alto custo de implantação, que não proporciona retorno econômico imediato 	<ul style="list-style-type: none"> Investimento permanente em inovação, a fim de melhorar a qualidade dos serviços; Monitorar grupo de <i>benchmarking</i> do setor e aprimorar o gerenciamento de emissões de GEE, a fim de garantir a sustentabilidade dos negócios

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Emissões atmosféricas

Anualmente, a Ampla faz um inventário de suas emissões diretas e indiretas de gases do efeito estufa (GEE) de acordo com padrões internacionais definidos pela norma ISO 14064. Baseada na avaliação, a companhia desenvolve planos de ação para neutralizar o volume inventariado.

Em 2010, as emissões foram avaliadas em 3.948 toneladas de carbono equivalente. O escopo do inventário abrange o edifício-sede, a frota operacional e as viagens aéreas. Serão plantadas mudas nativas da Mata Atlântica em 2011 para neutralizar esse volume inventariado. [|GRI EN16, EN17|](#)

O dióxido de carbono é o principal gás causador do efeito estufa e sua emissão é resultado da queima de combustíveis fósseis utilizados, principalmente, em automóveis. Em 2010, a Ampla deu continuidade à iniciativa de utilização de carros elétricos e quatro veículos a base de baterias recarregáveis compuseram sua frota. O custo operacional é inferior ao dos carros movidos a álcool ou gasolina, pois os modelos elétricos são mais econômicos. Considerando-se o consumo de gasolina, esses veículos deixaram de eliminar 2,44 toneladas de CO₂ na atmosfera, o equivalente ao plantio de 13 árvores para compensar tais emissões. [|GRI EN18|](#)

A troca de geladeiras promovida pelo Programa Consciência Ampla Eficiente contribui para a redução do consumo de energia elétrica. Adicionalmente, o correto descarte das geladeiras, feito por meio de uma parceria da Ampla com o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), o Ministério do Meio Ambiente e a empresa Refrigeração Sudeste, garante a liberação segura do gás clorofluorcarbono (CFC), também causador do efeito estufa. Em 2010, essa atividade assegurou o controle de 64 toneladas de CFC equivalente emitidas por geladeiras recolhidas de clientes.

Consciência EcoAmpla

Para clientes da Ampla, trocar materiais recicláveis por energia elétrica é uma possibilidade por meio do programa Consciência EcoAmpla. Para isso, basta que eles se dirijam a qualquer um dos 13 postos de coleta localizados na área de concessão da companhia e troquem os produtos por créditos na conta de luz. A partir de 2010, o projeto, que anteriormente era voltado apenas para clientes residenciais, abriu as portas para a participação de grandes clientes.

Parceria com clientes

O que já era bom pode ser ainda melhor. Com base nessa premissa, o programa Consciência EcoAmpla progrediu em 2010, com o engajamento de grandes clientes e contribuindo ainda mais para o desenvolvimento sustentável das comunidades com as quais a distribuidora se relaciona.

Para participar do programa, basta que o cliente leve em qualquer posto de atendimento da Ampla produtos recicláveis que serão trocados por créditos na fatura de energia elétrica. Em toda a área de concessão da companhia, são 13 unidades de atendimento. No ano, a Ampla abriu as portas para a participação de grandes clientes, com a oferta de crédito na fatura correspondente ao volume de produtos recicláveis. Caso este volume ultrapasse 30 toneladas mensais, os clientes são incentivados a armazenar em suas dependências produtos entregues pelas comunidades de seu entorno. Ou seja, passam a funcionar como postos de atendimento.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Desde julho, as empresas utilizam os postos da Ampla para trocar resíduos por bônus nas faturas e, caso o volume entregue seja superior a 30 toneladas mensais, o cliente é incentivado a disponibilizar espaço para armazenamento dos materiais em suas instalações, beneficiando também as comunidades do entorno.

O programa Consciência EcoAmpla recebeu em 2010 um aporte de R\$ 300 mil do Edital Senai-Sesi de Inovação, por impactar positivamente as condições de trabalho e qualidade de vida de populações.

Entre 2008, quando foi introduzido, e o final de 2010, o EcoAmpla proporcionou R\$ 194 mil em bônus concedidos nas faturas de energia elétrica de 45 mil clientes cadastrados e 1.195 toneladas de resíduos recicladas. Apenas em 2010 foram R\$ 79,3 mil em bônus e 493 toneladas recicladas. **|GRI EC9|**

Biodiversidade

Para que seja possível a chegada da energia elétrica aos destinos mais remotos da área de concessão da Ampla, as redes de distribuição atravessam parques, reservas e estações ecológicas. Ao todo, são 33 áreas de proteção ambiental. A Ampla mantém subestações nessas localidades que ocupam 0,048 km². Já nas proximidades, com distância de até 500 metros, o espaço é equivalente a 0,065 km². As linhas de transmissão que atravessam essas regiões têm extensão de 198 quilômetros.

O principal impacto sobre a biodiversidade envolve principalmente a supressão vegetal na instalação e manutenção das linhas, e/ou a utilização e o descarte de equipamentos com óleo mineral isolante, que oferecem riscos de vazamento. Todas as etapas do licenciamento ambiental na construção e manutenção de linhas e subestações observam os requisitos do Instituto Estadual do Ambiente (Inea). Iniciativas da Ampla denotam seu compromisso em minimizar esses riscos e são traduzidas pela utilização de equipamentos e materiais ecológicos, como as chamadas linhas verdes (com cabos aéreos protegidos que minimizam a necessidade de podas) e postes de eucalipto, ambos com rede isolada, além do manejo sustentável da vegetação. Esses investimentos no ano somaram R\$ 24,4 milhões. **|GRI EN12, EN14|**

Propriedades em áreas protegidas ou de alta biodiversidade **|GRI EN11|**

	Dentro das áreas	Adjacentes às áreas
Área ocupada pela Ampla (km ²)	0,048	0,065
Localização	Petrópolis, Guapimirim, Macacu, Cachoeira de Macacu, São Gonçalo, Araruama e Silva Jardim	Rio das Ostras, São Pedro da Aldeia, Saquarema, Teresópolis, Petrópolis, Itaboraí, São Gonçalo e Niterói
Tipo de operação	Subestações	Subestações
Valor da biodiversidade	Ecossistemas terrestres	Ecossistemas terrestres
Estado de conservação	Reservas e parques estaduais e municipais	Reservas e parques estaduais e municipais

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Educação ambiental

A educação para o consumo consciente de energia elétrica é a principal diretriz das ações desenvolvidas pela Ampla para as comunidades com as quais se relaciona. Noções de reciclagem e aproveitamento dos recursos naturais são transmitidas em todas as oportunidades de contato. O objetivo é contribuir para a formação de cidadãos responsáveis e agentes multiplicadores do conceito de sustentabilidade.

Ações de educação ambiental

Iniciativa	Descrição	Benefícios para a sociedade
Voluntariado ambiental	Na comemoração ao Dia do Meio Ambiente, colaboradores da empresa atuaram na reforma do Instituto Baía de Guanabara, criado para a proteção da Baía de Guanabara. Houve palestra com técnicos e passeio aos arredores da instituição, no Horto Florestal de Niterói.	A ação voluntária proporcionou melhoria das instalações para seus visitantes.
Dia Mundial da Água	Apresentação de peça teatral a alunos de escolas públicas e filhos de funcionários, realizada no auditório da Ampla. O tema foi a preservação da água.	Educação ambiental para o consumo consciente
Dia da Árvore	Comemoração no Colégio Estadual Maria Pereira das Neves, com apresentação de grupo musical e teatral abordando o tema da proteção da árvore, distribuição de kits escolares e brindes.	Ação de educação ambiental para proteção da biodiversidade e consumo consciente
Neutralização de gases efeito estufa	Distribuição e plantio de 15 mil mudas em unidades de conservação ambiental do Estado do Rio de Janeiro.	Recuperação de áreas degradadas, proteção da biodiversidade
Reflorestamento da Serra da Tiririca	Manutenção do plantio de 8,8 mil mudas de espécies da Mata Atlântica como ação de neutralização de gases efeito estufa.	Preservação de área recuperada

Eficiência energética

As iniciativas do Programa de Eficiência Energética consistem na adequação de sistemas de iluminação e refrigeração e aquecimento de água por meio da modernização dos equipamentos e mudança de fontes energéticas a exemplo da substituição da energia elétrica por energia solar no aquecimento de água em hospitais. Em caso de necessidade, a companhia providencia a troca de geladeiras antigas por modelos novos, fabricados sob nova concepção tecnológica para o consumo de energia, com selo classe A do Programa Nacional de Conservação de Energia Elétrica (Procel).

Em 2010, foram beneficiados 18 hospitais, com a instalação de 31 sistemas para aquecimento de água por energia solar e adequação dos sistemas de iluminação e climatização; 8 escolas, com a adequação dos sistemas de iluminação; e 32.201 pessoas, com a troca de 9.888 refrigeradores e 362 mil lâmpadas, proporcionando economia de 22.116 MWh/ano e redução na demanda de ponta de 10,63 MW. [\[GRI EN6, EU7\]](#)

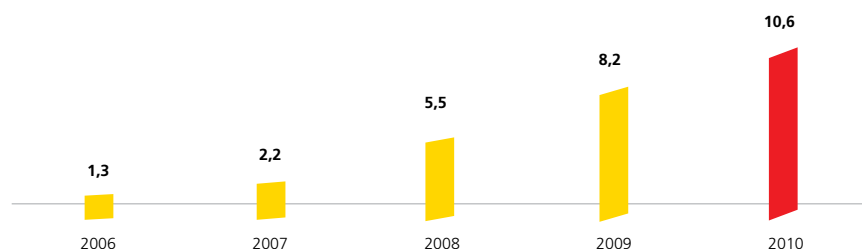
Por meio do projeto Consciência Ampla Eficiente, que integra o Programa Consciência Ampla desde 2009, a companhia destinou R\$ 12,2 milhões a iniciativas de educação para o consumo consciente de energia elétrica, que beneficiaram 96.603 pessoas. *(Mais informações sobre o Consciência Ampla estão no capítulo Sociedade)*

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Redução geral de demanda na ponta (MW)



“A gente tem um programa de eficiência energética bem-consolidado em comunidades com vulnerabilidade social, escolas públicas e casas de saúde. A empresa sempre tem atendido esse público, com a estratégia de não punir aquele cliente que vive dentro de uma cultura que influencia o comportamento de furto de energia, além de muitos realmente não terem renda para pagar a energia. A Ampla tem investido muito nesses projetos do Consciência Ampla e conseguido bons resultados.”

Maurício Braga Vasconcelos,
colaborador, Diretoria de Recuperação
de Mercado

A troca de geladeiras promovida pelo projeto foi um dos quatro projetos mundiais escolhidos entre 2.729 ações de 120 países para divulgação no relatório do biênio 2009/2010 elaborado pelo PNUD. O Consciência Ampla Eficiente é citado como um caso de sucesso no que diz respeito à contribuição ambiental resultante do consumo eficiente de energia elétrica e do descarte correto tanto do gás clorofluorcarbono (CFC) como da geladeira. O projeto da Ampla foi apresentado durante a Cúpula do Clima realizada em Copenhague (COP 15), em 2010.

Programas de eficiência energética |GRI EN6, EU7|

	2008	2009	2010
Energia economizada/ano (em MWh)	12.112	22.328	22.116
Residencial	254	2.078	5.436
Residencial baixa renda	9.893	19.859	11.552
Iluminação pública	0	0	0
Serviço público	938	273.47	1.890
Poder público	711	118	2.626
Aquecimento solar	316	0	612
Redução na demanda de ponta (em MW)	5,5	8,2	10,6
Residencial	0	0	2,67
Residencial baixa renda	5,03	8,01	5,68
Iluminação pública	0	0	0
Serviço público	0,28	0,087	0,46
Poder público	0,17	0,054	1,21
Aquecimento solar	0,05	0	0,61
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	1.588	3.656	3.617
Residencial	33	340	862
Residencial baixa renda	1.298	3.252	1.832
Iluminação pública	0	0	0
Serviço público	123	45	410
Poder público	93	19	416
Aquecimento solar	41	0	97

Índice

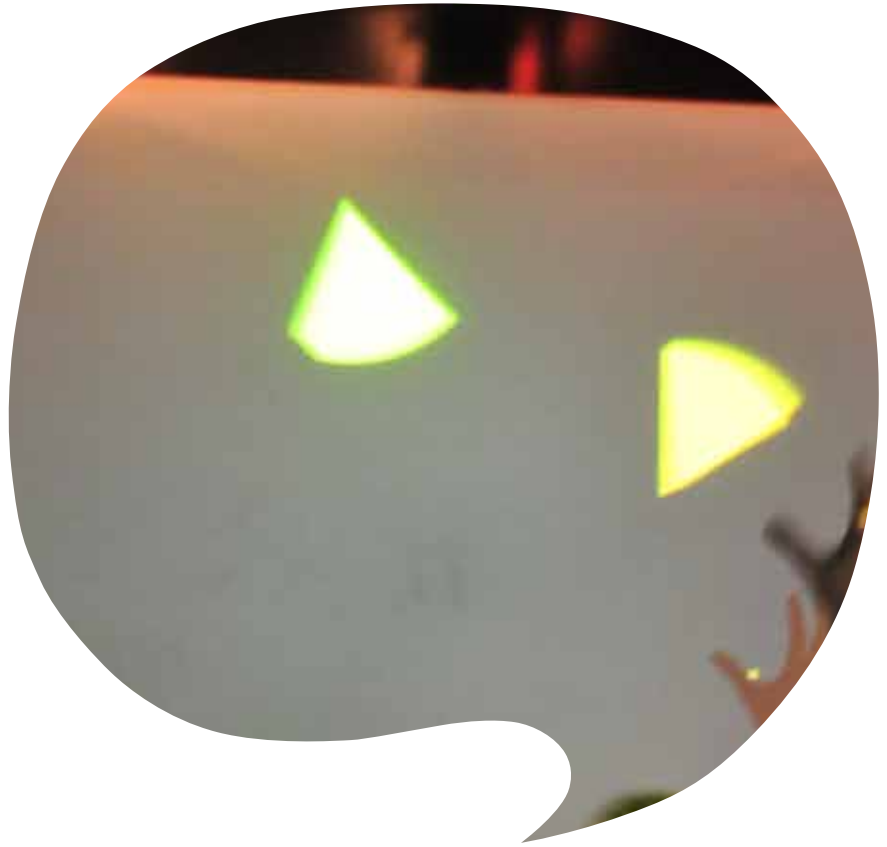
4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas

A photograph of two people, a woman on the left and a man on the right, standing in front of a large, curved digital screen. They are both reaching out with their hands towards the screen, appearing to interact with it. The woman is wearing a dark top and light-colored jeans, while the man is wearing a light-colored t-shirt and dark pants. The room is dimly lit, with several colorful spotlights (blue, yellow, and red) illuminating the scene. The floor is dark, and the overall atmosphere is one of a modern, interactive technology environment.

INOVAÇÃO

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Compromisso com
as tecnologias
e as ideias inovadoras
para as atividades

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



“Inovação é 1% inspiração e 99% transpiração”. A frase traduz o ano de 2010 para a Ampla, com a concentração de esforços para executar os projetos, passo seguinte à concepção, sempre seguindo o lema de fazer mais com menos, mas inovando sempre.

Nesse sentido, o incentivo à criatividade é um dos atributos mais valorizados pelos colaboradores e o carro-chefe da companhia tem nome: Programa Inova. Com a mudança na metodologia, que passou a estabelecer metas financeiras e não quantitativas, os resultados em 2009 superaram as expectativas, mas o ano de 2010 surpreendeu até os mais otimistas: foram R\$ 3 milhões em novas receitas ou economias.

Ao todo, o programa premiou 11 ideias de 22 autores, volume 10% acima do ano anterior. A metodologia do Inova consiste no reconhecimento dos participantes desde o início do processo: R\$ 300 pela ideia, R\$ 1 mil pela execução do piloto e 10% do retorno econômico do projeto quando executado em campo, sendo que o valor máximo não ultrapassa R\$ 10 mil.

Exemplo de ideia simples e eficiente é o uso do GPS nas viaturas, com o objetivo de melhorar o tempo de execução de ordens e atendimentos, aumentar a produtividade das equipes e tornar mais ágil o atendimento ao cliente por meio da rápida localização do endereço. Outro é a Bobina para *Big Jumper*, construída em substituição à antiga bobina de madeira para acomodar o cabo que permite a continuidade do fornecimento nas intervenções na rede elétrica para manutenção ou obras. Além de contribuir para o aumento da vida útil do cabo, facilita o manuseio e é alternativa mais barata do que outras bobinas encontradas no mercado.

Simplicidade com o GPS

A partir da avaliação de sua atividade cotidiana, os colaboradores Carlos André Biele e Leonardo Brito perceberam que economizariam tempo em seus deslocamentos no atendimento a clientes se equipassem o veículo com um GPS, um sistema de navegação orientado por satélite. Assim, sugeriram ao Inova a utilização do sistema por toda a frota, ainda mais levando em consideração as necessidades de colegas com menos de tempo de casa e que não conhecem muito bem as regiões de trabalho.

O projeto se mostrou completo e sustentável. O percurso diário dos colaboradores reduziu-se de 21 para 8 quilômetros, beneficiando clientes com atendimentos mais ágeis. O menor gasto de combustível representa redução de custos e benefícios ambientais. A economia chegou a R\$ 2,1 milhões no ano e representou 73% das economias do Programa Inova.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Pesquisa e desenvolvimento |GRI EU8|

Além do Programa Inova, a Ampla mantém um programa de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) determinado pela lei nº 9.991/2000. Ela estabelece que 0,5% da receita líquida da distribuidora deve ser destinado a projetos de inovação tecnológica, com a seguinte distribuição: 0,2% em P&D, 0,2% para o Fundo Nacional de Desenvolvimento Tecnológico (FNDT) e 0,1% para o Ministério de Minas e Energia (MME). O Manual de Pesquisa e Desenvolvimento, que estabelece as diretrizes e orientações para a elaboração de projetos de P&D regulados pela Aneel, foi modificado em maio de 2008. Uma das alterações foi a limitação da possibilidade de acumular na conta de P&D montante superior ao investimento obrigatório dos últimos 24 meses. A consequência imediata foi uma procura por projetos que garantissem um investimento em 2010 quase três vezes superior ao do ano anterior, no valor de R\$ 9,7 milhões. |GRI EC4|

Um Comitê de Pesquisa e Desenvolvimento foi criado na Ampla para garantir que o acréscimo nos recursos aplicados não significasse aumento dos riscos de maus investimentos. O comitê é responsável por avaliar o elemento estratégico e o risco associado a cada projeto.

Para buscar novas ideias no mercado, a Ampla reuniu-se com universidades, fabricantes e institutos de pesquisa. A Endesa Brasil promoveu o II Encontro de Pesquisa e Desenvolvimento das empresas subsidiárias, reunindo geradoras e distribuidoras com a presença de mais de cem instituições de todo o País. O montante acumulado pela Ampla ao final de 2010 foi equivalente a 20 meses de investimento obrigatório, sendo que o limite máximo era de 24 meses, o que indica pleno cumprimento da regulamentação.

Mostra Ampla de Cultura, Tecnologia e Inovação

Em 2010, o tema cultura foi incorporado à inovação e à tecnologia e, pela primeira vez, a mostra realizada anualmente pela Ampla foi aberta ao público. O evento reuniu em um dia inteiro 1.136 visitantes e, patrocinado pela Lei de Incentivo à Cultura do Rio de Janeiro, expôs projetos de arte e cultura misturados às iniciativas de tecnologia desenvolvidas pela Ampla e seus parceiros, como a medição eletrônica. Realizada no pátio do edifício-sede, em Niterói, a mostra reuniu atrações como grafite eletrônico, jogos interativos, livros virtuais, além de palestras sobre música, cinema e outras manifestações culturais. Dentre os palestrantes, nomes como o jornalista, compositor e produtor musical Nelson Motta e a pesquisadora Heloisa Buarque de Hollanda.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Principais Projetos de P&D

Projeto	Descrição	Instituição parceira	Valor (R\$ mil)	Prazo (meses)
Linha de pesquisa: Melhoria da gestão				
Poda de Árvores – Vegetação Integrada	Utilização de inibidores de crescimento vegetal na vegetação urbana adjacente às redes de distribuição, incluindo adaptação de instrumentos e ferramentas para aplicação desses inibidores automaticamente quando é feita a poda.	Coppe/UFRJ	1.279	36
Linha de pesquisa: Melhoria da operação				
Proteção para geração distribuída	Equipamento para proteger a rede de distribuição e uma fonte alternativa para conexão. O equipamento deverá analisar continuamente as grandezas elétricas e, em tempo real, proteger a fonte alternativa e a rede de distribuição na ocorrência de falhas na rede ou na fonte alternativa.	Latec	2.496	24
Solução comunicação <i>smart grid</i> (redes inteligentes)	Sistema piloto de rede de comunicação (400 pts), com desenvolvimento de módulos de pequenas dimensões e baixo custo que permita a conectividade entre dispositivos de supervisão, medição e automação de forma eficiente e confiável, para implementação de redes inteligentes (<i>smart grid</i>).	Latec	2.258	24
Identificador de cargas	Equipamento para levantamento da curva de consumo de cada aparelho elétrico residencial ou grupo de aparelhos semelhantes, a partir das formas de ondas de corrente e tensão geradas pela sua utilização, sem acessar as instalações internas do cliente.	Coppe/UFRJ	1.394	18
MonoTrimotores	Protótipo laboratorial de um conversor monofásico-trifásico de baixo custo para acionamento de motores trifásicos em eletroeletrônicos.	Coppe/UFRJ	1.320	48
Helicóptero Inspeção de linhas de transmissão	Sistema de inspeção de linhas de transmissão utilizando helicóptero de pequeno porte (minicóptero) não tripulado, capaz de voar em modo semiautomático ou manual com duas câmeras estabilizadas, uma de vídeo e uma termográfica.	USP-SC	1.074	18
Novos materiais de aterramento	Componentes de sistemas de aterramento (hastes, conectores, cabos, etc.) com novas geometrias, mais eficientes e utilizando materiais com menor valor no mercado de recicláveis.	Matrix	1.011	24
Linha de pesquisa: Sustentabilidade				
Concentrador fotovoltaico	Sistema para aumento do rendimento de painéis fotovoltaicos (PV) utilizando: concentração de raios solares, refrigeração dos painéis, inversores com impedância dinâmica e de eletrônica de potência para controle da impedância de carga do PV. Será construída usina-piloto de aproximadamente 10 kWp.	Coppe/UFRJ	2.474	36
Girassol eletrônico	Protótipo funcional de dispositivo que permita o aproveitamento da luz solar para iluminação de ambientes durante o dia, evitando o desperdício de energia elétrica. Utiliza lentes e mecanismo de rastreamento. A luz solar é transmitida por fibras ópticas.	Latec	1.827	30
Óleo ecológico	Desenvolver a cadeia produtiva de óleos Isolantes ecológicos em escala piloto, envolvendo a produção para fins de certificação e adequação para uso em transformadores de distribuição e força. A produção piloto compreende um pré-tratamento físico, seguido de processo químico.	UFC	1.069	24

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



A group of approximately ten construction workers are posed for a photo on a gravel surface. They are all wearing white hard hats with a logo, safety glasses, and high-visibility orange and yellow safety vests over light-colored shirts. Several workers are holding long, orange poles vertically, while one worker in the center holds a green pole. In the background, there are orange traffic cones and a ladder. A large white speech bubble is overlaid on the bottom left of the image.

ACIONISTAS

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas





Compromisso com
a geração de valor
e a rentabilidade
baseada no crescimento
sustentável

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas

A Ampla encerrou 2010 com resultados que superaram as metas de eficiência no controle de custos, rentabilidade, receita e participação de mercado. Cumpriu, dessa forma, com o compromisso de crescimento sustentável. Objetivos, metas e indicadores são estabelecidos e monitorados de forma global, por meio de planejamento estratégico, e nas diversas áreas da empresa, em alinhamento com os Sete Compromissos para um Desenvolvimento Sustentável da Endesa.

Seu planejamento estratégico é executado a partir das perspectivas dos principais públicos de relacionamento: acionistas, clientes, colaboradores e sociedade.

Desempenho operacional

Encerrado o ano de 2010, o consumo nacional de energia elétrica na rede registrou expansão de 7,8% ante 2009, totalizando o montante de 419.016 gigawatts-hora (GWh), segundo dados da Empresa de Pesquisa Energética (EPE). O consumo industrial liderou a expansão do setor, consolidando recuperação iniciada no segundo semestre de 2009 após a crise deflagrada em 2008, totalizando 183.743 GWh. O aumento registrado no consumo foi de 10,6% sobre 2009.

O consumo residencial encerrou 2010 com ampliação de 6,3%, mantendo o índice registrado em 2009 (6,4%). A evolução nos últimos anos tem sido favorecida por um mercado de trabalho aquecido e pela oferta de crédito, que tem estimulado a aquisição de aparelhos eletrodomésticos com decorrente demanda adicional de eletricidade. O emprego formal, de acordo com o Ministério do Trabalho, aumentou significativamente em 2010, com saldo de 2,52 milhões de novos postos de trabalho.

A ampliação do consumo residencial, que passou de 150,1 para 153,9 kWh/mês de 2009 para 2010, é consequência do aumento da demanda média no País e da base de consumidores conectados à rede — entre dezembro de 2009 e de 2010 foram realizados 2 milhões de ligações. O consumo comercial também registrou expansão de 5,9% no ano.

Ambiente regulatório

Desde o início do ano, 2010 foi marcado por alterações regulatórias. A primeira mudança envolveu a assinatura entre Aneel e distribuidoras de um aditivo ao contrato de concessão com novo tratamento para os ganhos ou as perdas referentes aos encargos setoriais cobrados nas tarifas. Outra iniciativa da Aneel, expressa na Resolução 414/2010, consolidou direitos e deveres dos consumidores e das distribuidoras, especialmente no que se refere à oferta de atendimento presencial de clientes e à definição de novos prazos para o atendimento das solicitações de ligação e religação de unidades consumidoras. Para a Ampla, os impactos dessas exigências são considerados pouco significativos.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



A Resolução 414 também incorpora a Resolução 407/2010, que trata de novo critério para a concessão de tarifa social, que passou a ser oferecida somente aos consumidores inscritos no Cadastro Único do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome que atendam a condições específicas. Essa mudança, embora ocasione ajuste significativo nos cadastros, auxilia no combate a fraudes e perdas comerciais, pois proporciona maior acesso à tarifa social pelos consumidores de baixa renda. Os impactos, em uma primeira avaliação, serão acomodados na operação normal da empresa.

Mercado de energia elétrica

O volume total de venda e transporte de energia na área de concessão da Ampla no ano de 2010 foi de 9.610 GWh, evolução de 5,9% (+539 GWh) em relação ao ano anterior. Esse incremento está concentrado no mercado cativo da companhia, que cresceu 4,7%. O desempenho também foi impulsionado, em menor escala, pelo maior volume de energia transportado para os clientes livres (16,0% superior ao registrado em 2009). Essa energia (transportada) proporciona receita de Tarifa do Uso do Sistema de Distribuição (Tusd).

No mercado cativo, todas as classes apresentaram evolução no consumo, em desempenho influenciado por: crescimento vegetativo do mercado (1,9%), que adicionou 48.998 novos consumidores efetivos à base comercial da companhia, e aumento de 2,7% na venda de energia per capita.

Venda e transporte de energia (GWh)

	Nº de clientes			Energia vendida (GWh)		
	2009	2010	Var. %	2009	2010	Var. %
Mercado cativo	2.521.140	2.570.114	1,9%	8.061	8.438	4,7%
Residencial - Convencional	1.546.340	1.625.339	5,1%	3.022	3.189	5,5%
Residencial - Baixa Renda	720.184	689.657	-4,2%	720	727	1,0%
Industrial	5.601	5.501	-1,8%	1.132	1.291	14,0%
Comercial	168.263	166.841	-0,8%	1.825	1.846	1,2%
Rural	65.280	66.538	1,9%	222	224	0,9%
Setor Público	15.472	16.238	5,0%	1.140	1.160	1,8%
Clientes livres	18	23	27,8%	1.010	1.172	16,0%
Industrial	15	19	26,7%	993	1.144	15,2%
Comercial	3	4	33,3%	17	28	64,7%
Total - consumidores efetivos	2.521.163	2.570.150	1,9%	9.071	9.610	5,9%

Índice

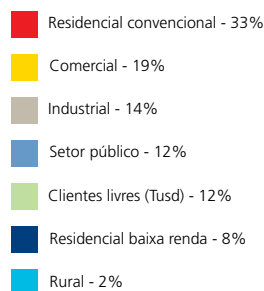
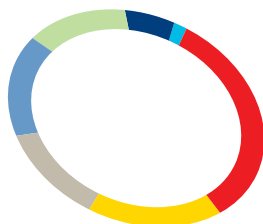
4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



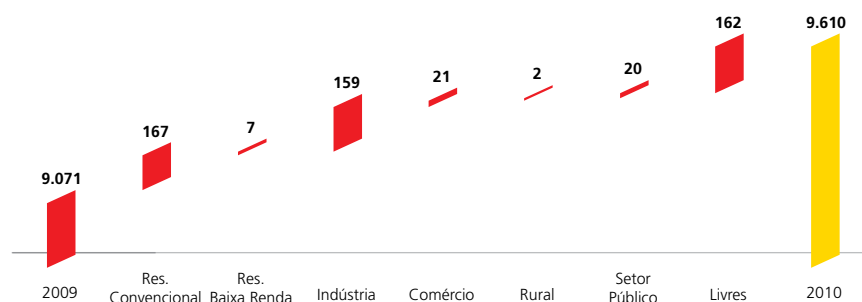
Venda de energia per capita (kWh/consumidor)

	2009	2010	Var. %
Mercado cativo - média	3.197	3.283	2,7%
Residencial - Convencional	1.954	1.962	0,4%
Residencial - Baixa Renda	1.000	1.054	5,4%
Industrial	202.107	234.685	16,1%
Comercial	10.846	11.064	2,0%
Rural	3.401	3.366	-1,0%
Setor público	73.681	71.437	-3,0%
Média			
Clientes livres - média	56.111	50.957	-9,2%
Industrial	16.600	15.789	-4,9%
Comercial	1.667	1.750	5,0%

Venda e transporte de energia (GWh)



Evolução anual do consumo de energia por classe



Energia total requerida

A energia total requerida pelo sistema da Ampla em 2010 foi de 12.489 GWh, 4,7% superior a 2009 (11.927 GWh). Esse aumento está abaixo do incremento da energia distribuída pelo sistema, de 5,7% (9.927 GWh versus 9.394 GWh), tendo em vista a redução nas perdas de energia (20,51% ante 21,24% em 2009).

A compra de energia para 2010, incluindo a liquidação na Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE) e os contratos de energia distribuída, totalizou 11.282 GWh para atender à energia demandada pelo sistema. Esse montante representa incremento de 3,1% em relação a 2009, reflexo do crescimento do mercado e consequente elevação do volume de venda e transporte de energia.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas

“Quando a gente para e pensa, acaba sempre dando foco nas nossas fraquezas, em pontos que a gente tem de melhorar. É importante a empresa estar sempre olhando reclamações ou solicitações do cliente, mas, por outro lado, é também importante celebrar as realizações. A gente é criativa, supera muita coisa aqui, inclusive como fazer mais com menos. Então, temos de exercitar aquilo que a gente faz bem.”

Lucia Terra de Moraes,
colaboradora, da Diretoria Comercial

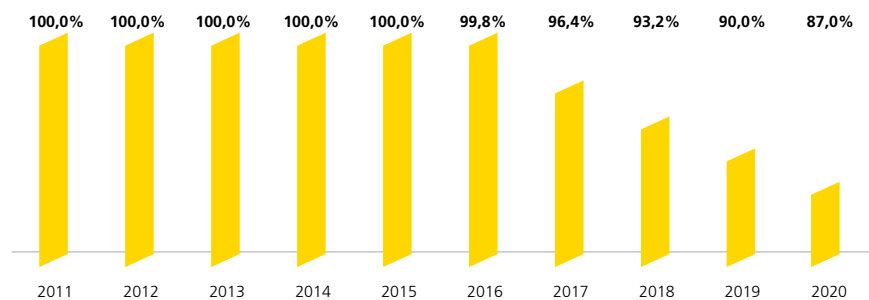
Balanço de energia |GRI EU10|

	2009	2010	Var. %
Demanda máxima de energia (MW)	1.915	2.058	7,5%
Energia requerida (GWh)	11.927	12.489	4,7%
Energia distribuída (GWh)	9.394	9.927	5,7%
Residencial - Convencional	2.859	3.033	6,1%
Residencial - Baixa Renda	720	727	1,0%
Industrial	1.075	1.143	6,3%
Comercial	1.818	1.840	1,2%
Rural	216	218	0,9%
Setor Público	1.137	1.184	4,1%
Clientes Livres	1.204	1.392	15,6%
Revenda	342	369	7,9%
Consumo Próprio	22	22	-
Perdas na Transmissão - Rede Básica (GWh)	567	554	-2,3%
Perdas na Transmissão - Rede Básica (%)	5,46%	5,16%	-0,30 p.p
Perdas na Distribuição - Sistema Ampla (GWh)	2.533	2.562	1,1%
Perdas na Distribuição - Sistema Ampla (%)	21,24%	20,51%	-0,73 p.p

Compra de energia (GWh)

	2009	2010	Var. %
Itaipu	2.244	2.173	-3,2%
Centrais Elétricas - Furnas	2.090	2.322	11,1%
Companhia Hidroelétrica do São Francisco (Chesf)	1.539	1.772	15,1%
Companhia Energética de São Paulo (Cesp)	815	1.002	22,9%
Eletronorte	590	685	16,1%
Copel	571	672	17,7%
Cemig	480	489	1,9%
Proinfa	204	231	13,2%
Outros	1.838	2.264	23,2%
Total - Compra de energia s/ CCEE	10.371	11.610	11,9%
Liquidação na CCEE	577	(328)	-156,8%
Total	10.948	11.282	3,1%

Nível de contratação - % (Posição final dez/2010)



Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Linhas de transmissão e distribuição |GRI EU4|

	2009		2010	
	Aéreas	Subterrâneas	Aéreas	Subterrâneas
Transmissão (km)	3.716,26	52,79	3.722,36	52,79
Alta-tensão (acima de 69 kv)	3.716,26	52,79	3.722,36	52,79
Distribuição (km)	49.124,19	74,11	49.762,86	77,35
Baixa-tensão (127 a 220 v)	17.127,59	18,75	17.257,34	20,43
Média-tensão (15 ou 25 kv)	31.996,60	55,36	32.505,52	56,92

Perdas de energia |GRI EU12|

Em 2010, o índice de perdas da Ampla foi de 20,5%, 0,7 ponto percentual de redução comparativamente ao ano anterior. A recuperação foi consequência da combinação de fatores como: bons resultados dos projetos de combate ao furto de energia, projeto de medição eletrônica, volta do faturamento eletrônico dos clientes polifásicos e aumento do consumo de clientes industriais.

Com a aprovação pelo Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Inmetro) para a medição eletrônica, a companhia passou a faturar pelo medidor eletrônico os novos clientes e parte dos clientes polifásicos. Em 2010, foram instalados 125.092 equipamentos. O Ampla Chip, desenvolvido pioneiramente pela distribuidora, foi considerado em 2007 uma das dez maiores inovações brasileiras da última década, de acordo com pesquisa da revista *Exame* e da consultoria Monitor. Nos dois últimos anos, entretanto, por determinação da Aneel, foi necessário aguardar que a tecnologia fosse referendada pela entidade normatizadora, período que em que as perdas evoluíram.

Desde 2003, o combate às perdas de energia está no centro das preocupações da distribuidora. Além de significarem prejuízos econômicos tanto para a empresa quanto para a sociedade, que paga pelo consumo de furtadores, as perdas representam um grave problema social. Considerando essa realidade, a Ampla atua em duas frentes distintas: contribui para a disseminação do consumo consciente de energia, por meio de soluções eficientes e projetos sociais que fomentam a geração de renda, e investe em tecnologias que fortaleçam sua infraestrutura. Os investimentos no combate ao furto de energia, em 2010, foram de R\$ 170 milhões.

O projeto Cartografia Social, iniciado em 2009, desempenha um importante papel nesse cenário. Com o trabalho desenvolvido por agentes comunitários, que mapeiam as principais demandas de cada região, a Ampla desenvolve projetos sociais que atendam às necessidades locais, oferecendo capacitação para posterior geração de renda, assistência no cadastramento em programas oficiais para comunidades de baixa renda, entre outros. A economia resultante do consumo consciente de energia elétrica contribui para tornar viável o pagamento da fatura. Os agentes comunitários também são responsáveis por mensurar a percepção da sociedade em relação à utilização da ferramenta para medição eletrônica, o Ampla Chip.

De natureza técnica, as demais soluções utilizadas pela companhia partem da premissa de dificultar o acesso tanto à rede de distribuição quanto ao medidor de consumo, na tentativa de impedir os chamados “gatos” (ligações clandestinas).

O projeto Rede Ampla caracteriza-se pela instalação da rede de baixa-tensão na mesma altura da rede de média-tensão. São utilizados postes de dez metros com maior distância da rede, impedindo o acesso com escadas convencionais. Em 2010, 596.730 clientes já estavam conectados a esse tipo de instalação.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas

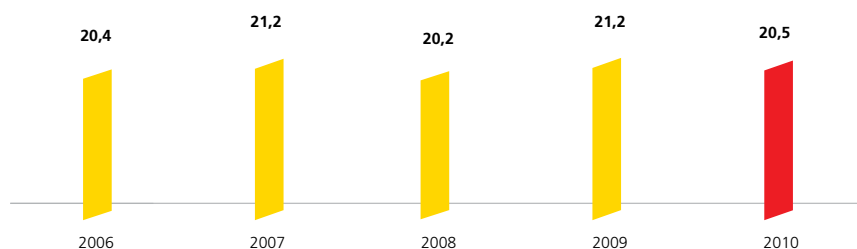


Para clientes conectados em redes de média-tensão, são utilizadas máquinas antifurto. O equipamento consiste em uma caixa blindada e encapsulada na qual estão instalados o sistema de medição e a telemetria, que possibilita a transmissão remota dos dados de consumo do cliente e alarmes. Atualmente, 4.447 clientes fazem uso da ferramenta.

Para grandes clientes do grupo B, a Ampla utiliza duas soluções de medição individualizada: os projetos Sentinela e Samurai. O Sentinela pode também ser instalado em áreas com rede protegida. Em 2010, estavam instalados 20.165 Sentinelas e 5.029 Samurais.

A Ampla firmou parceria com o Disque Denúncia na tentativa de coibir furtos de energia. Os municípios de Niterói, Maricá, São Gonçalo, Itaboraí, Duque de Caxias e Magé foram contemplados com campanhas de comunicação veiculadas nas lojas de atendimento e no site da companhia. O apelo é ao risco que os furtos de energia representam para a segurança da população.

Perdas de Energia (%) |GRI EU12|



Principais impactos, desafios e oportunidades relacionados às perdas de energia |GRI 1.2|

Parte interessada	Impactos	Desafios e oportunidades
Clientes	Todos os consumidores pagam pela energia furtada, pois, para manter o equilíbrio econômico-financeiro do contrato de concessão, esse valor é reconhecido e incorporado pela Aneel na tarifa. Com a sobrecarga da rede, acontece perda na qualidade no fornecimento de energia e as ligações clandestinas expõem a população a riscos de acidentes, que podem ser fatais.	Ampliar a consciência de que o furto de energia e o vandalismo nas redes elétricas são atos ilegais e prejudicam todos os consumidores. Iniciativas de educação para o consumo consciente, evitando o desperdício de energia. Melhoria da qualidade do fornecimento de energia, com evolução dos índices de duração e frequência das interrupções (DEC e FEC).
Acionistas	Perdas de 20,51%, em 2010. O furto de energia interfere nos resultados dos negócios.	Reduzir as perdas até o índice de 17,52%, meta do regulador, e equiparar à média das demais distribuidoras do País.
Colaboradores	Riscos de acidentes no contato com a rede violada. Agressividade dos clientes em áreas com altos índices de furto de energia. Desgaste da imagem pessoal na comunidade, devido a dificuldades em fornecer um serviço de qualidade. Riscos à manutenção de conduta ética, principalmente nas atividades de campo, como forma de superar as dificuldades enfrentadas nas comunidades.	Reforço ao uso de equipamentos individuais de proteção e de comportamento seguro. Ampliar a divulgação do Código de Conduta e aperfeiçoar os mecanismos de monitoramento. Capacitar o técnico eletricitista a atuar como profissional multidisciplinar, com habilidades para lidar com situações extremas. Valorizar o profissional de campo perante os clientes.
Sociedade	Perda de arrecadação de impostos. Aumento da violência pela impunidade do crime de fraude na rede elétrica. Falta de infraestrutura em muitas das comunidades atendidas. Danos ambientais, pois o uso ineficiente de energia contribui para maior consumo dos recursos naturais.	Apoiar o uso de novas tecnologias e fiscalizações para combater o crime de furto. Ampliar ações educativas sobre o uso eficiente de energia e iniciativas de eficiência energética, para combater o desperdício. Desenvolver projetos de geração de renda, educacionais, culturais, de apoio à comunidade e de voluntariado, visando melhorar as condições de vida das áreas de menores condições socioeconômicas. Difundir preocupações ambientais e de mudança de hábitos em benefício da preservação da natureza.
Órgãos públicos, Aneel, órgãos de defesa do consumidor, Judiciário	Impacto sobre a tarifa, causando reajustes frequentes e ônus de uma tarifa subsidiada (Baixa Renda). Entrada de reclamações e novos processos nos órgãos de defesa do consumidor e Judiciário (Ministério Público, Juizados Especiais Cíveis, Varas Cíveis e Criminais).	Aprovar novas soluções tecnológicas de medição e controle das perdas por furto de energia. Adotar um comportamento proativo na relação com o consumidor e na solução de eventuais problemas, a fim de reduzir o número de reclamações de clientes que, em alguns casos, tornam-se causas judiciais em diversas esferas.
Veículos de comunicação	Desgaste da imagem da empresa por meio de denúncias de grupos de políticos e/ou consumidores em matérias veiculadas nos jornais e emissoras de rádio e TV.	Esclarecer o emprego de novas tecnologias no combate ao furto de energia e reforçar os prejuízos à sociedade decorrentes dessa prática. Realizar campanhas publicitárias para informar os clientes sobre os produtos e serviços oferecidos pela empresa.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Cobrançabilidade

O índice de cobrançabilidade continuou em curva ascendente e encerrou o ano em 99,4%, 0,4 ponto percentual abaixo do registrado em 2009 (99,8%). A meta para o ano foi atingida em 100%. Houve 752.567 desligamentos em decorrência do não pagamento das faturas de energia, sendo que 388.657 regularizaram o pagamento menos de 48 horas após a desconexão. A religação ocorreu em menos de 48 horas para 99,9% dos clientes que quitaram a fatura em atraso.

Prazos de desligamento e religação |GRI EU27|

Desconexão e regularização do pagamento	2009	2010
Menos de 48 horas	319.477	388.657
48 horas a 1 semana	88.392	90.974
1 semana a 1 mês	73.450	74.373
1 mês a 1 ano	81.319	64.520
Mais de um ano	837	673
Religação após regularização do pagamento	2009	2010
Menos de 48 horas	712.134	776.734
48 horas a 1 semana	4.157	250
1 semana a 1 mês	14	6

Desempenho econômico-financeiro

Receita

A receita operacional bruta da Ampla alcançou R\$ 4.748 milhões, incremento de 2,3% em relação a 2009, basicamente por efeito líquido dos seguintes fatores:

- Redução de 2,2% na receita por fornecimento de energia, decorrente do reajuste tarifário negativo, no percentual médio de 4,7%, vigente a partir de março de 2010.
- Evolução de 178,2% na receita por suprimento de energia elétrica, explicada pelo aumento da venda de energia no mercado *spot* (à vista)
- Reclassificação contábil das CVAs passivas (Conta de Compensação de Variação de Valores de itens da "parcela A") a partir do terceiro trimestre de 2010, de acordo com o despacho nº 4.722 da Aneel. A CVA registra a variação dos custos de aquisição de energia elétrica ocorrida entre o valor homologado no reajuste ou na revisão tarifária e os efetivamente pagos pela concessionária.
- Incremento de 19,3% na receita operacional pela aplicação do ICPC 01 (Interpretação do Comitê de Pronunciamentos Contábeis), que estabelece padrões para o registro e a mensuração de serviços de construção ou melhoria e serviços de operação e fornecimento de energia elétrica. O efeito na receita operacional bruta foi incremento de R\$ 64 milhões comparado ao ano anterior. Houve contrapartida nas despesas operacionais, no mesmo valor, não gerando nenhum efeito no EBITDA e no lucro líquido.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Receita operacional bruta (R\$ mil)

	2009	2010	Var. %
Fornecimento de energia	3.892.880	3.806.476	-2,2%
Baixa Renda	134.640	126.205	-6,3%
Fornecimento de energia líquido ⁽¹⁾	4.027.520	3.932.681	-2,4%
Suprimento de energia elétrica	29.314	81.543	178,2%
Receita pela disponibilidade da rede elétrica	169.855	198.187	16,7%
CVA Passiva	-	79.083	-
Receita - IFRIC 12	331.749	395.864	19,3%
Outras Receitas	81.381	60.643	-25,5%
Total - receita operacional bruta	4.639.819	4.748.000	2,3%

(1) Fornecimento de energia líquido de ativos e passivos regulatórios, oriundos do acordo geral do setor elétrico

Deduções da receita

As deduções da receita aumentaram 7,0% em relação ao ano anterior, efeito, principalmente, das seguintes variações:

- Acréscimo de 3,8% nos tributos, oriundo do aumento da base de cálculo para apuração.
- Acréscimo de 60,6% na Conta de Consumo de Combustíveis Fósseis (CCC), que se refere aos custos de operação das usinas dos sistemas interligado e isolado brasileiro localizadas principalmente na Região Norte, cujos custos são rateados pela Aneel entre todos os agentes que comercializem energia elétrica com o consumidor final.
- Acréscimo de 6,8% na Conta de Desenvolvimento Energético (CDE), que é utilizada pelo governo federal para promover a competitividade da energia produzida por meio de fontes alternativas.

Deduções da receita (R\$ mil)

	2009	2010	Var. %
ICMS	(994.590)	(1.015.296)	2,1%
Cofins	(205.491)	(227.005)	10,5%
PIS	(44.630)	(49.268)	10,4%
ISS	(2.498)	(3.300)	32,1%
Quota Reserva Global de Reversão (RGR)	(54.913)	(53.196)	-3,1%
Conta de Consumo de Combustíveis Fósseis (CCC)	(75.735)	(121.644)	60,6%
Conta de Desenvolvimento Energético (CDE)	(83.495)	(89.176)	6,8%
Programa de Eficiência Energética e P&D	(27.509)	(26.295)	-4,4%
Encargo de Capacidade/Aquisição Emergencial	-	(8.046)	-
Total	(1.488.861)	(1.593.226)	7,0%

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Custos e despesas operacionais

Os custos e as despesas operacionais alcançaram R\$ 2.693 milhões, incremento de 8,5% em relação ao mesmo período do ano anterior, motivado principalmente por:

- Aumento de 5,4% nos custos e nas despesas não gerenciáveis, por:
 - 1) acréscimo de 3,5% nos custos da energia elétrica comprada para revenda, devido à elevação de 11,9% no volume de compra associado à mudança do critério contábil para o IFRS;
 - 2) incremento de 44,8% no encargo do uso da rede elétrica, por efeito de alocação de contas (em 2009, considerava somente transporte de Itaipu e passou a incluir conexão de Itaipu e rede básica);
 - 3) redução de 44,1% no Encargo do Serviço do Sistema (ESS), principalmente pela reclassificação de valores acumulados de CVA de CDE (contabilizadas nas CVA de ESS desde abril de 2010, e em dezembro de 2010 houve reclassificação desses valores, tornando o saldo de ESS positivo).
- Incremento de 12,9% nos custos e despesas gerenciáveis, por:
 - 1) aumento de 295,2% em provisão para créditos de liquidação duvidosa, devido principalmente à provisão de aproximadamente R\$ 53 milhões de saldos acumulados de outras contas a receber, além de as reversões em 2009 serem relativamente altas (R\$ 91 milhões) se comparadas a 2010 (R\$ 46 milhões);
 - 2) redução de 84,6% em provisões para contingências, em decorrência de atualizações nos saldos das provisões de contingências cíveis e trabalhistas;
 - 3) evolução de 19,3% na despesa operacional oriunda da aplicação do ICPC 01, tema detalhado em receita operacional.

Custos do serviço e despesas operacionais (R\$ mil)

	2009	2010	Var. %
Custos e despesas não gerenciáveis			
Energia elétrica comprada para revenda	(1.151.833)	(1.192.173)	3,5%
Taxa de fiscalização da Aneel	(6.638)	(7.015)	5,7%
Proinfa	(41.382)	(42.982)	3,9%
Encargo do Uso da Rede Elétrica	(161.432)	(233.690)	44,8%
Encargo de Serviço do Sistema (ESS)	(83.252)	(46.568)	-44,1%
Subtotal - Não gerenciáveis	(1.444.537)	(1.522.428)	5,4%
Custos e despesas gerenciáveis			
Pessoal	(142.728)	(136.192)	-4,6%
Material e serviços de terceiros	(246.214)	(265.226)	7,7%
Depreciação e amortização	(170.824)	(172.122)	0,8%
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	(40.359)	(159.495)	295,2%
Provisões para contingências	(43.916)	(6.763)	-84,6%
Despesa - IFRIC 12	(331.749)	(395.864)	19,3%
Outras despesas operacionais	(60.791)	(34.959)	-42,5%
Subtotal - Gerenciáveis	(1.036.581)	(1.170.621)	12,9%
Total	(2.481.118)	(2.693.049)	8,5%

Índice

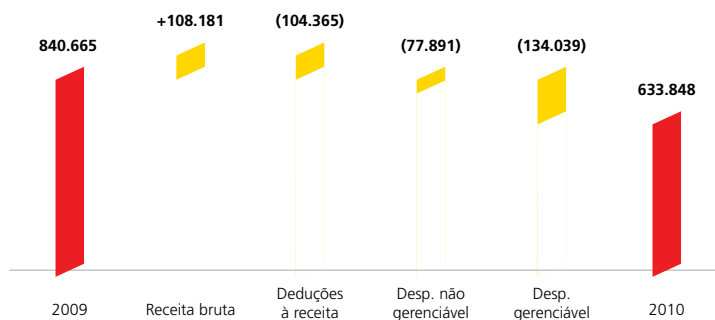
4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



EBITDA

O EBITDA atingiu R\$ 634 milhões, decréscimo de 24,6% em relação ao ano anterior (de R\$ 841 milhões). A margem EBITDA foi de 20,1%, o que representa redução de 6,59 p.p. em relação a 2009, de 26,7%.

Análise de evolução do EBITDA (R\$mil) Evolução 2009-2010



Resultado financeiro

O resultado financeiro ficou em -R\$ 134 milhões, redução de 9,5% em relação ao ano anterior (-R\$ 122 milhões), principalmente pelas seguintes variações:

- Incremento de 31,5% nas receitas financeiras, por aumento de 295,3% em outras receitas financeiras por atualizações monetárias de processos trabalhistas.
- Incremento de 19,4% nas despesas financeiras, por: 1) reconhecimento dos ganhos e das perdas relacionados ao plano de benefícios pós-emprego da Fundação Ampla de Seguridade Social (Brasileiros), do qual a companhia é patrocinadora (R\$ 76 milhões como receita financeira e R\$ 90 milhões como despesa financeira); 2) aumento de 82,6% em encargos e atualizações de contingências, associado basicamente a juros referentes a processos cíveis e atualizações das contingências relativas a ações propostas por grandes clientes que questionam reajuste tarifário concedido em 1986 quando da vigência de decreto federal que determinava o congelamento de preços; 3) incremento de 93,3% em outras despesas financeiras, principalmente devido à mudança no critério de classificação contábil das indenizações DIC e FIC (registradas em outras despesas financeiras em 2010, enquanto anteriormente eram classificadas como outras despesas operacionais).

Resultado financeiro (R\$ mil)

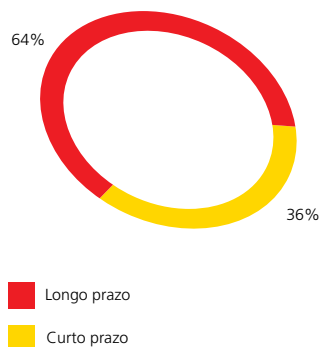
	2009	2010	Var. %
Receitas financeiras			
Renda de aplicações financeiras	44.621	22.540	-49,5%
Variações monetárias/cambiais	1.311	3.126	138,4%
Acréscimo moratório sobre conta de energia	42.150	55.003	30,5%
Outras	13.312	52.617	295,3%
Total - receitas financeiras	101.394	133.286	31,5%
Despesas financeiras			
Encargo de dívidas	(148.780)	(144.887)	-2,6%
Encargos com fundo de pensão	(17.832)	(14.307)	-19,8%
Encargos e atualização de contingências	(21.569)	(39.385)	82,6%
Outras	(35.446)	(68.518)	93,3%
Total - despesas financeiras	(223.627)	(267.097)	19,4%
Total - receitas e despesas financeiras	(122.233)	(133.811)	9,5%

Índice

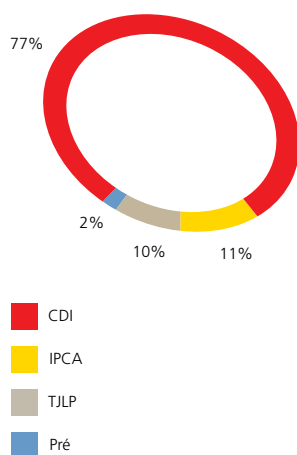
4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



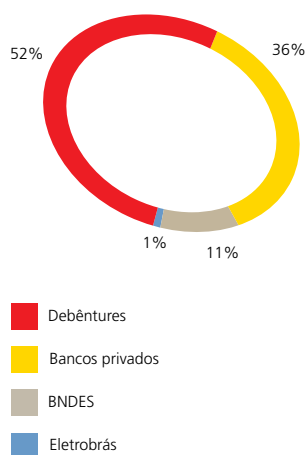
Perfil da dívida por prazo



Perfil da dívida por indexador



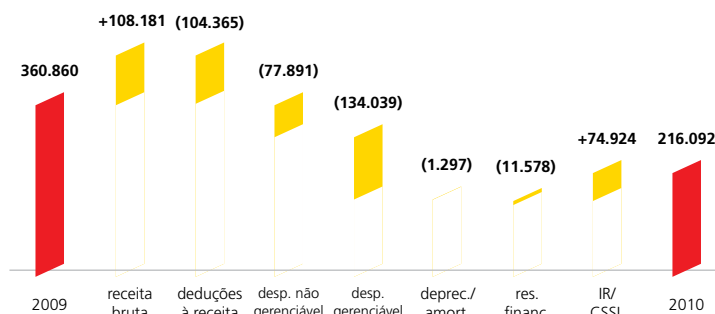
Perfil da dívida por credor



Lucro líquido

O lucro líquido totalizou R\$ 216 milhões, valor 40,1% inferior ao registrado no ano de 2009 (de R\$ 361 milhões), representando margem líquida de 6,8%, 4,6 p.p. inferior à em 2009 (11,4%).

Análise de Evolução do Lucro Líquido (R\$ mil) Evolução 2009-2010



Endividamento

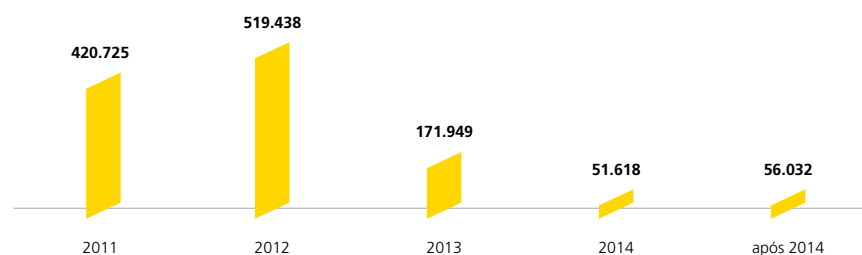
A dívida financeira bruta da Ampla encerrou 2010 em R\$ 1.250 milhões, redução de 17,2% em relação a 2009 (R\$ 1.509 milhões), reflexo das amortizações ocorridas no período. O custo médio da dívida no final do ano era de 11,18% a.a., ou CDI +1,44% a.a.

Indicadores de endividamento

	2009	2010	Var. %
Dívida bruta (R\$ mil)	1.508.750	1.249.794	-17,2%
(-) Custos de transação (R\$ mil)	2.343	1.842	-21,4%
(-) Disponibilidades - caixa e equivalentes (R\$ mil)	355.401	63.182	-82,2%
Dívida líquida (R\$ mil)	1.151.006	1.184.770	2,9%
Dívida bruta / EBITDA	1,79	1,97	10,1%
EBITDA / Encargos de dívida ⁽¹⁾	5,07	4,41	-13,0%
Dívida bruta / (Dívida bruta + PL)	0,49	0,44	-10,2%
Dívida líquida / (Dívida líquida + PL)	0,43	0,43	-

⁽¹⁾ EBITDA e encargo de dívida acumulado nos últimos 12 meses

Curva de amortização da dívida (R\$ mil)



Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas

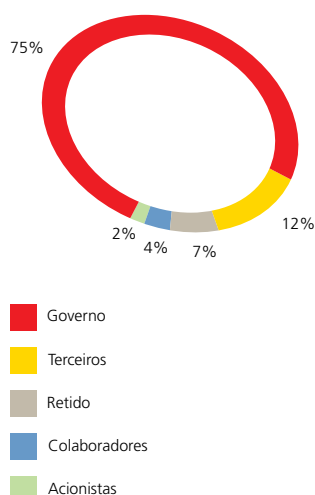


Criação de valor

Em 2010, o valor adicionado pela Ampla foi de R\$ 2,4 bilhões (4,3% menos que em 2009), sendo distribuído da seguinte forma: 75% para governo e sociedade, na forma de impostos, taxas e contribuições; 12% como remuneração de capitais de terceiros (juros e aluguéis); 4% para colaboradores (salários, encargos trabalhistas e benefícios); 2% para acionistas (dividendos); e 7% como retenção de lucros para investimentos.

O valor adicionado representa a capacidade de geração de riqueza da empresa e os efeitos sociais produzidos pela distribuição desses recursos. Ele é calculado a partir da diferença entre a receita obtida com a comercialização dos produtos e serviços e as despesas decorrentes de pagamento de bens e serviços adquiridos de terceiros e os custos de depreciação e amortização.

Distribuição do Valor Adicionado (DVA)



Demonstração do Valor Adicionado |GRI EC1|

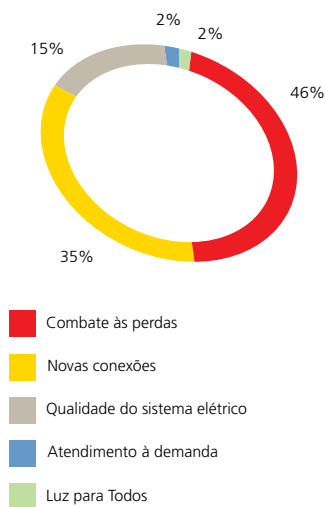
	2009	2010	Variação
Receitas	4.599.460	4.588.505	-0,2%
Vendas de energia e serviços	4.639.819	4.748.000	2,3%
Receitas relativas à construção de ativos próprios			
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	-40.359	-159.496	295,2%
Outras receitas		1	
Insumos adquiridos de terceiros	-1.986.653	-2.115.787	6,5%
Energia comprada	-1.154.534	-1.191.877	3,2%
Materiais e serviços de terceiros	-577.963	-661.090	14,4%
Outros custos operacionais	-161.432	-233.690	44,8%
Outras despesas	-92.724	-29.130	-68,6%
Valor adicionado bruto	2.612.807	2.472.718	-5,4%
Depreciação e amortização	-170.824	-172.122	0,8%
Valor adicionado líquido produzido pela entidade	2.441.983	2.300.596	-5,8%
Valor adicionado recebido em transferência	101.394	133.286	31,5%
Valor adicionado total a distribuir	2.543.377	2.433.882	-4,3%
Distribuição do Valor Adicionado			
Colaboradores	122.647	113.250	-7,7%
Remuneração direta	85.171	82.568	-3,1%
Benefícios	29.690	23.934	-19,4%
FGTS	7.786	6.748	-13,3%
Impostos, taxas e contribuições	1.824.260	1.824.851	0,0%
Federais	827.172	806.255	-2,5%
Estaduais	994.590	1.015.296	2,1%
Municipais	2.498	3.300	32,1%
Remuneração de capitais de terceiros	235.610	279.689	18,7%
Juros	148.780	143.888	-3,3%
Aluguéis	74.847	12.592	-83,2%
Outras	11.983	123.209	928,2%
Remuneração de capitais próprios	360.860	216.092	-40,1%
Dividendos propostos	180.000	51.321	-71,5%
Reserva de retenção de lucros para investimentos	180.860	164.827	-8,9%
Reversão de dividendos retidos	-	-56	

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Distribuição dos investimentos



Investimentos

Os investimentos realizados pela Ampla em 2010 alcançaram R\$ 396 milhões, incremento de 3,1% em relação ao ano anterior. Essa evolução está concentrada, basicamente, nos investimentos em novas conexões, que apresentaram incremento de R\$ 31 milhões (mais 31,4%) entre 2010 e 2009.

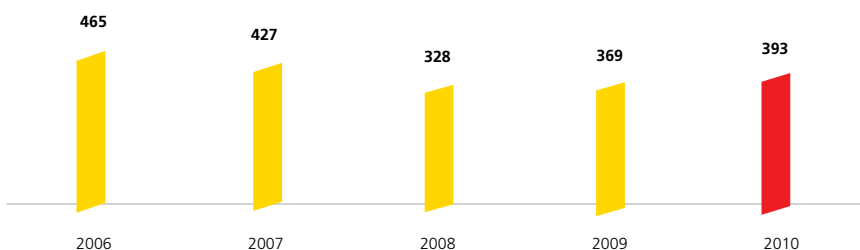
O maior volume, em 2010, foi direcionado ao programa de combate às perdas, que representou 42,3% (R\$ 167 milhões) de todo o valor investido no período. Excluindo os aportes e subsídios realizados, os investimentos líquidos realizados pela Ampla atingiram R\$ 393 milhões, montante 6,4% superior ao realizado no ano de 2009 (R\$ 369 milhões).

Um dos fatores de maior relevância para a garantia do fornecimento de energia elétrica é o investimento em qualidade do sistema. Em 2010, foram destinados R\$ 55 milhões ao aprimoramento da rede elétrica, o que inclui a entrada em operação de um novo ponto de interligação com o sistema de transmissão supridor de energia, elevando a confiabilidade no atendimento ao mercado, e a implantação do plano de qualidade com foco em manutenção, melhoria das instalações e novos equipamentos.

Investimentos

	2009	2010	Varição
Investimentos por demanda	115.883	136.710	18,0%
Novas conexões	98.924	130.016	31,4%
Atendimento à demanda	16.959	6.694	-60,5%
Qualidade do sistema elétrico	49.786	55.235	10,9%
Programa Luz para Todos (PLPT)	12.767	7.191	-43,7%
Combate às perdas	178.511	167.351	-6,3%
Outros	27.018	29.333	8,6%
Total investido	383.965	395.820	3,1%
Aportes / subsídios	(14.639)	(2.707)	-81,5%
Investimento líquido	369.326	393.113	6,4%

Investimentos (R\$ milhões)



Não conformidades |GRI SO8|

	2010
Nº de processos pendentes por decisão	0
Administrativos	29
Judiciais	6
Arbitragem	0
Total	35
Valor monetário relativo a multas (R\$ mil) ⁽¹⁾	7.305

(1) As multas se referem a tributos que não foram pagos no prazo de vencimento das obrigações

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Mercado de capitais

A Ampla mantém 0,4% do capital social em livre negociação na BM&FBovespa. Parcela de 7,7% pertence à EDP – Energias de Portugal S/A e os demais 91,9% estão nas mãos do grupo controlador.

A Ampla possui, atualmente, um papel negociado na BM&FBovespa: sua ação ordinária (CBEE3), que em 2010 teve uma média de 15 negócios diários e volume financeiro diário médio de R\$ 48 mil.

A ação ordinária (CBEE3) apresentou desvalorização de 1,4% no ano, enquanto o Ibovespa e o IEE apresentaram valorizações de 1,0% e 12,0% respectivamente.

Em Assembleia Geral Ordinária, realizada em 30 de abril de 2010, foi deliberada a distribuição de R\$ 114 milhões em dividendos relativos ao exercício de 2009, o que representa um *payout* de 54% sobre o lucro líquido e um dividendo de R\$ 0,029149659 por lote de mil ações.

Indicadores de mercado

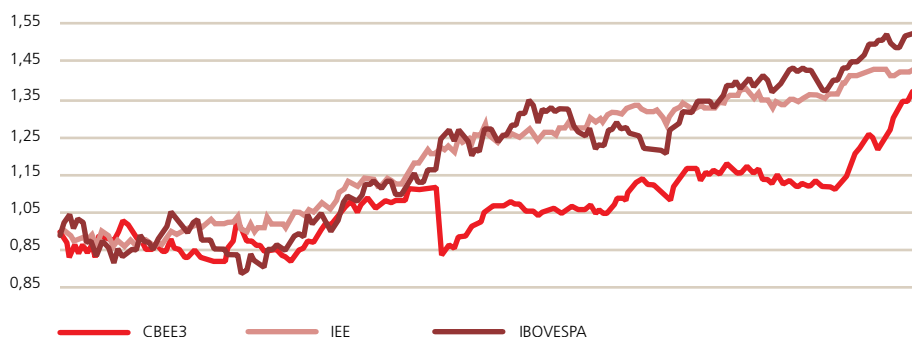
	2009	2010	Var. %
Informações sobre ação ordinária (CBEE3)			
Cotação (R\$/mil ações)	1,38	1,36	-1,4%
Média diária de negócios	25	15	-40,0%
Média diária de volume financeiro (R\$)	53.504	48.031	-10,2%
Valor de mercado (R\$ milhões)	5.413	5.335	-1,4%
Enterprise Value (EV) ⁽¹⁾ (R\$ milhões)	6.743	6.885	2,1%
EV/EBITDA ⁽²⁾	8,00	11,27	40,9%
Preço da ação / Lucro por ação ⁽²⁾ (P/L)	13,04	31,52	141,7%
Dividend yield da ação ⁽³⁾	4,86%	3,99%	-0,87 p.p
Valor de mercado/Patrimônio líquido	3,55	3,57	0,6%

⁽¹⁾ EV = Valor de mercado + Dívida líquida

⁽²⁾ EBITDA e Lucro por Ação dos quatro últimos trimestres

⁽³⁾ Proventos por Ação pagos nos últimos 4 trimestres / Preço da Ação no final do período

Evolução Diária CBEE3, IEE E IBOVESPA – BASE 1 Dados de jan/2009 a dez/2010



Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Ativos intangíveis

Capital humano

A Ampla reconhece em seus profissionais seu ativo de maior valor. Para retê-los, monitora o clima laboral a fim de garantir que a motivação e o orgulho de pertencer prevaleçam às instabilidades externas e internas. A partir de pesquisas de clima, a companhia identifica oportunidades de melhoria e elabora programas de treinamento e desenvolvimento que vão de encontro com as demandas e necessidades dos colaboradores. As políticas de recrutamento interno e movimentação horizontal apresentam-se também como ferramentas eficazes para a proteção do capital intelectual.

Capital de reputação

A percepção do público quanto ao comprometimento da companhia com a qualidade dos serviços prestados e com o desenvolvimento das comunidades nas quais atua é fundamental para a Ampla. Para fomentar essa consciência, a distribuidora investe em campanhas de comunicação e marca presença com projetos sociais em sua área de concessão. Pesquisas realizadas anualmente, como o Índice Aneel de Satisfação do Consumidor (IASC), o Índice de Satisfação da Qualidade Percebida (ISQP) e o Estudo de Percepção de Líderes de Opinião (ILO externo), fazem a medição dos ânimos do público e constituem a base para o desenvolvimento de planos de ação.

Capital tecnológico

Tanto externa quanto internamente, a inovação é um atributo dos mais valorizados na Ampla. A empresa, que foi pioneira na utilização de ferramenta de medição eletrônica – o Ampla Chip – estimula o desenvolvimento de projetos inovadores por meio dos programas Inova e de Pesquisa & Desenvolvimento. Em 2010, foram registradas 11 novas ideias e outras 13 estão em andamento.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas

Práticas de cumprimento do Pacto Global

Princípios do Pacto Global

Direitos humanos



Objetivos do Milênio



Ações

- Sete Compromissos para um Desenvolvimento Sustentável
- Normas Éticas da Endesa S.A.
- Cláusulas de direitos humanos nos contratos com fornecedores
- Associação à Fundação Abrinq pelos Direitos da Criança
- Atendimento especial para clientes com deficiência auditiva

Projetos de geração de renda

- Consciência Ampla Oportunidade
- Consciência Ampla com Arte
- Consciência Ampla Digital

Projetos de eficiência energética em residências

- Consciência Ampla Eficiente
- Projetos de educação para o consumo consciente
- Consciência Ampla Futuro
- Consciência Ampla Saber
- Consciência Ampla SuperAção
- Consciência Ampla Eficiente
- Consciência EcoAmpla

Projetos culturais

- Consciência Ampla Cultural
- Consciência Ampla na Tela
- Programa Consciência Ampla, para as comunidades

Cidadania

- Apoio para os Fundos Municipais dos Direitos das Crianças e do Adolescente
- Programa de Voluntariado Compartilhar
- Programa Desenvolver

Direitos do trabalho



- Sete Compromissos para um Desenvolvimento Sustentável
- Projetos de Recursos Humanos direcionados à qualidade de vida, treinamento e saúde e segurança
- Princípios do Desenvolvimento Sustentável
- Normas Éticas da Endesa S.A.
- Certificação OHSAS 18001

Saúde e qualidade de vida

- Programa Saber Viver
- Programa Bem-Viver
- Gestão Saúde
- Programa Nutrir
- Campanha de vacinação antigripe

Meio ambiente



- Sete Compromissos para um Desenvolvimento Sustentável
- Normas Éticas da Endesa S.A.
- Inclusão de cláusulas referente a meio ambiente nos contratos de fornecedores de materiais e serviços

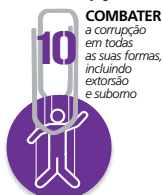
Gestão ambiental

- Certificação ISO 14001
- Coleta seletiva
- Papa-lâmpadas
- Contas de energia e folheteria em papel reciclado
- Projetos de educação ambiental
- Controle de gestão ambiental de fornecedores
- Inventário de emissões de gases de efeito estufa
- Projetos de P&D
- Veículos elétricos
- Programa de Eficiência Energética
- Consciência Ampla Eficiente

Projetos de educação para o consumo consciente

- Consciência Ampla Futuro
- Consciência Ampla Saber
- Consciência SuperAção
- Consciência EcoAmpla

Anticorrupção



- Sete Compromissos para um Desenvolvimento Sustentável
- Normas Éticas da Endesa S.A.
- Missão, Visão e Valores
- Governança corporativa
- Oficina de Diálogos sobre Práticas Empresariais Anticorrupção
- Seminário Rio Unido Contra a Corrupção

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Balanço Social Ibase

1 - Base de Cálculo	2010 Valor (Mil reais)			2009 Valor (Mil reais)		
Receita líquida (RL) ⁽¹⁾	3.154.775			3.150.958		
Resultado operacional (RO) ⁽¹⁾	327.915			547.607		
Folha de pagamento bruta (FPB)	136.192			142.728		
2 - Indicadores sociais internos	Valor (R\$ mil)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (R\$ mil)	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação	7.848	5,76%	0,25%	8.135	0,26%	0,26%
Encargos sociais compulsórios	29.700	21,81%	0,94%	27.866	0,88%	0,88%
Previdência privada	3.853	2,83%	0,12%	4.997	0,16%	0,16%
Saúde	12.504	9,18%	0,40%	12.055	0,38%	0,38%
Segurança e saúde no trabalho	1.152	0,85%	0,04%	1.161	0,04%	0,04%
Educação	16	0,01%	0,00%	3	0,00%	0,00%
Cultura	864	0,63%	0,03%	875	0,03%	0,03%
Capacitação e desenvolvimento profissional	2.662	1,95%	0,08%	2.382	0,08%	0,08%
Creches ou auxílio-creche	443	0,33%	0,01%	286	0,01%	0,01%
Participação nos lucros ou resultados	9.817	7,21%	0,31%	9.579	0,30%	0,30%
Outros	2.626	1,93%	0,08%	3.385	0,11%	0,11%
Total - Indicadores sociais internos	71.485	52,49%	2,27%	70.724	2,24%	2,24%
3 - Indicadores sociais externos	Valor (R\$ mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil) (2)	% sobre RO	% sobre RL
Educação	8.845	2,70%	0,28%	7.120	1,30%	0,23%
Cultura	3.015	0,92%	0,10%	1.510	0,28%	0,05%
Esporte	320	0,10%	0,01%	135	0,02%	0,00%
Outros	39.319	11,99%	1,25%	41.548	7,59%	1,32%
Total das contribuições para a sociedade	51.499	15,71%	1,63%	50.313	9,19%	1,60%
Tributos (excluídos encargos sociais)	1.801.643	549,42%	57,11%	1.364.309	249,14%	43,30%
Total - Indicadores sociais externos	1.853.142	565,13%	58,74%	1.414.622	258,33%	44,89%
4 - Indicadores ambientais	Valor (R\$ mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (R\$ mil) (3)	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa	25.978	7,92%	0,82%	10.711	1,96%	0,34%
Investimentos em programas e/ou projetos externos	13.492	4,11%	0,43%	11.173	2,04%	0,35%
Total dos investimentos em meio ambiente	39.470	12,04%	1,25%	21.884	4,00%	0,69%
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; () cumpre de 0 a 50%; (x) cumpre de 51 a 75%; cumpre de 76 a 100%			() não possui metas; () cumpre de 0 a 50%; (x) cumpre de 51 a 75%; cumpre de 76 a 100%		
5 - Indicadores do corpo funcional	2010			2009		
Nº de empregados(as) ao final do período	1.176			1.235		
Nº de admissões durante o período	70			53		
Nº de empregados(as) parceiros(as)	6.970			6.235		
Nº de estagiários(as)	143			142		
Nº de empregados(as) acima de 45 anos	299			344		
Nº de mulheres que trabalham na empresa	281			285		
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	24,8%			24,1%		
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	255			263		
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	7,7%			7,4%		
Nº de pessoas com deficiência ou necessidades especiais	4			4		
6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial	2010			Meta 2011		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	44			44		
Número total de acidentes de trabalho	12			ND		

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



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 salubridade 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 envolverá () seguirá as normas da OIT (x) incentivará e seguirá 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 () são sugeridos (x) são exigidos	() não serão considerados () serão sugeridos (x) serão exigidos
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	() não se envolve () apoia (x) organiza e incentiva	() não se envolverá () apoiará (x) organizará e incentivará
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	na empresa 1.949.484; no Procon 7.406 na Justiça 25.936	na empresa 1.871.505; no Procon 460; na Justiça 23.342
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	na empresa 98,9%; no Procon 100,0%; na Justiça 100,0%	na empresa 99,6%; no Procon 100%; na Justiça 100%
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$) ⁽¹⁾	Em 2010: 2.433.882	Em 2009: 2.543.377
Distribuição do Valor Adicionado (DVA) ⁽¹⁾	75% governo / 4% colaboradores(as) / 2% acionistas / 12% terceiros / 7% retido	72% governo / 5% colaboradores(as) / 7% acionistas / 9% terceiros / 7% retido

7. Outras informações

(1) Valores de 2009 ajustados pela adoção das normas internacionais de contabilidade (IFRS)

Setor econômico: Distribuição de energia elétrica – UF – Sede: Rio de Janeiro – CNPJ: nº 33.050.071/0001-58 – Para esclarecimento sobre as informações declaradas: Karla Jeanny Carioca - tel: (85) 3453-4859 - e-mail: karla@endesabr.com.br - Esta empresa não utiliza mão de obra infantil, trabalho degradante e análogo à escravidão, não tem envolvimento com prostituição ou exploração sexual de criança ou adolescente e não está envolvida com corrupção. Nossa empresa valoriza e respeita a diversidade interna e externamente.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Sumário GRI |GRI 3.12|

ES	Indicador essencial	
AD	Indicador adicional	• Informado totalmente
SU	Indicador do suplemento setorial de energia	◦ Informado parcialmente
	Correlação com o Pacto Global	✗ Não informado

		Princípio do Pacto Global	Nível de informação	Página / Comentário
ESTRATÉGIA E ANÁLISE				
1.1	Declaração sobre a relevância da sustentabilidade		•	9-10
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades		•	18, 33-35, 106
PERFIL ORGANIZACIONAL				
2.1	Nome da organização		•	5
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços		•	5
2.3	Estrutura operacional		•	5
2.4	Localização da sede		•	183
2.5	Número de países em que a organização opera		•	5
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade		•	5
2.7	Mercados atendidos (regiões, setores e tipos de clientes/ beneficiários)		•	5
2.8	Porte da organização		•	4, 5
2.9	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório referentes a porte, estrutura ou participação acionária		•	5
2.10	Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório		•	7-8
EU1	Capacidade instalada (MW), por fonte de energia primária		•	A Ampla não é geradora de energia
EU2	Produção líquida de energia, por fonte de energia primária		•	A Ampla não é geradora de energia
EU3	Número de unidades residenciais, industriais, institucionais e comerciais		•	60
EU4	Comprimento de linhas de transmissão e distribuição		•	105
EU5	Permissões de alocações de equivalentes de CO ₂		•	Não foram comercializadas
PERFIL DO RELATÓRIO				
3.1	Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas		•	11
3.2	Data do relatório anterior mais recente		•	11
3.3	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal)		•	11
3.4	Dados para contato		•	12
Escopo e limite do relatório				
3.5	Processo para definição do conteúdo		•	11
3.6	Limite do relatório (países, divisões, subsidiárias, fornecedores)		•	11
3.7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório		•	11
3.8	Base para a elaboração do relatório no que se refere a <i>joint ventures</i> , subsidiárias, etc.		•	11
3.9	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos		•	11
3.10	Consequências de quaisquer reformulações de informações anteriores		•	11
3.11	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores		•	11
3.12	Tabela que identifica a localização das informações no relatório		•	119
Verificação				
3.13	Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório		•	12

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



GOVERNANÇA, COMPROMISSOS E ENGAJAMENTO

Governança

4.1	Estrutura de governança	1 a 10	•	28
4.2	Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja diretor	1 a 10	•	29
4.3	Membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança	1 a 10	•	29
4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações	1 a 10	•	29
4.5	Relação entre a remuneração e o desempenho	1 a 10	•	30
4.6	Processos em vigor para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados	1 a 10	•	29
4.7	Processo para determinação das qualificações e conhecimento dos conselheiros	1 a 10	•	28
4.8	Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes para o desempenho econômico, ambiental e social, assim como o estágio de sua implementação	1 a 10	•	7, 19, 30
4.9	Procedimentos do mais alto órgão de governança para supervisionar a identificação e gestão por parte da organização do desempenho econômico, ambiental e social, incluindo riscos e oportunidades relevantes, assim como a adesão ou conformidade com normas acordadas internacionalmente, códigos de conduta e princípios	1 a 10	•	28
4.10	Processos para a autoavaliação do desempenho do mais alto órgão de governança, especialmente com respeito ao desempenho econômico, ambiental e social	1 a 10	•	Não há ainda processo estruturado

Compromissos com iniciativas externas

4.11	Princípio da precaução	7	•	34
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas externas subscritas ou endossadas		•	20
4.13	Participação em associações e/ou organismos nacionais/ internacionais		•	24

Engajamento dos *stakeholders*

4.14	Relação de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização.		•	21, 23-24
4.15	Base para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> com os quais se engajar		•	11, 21, 23-24
4.16	Abordagens para o engajamento dos <i>stakeholders</i>		•	21, 23-24
4.17	Principais temas e preocupações levantados por meio do engajamento dos <i>stakeholders</i>		•	13

FORMA DE GESTÃO

Nível de informação Página / Comentário

	DESEMPENHO ECONÔMICO	•	15-17, 33-34, 42, 54, 72-74, 78, 80, 91-93, 97, 98, 105, 106, 112
	Desempenho econômico	•	42, 72, 78, 97, 112
	Presença no mercado	•	42, 54
	Impactos econômicos indiretos	•	73, 74, 80, 91
	Disponibilidade e confiabilidade	•	33
EU6	Gestão para assegurar disponibilidade e confiabilidade do fornecimento	•	33
	Gerenciamento pelo lado da demanda	•	74, 92, 93
EU7	Programas de gerenciamento de consumo	•	74, 92, 93
	Eficiência do sistema	•	105, 106
	Pesquisa e desenvolvimento	•	97, 98
EU8	Atividades e despesas de P&D	•	97, 98
	Descomissionamento de usinas	•	
EU9	Provisão para descomissionamento de usinas nucleares	•	A Ampla não gera energia
	DESEMPENHO AMBIENTAL	•	8, 15-17, 31, 34, 74
	Materiais	•	84-93
	Energia	•	74, 86, 92, 93



Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



	Água	•	87
	Biodiversidade	•	91
	Emissões, efluentes e resíduos	•	88-90
	Produtos e serviços	•	85
	Conformidade	•	31
	Transporte	•	85
	Geral	•	84
	PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE	•	8, 15-17, 30, 38, 39, 43, 45-48, 51, 52
	Emprego	•	39
EU14	Programas e processos que asseguram a oferta de mão de obra qualificada	•	46
EU15	Porcentagem de empregados com direito à aposentadoria nos próximos 5 e 10 anos, discriminada por categoria funcional e região	•	43
EU16	Políticas e exigências referentes a saúde e segurança de empregados e de trabalhadores parceiros e subcontratados	•	48
	Relações entre os trabalhadores e a governança	•	53
	Saúde e segurança no trabalho	•	44, 47, 48, 51
	Treinamento e educação	•	42, 45, 46, 52
	Diversidade e igualdade de oportunidades	•	30, 43
	DIREITOS HUMANOS	•	30-32, 53-55
	Práticas de investimento e de processos de compra	•	54, 55
	Não discriminação	•	30-32
	Liberdade de associação e negociação coletiva	•	30, 53
	Trabalho infantil	•	30
	Trabalho forçado ou análogo ao escravo	•	30
	Práticas de segurança	•	30
	Direitos indígenas	•	30
	SOCIEDADE	•	15-17, 22, 30-32, 34, 79, 81
	Comunidade	•	80, 81
EU19	Participação de <i>stakeholders</i> em decisões de planejamento energético e infraestrutura	•	22
EU20	Abordagem para gestão de impactos de deslocamento	•	81
	Corrupção	•	32
	Políticas públicas	•	79
	Concorrência desleal	•	30-32
	Conformidade	•	31
	Prevenção e preparação para emergências e desastres	•	34
EU21	Medidas e planos de contingência para desastres/emergências	•	34
	RESPONSABILIDADE SOBRE O PRODUTO	•	15-17, 31, 33-34, 60-62, 78, 79
	Saúde e segurança do cliente	•	69
	Rotulagem de produtos e serviços	•	60
	Comunicações de marketing	•	31
	Privacidade do cliente	•	Não foi registrada quebra de privacidade
	Conformidade	•	31
	Acesso	•	78, 79
EU23	Programas para melhorar ou manter o acesso à eletricidade	•	78, 79
	Prestação de informações	•	62
EU24	Práticas para lidar com barreiras de acesso (escolaridade, necessidades especiais, etc.)	•	62



Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



INDICADORES DE DESEMPENHO			Princípio do Pacto Global	Nível de informação	Página / Comentário
DESEMPENHO ECONÔMICO					
Desempenho econômico					
ES	EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído (DVA)		•	112
ES	EC2	Implicações financeiras, riscos e oportunidades de mudanças climáticas	7	•	89
ES	EC3	Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido		•	42, 176
ES	EC4	Ajuda financeira significativa recebida do governo		•	72, 78, 97
Presença no mercado					
AD	EC5	Salário mais baixo comparado ao salário mínimo local		•	42
ES	EC6	Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais		•	54
ES	EC7	Procedimentos para contratação local		•	39
Impactos econômicos indiretos					
ES	EC8	Investimentos em infraestrutura e serviços na comunidade		•	72-74, 80
AD	EC9	Impactos econômicos indiretos significativos		•	74, 80, 91
Disponibilidade e confiabilidade					
SU	EU10	Capacidade planejada em comparação à projeção de demanda de energia		•	104
Eficiência do sistema					
SU	EU11	Eficiência média de geração de usinas termelétricas		•	A Ampla não é geradora de energia
SU	EU12	Perdas de transmissão e distribuição em relação ao total de energia		•	105, 106
DESEMPENHO AMBIENTAL					
Materiais					
ES	EN1	Materiais usados por peso ou volume	8	•	87
ES	EN2	Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem	8, 9	•	88
Energia					
ES	EN3	Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária	8	•	86
ES	EN4	Consumo de energia indireta discriminado por fonte primária	8	•	86
AD	EN5	Energia economizada devido a melhorias em conservação e eficiência	8, 9	•	Não houve economia em 2010
AD	EN6	Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia		•	74, 92, 93
AD	EN7	Iniciativas para reduzir o consumo de energia indireta e as reduções obtidas	8, 9	•	86
Água					
ES	EN8	Total de retirada de água por fonte	8	•	87
AD	EN9	Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água		•	A água é usada apenas para consumo humano, esgotamento sanitário e limpeza predial, com impacto não significativo.
AD	EN10	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada		•	Na sede e em algumas localidades, há aproveitamento de água de condicionadores de ar para rega de plantas e limpeza de pátio, mas o volume é pouco significativo.
Biodiversidade					
ES	EN11	Localização e tamanho da área da empresa em áreas protegidas ou alta biodiversidade	8	•	91
ES	EN12	Descrição de impactos significativos sobre a biodiversidade	8	•	91
SU	EU13	Biodiversidade de <i>habitats</i> de substituição	8	•	Não há áreas degradadas pela Ampla passíveis de restauração.
AD	EN13	Habitats protegidos ou restaurados	8	•	Não há habitats impactados pela Ampla passíveis de recuperação.



Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas

AD	EN14	Gestão de impactos na biodiversidade	8	•	85, 91
AD	EN15	Número de espécies na Lista Vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação	8	•	O impacto das operações é pouco significativo e não há monitoramento.
Emissões, efluentes e resíduos					
ES	EN16	Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa, por peso	8	•	90
ES	EN17	Outras emissões indiretas relevantes de gases de efeito estufa, por peso	8	•	90
ES	EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa e as reduções obtidas	7, 8, 9	•	90
ES	EN19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio, por peso	8	•	Não são significativas
ES	EN20	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e peso	8	•	Não há emissão na distribuição de energia.
ES	EN21	Descarte total de água, por qualidade e destinação	8	•	A Ampla não gera efluentes significativos. Eles se referem a descartes sanitários realizados em rede pública e 100% tratados.
ES	EN22	Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição	8	•	89
ES	EN23	Número e volume total de derramamentos significativos	8	•	Não foram registrados
AD	EN24	Peso de resíduos perigosos transportados, importados, exportados ou tratados		•	88
AD	EN25	Biodiversidade de corpos d'água e <i>habitats</i> afetados por descartes de água e drenagem		•	A Ampla não gera efluentes significativos e os descartes são realizados por empresa pública.
Produtos e serviços					
ES	EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços	7, 8, 9	•	85
ES	EN27	Percentual recuperado de produtos e suas embalagens	8, 9	•	Não há uso de embalagem em distribuição de energia.
Conformidade					
ES	EN28	Multas e sanções por não conformidade com leis e regulamentos ambientais	8	•	86
Transporte					
AD	EN29	Impactos ambientais do transporte de produtos, bens e materiais e trabalhadores		•	85
Geral					
AD	EN30	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por tipo	7, 8, 9	•	84
PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE					
Emprego					
ES	LA1	Trabalhadores por tipo de emprego contrato de trabalho e região		•	39
ES	LA2	Número total e taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, gênero e região	6	•	41
SU	EU17	Dias trabalhados por parceiros (atividades de construção, operação e manutenção)		•	54
SU	EU18	Treinamento em saúde e segurança de trabalhadores parceiros e subcontratados		•	47
AD	LA3	Benefícios que não são oferecidos a empregados temporários ou de meio período		•	42
Relações entre os trabalhadores e a governança					
ES	LA4	Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva	1, 3	•	53
ES	LA5	Prazo mínimo para notificação com antecedência referente a mudanças operacionais	3	•	53
Saúde e segurança no trabalho					
AD	LA6	Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde	1	•	47



Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



ES	LA7	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos	1	o (Não estão disponíveis informações sobre doenças ocupacionais e taxa de absenteísmo de parceiros. A Ampla obterá esses dados até 2013).	48
ES	LA8	Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco	1	•	44, 51, 52
AD	LA9	Temas relativos à segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos	1	•	Não são tratados em acordo coletivo.
Treinamento e educação					
ES	LA10	Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, por categoria funcional	6	•	45
AD	LA11	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua e fim da carreira		•	42, 46
AD	LA12	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho		•	45
Diversidade e igualdade de oportunidades					
ES	LA13	Responsáveis pela governança e empregados por gênero, faixa etária, minorias	1, 6	•	29, 30, 40
ES	LA14	Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional	1, 6	•	43
DIREITOS HUMANOS					
Práticas de investimento e de processos de compra					
ES	HR1	Contratos de investimentos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos	1 a 6	•	54
ES	HR2	Fornecedores submetidos a avaliações direitos humanos	1 a 6	•	55
AD	HR3	Treinamento para empregados em direitos humanos	1	•	Não há programas formais de treinamento.
Não discriminação					
ES	HR4	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas	1, 2, 6	•	Não foram registrados
Liberdade de associação e negociação coletiva					
ES	HR5	Operações com risco ao direito de exercer a liberdade de associação	1, 2, 3	•	53, 55
Trabalho infantil					
ES	HR6	Operações com risco significativo de ocorrência de trabalho infantil	1, 2, 5	•	30, 55
Trabalho forçado ou análogo ao escravo					
ES	HR7	Operações identificadas com risco de trabalho forçado ou análogo ao escravo	1, 2, 4	•	30, 55
Práticas de segurança					
AD	HR8	Pessoal de segurança treinado em direitos humanos	1	•	Atividades de segurança são desenvolvidas por parceiros, sendo 100% treinados.
Direitos indígenas					
AD	HR9	Número total de casos de violação de direitos dos povos indígenas e medidas tomadas	1	•	Não foram registrados
SOCIEDADE					
Comunidade					
ES	SO1	Programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades		•	80, 81
SU	EU22	Número de pessoas deslocadas física e economicamente e indenização		•	81
Corrupção					
ES	SO2	Unidades de negócios submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	10	•	32



Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas

ES	SO3	Empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção	10	•	32
ES	SO4	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	10	•	32
Políticas públicas					
ES	SO5	Posições e participação na elaboração de políticas públicas e <i>lobbies</i>	1 a 10	•	79
AD	SO6	Contribuições para partidos políticos, políticos ou instituições relacionadas	10	•	31
Concorrência desleal					
AD	SO7	Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio		•	Não foram registradas
Conformidade					
ES	SO8	Multas e sanções por não conformidade com leis e regulamentos		•	113
RESPONSABILIDADE SOBRE O PRODUTO					
Saúde e segurança do cliente					
ES	PR1	Fases do ciclo de vida de produtos e serviços em que são avaliados impactos de saúde e segurança	1	•	68
AD	PR2	Conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos à saúde e segurança		•	Não foram registrados
SU	EU25	Acidentes e óbitos de usuários do serviço envolvendo bens da empresa		•	69
Rotulagem de produtos e serviços					
ES	PR3	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos de rotulagem	8	•	60
AD	PR4	Casos de não conformidade relacionados a informações e rotulagem		•	Não foram registrados
AD	PR5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas		•	61, 66
Comunicações de marketing					
ES	PR6	Adesão às leis, normas e códigos voluntários de comunicações de marketing		•	31
AD	PR7	Casos de não conformidade com comunicações de marketing		•	Não foram registradas
Privacidade do cliente					
AD	PR8	Reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes		•	Não foram registradas
Conformidade					
ES	PR9	Multas por não conformidade no fornecimento e uso de produtos e serviços		•	66, 67
Acesso					
SU	EU26	População não atendida em áreas com distribuição ou serviço regulamentados		•	78
SU	EU27	Número de desligamentos residenciais por falta de pagamento		•	107
SU	EU28	Frequência das interrupções no fornecimento de energia		•	64
SU	EU29	Duração média das interrupções no fornecimento de energia		•	64
SU	EU30	Fator de disponibilidade média das usinas de geração		•	A Ampla não gera energia

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Demonstrações Financeiras

Relatório dos Auditores Independentes sobre as demonstrações financeiras

Aos Acionistas, Conselheiros e Diretores da **Ampla Energia e Serviços S.A.**
Rio de Janeiro - RJ

Examinamos as demonstrações financeiras da Ampla Energia e Serviços S.A. (“Companhia”), que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2010 e as respectivas demonstrações do resultado, do resultado abrangente, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, assim como o resumo das principais práticas contábeis e demais notas explicativas.

Responsabilidade da administração sobre as demonstrações financeiras

A administração da Companhia é responsável pela elaboração e adequada apresentação das demonstrações financeiras de acordo com as normas internacionais de relatório financeiro (IFRS), emitidas pelo International Accounting Standards Board – IASB, e de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, assim como pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas demonstrações financeiras livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é a de expressar uma opinião sobre essas demonstrações financeiras com base em nossa auditoria, conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas pelos auditores e que a auditoria seja planejada e executada com o objetivo de obter segurança razoável de que as demonstrações financeiras estão livres de distorção relevante.

Uma auditoria envolve a execução de procedimentos selecionados para obtenção de evidência a respeito dos valores e divulgações apresentados nas demonstrações financeiras. Os procedimentos selecionados dependem do julgamento do auditor, incluindo a avaliação dos riscos de distorção relevante nas demonstrações financeiras, independentemente se causada por fraude ou erro. Nessa avaliação de riscos, o auditor considera os controles internos relevantes para a elaboração e adequada apresentação das demonstrações financeiras da Companhia para planejar os procedimentos de auditoria que são apropriados nas circunstâncias, mas não para fins de expressar uma opinião sobre a eficácia desses controles internos da Companhia. Uma auditoria inclui, também, a avaliação da adequação das práticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis feitas pela administração, bem como a avaliação da apresentação das demonstrações financeiras tomadas em conjunto.

Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Opinião

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da Ampla Energia e Serviços S.A. em 31 de dezembro de 2010, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, de acordo com as normas internacionais de relatório financeiro (IFRS) emitidas pelo International Accounting Standards Board – IASB e as práticas contábeis adotadas no Brasil.

Outros assuntos

Demonstrações do valor adicionado

Examinamos, também, as demonstrações do valor adicionado (DVA), referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2010, cuja apresentação é requerida pela legislação societária brasileira para Companhias abertas, e como informação suplementar pelas IFRS que não requerem a apresentação da DVA. Essas demonstrações foram submetidas aos mesmos procedimentos de auditoria descritos anteriormente e, em nossa opinião, estão adequadamente apresentadas, em todos os seus aspectos relevantes, em relação às demonstrações financeiras tomadas em conjunto.

Auditoria dos valores correspondentes ao exercício anterior

As demonstrações financeiras correspondentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2009 e o balanço patrimonial de transição em 1º de janeiro de 2009, apresentados para fins de comparação, foram anteriormente auditados por outros auditores independentes que emitiram relatório de auditoria, datado em 29 de março de 2011, que não conteve qualquer modificação.

Rio de Janeiro 29 de março de 2011

DELOITTE TOUCHE TOHMATSU
Auditores Independentes
CRC- nº 2SP 011.609/O-8-“F” RJ

Antônio Carlos Brandão de Sousa
Contador
CRC 1RJ 65.976/O-4

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



BALANÇOS PATRIMONIAIS LEVANTADOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2010
(Valores expressos em milhares de reais)

ATIVOS	Nota explicativa	31/12/2010	31/12/2009	01/01/09
CIRCULANTE				
Caixa e equivalente de caixa	4	37.568	159.779	275.578
Outros ativos financeiros	5	25.614	195.623	140.687
Consumidores, concessionários e permissionários	6	636.822	758.612	749.511
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	6	(169.057)	(119.876)	(173.168)
Consumidores de baixa renda	7	14.234	17.097	16.771
Estoques		38	2.130	2.671
Tributos a compensar	8	62.014	69.010	61.621
Caução e depósitos	9	23.098	10.110	6.564
Energia livre	10	3.181	4.141	54.463
Partes relacionadss	21	9	1.598	443
Despesas pagas antecipadamente		604	802	1.068
Outros créditos	13	103.357	90.950	53.138
Total do ativo circulante		737.482	1.189.976	1.189.347
NÃO CIRCULANTE				
Consumidores, concessionários e permissionários	6	74.006	31.402	28.788
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	6	(53.164)	(2.515)	(2.178)
Tributos a compensar	8	80.237	80.138	71.855
Depósitos vinculados a litígios	11	143.450	149.883	128.811
Caução e depósitos	9	36.006	51.164	40.072
Partes relacionadas	21	715	724	747
Ativo indenizável (concessão)	14	416.918	267.182	216.024
Tributos diferidos	12	405.849	373.294	439.354
Imobilizado		40.771	38.284	36.853
Intangível	15	2.431.336	2.326.088	2.194.984
Total do ativo não circulante		3.576.124	3.315.644	3.155.310
TOTAL DOS ATIVOS		4.313.606	4.505.620	4.344.657

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



BALANÇOS PATRIMONIAIS LEVANTADOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2010
(Valores expressos em milhares de reais)

PASSIVOS	Nota explicativa	31/12/2010	31/12/2009	01/01/09
CIRCULANTE				
Fornecedores	16	274.569	221.679	191.504
Folha de pagamento		25.833	26.822	21.037
Encargos de dívidas	17	11.594	11.743	24.033
Empréstimos e financiamentos	17	235.725	135.545	287.567
Debêntures	18	202.779	161.075	34.508
Tributos a pagar	24	60.634	50.428	37.405
Taxas regulamentares	20	23.467	15.589	21.562
Dividendos a pagar	27	28.908	53.267	66.515
Contribuição de iluminação pública arrecadada		7.267	44.207	32.866
Parcelamento especial	26	6.988	5.537	5.815
Partes relacionadas	21	94.018	88.709	9.286
Programas de P&D e de eficiência energética	22	77.065	42.803	52.414
Energia livre	10	5.671	5.581	16.147
Outras obrigações		3.194	27.897	29.513
Total do passivo circulante		1.057.712	890.882	830.172
NÃO CIRCULANTE				
Empréstimos e financiamentos	17	355.834	580.388	671.286
Debêntures	18	442.020	617.656	505.846
Tributos diferidos	12	23.547	16.441	-
Obrigações com benefícios pós-emprego	29	365.212	232.146	218.952
Partes relacionadas	21	2.409	2.778	3.736
Programas de P&D e de eficiência energética	22	6.721	34.037	25.313
Parcelamento especial	26	14.480	18.403	23.127
Energia livre	10	15.877	15.877	22.196
Provisão de baixa renda	25	-	35.359	51.000
Provisões para riscos tributários, cíveis e trabalhistas	23	446.318	507.540	514.530
Outras obrigações		7	121	50
Total do passivo não circulante		1.672.425	2.060.746	2.036.036
PATRIMÔNIO LÍQUIDO				
Capital social	27	998.230	998.230	998.230
Reserva de capital	27	23.254	23.254	23.254
Reserva de lucros	27	539.016	405.300	430.412
Proposta de distribuição de dividendos adicionais	27	22.969	127.208	26.553
Total do patrimônio líquido dos acionistas controladores		1.583.469	1.553.992	1.478.449
TOTAL DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO E PASSIVOS		4.313.606	4.505.620	4.344.657

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



DEMONSTRAÇÕES DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO
PARA O EXERCÍCIO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2010
(Valores expressos em milhares de reais)

	Nota explicativa	Capital social	Reservas de capital		Reservas de Lucros		Outros resultados abrangentes	Lucros acumulados	Proposta de distribuição de dividendos de adicionais	Total
			Reserva de ágio	Remuneração de bens e direitos com capital próprio	Reserva legal	Reserva estatutária de reforço de capital de giro				
SALDOS EM 1º DE JANEIRO DE 2009 (reapresentado)		998.230	2.308	20.946	31.198	399.214	-	-	26.553	1.478.449
Aprovação de dividendos propostos		-	-	-	-	-	-	-	(26.553)	(26.553)
Distribuição de dividendos	27	-	-	-	-	(193.304)	-	-	-	(193.304)
Benefício pós-emprego	29	-	-	-	-	-	(19.194)	-	-	(19.194)
Tributos diferidos	12	-	-	-	-	-	6.526	-	-	6.526
Transferência para lucros acumulados							12.668	(12.668)		-
Lucro líquido do exercício	27	-	-	-	-	-	-	360.860	-	360.860
Proposta da administração para destinação do lucro líquido:										-
Reserva legal	27	-	-	-	11.114	-	-	(11.114)	-	-
Dividendo mínimo obrigatório (R\$,0135 por lote de 1.000 ações)	27	-	-	-	-	-	-	(52.792)	-	(52.792)
Dividendos adicionais (R\$ 0,0400 por lote de 1.000 ações)	27	-	-	-	-	-	-	(127.208)	127.208	-
Reserva de reforço de capital de giro	27	-	-	-	-	157.078	-	(157.078)	-	-
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2009 (reapresentado)		998.230	2.308	20.946	42.312	362.988	-	-	127.208	1.553.992
Reversão de dividendos prescritos		-	-	-	-	-	-	56	-	56
Aprovação de dividendos propostos		-	-	-	-	65.659	-	-	(127.208)	(61.549)
Benefício pós-emprego	29	-	-	-	-	-	(146.621)	-	-	(146.621)
Tributos diferidos	12	-	-	-	-	-	49.851	-	-	49.851
Transferência para lucros acumulados		-	-	-	-	-	96.770	(96.770)	-	-
Lucro líquido do exercício	27	-	-	-	-	-	-	216.092	-	216.092
Proposta da administração para destinação do lucro líquido:										-
Reserva legal	27	-	-	-	5.969	-	-	(5.969)	-	-
Dividendo mínimo obrigatório (R\$ 0,0072 por lote de 1.000 ações)	27	-	-	-	-	-	-	(28.352)	-	(28.352)
Dividendos adicionais (R\$ 0,0059 por lote de 1.000 ações)	27	-	-	-	-	-	-	(22.969)	22.969	-
Reserva de reforço de capital de giro	27	-	-	-	-	62.088	-	(62.088)	-	-
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2010		998.230	2.308	20.946	48.281	490.735	-	-	22.969	1.583.469

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



DEMONSTRAÇÕES DO RESULTADO
PARA O EXERCÍCIO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2010
(Valores expressos em milhares de reais exceto resultado por mil ações)

	Nota explicativa	31/12/2010	31/12/2009
RECEITA LÍQUIDA	31	3.154.775	3.150.958
CUSTO DO SERVIÇO	32	(2.399.048)	(2.207.023)
LUCRO OPERACIONAL BRUTO		755.727	943.935
(DESPESAS) RECEITAS OPERACIONAIS			
Despesas com vendas	32	(179.207)	(63.325)
Despesas gerais e administrativas	32	(114.794)	(210.770)
Total despesas operacionais		(294.001)	(274.095)
Resultado do serviço público de energia elétrica		461.726	669.840
RESULTADO FINANCEIRO			
Receita financeira	32	133.286	101.394
Despesa financeira	32	(267.097)	(223.627)
Lucro antes do imposto de renda e da contribuição social		327.915	547.607
Imposto de Renda e Contribuição Social			
Correntes	30	(87.420)	(97.720)
Diferidos	30	(24.403)	(89.027)
LUCRO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO		216.092	360.860
LUCRO POR AÇÃO - BÁSICO (em reais por mil ações)		0,06	0,09

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

DEMONSTRAÇÕES DO RESULTADO ABRANGENTE
PARA O EXERCÍCIO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2010
(Valores expressos em milhares de reais)

	Nota explicativa	31/12/2010	31/12/2009
LUCRO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO		216.092	360.860
OUTROS RESULTADOS ABRANGENTES			
Obrigações com benefício pós-emprego	29	(146.621)	(19.194)
Tributos diferidos	29	49.851	6.526
RESULTADO ABRANGENTE TOTAL DO EXERCÍCIO		119.322	348.192

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO
PARA O EXERCÍCIO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2010 E 2009
(Valores expressos em milhares de reais)

	2010	2009 (reclassificado)
GERAÇÃO DE RIQUEZAS:		
Receitas		
Venda de energia e serviços	4.291.494	4.226.689
Receitas relativas à construção de ativos próprios	395.864	331.749
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	(159.496)	(40.359)
Outras receitas	60.643	81.381
Total de receitas	4.588.505	4.599.460
Insumos adquiridos de terceiros -		
Compra de energia	(1.191.877)	(1.154.534)
Material e serviços de terceiros	(661.090)	(577.963)
Outros custos operacionais	(233.690)	(161.432)
Outras despesas operacionais	(29.130)	(92.724)
Total de insumos adquiridos de terceiros	(2.115.787)	(1.986.653)
(=) Valor adicionado bruto	2.472.718	2.612.807
(-) Depreciação e amortização	(172.122)	(170.824)
(=) Valor adicionado líquido	2.300.596	2.441.983
(+) Valor adicionado recebido em transferência		
Receita financeira	133.286	101.394
(=) Valor adicionado a distribuir	2.433.882	2.543.377
DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO:		
Pessoal		
Remunerações	82.568	85.171
FGTS	6.748	7.786
Benefícios	23.934	29.690
	122.647	113.250
Impostos, taxas e contribuições		
Federal	806.255	827.172
Estadual	1.015.296	994.590
Municipal	3.300	2.498
(-) Incentivos fiscais		
	1.824.851	1.824.260
Remuneração de capitais de terceiros		
Juros	143.888	148.780
Outras despesas financeiras	123.209	74.847
Aluguéis	12.592	11.983
	279.689	235.610
Remuneração de capitais próprios		
Dividendos propostos	51.321	180.000
Reserva de retenção de lucros para investimento	164.827	180.860
Reversão de dividendos prescritos	(56)	-
	216.092	360.860
Total do valor adicionado distribuído	2.433.882	2.543.377
Valor adicionado (médio) por empregado	1.874	1.990

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



DEMONSTRAÇÕES DOS FLUXOS DE CAIXA
PARA O EXERCÍCIO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2010
(Valores expressos em milhares de reais)

	Nota Explicativa	31/12/2010	31/12/2009
FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS			
Lucro líquido do exercício		216.092	360.859
Ajustes para reconciliar o lucro líquido com o caixa gerado pelas atividades operacionais:			
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	6	159.495	40.359
Depreciação e amortização	32	172.122	170.824
Provisão para riscos tributários, cíveis e trabalhistas	23	46.148	65.485
Juros e variações monetárias provisionados		107.417	81.507
Receita ativo indenizável	14	(27.798)	14
Valor residual de intangível e indenizável baixado		4.623	6.348
Imposto de renda e contribuição social diferidos	12	24.403	89.027
Obrigações com benefício pós-emprego	29	17.555	27.328
(Aumento) redução nos ativos operacionais:			
Consumidores, concessionários e permissionários		19.521	(105.029)
Estoques		2.092	541
Partes relacionadas		1.598	(1.132)
Tributos a compensar		6.897	(15.672)
Despesas antecipadas		198	266
Cauções e depósitos		2.170	(14.638)
Depósitos vinculados a litígios		6.433	(21.072)
Outros créditos		(11.447)	12.510
Aumento (redução) nos passivos operacionais:			
Fornecedores		(9.801)	12.334
Folha de pagamento		(989)	5.785
Tributos a pagar		10.206	13.023
Taxas regulamentares		7.878	(5.973)
Partes relacionadas		4.940	78.465
Pagamentos de juros de empréstimos e financiamentos	17	(68.017)	(108.376)
Pagamentos de juros de debêntures	18	(74.528)	(61.973)
Programas de pesquisa, desenvolvimento e de eficiência energética		6.946	(887)
Pagamento de benefício pós emprego	29	(17.201)	(25.550)
Provisões para riscos tributários, cíveis e trabalhistas	23	(107.368)	(57.648)
Outros passivos		(96.058)	(30.205)
Caixa líquido gerado pelas atividades operacionais		403.527	516.520
ATIVIDADES DE INVESTIMENTO			
Outros ativos financeiros		192.548	(10.313)
Aplicações no intangível e imobilizado		(343.726)	(343.049)
Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento		(151.178)	(353.362)
ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO			
Captação de Debêntures	18	-	250.000
Pagamento de Debêntures	18	(135.927)	-
Captação de empréstimos e financiamentos	17	9.965	50.337
Pagamento de empréstimos e financiamentos	17	(134.338)	(293.397)
Dividendos pagos		(114.260)	(285.897)
Caixa líquido aplicado nas atividades de financiamento		(374.560)	(278.957)
REDUÇÃO LÍQUIDA DO SALDO DE CAIXA E EQUIVALENTS DE CAIXA			
No início do exercício		159.779	275.578
No final do exercício		37.568	159.779
		(122.211)	(115.799)
INFORMAÇÕES SUPLEMENTARES:			
Imposto de renda e contribuição social pagos		67.508	110.333

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Notas explicativas à demonstração financeira para o exercício findo em 31 de dezembro de 2010

(Valores expressos em milhares de reais, exceto quando especificado)

1. Informações gerais

A Ampla Energia e Serviços S.A. ("Companhia") é uma sociedade por ações de capital aberto registrada na bolsa de valores de São Paulo (BOVESPA), concessionária de serviço público de energia elétrica, destinada a explorar os sistemas de distribuição e comercialização de energia elétrica e participar de pesquisas vinculadas ao setor energético, sendo tais atividades regulamentadas pela Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, vinculada ao Ministério de Minas e Energia.

A Companhia tem como área de concessão 66 municípios, sendo 65 do estado do Rio de Janeiro e um de Minas Gerais, atendendo a aproximadamente 2.317 mil(*) consumidores (2.320 mil(*) em 2009) e um quadro de 1.176(*) empregados em 31 de dezembro de 2010 (1.235(*) em 2009). A concessão do serviço público de distribuição de energia elétrica se deu por meio do Contrato de Concessão de Distribuição nº 005/1996, de 09 de dezembro de 1996, da ANEEL, com vencimento para abril de 2026.

(*) Não examinado pelos auditores independentes

2. Principais políticas contábeis

2.1 Declaração de conformidade

As demonstrações financeiras foram elaboradas e estão sendo apresentadas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, as quais incluem as disposições da Lei das Sociedades por Ações e normas e procedimentos contábeis emitidos pela Comissão de Valores Mobiliários – CVM e Comitê de Pronunciamentos Contábeis – CPC. Estas demonstrações financeiras também estão em conformidade com as Normas Internacionais Relatório Financeiro (IFRSs) emitidas pelo *International Financial Reporting Standards* (IFRSs), emitidas pelo *International Accounting Standards Board* - IASB

2.2 Base de elaboração

As demonstrações financeiras foram preparadas utilizando o custo histórico como base de valor, exceto por determinados instrumentos financeiros mensurados pelos seus valores justos quando requerido nas normas.

Essas demonstrações financeiras são as primeiras elaboradas de acordo com as Normas Internacionais de Relatório Financeiro ("IFRSs"). Na elaboração das demonstrações financeiras, a Companhia adotou as mudanças nas práticas contábeis adotadas no Brasil introduzidas pelos pronunciamentos técnicos CPC 15 a 40. Os efeitos da adoção dos IFRSs e dos novos pronunciamentos emitidos pelo CPC estão apresentados na nota explicativa nº 3.

2.3 Informações por segmento

O CPC 22 (IFRS 8) requer que os segmentos operacionais sejam identificados com base nos relatórios internos sobre os componentes da Entidade que sejam regularmente revisados pelo mais alto tomador de decisões ("*chief operating decision maker*"), com o objetivo de alocar recursos aos segmentos, bem como avaliar suas performances. A Administração efetuou a análise e concluiu que a Companhia opera com um único

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



segmento – Distribuição de Energia - não sendo aplicável a divulgação específica de uma nota explicativa de “informações por segmento”.

2.4 Reconhecimento de receita

A receita é reconhecida na extensão em que for provável que benefícios econômicos serão gerados para a Companhia e quando possa ser mensurada de forma confiável.

Os serviços de distribuição de energia elétrica são medidos através da entrega de energia elétrica ocorrida em um determinado período. Essa medição ocorre de acordo com o calendário de leitura estabelecido pela Companhia. O faturamento dos serviços de distribuição de energia elétrica é, portanto, efetuado de acordo com esse calendário de leitura, sendo a receita de serviços registrada à medida em que as faturas são emitidas. Com a finalidade de adequar as leituras ao período de competência, os serviços prestados entre a data da leitura e o encerramento de cada mês são registrados através de estimativa.

2.4.1 Receita não faturada

Corresponde à receita de fornecimento de energia elétrica, entregue e não faturada ao consumidor, e à receita de utilização da rede de distribuição não faturada, calculada em base estimada, referente ao período após a medição mensal e até o último dia do mês.

2.4.2 Receita de construção

A ICPC 01 estabelece que o concessionário de energia elétrica deve registrar e mensurar a receita dos serviços que presta de acordo com os Pronunciamentos Técnicos CPC 17 – Contratos de Construção (serviços de construção ou melhoria) e CPC 30 – Receitas (serviços de operação – fornecimento de energia elétrica), mesmo quando regidos por um único contrato de concessão.

A Companhia contabiliza receitas e custos relativos a serviços de construção ou melhoria da infraestrutura utilizada na prestação dos serviços de distribuição de energia elétrica. A margem de construção adotada é estabelecida como sendo igual a zero, considerando que: (i) a atividade fim da Companhia é a distribuição de energia elétrica; (ii) toda receita de construção está relacionada com a construção de infraestrutura para o alcance da sua atividade fim, ou seja, a distribuição de energia elétrica; e (iii) a Companhia terceiriza a construção da infraestrutura com partes não relacionadas. Mensalmente, a totalidade das adições efetuadas ao ativo intangível em curso é transferida para o resultado, como custo de construção, após dedução dos recursos provenientes do ingresso de obrigações especiais.

2.4.3 Receita de juros

A receita de juros é reconhecida pelo método linear com base no tempo e na taxa de juros efetiva sobre o montante do principal em aberto, sendo a taxa de juros efetiva aquela que desconta exatamente os recebimentos de caixa futuros estimados durante a vida estimada do ativo financeiro em relação ao valor contábil líquido inicial deste ativo.

2.5 Instrumentos financeiros

Os ativos e passivos financeiros são reconhecidos quando a Companhia parte das disposições contratuais do instrumento.

Os ativos e passivos financeiros são inicialmente mensurados pelo valor justo. Os custos da transação diretamente atribuíveis à aquisição ou emissão de ativos e passivos financeiros (exceto por ativos e passivos financeiros reconhecidos ao valor justo no resultado) são acrescidos ou deduzidos do valor justo dos ativos ou passivos financeiros, se aplicável, após o reconhecimento inicial. Os custos da transação diretamente atribuíveis à aquisição de ativos e passivos financeiros ao valor justo por meio do resultado são reconhecidos imediatamente no resultado.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas

2.5.1 Ativo financeiro

Ativo financeiro é qualquer ativo que seja: caixa, instrumento patrimonial de outra entidade, direito contratual, ou um contrato que seja ou possa vir a ser liquidado por instrumentos patrimoniais da própria entidade.

Os ativos financeiros são classificados dentro das seguintes categorias: ativos financeiros mensurados ao valor justo por meio do resultado (os mantidos para negociação e os designados assim no reconhecimento inicial); ativos financeiros mantidos até o vencimento e ativos financeiros disponíveis para venda e empréstimos e recebíveis. Esta classificação depende da natureza e do propósito do ativo financeiro, que é determinada no seu reconhecimento inicial. Todas as aquisições ou alienações normais de ativos financeiros são reconhecidas ou baixadas com base na data de negociação. As aquisições ou alienações normais correspondem a aquisições ou alienações de ativos financeiros que requerem a entrega de ativos dentro do prazo estabelecido por meio de norma ou prática de mercado.

Os ativos financeiros da Companhia incluem caixa e equivalentes de caixa, consumidores concessionários permissionários, concessão de serviço público (ativo indenizável), cauções e títulos e valores mobiliários. A mensuração subsequente de ativos financeiros depende da sua classificação, que pode ser da seguinte forma:

a) Ativos financeiros a valor justo por meio do resultado

Ativos financeiros são classificados como mantidos para negociação se forem adquiridos com o objetivo de venda no curto prazo.

Ativos financeiros a valor justo por meio do resultado são apresentados no balanço patrimonial a valor justo, com os correspondentes ganhos ou perdas reconhecidos na demonstração do resultado.

b) Investimentos mantidos até o vencimento

Ativos financeiros não derivativos com pagamentos fixos ou determináveis e vencimentos fixos são classificados como mantidos até o vencimento quando a Companhia tiver manifestado intenção e capacidade financeira para mantê-los até o vencimento. Após a avaliação inicial, os investimentos mantidos até o vencimento são avaliados ao custo amortizado utilizando o método da taxa de juros efetiva, menos perdas por redução ao valor recuperável.

c) Empréstimos e recebíveis

Empréstimos e recebíveis são ativos financeiros não derivativos, com pagamentos fixos ou determináveis, não cotados em um mercado ativo. Após a mensuração inicial, esses ativos financeiros são contabilizados ao custo amortizado, utilizando o método de juros efetivos (taxa de juros efetiva), menos perda por redução ao valor recuperável. O custo amortizado é calculado levando em consideração qualquer desconto ou "prêmio" na aquisição e taxas ou custos incorridos. A amortização do método de juros efetivos é incluída na linha de receita financeira na demonstração de resultado. As perdas por redução ao valor recuperável são reconhecidas como despesa financeira no resultado.

A receita de juros é reconhecida através da aplicação da taxa de juros efetiva, exceto para créditos de curto prazo quando o reconhecimento dos juros seria imaterial.

Um ativo financeiro (ou, quando for o caso, uma parte de um ativo financeiro ou parte de um grupo de ativos financeiros semelhantes) é baixado quando:

- Os direitos de receber fluxos de caixa do ativo expirarem;
- A Companhia transferiu os seus direitos de receber fluxos de caixa do ativo

ou assumiu uma obrigação de pagar integralmente os fluxos de caixa recebidos, sem demora significativa, a um terceiro por força de um acordo de "repasso"; e (i) A Companhia transferiu substancialmente todos os riscos e benefícios do ativo, ou (ii) A Companhia não transferiu nem reteve substancialmente todos os riscos e benefícios relativos ao ativo, mas transferiu o controle sobre o ativo.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



d) Ativos financeiros disponíveis para venda

Os ativos financeiros disponíveis para venda são aqueles ativos financeiros não derivativos que não são classificados como: (a) empréstimos e recebíveis, (b) investimentos mantidos até o vencimento ou (c) ativos financeiros pelo valor justo por meio do resultado.

Após mensuração inicial, ativos financeiros disponíveis para venda são mensurados a valor justo, com ganhos e perdas não realizados reconhecidos diretamente dentro dos outros resultados abrangentes até a baixa do investimento, com exceção das perdas por redução ao valor recuperável, dos juros calculados utilizando o método de juros efetivos e dos ganhos ou perdas com variação cambial sobre ativos monetários que são reconhecidos diretamente no resultado do período.

e) Provisão para redução ao provável valor recuperação de ativos financeiros

Ativos financeiros, exceto aqueles designados pelo valor justo por meio do resultado, são avaliados por indicadores de redução ao valor recuperável no final de cada data de balanço. As perdas por redução ao valor recuperável são reconhecidas se, e apenas se, houver evidência objetiva da redução ao valor recuperável do ativo financeiro como resultado de um ou mais eventos que tenham ocorrido após seu reconhecimento inicial, com impacto nos fluxos de caixa futuros estimados desse ativo.

O valor contábil do ativo financeiro é reduzido diretamente pela perda por redução ao valor recuperável para todos os ativos financeiros, com exceção das contas a receber, em que o valor contábil é reduzido pelo uso de uma provisão. Recuperações subsequentes de valores anteriormente baixados são creditadas à provisão. Mudanças no valor contábil da provisão são reconhecidas no resultado.

2.5.1.1 Caixa e equivalentes de caixa

Incluem os saldos de caixa, contas bancárias e investimentos de curto prazo com liquidez imediata e com insignificante risco de variação no seu valor. Estão registrados pelo valor de custo amortizado utilizando o método de juros efetivos auferidos até a data do balanço, ajustado ao valor justo do instrumento financeiro. Os juros e atualização monetária, assim como as variações decorrentes da avaliação do valor justo são reconhecidos no resultado quando incorrido.

2.5.1.2 Consumidores, concessionários e permissionários

As contas a receber de consumidores, concessionários e permissionários referem-se aos créditos de fornecimento de energia faturada, não faturada e energia comercializada no âmbito da Câmara de Comercialização de Energia Elétrica – CCEE até a data do balanço e contabilizadas pelo regime de competência e são demonstradas pelo valor de realização. Os montantes a receber são registrados com base nos valores nominais e não são ajustados a valor presente por apresentarem vencimento de curto prazo, e por não apresentarem um efeito relevante nas demonstrações financeiras.

2.5.1.3 Provisão para créditos de liquidação duvidosa

É calculada com base nos valores de consumidores residenciais vencidos há mais de 90 dias, consumidores comerciais vencidos há mais de 180 dias, consumidores industriais, rurais, poderes públicos, iluminação e serviços públicos vencidos há mais de 360 dias, bem como através de análise criteriosa para clientes com débitos relevantes. Está reconhecida em valor julgado pela Administração da Companhia como suficiente para atender às perdas prováveis na realização dos créditos.

2.5.2. Passivos financeiros

Os passivos financeiros são classificados como “Passivos financeiros ao valor justo por meio do resultado” ou “Outros passivos financeiros”.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



2.5.2.1 Passivos financeiros ao valor justo por meio do resultado

Os passivos financeiros são classificados como ao valor justo por meio do resultado quando são mantidos para negociação ou designados ao valor justo por meio do resultado.

2.5.2.2 Outros passivos financeiros

Os outros passivos financeiros (incluindo empréstimos e financiamentos, debêntures e fornecedores) são mensurados pelo valor de custo amortizado utilizando o método de juros efetivos.

O método de juros efetivos é utilizado para calcular o custo amortizado de um passivo financeiro e alocar sua despesa de juros pelo respectivo período. A taxa de juros efetiva é a taxa que desconta exatamente os fluxos de caixa futuros estimados (inclusive honorários e pontos pagos ou recebidos que constituem parte integrante da taxa de juros efetiva, custos da transação e outros prêmios ou descontos) ao longo da vida estimada do passivo financeiro ou, quando apropriado, por um período menor, para o reconhecimento inicial do valor contábil líquido.

2.5.2.3 Baixa de passivos financeiros

O Grupo baixa passivos financeiros somente quando as obrigações do Grupo são extintas e canceladas ou quando vencem. A diferença entre o valor contábil do passivo financeiro baixado e a contrapartida paga e a pagar é reconhecida no resultado.

2.5.2.4 Instrumentos financeiros derivativos

A Companhia possui vários instrumentos financeiros derivativos para administrar a sua carteira de investimentos de fundos exclusivos utilizando contratos futuros de taxa de juros. A nota explicativa nº 19 inclui informações mais detalhadas sobre os instrumentos financeiros derivativos. O montante contratado em 31 de dezembro de 2010 é de R\$2.774.

Os derivativos são inicialmente reconhecidos ao valor justo na data de contratação e são posteriormente remensurados pelo valor justo no encerramento do exercício. Eventuais ganhos ou perdas são reconhecidos no resultado imediatamente.

2.6 Ativo indenizável (concessão)

Referem-se à indenização prevista no contrato de concessão de serviços públicos de distribuição de energia elétrica e que no entendimento da Companhia assegura o direito incondicional de receber caixa ao final da concessão, a ser pago pelo Poder Concedente (Aneel). Essa indenização tem como objetivo reembolsar a Companhia pelos investimentos efetuados em infra-estrutura e que não foram recuperados por meio da tarifa até o vencimento da concessão por possuírem vida útil superior ao prazo da concessão.

Estes ativos financeiros, por não possuírem fluxos de caixa fixos determináveis, uma vez que a companhia utiliza a premissa de que o valor da indenização terá como base o custo de reposição dos ativos da concessão, e por não possuírem as características necessárias para serem classificados nas demais categorias de ativos financeiros, são classificados como “disponíveis para venda”. Os fluxos de caixa atrelados a esses ativos são determinados considerando o valor da base tarifária denominada Base de Remuneração Regulatória – BRR, definida pelo Poder Concedente, cuja metodologia utilizada é o custo de reposição dos bens integrantes da infraestrutura de distribuição vinculada à concessão. Essa base tarifária (BRR) é revisada a cada quatro anos considerando diversos fatores e tem como objetivo refletir a variação de preços dos ativos físicos, incluindo as baixas, depreciações e adições dos bens integrantes dessa infraestrutura (ativo físico).

A remuneração desse ativo financeiro é baseada no WACC regulatório homologado pela Aneel no processo de revisão tarifária periódica a cada quatro anos, cujo montante

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



está incluído na composição da receita de tarifa faturada aos consumidores e recebida mensalmente. Nos períodos intercalares entre a data da última e próxima revisão tarifária periódica, o saldo do ativo financeiro deve ser ajustado pela expectativa da Administração de aumento ou redução dos seus fluxos de caixa vinculados à atualização e movimentação dos bens integrantes da infraestrutura (ativo físico). Essas variações da estimativa de fluxo de caixa são registradas diretamente no resultado do exercício.

Por não existir um mercado ativo para a negociação desse ativo financeiro, a Companhia mensura o seu valor justo utilizando os mesmos componentes que da taxa de remuneração regulatória estabelecida pela Aneel (WACC Regulatório).

Esses componentes atualizados na data do balanço determinam a nova taxa de juros utilizada pela Companhia para trazer a valor presente os fluxos de caixa fixos estabelecidos na última revisão tarifária e previstos até a próxima revisão em 2012.

Devido a natureza deste ativo financeiro, a Companhia entende que esta metodologia é a que melhor reflete o valor justo na visão dos participantes do mercado, uma vez que a taxa de retorno estabelecida pela Aneel leva em consideração, além das taxas livres de riscos, os demais riscos inerentes ao setor.

2.7 Imobilizado

Registrado ao custo de aquisição ou construção deduzido da depreciação acumulada.

A depreciação acumulada é calculada a taxas que levam em consideração a vida útil estimada dos bens.

2.8 Ativo intangível

Compreende o direito de uso da infraestrutura, construída ou adquirida pelo operador ou fornecida para ser utilizada pela outorgante como parte do contrato de concessão do serviço público de energia elétrica (direito de cobrar dos usuários do serviço público por ela prestado), em consonância com as disposições das Deliberações CVM nºs 553 de 12 de novembro de 2008, 611 de 22 de dezembro de 2009 e 654 de 28 de dezembro de 2010, que aprovam respectivamente o CPC 04 – Ativos Intangíveis, o ICPC 01 – Contratos de Concessão e o OCPC05 – Contratos de Concessão.

O ativo intangível está sendo amortizado de forma não linear e limitado ao prazo remanescente do contrato de concessão da Companhia ou vida útil do bem relacionado, dos dois o menor. Esse ativo intangível é avaliado ao custo de aquisição, deduzido da amortização acumulada e das perdas por redução ao valor recuperável, quando aplicável.

2.9 Provisão para redução ao provável valor de realização dos ativos não circulantes

No fim de cada exercício, a Companhia revisa o valor contábil dos seus ativos não circulantes para determinar se há alguma indicação de que esse ativo sofreu alguma perda por redução ao valor recuperável. Se houver tal indicação, o montante recuperável do ativo é estimado com a finalidade de mensurar o montante dessa perda, se houver. Em 31 de dezembro de 2010 e de 2009 não foi identificada necessidade de reconhecimento de perda por redução ao valor recuperável.

2.10 Provisões

As provisões são reconhecidas para obrigações presentes (legal ou presumida) resultante de eventos passados, em que seja possível estimar os valores de forma confiável e cuja liquidação seja provável.

O valor reconhecido como provisão é a melhor estimativa das considerações requeridas para liquidar a obrigação no final de cada período de relatório, considerando-se os riscos e as incertezas relativos à obrigação. Quando a provisão é mensurada com base nos fluxos de caixa estimados para liquidar a obrigação, seu valor contábil

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



corresponde ao valor presente desses fluxos de caixa (em que o efeito do valor temporal do dinheiro é relevante).

Quando alguns ou todos os benefícios econômicos requeridos para a liquidação de uma provisão são esperados que sejam recuperados de um terceiro, um ativo é reconhecido se, e somente se, o reembolso for praticamente certo e o valor puder ser mensurado de forma confiável.

2.10.1 Provisões para riscos tributários, cíveis e trabalhistas

São constituídas mediante avaliação e quantificação dos riscos cuja probabilidade de perda é considerada mais provável que não. As referidas provisões são atualizadas pelos índices e taxas estabelecidas pelas autoridades fiscais e os honorários de advogados relacionados com tais provisões são registrados.

2.11 Tributação

2.11.1 Impostos correntes

A despesa de imposto de renda e contribuição social é calculada de acordo com as bases legais tributárias vigentes na data de apresentação das demonstrações financeiras. A tributação sobre o lucro compreende o imposto de renda e a contribuição social. O imposto de renda é computado sobre o lucro tributável pela alíquota de 15%, acrescido do adicional de 10% para a parcela do lucro que exceder R\$240 no período de 12 meses, enquanto que a contribuição social é computada pela alíquota de 9% sobre o lucro tributável. O imposto de renda e a contribuição social são reconhecidos pelo regime de competência.

Para o cálculo do imposto de renda e contribuição social sobre o lucro corrente, a Companhia adota o Regime Tributário de Transição – RTT, que permite expurgar os efeitos decorrentes das mudanças promovidas pelas Leis 11.638/2007 e 11.941/2009, da base de cálculo desses tributos.

2.11.2 Impostos diferidos

Os impostos diferidos ativos atribuíveis a diferenças temporárias, prejuízos fiscais e base negativa de contribuição social são registrados no pressuposto de realização futura, baseado nas projeções de resultado preparados pela administração.

A recuperação do saldo dos impostos diferidos ativos é revisada no final de cada período de relatório e, quando não for mais provável que lucros tributáveis futuros estarão disponíveis para permitir a recuperação de todo o ativo, ou parte dele, o saldo do ativo é ajustado pelo montante que se espera que seja recuperado.

Ativos e passivos fiscais diferidos são calculados usando as alíquotas de impostos conhecidas aplicáveis ao lucro tributável nos anos em que essas diferenças temporárias deverão ser realizadas. Dada a incerteza inerente às estimativas, o lucro tributável futuro poderá ser maior ou menor que as estimativas consideradas quando do montante do ativo fiscal a ser registrado.

Os impostos diferidos ativos e passivos são compensados quando a compensação é permitida por Lei.

Os impostos correntes e diferidos são reconhecidos no resultado, exceto quando correspondem a itens registrados em “Outros resultados abrangentes”, ou diretamente no patrimônio líquido, caso em que os impostos correntes e diferidos também são reconhecidos em “Outros resultados abrangentes” ou diretamente no patrimônio líquido, respectivamente.

2.12 Taxas regulamentares

A Companhia por atuar em um setor regulado está sujeita ao pagamento de algumas taxas regulamentares, que são registradas e demonstradas pelos valores conhecidos ou calculáveis, acrescidos, quando aplicável, dos correspondentes encargos e atualizações monetárias incorridas. As principais são:

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



2.12.1 Reserva Global de Reversão (RGR)

Refere-se à provisão dos valores a serem pagos a Centrais Elétricas Brasileiras S.A. – ELETROBRÁS, calculadas à base de 2,5% sobre o saldo de imobilizado (sem a aplicação do ICPC 01, conforme definido pela ANEEL), limitada a 3% da receita bruta de operações com energia elétrica. Tais valores são regulamentados em bases anuais através de despachos emitidos pela Superintendência de Fiscalização Econômica Financeira (SFF) da ANEEL.

2.12.2 Conta Consumo de Combustível (CCC)

Parcela da receita tarifária paga pelas distribuidoras, nos sistemas interligados com dupla destinação: pagar as despesas com o combustível usado nas térmicas que são acionadas para garantir as incertezas hidrológicas e; subsidiar parte das despesas com combustível nos sistemas isolados para permitir que as tarifas elétricas naqueles locais tenham níveis semelhantes aos praticados nos sistemas interligados.

2.12.3 Conta de Desenvolvimento Energético (CDE)

Tem o objetivo de promover o desenvolvimento energético dos Estados e a competitividade da energia produzida, a partir de fontes alternativas, nas áreas atendidas pelos sistemas interligados, permitindo a universalização do serviço de energia elétrica. Os valores a serem pagos também são definidos pela ANEEL.

2.12.4 Programas de Eficientização Energética (PEE) – Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) – Fundo Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (FNDCT) e Empresa de Pesquisa Energética (EPE)

São programas de reinvestimento exigidos pela ANEEL para as distribuidoras de energia elétrica, que estão obrigadas a destinar, anualmente, 1% de sua receita operacional líquida para aplicação nesses programas.

2.12.5 Taxa de Fiscalização do Serviço Público de Energia Elétrica (TFSEE)

Os valores da taxa de fiscalização incidentes sobre a distribuição de energia elétrica são diferenciados e proporcionais ao porte do serviço concedido, calculados anualmente pela ANEEL, considerando o valor econômico agregado pelo concessionário.

2.12.6 Encargo do Serviço do Sistema – ESS

Representa o custo incorrido para manter a confiabilidade e a estabilidade do Sistema Interligado Nacional para o atendimento do consumo de energia elétrica no Brasil. Esse custo é apurado mensalmente pela CCEE e é pago pelos agentes da categoria consumo aos agentes de geração.

2.13 Outros ativos e passivos circulantes e não circulantes

São demonstrados pelos valores de realização (ativos) e pelos valores conhecidos ou calculáveis, acrescidos, quando aplicável, dos correspondentes encargos e atualizações monetárias incorridas (passivos).

2.14 Participação nos resultados

A Companhia reconhece um passivo e uma despesa de participação nos resultados com base em uma fórmula que leva em consideração o alcance de metas operacionais e objetivos específicos, estabelecidos e aprovados no início de cada exercício. O valor atribuída a essa participação é registrado como despesa operacional.

2.15 Distribuição de dividendos

A política de reconhecimento contábil de dividendos está em consonância com as normas previstas no CPC 25 e ICPC 08, os quais determinam que os dividendos

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



propostos a serem pagos e que estejam fundamentados em obrigações estatutárias, devem ser registrados no passivo circulante.

O estatuto social da Companhia estabelece que, no mínimo, 25% do lucro líquido anual seja distribuído a título de dividendos, após destinação para reserva legal.

Desse modo, no encerramento do exercício social e após as devidas destinações legais, a Companhia registra a provisão equivalente ao dividendo mínimo obrigatório ainda não distribuído no curso do exercício, ao passo que registra os dividendos propostos excedentes ao mínimo obrigatório como “dividendo adicional proposto” no patrimônio líquido.

2.16 Obrigações com benefícios pós-emprego

A Companhia possui plano de benefício a empregados incluindo planos de pensão e aposentadoria e assistência médica.

Os compromissos atuariais com os planos de benefícios de pensão e aposentadoria são provisionados com base em cálculo atuarial elaborado anualmente por atuário independente, de acordo com o método da unidade de crédito projetada, líquido dos ativos garantidores do plano, quando aplicável, sendo os custos correspondentes reconhecidos durante o período aquisitivo dos empregados, em conformidade com a Deliberação CVM nº 600, de 7 de outubro de 2009.

O método da unidade de crédito projetada considera cada período de serviço como fato gerador de uma unidade adicional de benefício, que são acumuladas para o cômputo da obrigação final. Adicionalmente, são utilizadas outras premissas atuariais, tais como hipóteses biológicas e econômicas e, também, dados históricos de gastos incorridos e de contribuição dos empregados.

Os ganhos e perdas atuariais gerados por ajustes e alterações nas premissas atuariais dos planos de benefícios de pensão e aposentadoria e os compromissos atuariais relacionados ao plano de assistência médica são reconhecidos em outros resultados abrangentes, em conformidade com as regras do CPC 33, baseando-se em cálculo atuarial elaborado por atuário independente, conforme detalhes divulgados na nota explicativa nº 29.

2.17 Demonstração do Valor Adicionado (“DVA”)

Essa demonstração tem por finalidade evidenciar a riqueza criada pela Companhia e sua distribuição durante determinado período e é apresentada conforme requerido pela legislação societária brasileira, como parte de suas demonstrações financeiras individuais e como informação suplementar às demonstrações financeiras, pois não é uma demonstração prevista e nem obrigatória conforme as IFRSs.

A DVA foi preparada com base em informações obtidas dos registros contábeis que servem de base de preparação das demonstrações financeiras e seguindo as disposições contidas no CPC 09 – Demonstração do Valor Adicionado. Em sua primeira parte apresenta a riqueza criada pela Companhia, representada pelas receitas (receita bruta das vendas, incluindo os tributos incidentes sobre a mesma, as outras receitas e os efeitos da provisão para créditos de liquidação duvidosa), pelos insumos adquiridos de terceiros (custo das vendas e aquisições de materiais, energia e serviços de terceiros, incluindo os tributos incluídos no momento da aquisição, os efeitos das perdas e recuperação de valores ativos, e a depreciação e amortização) e o valor adicionado recebido de terceiros (receitas financeiras e outras receitas). A segunda parte da DVA apresenta a distribuição da riqueza entre pessoal, impostos, taxas e contribuições, remuneração de capitais de terceiros e remuneração de capitais próprios.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



2.18 Normas, alterações e interpretações de normas existentes que ainda não estão em vigor e não foram adotadas antecipadamente pela Companhia

As seguintes normas e interpretações, novas e revisadas, não foram adotadas nestas demonstrações financeiras. A Administração prevê que elas serão adotadas no período que se iniciará em 1º de janeiro de 2011. A Administração ainda não teve a oportunidade de avaliar o possível impacto da adoção dessas alterações.

Pronunciamento ou interpretação	Descrição
Alterações no IAS 24 - Divulgação de Partes Relacionadas (em vigor para exercícios iniciados a partir de 1º de janeiro de 2011)	Alteram a definição de parte relacionada e modificam certas exigências de divulgação de partes relacionadas para entidades governamentais.
Alterações no IFRS 9 - Instrumentos Financeiros (em vigor para exercícios iniciados em ou a partir de 1º de janeiro de 2013)	O IFRS 9 é a primeira norma emitida como parte de um processo mais amplo para substituir o IAS 39. O IFRS 9 mantém, mas simplifica, o modelo de mensuração combinada e estabelece duas principais categorias de mensuração para ativos financeiros: custo amortizado e valor justo. A base de classificação depende do modelo de negócio da entidade e das características do fluxo de caixa contratual do ativo financeiro. A orientação do IAS 39 sobre redução do valor recuperável de ativos financeiros e contabilidade de continua aplicável. Não há necessidade de representar os períodos anteriores caso a entidade adote a norma para exercícios iniciados antes de 1º de janeiro de 2012.
Alterações do IFRS 7 <i>Instrumentos Financeiros: Divulgações</i> (no contexto das <i>Melhorias do IFRS</i> emitidas em 2010)	As alterações do IFRS 7 esclarecem o nível exigido de divulgações sobre risco de crédito e garantias mantidas, reduzindo as divulgações anteriormente exigidas sobre empréstimos renegociados.
Alterações do IFRS 7 - Divulgações: Transferência de Ativos Financeiros (em vigor para exercícios iniciados em ou após 1º de janeiro de 2011)	Dá ênfase à interação entre divulgações quantitativas e qualitativas sobre a natureza e a extensão dos riscos associados a instrumentos financeiros.
Alteração do IFRIC 14, IAS 19 - O Limite de um ativo de benefício definido, requisitos de fundamento mínimo e sua interação (em vigor para exercícios iniciados em ou após 1º de janeiro de 2011)	Retira as consequências não intencionais do tratamento de antecipações em que existe uma exigência de financiamento mínimo. Resulta em antecipações de contribuições sendo reconhecidas, em certas circunstâncias, como ativo e não como despesa.
Alteração do IAS 32, "Instrumentos financeiros: Apresentação - Classificação de emissões de direitos" (em vigor para exercícios iniciados em ou após 1º de fevereiro de 2010)	O IASB alterou o IAS 32 para permitir que direitos, opções ou bônus de subscrição para adquirir um número fixo de instrumentos de capital da própria entidade por um valor fixo de qualquer moeda sejam classificados como instrumentos de capital desde que a entidade ofereça direitos, opções ou bônus de subscrição proporcionais a todos os detentores da mesma classe de instrumentos de capital não derivativos.
IFRIC 19, "Extinção de passivos financeiros com instrumentos de capital" (em vigor para exercícios iniciados em ou após 1º de julho de 2010)	Esclarece os requisitos do IFRS quando uma entidade renegocia as condições de um passivo financeiro com o seu credor e o credor aceita as ações da entidade ou outros instrumentos de capital para liquidar total ou parcialmente o passivo financeiro.
IAS 34, "Demonstrações financeiras intermediárias" (em vigor para exercícios iniciados em ou a partir de 1º de janeiro de 2011)	Fornecer orientações que ilustram como aplicar os princípios de divulgação da IAS 34 e acrescentar exigências de divulgação sobre: (a) as circunstâncias que podem afetar o valor justo de instrumentos financeiros e sua classificação; (b) transferências de instrumentos financeiros entre diferentes níveis de hierarquias de valor justo; (c) mudanças na classificação de ativos financeiros; e (d) mudanças em passivos e ativos contingentes.
IAS 12, Imposto de Renda, "Recuperação de tributos diferidos dos ativos subjacentes" (em vigor para exercícios iniciados em ou após 1º de janeiro de 2012)	Prevê uma abordagem prática de mensuração de passivos e ativos fiscais diferidos quando o imóvel de investimento é avaliado pelo modelo de valor justo previsto no IAS 40 - Propriedade para Investimento. A Sociedade não espera que a sua adoção afete as suas demonstrações financeiras.
IAS 1, "Apresentação das demonstrações financeiras" (em vigor para exercícios iniciados em ou após 1º de janeiro de 2011)	Esclarece que uma entidade deverá apresentar uma análise do outro resultado abrangente para cada componente do patrimônio líquido, seja na demonstração das mutações do patrimônio líquido ou em notas explicativas.
IAS 27, "Demonstrações financeiras consolidadas e separadas" (em vigor para exercícios iniciados em ou após 1º de julho de 2010)	Esclarece que o reflexo das alterações do IAS 27 no IAS 21, "O efeito das mudanças nas taxas de câmbio", no IAS 28, "Investimentos em coligadas" e no IAS 31, "Participações em <i>joint ventures</i> ", aplica-se prospectivamente aos exercícios iniciados em ou após 1º de julho de 2009, ou anteriormente caso o IAS 27 seja aplicado antecipadamente.
IFRIC 13, "Programas de fidelização de clientes" (em vigor para exercícios iniciados em ou após 1º de julho de 2010)	O significado de "valor justo" é esclarecido no contexto da mensuração dos créditos em pontos atribuídos a programas de fidelização de clientes.

O Comitê de Pronunciamentos Contábeis - CPC ainda não editou os respectivos pronunciamentos e modificações correlacionados às IFRSs novas e revisadas apresentadas acima. Em decorrência do compromisso do CPC e da Comissão de Valores Mobiliários - CVM de manter atualizado o conjunto de normas emitido com base nas atualizações feitas pelo International Accounting Standards Board - IASB, é esperado que esses pronunciamentos e modificações sejam editados pelo CPC e aprovados pela CVM até a data de sua aplicação obrigatória.

2.19 Principais julgamentos na aplicação das políticas contábeis

A preparação de demonstrações contábeis requer o uso de certas estimativas contábeis críticas e também o exercício de julgamento por parte da Administração da Companhia no processo de aplicação das políticas contábeis.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



As estimativas e premissas contábeis são continuamente avaliadas e baseiam-se na experiência histórica e em outros fatores, incluindo expectativas de eventos futuros consideradas razoáveis para as circunstâncias. Tais estimativas e premissas podem diferir dos resultados efetivos. Os efeitos decorrentes das revisões das estimativas contábeis são reconhecidos no período da revisão.

As premissas e estimativas significativas para demonstrações contábeis estão relacionadas a seguir:

a) Imposto de renda, contribuição social e outros impostos

A Companhia reconhece ativos e passivos diferidos com base nas diferenças entre o valor contábil apresentado nas demonstrações contábeis e a base tributária dos ativos e passivos utilizando as alíquotas em vigor. A Companhia revisa regularmente os impostos diferidos ativos em termos de possibilidade de recuperação, considerando-se o lucro histórico gerado e o lucro tributável futuro projetado, de acordo com um estudo de viabilidade técnica.

b) Provisões para riscos tributários, cíveis e trabalhistas

A Companhia é parte de diversos processos judiciais e administrativos, como descrito na nota explicativa nº 22. Provisões são constituídas para todos os riscos referentes a processos judiciais que representam perdas prováveis mais do que não e estimadas com um certo grau de segurança. A avaliação da probabilidade de perda inclui a avaliação das evidências disponíveis, a hierarquia das leis, as jurisprudências disponíveis, as decisões mais recentes nos tribunais e sua relevância no ordenamento jurídico, bem como a avaliação dos advogados externos. A Administração acredita que essas provisões para riscos tributários, cíveis e trabalhistas estão corretamente apresentadas nas demonstrações contábeis.

c) Obrigações com benefício pós-emprego

O valor atual do plano de benefício pós-emprego depende de uma série de fatores que são determinados com base em cálculos atuariais, que atualizam uma série de premissas, como, por exemplo, taxa de desconto, e outras, as quais estão divulgadas na nota explicativa nº 29. A mudança em uma dessas estimativas poderia afetar os resultados apresentados.

d) Ativo indenizável (concessão)

O critério de apuração e atualização do ativo financeiro de concessão está descrito na nota nº 14 e item 3 da nota de reconciliação.

e) Provisão para crédito de liquidação duvidosa

Constituída com base nos valores a receber de consumidores residenciais vencidos há mais de 90 dias, consumidores comerciais vencidos há mais de 180 dias, consumidores industriais, rurais, poderes públicos, iluminação e serviços públicos vencidos há mais de 360 dias, bem como através de análise criteriosa para os clientes com débitos relevantes.

3. Efeitos da adoção das ifrs e dos novos pronunciamentos emitidos pelo cpc

3.1 Efeitos da adoção das IFRS nas demonstrações financeiras

Aplicação da IFRS

Na preparação das suas demonstrações financeiras a Companhia adotou todos os pronunciamentos e respectivas interpretações técnicas e orientações técnicas emitidos pelo

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas

CPC e aprovados pela CVM, que juntamente com as práticas contábeis incluídas na legislação societária brasileira são denominados como práticas contábeis adotadas no Brasil (BR GAAP).

A Companhia aplicou as políticas contábeis definidas na nota explicativa nº 2 em todos os períodos apresentados, o que inclui o balanço patrimonial de abertura em 1º de janeiro de 2009. Na mensuração dos ajustes e preparação desse balanço patrimonial de abertura, a Companhia aplicou os requerimentos constantes no CPC 43(R1) - Adoção Inicial dos Pronunciamentos Técnicos CPC 15 a 40, ajustando as suas demonstrações financeiras de tal forma que elas produzissem os mesmos valores de patrimônio líquido e resultado conforme as IFRSs através da aplicação da IFRS 1 e no CPC 37(R1) - Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade.

3.2 Conciliações para as práticas contábeis anteriores (BR GAAP anterior)

Efeitos da adoção das novas práticas contábeis adotadas no Brasil no balanço patrimonial

ATIVO	Referência para ajustes	Publicado 01/01/2009	Reclassificação	Ajustes	Reapresentação 01/01/2009
CIRCULANTE					
Caixa e equivalente de caixa		275.578	-	-	275.578
Títulos e valores mobiliários		140.687	-	-	140.687
Consumidores, concessionários e permissionários		749.511	-	-	749.511
Provisão para créditos de liquidação duvidosa		(173.168)	-	-	(173.168)
Consumidores de baixa renda		16.771	-	-	16.771
Estoques		2.671	-	-	2.671
Tributos a compensar		61.621	-	-	61.621
Caução e depósitos		6.564	-	-	6.564
Energia livre	1	138.861	-	(84.398)	54.463
Tributos diferidos	7	50.067	(50.067)	-	-
Partes relacionadas		443	-	-	443
Despesas pagas antecipadamente		1.068	-	-	1.068
Outros créditos		53.138	-	-	53.138
Total do ativo circulante		1.323.812	(50.067)	(84.398)	1.189.347
NÃO CIRCULANTE					
Consumidores, concessionários e permissionários		28.788	-	-	28.788
Provisão para créditos de liquidação duvidosa		(2.178)	-	-	(2.178)
Energia livre	1	109.688	-	(109.688)	-
Tributos a compensar		71.855	-	-	71.855
Depósitos vinculados a litígios		128.811	-	-	128.811
Caução e depósitos		40.072	-	-	40.072
Partes relacionadas		747	-	-	747
Ativo indenizável (concessão)	3	-	-	216.024	216.024
Tributos diferidos	7	340.860	50.067	48.427	439.354
Imobilizado	3	2.412.995	-	(2.376.142)	36.853
Intangível	3	34.866	-	2.160.118	2.194.984
Total do ativo não circulante		3.166.504	50.067	(61.261)	3.155.310
TOTAL DO ATIVO		4.490.316	-	(145.659)	4.344.657

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas

PASSIVO	Referência para ajustes	Publicado 01/01/2009	Reclassificação	Ajustes	Reapresentação 01/01/2009
CIRCULANTE					
Fornecedores		191.504	-	-	191.504
Folha de pagamento		21.037	-	-	21.037
Encargos de dívidas		24.033	-	-	24.033
Empréstimos e financiamentos		287.567	-	-	287.567
Debêntures		34.508	-	-	34.508
Tributos a pagar		37.405	-	-	37.405
Taxas regulamentares		21.562	-	-	21.562
Dividendos a pagar	2	93.068	-	(26.553)	66.515
Contribuição de iluminação pública arrecadada		32.866	-	-	32.866
Parcelamento especial		5.815	-	-	5.815
Partes relacionadas		9.286	-	-	9.286
Programas de pesquisa, desenvolvimento e de eficiência energética		52.414	-	-	52.414
Energia livre	1	67.801	-	(51.654)	16.147
Outras obrigações		29.513	-	-	29.513
Total do passivo circulante		908.379	-	(78.207)	830.172
NÃO CIRCULANTE					
Empréstimos e financiamentos		671.286	-	-	671.286
Debêntures		505.846	-	-	505.846
Obrigações com benefícios pós-emprego		218.952	-	-	218.952
Partes relacionadas		3.736	-	-	3.736
Programa de pesquisa e desenvolvimento e eficiência energética		25.313	-	-	25.313
Parcelamento especial		23.127	-	-	23.127
Energia livre		22.196	-	-	22.196
Provisão de baixa renda		51.000	-	-	51.000
Provisão para riscos tributários, cíveis e trabalhistas		514.530	-	-	514.530
Outras obrigações		49	-	-	49
Total do passivo não circulante		2.036.035	-	-	2.036.035
PATRIMÔNIO LÍQUIDO					
Capital social		998.230	-	-	998.230
Reservas de capital		23.254	-	-	23.254
Reservas de lucros	1, 3, 4	524.418	-	(94.005)	430.413
Proposta de distribuição de dividendos adicionais	2	-	-	26.553	26.553
Total do patrimônio líquido		1.545.902	-	(67.452)	1.478.450
TOTAL DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO E PASSIVO		4.490.316	-	(145.659)	4.344.657

ATIVO	Referência para ajustes	Publicado 31/12/2009	Reclassificação	Ajustes	Reapresentação 31/12/2009
CIRCULANTE					
Caixa e equivalente de caixa		159.779	-	-	159.779
Títulos e valores mobiliários		195.622	-	-	195.623
Consumidores, concessionários e permissionários		758.612	-	-	758.612
Provisão para créditos de liquidação duvidosa		(119.876)	-	-	(119.876)
Consumidores de baixa renda		17.097	-	-	17.097
Estoques		2.130	-	-	2.130
Tributos a compensar		69.010	-	-	69.010
Caução e depósitos		10.110	-	-	10.110
Tributos diferidos	7	37.580	(37.580)	-	-
Energia livre	1	139.467	-	(135.326)	4.141
Partes relacionadas		1.598	-	-	1.598
Despesas pagas antecipadamente		802	-	-	801
Outros créditos		90.950	-	-	90.950
Total do ativo circulante		1.362.881	(37.580)	(135.326)	1.189.975
NÃO CIRCULANTE					
Consumidores, concessionários e permissionários		31.402	-	-	31.402
Provisão para créditos de liquidação duvidosa		(2.515)	-	-	(2.515)
Energia livre	1	11.553	-	(11.553)	-
Tributos a compensar		80.138	-	-	80.138
Depósitos vinculados a litígios		149.883	-	-	149.883
Cauções e depósitos		51.164	-	-	51.164
Partes relacionadas		724	-	-	724
Ativo indenizável (concessão)	3	-	-	267.182	267.182
Tributos diferidos	7	335.709	37.580	5	373.294
Investimentos		3.125	-	-	3.125
Imobilizado	3	2.590.427	-	(2.555.267)	35.160
Intangível	3	38.017	-	2.288.071	2.326.088
Total do ativo não circulante		3.289.627	37.580	(11.562)	3.315.646
TOTAL DO ATIVO		4.652.508	-	(146.888)	4.505.620

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



PASSIVO	Referência para ajustes	Publicado 31/12/2009	Reclassificação	Ajustes	Reapresentação 31/12/2009
CIRCULANTE					
Fornecedores		221.679	-	-	221.679
Folha de pagamento		26.822	-	-	26.822
Encargos de dívidas		11.743	-	-	11.743
Empréstimos e financiamentos		135.545	-	-	135.545
Debêntures		161.075	-	-	161.075
Tributos a pagar		50.428	-	-	50.428
Taxas regulamentares	1	15.589	-	-	15.589
Dividendos a pagar		180.475	-	(127.208)	53.267
Contribuição de iluminação pública arrecadada		44.207	-	-	44.207
Parcelamento especial		5.537	-	-	5.537
Partes relacionadas		88.709	-	-	88.709
Programa de pesquisa e desenvolvimento e eficiência energética		42.803	-	-	42.803
Energia livre	2	174.802	-	(169.222)	5.581
Outras obrigações		27.898	-	-	27.897
Total do passivo circulante		1.187.312	-	(296.430)	890.882
NÃO CIRCULANTE					
Empréstimos e financiamentos		580.388	-	-	580.388
Debêntures		617.656	-	-	617.656
Tributos diferidos	3	-	-	16.441	16.441
Obrigações com benefícios pós-emprego		232.146	-	-	232.146
Partes relacionadas		2.778	-	-	2.778
Programa de pesquisa e desenvolvimento e eficiência energética		34.037	-	-	34.037
Parcelamento especial		18.403	-	-	18.403
Energia livre	1	41.889	-	(26.012)	15.877
Provisão de baixa renda		35.359	-	-	35.359
Provisão para riscos tributários, cíveis e trabalhistas		507.540	-	-	507.540
Outras obrigações		122	-	-	122
Total do passivo não circulante		2.070.317	-	(9.571)	2.060.746
PATRIMÔNIO LÍQUIDO					
Capital social	1, 3, 4	998.230	-	-	998.230
Reservas de capital	5	23.254	-	-	23.254
Reservas de lucros	2	373.395	-	31.905	405.300
Proposta de distribuição de dividendos adicionais		-	-	127.208	127.208
Total do patrimônio líquido		1.394.879	-	159.113	1.553.992
TOTAL DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO E PASSIVO		4.652.508	-	(146.888)	4.505.620

Conciliação do patrimônio líquido

	01/01/2009	31/12/2009
Total do patrimônio líquido de acordo com as práticas contábeis anteriores	1.545.902	1.394.879
Ativo indenizável	-	(14)
Desreconhecimento de ativos e passivos regulatórios	(142.432)	48.355
Proposta de distribuição de dividendos adicionais	26.553	127.208
Tributos diferidos	48.427	(16.436)
Total dos ajustes no patrimônio líquido	(67.452)	159.112
Total do patrimônio líquido ajustado	1.478.450	1.553.992

Efeitos da adoção das novas práticas contábeis adotadas no Brasil na demonstração do resultado

	Referência para ajustes	Publicado 31/12/2009	Reclassificação	Ajustes	Reapresentação 31/12/2009
RECEITA LÍQUIDA					
	1 e 4	2.745.730	-	405.228	3.150.958
Custo do serviço	1, 3 e 4	(1.990.050)	-	(216.972)	(2.207.022)
LUCRO BRUTO		755.680	-	188.255	943.935
Despesas operacionais					
Despesas com vendas		(63.325)	-	-	(63.325)
Despesas gerais e administrativas		(210.770)	-	-	(210.770)
		(274.095)	-	-	(274.095)
LUCROS ANTES DO RESULTADO FINANCEIRO E IMPOSTOS		481.585	-	188.255	669.840
Receita financeira	1 e 3	101.408	-	(14)	101.394
Despesa financeira	1	(245.353)	-	21.726	(223.627)
LUCRO ANTES DOS IMPOSTOS		337.640	-	209.967	547.607
Correntes		(97.721)	-	-	(97.721)
Diferidos	1 e 3	(17.637)	-	(71.389)	(89.026)
LUCRO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO		222.282	-	138.578	360.860

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Conciliação do resultado

	31/12/2009	
	Resultado antes dos impostos	Resultado do exercício
De acordo com as práticas contábeis anteriores	337.640	222.282
Ativo indenizável (avaliação valor justo)	(3.716)	(3.716)
Ativo indenizável (receita financeira)	3.702	3.702
Benefício pós emprego	19.194	19.194
Desreconhecimento de ativos e passivos regulatórios	190.788	190.788
Tributos diferidos	-	(71.389)
Total dos ajustes no resultado	209.967	138.578
De acordo com as IFRSs	547.607	360.860

Notas às reconciliações

A adoção dos CPC 15 ao 43 resultou nas seguintes mudanças de práticas contábeis:

(1) Estrutura conceitual para a elaboração e apresentação das demonstrações contábeis (CPC Estrutura Conceitual). As demonstrações financeiras devem ser elaboradas de acordo com esse pronunciamento, que dentre outros conceitos, estabelece as bases para reconhecimento de ativos, passivos, receitas e despesas. As diferenças entre os valores estimados incluídos no cálculo da tarifa de energia elétrica e os efetivamente incorridos pela Companhia, reconhecidos antes da aplicação dos novos CPCs como ativos e passivos regulatórios não são, de acordo com esse pronunciamento, reconhecidos no balanço patrimonial, por não atenderem à definição de ativos e/ou passivos.

Como consequência, os saldos de ativos e passivos regulatórios contabilizados antes da data de adoção inicial dos novos pronunciamentos foram revertidos contra lucros acumulados e resultado do período corrente, de acordo com o período de competência.

(2) Contabilização da proposta de pagamento de dividendos (ICPC 08) – Esta interpretação esclarece que a declaração de dividendos, excedente ao mínimo obrigatório, após o período contábil a que se referem as demonstrações contábeis não devem ser reconhecidos como passivo, em virtude de não atenderem aos critérios de obrigação presente na data das demonstrações contábeis como definido no pronunciamento Técnico CPC 25 – Provisões, Passivos Contingentes e Ativos.

Os dividendos declarados e não pagos, excedentes ao mínimo obrigatório, referentes aos exercícios de 2008 e 2009 foram reconhecidos como ajuste na mutação do patrimônio líquido e foram revertidos na conta de dividendos a pagar, no balanço patrimonial, onde estavam originalmente apresentados de acordo com as regras anteriores.

(3) Contratos de Concessão (ICPC 01 e OCPC 05) - Estas normas orientam os concessionários sobre a forma de contabilização de concessões de serviços públicos a entidades privadas e define os princípios gerais de reconhecimento e mensuração das obrigações e direitos relacionados aos contratos de concessão de serviços.

Em decorrência da adoção dessa interpretação e resultante do contrato de concessão de serviços públicos de energia elétrica, que lhe dá o direito de cobrar pelo uso da infraestrutura da concessão, a Companhia reconheceu: (i) um ativo intangível que correspondente à cessão de uso dos bens que compõem a infraestrutura necessária para a realização dos serviços públicos, e (ii) um ativo financeiro correspondente ao valor devido, direta ou indiretamente, pelo concedente.

O ativo intangível reconhecido como remuneração pela prestação de serviços de construção ou melhorias está mensurado pelo valor justo mediante o reconhecimento inicial. Após o reconhecimento inicial, o ativo intangível está mensurado pelo custo.

O ativo financeiro está classificado como instrumento financeiro disponível para venda, considerando a premissa de que o valor da indenização ao final do contrato de concessão será calculado pelo órgão concedente em função da Base de Remuneração Regulatória (BRR).

O valor justo do ativo financeiro está sendo revisado trimestralmente, considerado a atualização pelo IGPM. Diferenças entre o valor justo contabilizado e o novo valor justo apurado serão reconhecidas diretamente no resultado do exercício. Considerando

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



que o ativo financeiro é remunerado pelo WACC regulatório e que esta remuneração é reconhecida como receita pelo faturamento mensal da tarifa ao consumidor.

(4) Contratos de Construção (CPC 17) – Este pronunciamento estabelece o tratamento contábil das receitas e despesas associadas a contratos de construção e utiliza os critérios de reconhecimento estabelecidos no Pronunciamento Conceitual Básico - Estrutura Conceitual para a Elaboração e Apresentação das Demonstrações Contábeis para determinar o momento em que a receita do contrato e a despesa a ela relacionada devem ser reconhecidas na demonstração do resultado.

Em atendimento a este pronunciamento técnico a Companhia contabilizou receitas e custos relativos a serviços de construção ou melhoria. Pelo fato de quase a totalidade de construções de ativos ser terceirizado, a administração da companhia conclui que não há margem própria a ser aplicada. A margem de construção adotada foi estabelecida como sendo igual a zero.

(5) Benefícios a empregados (CPC 33) – Este pronunciamento técnico fornece orientações sobre o reconhecimento, a mensuração e a evidenciação dos benefícios concedidos aos empregados. Anteriormente, os efeitos de ganhos e perdas atuariais eram registrados diretamente no resultado do exercício. Com a adoção dos novos pronunciamentos contábeis esses efeitos são contabilizados em outros resultados abrangentes.

(6) Imposto de renda e contribuição social: os impostos diferidos foram registrados sobre diferenças temporárias relacionadas às diferenças entre a prática contábil anterior e os novos pronunciamentos técnicos emitidos pelo CPC, considerando os critérios expostos na nota explicativa nº 2.

(7) Reclassificações: De acordo com os novos pronunciamentos contábeis foram efetuadas as seguintes reclassificações às demonstrações financeiras da Companhia.

a) Os depósitos judiciais relacionados a contingências prováveis e anteriormente registrados como redução das respectivas provisões foram reclassificados para o ativo não circulante.

b) Os impostos diferidos anteriormente apresentados no circulante foram reclassificados para o não circulante.

Em atendimento à Deliberação CVM nº 656, de 25 de janeiro de 2011 a Companhia apresenta abaixo os efeitos no resultado e no patrimônio líquido dos trimestres findos em 31/03/2009, 30/06/2009, 30/09/2009, 31/03/2010, 30/06/2010 e 30/09/2010, decorrentes da plena adoção das normas de 2010.

Estas Informações Trimestrais foram sujeitas aos procedimentos de revisão especial aplicados pelos auditores independentes da Companhia de acordo com os requerimentos da CVM para Informações Trimestrais (NPA 06 do IBRACON), incluindo os ajustes decorrentes da adoção das novas práticas contábeis, não tendo sido, portanto, sujeitas aos procedimentos de auditoria.

4. Caixa e equivalentes de caixa

	31/12/2010	31/12/2009	01/01/2009
Caixa e contas correntes bancárias	17.779	11.586	20.576
Aplicações financeiras	19.789	148.193	255.002
Total	37.568	159.779	275.578

Os investimentos dos excedentes de caixa são aplicados em bancos de primeira linha e possuem alta liquidez, ou seja, são prontamente conversíveis em recursos disponíveis em caixa de acordo com as necessidades de recurso da Companhia.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Instituição	Tipo de Aplicação	Taxa	31/12/2010	31/12/2009	01/01/2009
Fundos exclusivos					
Banco Bradesco S.A.	Fundo de Investimento (c)	9,91%	1.344	40.623	50.881
Banco Itaú S.A.	Fundo de Investimento (c)	9,93%	10.280	98.413	17.363
Banco Votorantim S.A.	Fundo de Investimento (c)	9,77%	2.571	169	59.228
Subtotal de fundos exclusivos			14.196	139.205	127.472
Outras aplicações financeiras					
Banco Itaú-Unibanco	Fundo de Investimento (a)	3,85%	4.096	7.878	
Outras instituições financeiras	Fundo de Investimento (a)	9,93%	401	26	24
Banco Bradesco S.A.	CDB (b)	9,59%	49	-	78.012
Banco Santander S.A.	CDB (b)	9,64%		-	30.088
Banco Itaú-Unibanco	CDB (b)	9,72%	872	777	19.040
Outras instituições financeiras	CDB (b)	7,03%	175	306	366
Subtotal de outras aplicações financeiras			5.593	8.987	127.530
Total de aplicações financeiras			19.789	148.193	255.002

Os saldos de aplicações financeiras alocadas como caixa e equivalentes de caixa possuem liquidez imediata e estão classificados como disponível para negociação, portanto, valorizados a mercado em 31 de dezembro de 2010, 2009 e 1º de janeiro de 2009:

- (a) Fundo de investimentos multipatrocinados de renda fixa administrados por instituições financeiras de primeira linha, que busca retorno por meio de investimentos em títulos públicos e/ou títulos privados de modo conservador.
- (b) Certificado de depósito bancário ou operação compromissada com liquidez diária;
- (c) Aplicações em títulos de certificado de depósito bancário ou operação compromissada com liquidez diária.

5. Outros ativos financeiros

	Taxa média	31/12/2010	31/12/2009	01/01/2009
Córdoba				
Títulos Públicos Pós Fixados	9,97%	3.732	13.735	24.628
Títulos Públicos Pré Fixados	10,49%	1.738	19.037	33.624
Firenze				
Títulos Públicos Pós Fixados	9,92%	1.353	30.949	37.791
Títulos Públicos Pré Fixados	10,00%	774	90.253	4.187
Outros	9,92%	1.153	590	-
Mallorca				
Títulos Públicos Pós Fixados	10,52%	4.034	-	-
Títulos Públicos Pré Fixados	12,07%	2.053	-	-
Outros	10,52%	143	-	-
Verona				
Títulos Públicos Pós Fixados	9,34%	1.284	19.347	-
Títulos Públicos Pré Fixados	11,44%	477	21.458	-
Fundo Vicenza				
Títulos Públicos Pós Fixados	9,77%	7.756	253	2.911
Títulos Públicos Pré Fixados		-	-	26.056
Outros	9,77%	1.115	-	11.490
Total		25.614	195.623	140.687

Os saldos de aplicações financeiras em fundos exclusivo compostos por títulos públicos pós- fixados de Letra Financeira do Tesouro (LFT) e Nota do Tesouro Nacional (NTN-B), Letra do Tesouro Nacional (LTF) os quais possuem um rendimento entre 9,34% e 10,52%. Adicionalmente, a Companhia possui contratos futuros de DI pós-fixados com aplicações em taxas pós-fixadas e operações compromissadas. O montante desses contratos futuros em 31 de dezembro de 2010 é de R\$2.774.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas

6. Consumidores, concessionários e permissionários

	Vincendos	Vencidos até 90 dias	Vencidos há mais de 90 dias	31/12/2010	Total 31/12/2009	01/01/2009
I) Consumidores, concessionários e permissionários no ativo circulante						
Classe de consumidores:						
Residencial	96.486	70.630	26.649	193.765	224.865	220.387
Industrial	19.470	5.096	14.655	39.221	57.753	59.990
Comercial	29.068	11.099	13.883	54.050	93.370	106.155
Rural	4.699	1.713	8.609	15.022	25.691	25.842
Poder público Iluminação Pública	36.772	14.689	85.799	137.260	139.095	122.880
Serviço público	739	198	2.292	3.229	5.752	12.774
Revenda	3.817	299	199	4.314	5.302	3.907
Subtotal	191.052	103.723	152.086	446.862	551.828	551.935
Renda não faturada (a)	164.272	-	-	164.272	173.005	153.657
Câmara de Comercialização de Energia Elétrica - CCEE	9.904	-	4.136	14.040	4.136	4.136
Outros créditos	11.648	-	-	11.648	29.643	39.783
Total circulante	376.876	103.723	156.222	636.822	758.612	749.511
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	-	-	-	(169.057)	(119.876)	(173.168)
Total líquido de consumidores, concessionários e permissionários no ativo circulante	376.876	103.723	156.222	467.765	638.736	576.343
ii) Consumidores, concessionários e permissionários no ativo não circulante						
Parcelamento de débitos (b)	74.006	-	-	74.006	31.402	28.788
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	-	-	-	(53.164)	(2.515)	(2.178)
Total não circulante	74.006	-	-	20.842	28.887	26.610

A movimentação da provisão para créditos de liquidação duvidosa é a seguinte:

Saldo em 1º de janeiro de 2009	(175.346)
(Adições) reversão	(40.359)
Baixas	93.314
Saldo em 31 de dezembro de 2009	(122.391)
(Adições) reversão	(159.495)
Baixas	59.665
Saldo em 31 de dezembro de 2010	(222.221)

(a) Parcelamento de débitos

Os parcelamentos de débitos correspondem a contratos firmados entre a Companhia e seus clientes para a renegociação de contas de energia em atraso.

(b) Receita não faturada

Corresponde à receita de fornecimento de energia elétrica, entregue e não faturada ao consumidor, calculada em base estimada, referente ao período após a medição mensal e até o último dia do mês. O Saldo em 31 de dezembro de 2010 é de R\$ 164.272 (R\$ 173.005 em 31 de dezembro de 2009 e R\$ 153.657 em 1º de janeiro de 2009).

A provisão para créditos de liquidação duvidosa foi constituída com base nos critérios estabelecidos pela legislação regulatória aliada à análise dos riscos de perdas dos valores vencidos de clientes, questões judiciais e um percentual sobre dívidas parceladas. É considerada suficiente pela Companhia para cobrir eventuais perdas na realização dos valores a receber.

7. Consumidores de baixa renda

a Lei nº 10.438, de 26 de abril de 2002, estabeleceu as diretrizes para enquadramento na subclasse residencial baixa renda, da unidade consumidora com consumo mensal inferior a 80KWh, tendo o Decreto nº 4.336, de 15 de agosto de 2002, ampliado a regulamentação de enquadramento, para unidades consumidoras com consumo mensal entre 80 e 220 KWh, também segundo diretrizes da própria Lei nº 10.438/02.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Com o advento da Lei 12.212/2010, regulamentada pela Resolução Normativa ANEEL nº. 407/2010, foram estabelecidos os novos critérios para o recebimento da Tarifa Social de Energia Elétrica pelos consumidores de baixa renda. De acordo com a nova regulamentação, não há mais qualquer critério de enquadramento por consumo, podendo obter o subsídio de baixa renda apenas aqueles que estejam cadastrados nos Programas Sociais do Governo Federal (CadÚnico) ou consumidores que recebam o Benefício de Prestação Continuada - BPC.

O saldo a receber em 31 de dezembro de 2010 é de R\$14.234, relativo às parcelas dos meses de novembro e dezembro de 2010 (R\$17.097 em 31 de dezembro de 2009 e R\$16.771 em 1º de janeiro de 2009).

8. Tributos a compensar

	31/12/2010		31/12/2009		01/01/2009	
	Circulante	Não circulante	Circulante	Não circulante	Circulante	Não circulante
Imposto de renda e contribuição social a compensar	4.505	-	10.329	-	-	-
ICMS a compensar	47.775	55.334	39.545	55.882	44.511	48.212
Pis e Cofins a compensar	5.021	24.903	3.776	24.256	5.741	23.643
Outros tributos a compensar	4.713	-	15.360	-	11.369	-
Total de tributos a compensar	62.014	80.237	69.010	80.138	61.621	71.855

O montante de imposto de renda e contribuição social a compensar refere-se a retenções de IRRF sobre aplicações financeiras, IRRF/CSLL retidas na fonte por órgãos públicos e de pagamentos de IRPJ e CSLL por estimativa mensal.

O crédito de ICMS, registrado em ativo circulante e em ativo não circulante, no valor e R\$103.109 (em 31 de dezembro 2010) refere-se, basicamente, à Lei Complementar nº 102/00, que determina que o crédito do ICMS, quando se referir à aquisição de bens para o Ativo Fixo (conforme definido pela legislação fiscal) seja compensado em 48 meses.

Os valores classificados na linha de Pis e Cofins a compensar se referem ao PIS semestralidade, com trânsito em julgado, oriundo de inconstitucionalidade dos Decretos-Leis nºs 2.445/88 e 2.449/88 e o direito à restituição da diferença entre os valores pagos com base nos aludidos Decretos e aqueles devidos de acordo com a Lei Complementar n.º 07/70. Adicionalmente, o grupo possui retenções de PIS e COFINS de órgãos públicos.

9. Cauções e depósitos

As aplicações em garantia correspondem a valores vinculados aos contratos de compra de energia elétrica, contratos de empréstimo junto ao Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) e retenção contratual de fornecedores. Os valores em garantias são aplicados em Fundos de Investimento em renda fixa e Certificados de Depósito Bancário (CDB), negociados com bancos de primeira linha, com remuneração associada ao desempenho do CDI.

Em 31 de dezembro de 2010, o saldo de caixa em garantia estava disposto da seguinte forma:

Instituição	Tipo de Aplicação	Taxa média a.a.	31/12/2010		31/12/2009		01/01/2009	
			Circulante	Não Circulante	Circulante	Não Circulante	Circulante	Não Circulante
Bradesco Premium	Fundo de Investimento	9,90%	-	19.088	-	32.295	-	10.672
Unibanco Top DI	Fundo de Investimento		-	-	10.110	-	6.564	-
Itaú-Unibanco Top DI	Fundo de Investimento	9,90%	23.098	-	-	-	-	-
Bradesco	CDB	9,25%	-	3.664	-	3.362	-	11.324
Itaú	CDB	8,89%	-	13.254	-	-	-	-
Unibanco	CDB		-	-	-	15.507	-	18.076
Total			23.098	36.006	10.110	51.164	6.564	40.072

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



10. Energia livre

Ativos	31/12/2010		31/12/2009		31/12/2008	
	Circulante	Não Circulante	Circulante	Não Circulante	Circulante	Não Circulante
Recomposição Tarifária Extraordinária- RTE	-	-	-	-	18.771	-
Energia Livre	-	-	-	-	31.179	-
Encargo Emergencial	3.181	-	4.141	-	4.513	-
Total de Ativos Regulatórios	3.181	-	4.141	-	54.463	-

Passivos	31/12/2010		31/12/2009		31/12/2008	
	Circulante	Não Circulante	Circulante	Não Circulante	Circulante	Não Circulante
Energia Livre	4.798	15.877	4.709	15.877	15.229	22.196
Encargo Emergencial	873	-	872	-	918	-
Total de Passivos Regulatórios	5.671	15.877	5.581	15.877	16.147	22.196

Recomposição Tarifária Extraordinária- RTE

Em dezembro de 2001, o governo e as empresas de energia elétrica firmaram o acordo geral do setor elétrico com as concessionárias distribuidoras e as geradoras de energia elétrica sobre o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos existentes e a recomposição de receitas, relativas ao período de vigência do programa emergencial de redução do consumo de energia elétrica.

Com base nos acordos firmados e disposições regulamentares, todas as concessionárias de distribuição de energia elétrica efetuaram um levantamento do montante da receita decorrente da redução de consumo de energia elétrica no período do racionamento (recomposição tarifária extraordinária) que foi reconhecida com o objetivo de retomada do equilíbrio econômico-financeiro dos contratos de concessão.

A referida recomposição tarifária extraordinária passou a ser aplicada às tarifas vigentes em 31 de dezembro de 2001, assim reconhecidas pela ANEEL, da seguinte forma:

- 2,9% para os clientes residenciais (exceto baixa renda), rurais e iluminação pública;
- 7,9% para os demais clientes.

De acordo com a Resolução Normativa ANEEL nº 1, de 12 de janeiro de 2004, a recuperação se daria em 112 meses a partir de dezembro de 2001, com prazo de previsto de encerramento em novembro de 2010, porém o saldo da RTE foi integralmente recuperado em 2009:

Energia Livre

O montante relacionado à energia livre (energia elétrica gerada e não-vinculada a contratos iniciais ou equivalentes) apurado de junho de 2001 a fevereiro de 2002 foi recuperado dos consumidores integralmente em 2009 e será repassado como ressarcimento aos geradores conforme critérios ainda a serem definidos pelo órgão regulador.

Encargo Emergencial

O encargo de aquisição emergencial vigorou temporariamente durante os meses de janeiro e fevereiro de 2004 e o encargo de capacidade emergencial foi cobrado desde março de 2002 até 22 de dezembro de 2005. A partir de 23 de dezembro de 2005 o mesmo teve sua cobrança suspensa, conforme Resolução Normativa ANEEL nº 204, de 22 de dezembro de 2005.

A Companhia repassa mensalmente os valores arrecadados de inadimplência.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



11. Depósitos vinculados a litígios

O saldo dos depósitos vinculados a litígios está segregado da seguinte forma:

	31/12/2010	31/12/2009	01/01/2009
Trabalhistas	67.100	59.013	53.018
Cíveis	51.737	66.240	48.051
Fiscais	24.613	24.630	27.742
Total	143.450	149.883	128.811

12. Tributos diferidos

A Companhia reconheceu o correspondente imposto de renda e contribuição social diferidos sobre diferenças temporárias, bem como sobre os prejuízos fiscais e base negativa da contribuição social sobre o lucro líquido (CSLL), cuja composição e origem estão demonstrados a seguir:

	Imposto de Renda			Contribuição Social			Total		
	31/12/2010	31/12/2009	01/01/2009	31/12/2010	31/12/2009	01/01/2009	31/12/2010	31/12/2009	01/01/2009
Prejuízo fiscal	2.568	21.718	44.279	924	7.819	15.941	3.492	29.537	60.220
Base negativa da CSLL	-	2.813	10.985	-	1.013	3.954	-	3.825	14.939
Diferenças temporárias	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Provisão para riscos tributários, cíveis e trabalhistas	111.579	126.885	127.864	40.169	45.679	46.031	151.748	172.564	173.895
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	62.673	37.715	49.568	22.562	13.578	17.845	85.235	51.293	67.413
Provisão para perdas de estoque	49	24	12	18	8	4	67	32	16
Provisão Enertrade	21.882	18.902	-	7.877	6.805	-	29.759	25.707	-
Outras provisões	7.990	8.383	-	2.876	3.018	-	10.866	11.401	-
Ativo indenizável (concessão)	3	4	-	1	1	-	4	5	-
Desreconhecimento de ativo regulatório	-	-	35.608	-	-	12.819	-	-	48.427
Benefício pós emprego	91.675	58.037	54.738	33.004	20.893	19.706	124.679	78.930	74.444
Total	298.419	274.481	323.054	107.431	98.813	116.300	405.849	373.294	439.354

A movimentação dos saldos referentes dos tributos diferidos está assim apresentada:

	Ativo	Passivo	Total
Saldo em 1º de janeiro de 2009	439.354	-	439.354
Adições resultado do exercício	(72.586)	16.441	(89.027)
Adições resultado abrangente	6.526	-	6.526
Saldo em 31 de dezembro de 2009	373.294	16.441	356.853
Adições resultado do exercício	(17.296)	7.106	(24.402)
Adições resultado abrangente	49.851	-	49.851
Saldo em 31 de dezembro de 2010	405.849	23.547	382.302

Estudos técnicos de viabilidade indicam a recuperação dos valores de Imposto de Renda e da Contribuição Social sobre o Lucro Líquido diferidos ativos, no prazo máximo estipulado nas disposições regulamentares como definido pela Instrução CVM nº 371, de 27 de junho de 2002 e posterior Deliberação CVM nº 599/09 e CPC 32, correspondem às melhores estimativas da Administração, cuja expectativa de realização de créditos fiscais está apresentada a seguir:

Ano de realização	Montante a realizar
2011	55.229
2012	54.691
2013	35.721
2014	35.394
2015 a 2017	109.582
2018 a 2020	115.232
Total	405.849

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



As projeções utilizadas para estabelecer o prazo de realização estão sujeitas a alterações periódicas.

13. Outros créditos

	31/12/2010	31/12/2009	01/01/2009
Desativações em curso	-	228	2.522
Gastos a reembolsar - consumidores	3.688	3.507	4.247
Alienações em curso	3.268	733	7.363
Sindicato	5.658	5.658	5.658
Serviço em curso (a)	42.172	19.903	17.716
Consumidores - serviços prestados (b)	41.868	40.997	20.689
Gastos a reembolsar - iluminação pública	2.793	7.837	8.100
Convênio de arrecadação (c)	20.752	22.497	-
Adiantamentos a empregados	445	1.206	3.640
Assistência médica aposentados	4.170	4.499	3.371
Adiantamentos a fornecedores	6.722	6.915	4.109
Outros	293	5.441	4.194
Provisão para perda na realização de outros créditos	(28.471)	(28.471)	(28.471)
Total	103.357	90.950	53.138

a) Serviços em curso: são registrados os custos (pessoal, material e serviços) com a realização de projetos de pesquisa e eficiência energética. O incremento ocorreu devido ao aumento nos investimentos em Eficiência Energética e P&D pela necessidade de cumprir com os prazos determinados pela Aneel.

b) Consumidores – serviços prestados: destina-se ao registro de créditos contra terceiros pela prestação de serviços, por créditos provenientes da alienação de bens e direitos de propriedade do concessionário e de outros créditos recebidos em caráter excepcional, como promessas de pagamento, parcelados ou não, incluindo novação de dívidas a receber.

c) Convênio de arrecadação: representa o direito da Companhia de receber valores arrecadados por entidades conveniadas.

14. Ativo indenizável (concessão)

Os Contratos de Concessão de Distribuição nº 05/96 - ANEEL, de 9 de dezembro de 1996 celebrados entre a União (Poder Concedente - Outorgante) e a AMPLA Energia e Serviços S.A. (Concessionária - Operador), respectivamente, regulamentam a exploração dos serviços públicos de distribuição de energia elétrica pelas Companhias, onde:

a) O contrato estabelece quais os serviços que o operador deve prestar e para quem (classe de consumidores) os serviços devem ser prestados;

b) O contrato estabelece padrões de desempenho para prestação de serviço público, com relação à manutenção e à melhoria da qualidade no atendimento aos consumidores, e o operador tem como obrigação, na entrega da concessão, devolver a infraestrutura nas mesmas condições em que a recebeu na assinatura desses contratos. Para cumprir com essas obrigações, são realizados investimentos constantes durante todo o prazo da concessão. Portanto, os bens vinculados à concessão podem ser repostos, algumas vezes, até o final da concessão;

c) Ao final da concessão os ativos vinculados à infraestrutura devem ser revertidos ao poder concedente mediante pagamento de uma indenização; e

d) O preço é regulado através de mecanismo de tarifa estabelecido nos contratos de concessão com base em fórmula paramétrica (Parcelas A e B), bem como são definidas as modalidades de revisão tarifária, que deve ser suficiente para cobrir os custos, a amortização dos investimentos e a remuneração pelo capital investido.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Com base nas características estabelecidas no contrato de concessão de distribuição de energia elétrica das Companhias, a Administração entende que estão atendidas as condições para a aplicação da Interpretação Técnica ICPC 01 – Contratos de Concessão e Orientação OCPC 05, a qual fornece orientações sobre a contabilização de concessões de serviços públicos a operadores privados, de forma a refletir o negócio de distribuição elétrica, abrangendo:

a) Parcela estimada dos investimentos realizados e não amortizados ou depreciados até o final da concessão classificada como um ativo financeiro por ser um direito incondicional de receber caixa ou outro ativo financeiro diretamente do poder concedente; e

b) Parcela remanescente à determinação do ativo financeiro (valor residual) classificada como um ativo intangível em virtude de a sua recuperação estar condicionada à utilização do serviço público, neste caso, do consumo de energia pelos consumidores.

A infraestrutura recebida ou construída da atividade de distribuição, que estava originalmente representada pelo ativo imobilizado e intangível da Companhia é recuperada através de dois fluxos de caixa, a saber: (a) parte através do consumo de energia efetuado pelos consumidores (emissão do faturamento mensal da medição de energia consumida/vendida) durante o prazo da concessão; e (b) parte como indenização dos bens reversíveis no final do prazo da concessão, esta a ser recebida diretamente do Poder Concedente ou para quem ele delegar essa tarefa.

Essa indenização será efetuada com base nas parcelas dos investimentos vinculados a bens reversíveis, ainda não amortizados ou depreciados, que tenham sido realizados com o objetivo de garantir a continuidade e atualidade do serviço concedido e foi determinada conforme demonstrado a seguir:

	Imobilizado	Intangível	Ativo Indenizável (Concessão)
Saldo originalmente publicado em 1 de Janeiro de 2009	2.412.995	34.866	
Bifurcação do ativo imobilizado e intangível de acordo com o ICPC 10 e OCPC 05	(2.376.142)	2.160.118	216.024
Saldos reapresentados de acordo com ICPC 10 e OCPC 05 em 1º de janeiro de 2009	36.853	2.194.984	216.024

A movimentação dos saldos referentes ao ativo indenizável (Concessão) está assim apresentada:

Saldo em 1º de janeiro de 2009	216.024
Transferências do Ativo Intangível	51.173
Receita financeira	3.702
Mudança na estimativa do fluxo de caixa	(3.716)
Saldo em 31 de dezembro de 2009	267.182
Transferências do Ativo Intangível	123.101
Baixas	(1.164)
Receita financeira	3.765
Mudança na estimativa do fluxo de caixa	24.033
Saldo em 31 de dezembro de 2010	416.918

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas

15. Intangível

O intangível, por natureza, está constituído da seguinte forma:

	Vida útil	31/12/2010				31/12/2009	01/01/2009
		Custo	Amortização acumulada	Obrigações Especiais	Valor Líquido	Valor Líquido	Valor Líquido
Em Serviço	19,76						
Direito de uso da concessão		3.821.084	(1.361.086)	(279.008)	2.180.990	1.993.838	2.132.765
Software		82.801	(60.826)	-	21.975	20.299	25.613
Em Curso							
Direito de uso da concessão		218.239	-	(4.171)	214.068	294.234	29.176
Software		14.303	-	-	14.303	17.717	7.429
Total		4.136.427	(1.421.912)	(283.179)	2.431.336	2.326.088	2.194.984

A movimentação dos saldos do intangível está demonstrada a seguir:

	Em Serviço				Em Curso			Total
	Custo	Amortização acumulada	Obrigações especiais	Valor líquido	Custo	Obrigações especiais	Valor líquido	
Saldo em 01 de janeiro de 2009	3.524.766	(1.100.007)	(266.381)	2.158.378	58.845	(22.239)	36.606	2.194.984
Adições	-	-	-	-	353.513	(21.764)	331.749	331.749
Baixas	(23.407)	17.059	-	(6.348)	-	-	-	(6.348)
Amortização	-	(153.114)	9.989	(143.125)	-	-	-	(143.125)
Transferências	90.198	-	(33.795)	56.404	(90.198)	33.795	(56.404)	-
Transferências para Ativo Indenizável	(57.599)	-	6.427	(51.173)	-	-	-	(51.173)
Saldo em 31 de dezembro de 2009	3.533.958	(1.236.062)	(283.760)	2.014.137	322.159	(10.208)	311.951	2.326.088
Adições	-	-	-	-	401.254	(5.390)	395.864	395.864
Baixas	(11.236)	7.777	-	(3.459)	-	-	-	(3.459)
Amortização	-	(178.680)	14.624	(164.056)	-	-	-	(164.056)
Transferências	490.870	-	(11.427)	479.443	(490.870)	11.427	(479.443)	-
Transferências para Ativo Indenizável	(124.656)	-	1.555	(123.101)	-	-	-	(123.101)
Saldo em 31 de dezembro de 2010	3.888.936	(1.406.965)	(279.008)	2.202.964	232.543	(4.171)	228.372	2.431.336

A agência reguladora ANEEL é responsável por estabelecer a vida útil-econômica estimada de cada bem integrante da infraestrutura de distribuição, para efeitos de determinação da tarifa, bem como para apuração do valor da indenização dos bens reversíveis no vencimento do prazo da concessão. Essa estimativa é revisada periodicamente e aceita pelo mercado como uma estimativa razoável/adequada para efeitos contábeis e regulatórios e que representa a melhor estimativa de vida útil dos bens.

A Administração da Companhia entende que a amortização do ativo intangível deve respeitar a vida útil estimada de cada bem integrante do conjunto de bens tangíveis contidos na infraestrutura de distribuição. Assim sendo, esses bens devem ser amortizados individualmente, respeitando a vida útil de cada um deles, limitada ao prazo de vencimento da concessão. Como resultado da utilização desse critério de amortização, o total do ativo intangível será sempre amortizado de forma não linear.

O valor residual de cada bem que ultrapassa o prazo do vencimento da concessão está alocado como ativo financeiro – ativo indenizável – concessão (Vide nota explicativa nº 14).

(a) Obrigações especiais vinculadas à concessão

As obrigações especiais vinculadas à concessão do Serviço Público de Energia Elétrica representam os valores da União, dos Estados, dos Municípios e dos consumidores, bem como as doações não condicionadas a qualquer retorno a favor do doador e as subvenções destinadas a investimentos no serviço público de energia elétrica na atividade de distribuição. Em conformidade com o ofício nº 1.314/2007-SFF/ANEEL de 27 de junho de 2007 que determina que tal registro seja iniciado somente a partir da segunda revisão tarifária da Companhia, a amortização começou

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



a ser registrada em abril de 2009, haja vista que a referida revisão foi realizada em março de 2009.

As obrigações vinculadas à concessão, estão sendo amortizadas, a partir do 2º ciclo, às mesmas taxas de amortização dos bens que compõem a infra-estrutura, usando-se uma taxa média de 4,43%.

Programa de universalização

Em 26 de abril de 2002, foi sancionada a Lei Federal nº 10.438 que dispõe acerca de diversos temas importantes para o setor de energia elétrica, tais como a criação do PROINFA, a CDE (Conta de Desenvolvimento Energético) e discorre, ainda, sobre a universalização do serviço público de distribuição de energia elétrica e estabelece que seu atendimento seja regulamentado por Resoluções editadas pela ANEEL.

Em 29 de abril de 2003, foi editada a Resolução ANEEL nº 223, que estabelece as condições gerais para elaboração do plano de universalização de energia elétrica e que foi alterada pela Resolução normativa 368/2009, acrescentando o Art. 18-B que trata das condições de antecipação de obras com recursos aportados pelo consumidor, visando ao atendimento de novas unidades consumidoras ou aumento de carga, sem ônus para os interessados. Pela Resolução, a Companhia tinha o ano de 2013 como limite para que atendesse todas as solicitações de pedidos de ligação com extensão de rede, sendo elaborado um cronograma anual por município.

A Companhia avaliou a recuperação do valor contábil dos ativos intangíveis utilizando o conceito do CPC 01 (IAS 36) - Redução ao Valor Recuperável de Ativos.

16. Fornecedores

	31/12/2010	31/12/2009	01/01/2009
Suprimento de energia elétrica			
Furnas Centrais Elétricas	20.218	20.888	17.288
Itaipú (Eletrobrás)	21.451	38.756	37.594
Encargo de Uso da Rede	16.953	17.841	9.776
Contrato de Uso do Sistema de Distribuição-LIGHT	15.665	14.907	9.371
Contrato de Comercialização de Energia em Ambiente Regulado-CEAR	52.284	35.417	28.635
Câmara de Comercialização de Energia Elétrica-SPOT	774	8.009	20.239
Outros	19.498	12.821	28.097
Materiais e Serviços	127.725	73.040	40.504
Total	274.569	221.679	191.504

A variação em fornecedores de materiais e serviços deve-se a maior despesa de serviços de terceiros e retenção contratual.

A variação em Câmara de Comercialização de Energia Elétrica – SPOT deve-se a maior realização de compras nesse ano superiores as vendas.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



17. Empréstimos e financiamentos

As principais informações a respeito dos empréstimos e financiamentos em moeda estrangeira e nacional são:

	Taxa média anual de Encargos	Encargos de dívida			Principal					
		Circulante			Circulante			Não circulante		
		31/12/2010	31/12/2009	01/01/2009	31/12/2010	31/12/2009	01/01/2009	31/12/2010	31/12/2009	01/01/2009
BNDES (Finame)	TJLP + 5,50%	-	4	15	-	622	2.518	-	-	622
BNDES (Finame)	TJLP + 6,00%	-	5	15	-	1.349	1.608	-	-	1.346
BNDES (Finame) (a)	4,50%	17	-	-	2.215	-	-	6.313	-	-
BNDES (Finem) (b)	TJLP + 5,20%	124	348	618	24.485	48.970	48.911	-	24.485	73.367
BNDES (Capex) (c)	TJLP + 5,20%	460	719	849	64.896	64.896	51.265	32.448	97.344	128.161
Eletrobrás (d)	6,00%	3	-	-	1.795	1.708	1.798	14.738	16.559	7.790
Bradesco S.A.	CDI + 1,00%	-	-	2.991	-	-	42.852	-	-	-
Bradesco S.A.	CDI + 1,40%	-	-	1.625	-	-	23.333	-	-	-
Bradesco S.A. (e)	CDI + 1,15%	66	5	1.832	5.340	2.670	-	5.340	10.680	13.350
Bradesco S.A. (f)	CDI + 1,05%	5.174	5.632	6.035	40.000	-	-	60.000	100.000	100.000
Banco Alfa S.A. (g)	CDI + 0,95%	3.233	3.124	4.712	10.000	10.000	-	50.000	60.000	70.000
Banco Pactual S.A.	IGPM+11,30%	-	-	2.039	-	-	36.451	-	-	-
União dos Bancos Brasileiros S.A.	CDI + 1,10%	-	-	318	-	-	32.164	-	-	-
União dos Bancos Brasileiros S.A.	CDI + 1,25%	-	-	26	-	-	46.667	-	-	-
União dos Bancos Brasileiros S.A. (h)	CDI + 1,15%	172	160	204	5.320	2.660	-	5.320	10.640	13.300
HSBC Bank Brasil S.A (i)	CDI + 0,95%	264	187	309	15.000	-	-	15.000	30.000	30.000
HSBC Bank Brasil S.A (j)	CDI + 0,85%	1.047	740	1.228	60.000	-	-	60.000	120.000	120.000
Banco do Brasil S.A (k)	CDI + 0,97%	1.016	809	1.202	-	-	-	100.000	100.000	100.000
Banco Itaú S.A (l)	CDI + 1,13%	18	10	15	6.674	2.670	-	6.675	10.680	13.350
Total		11.594	11.743	24.033	235.725	135.545	287.567	355.834	580.388	671.286

a. BNDES Finame: Financiamento para aquisição de equipamentos nacionais, contratado a partir de 20 de agosto de 2009, junto ao banco Safra, com repasse de recursos do BNDES e taxa de juros fixas de 4,50% a.a.. A amortização mensal iniciou-se dia 15 de abril de 2010 e o último pagamento está previsto para 15 de dezembro de 2014. As operações têm garantia de fiança bancária (R\$ 268). O saldo em 31 de Dezembro de 2010 era de R\$ 8.545.

b. BNDES Finem - Rede Ampla: Financiamento para ampliação da rede de distribuição no período de 2005/2007 da Companhia, contratado em 18 de agosto de 2005, no montante de R\$ 165.000, junto ao sindicato liderado pelo Unibanco, com repasse de recursos do BNDES e taxa de juros de 6,00% a.a., mais TJLP. A Companhia captou 100% do valor do contrato. A amortização mensal iniciou-se dia 15 de janeiro de 2008 e o último pagamento está previsto para 15 de junho de 2011. As garantias constituídas para a operação incluem recebíveis tarifários (R\$ 3.750) e conta-reserva (R\$ 12.852). O saldo em 31 de Dezembro de 2010 era de R\$ 24.609.

c. BNDES Capex: Financiamento para o plano de investimento 2006/2008 da Companhia, contratado em 03 de novembro de 2006, no montante de R\$ 301.425, junto ao sindicato liderado pelo Unibanco, com repasse de recursos do BNDES e taxa de juros de 5,20% a.a., mais TJLP. A Companhia sacou 73% do valor do contrato. A amortização mensal iniciou-se dia 15 de janeiro de 2009 e o último pagamento está previsto para 15 de junho de 2012. As garantias constituídas para a operação incluem recebíveis tarifários (R\$ 7.549) e conta-reserva (R\$ 15.973). O saldo em 31 de Dezembro de 2010 era de R\$ 97.804.

d. Eletrobrás – Luz para todos - Empréstimos contratados a partir de 01 de junho de 2004 para cobertura financeira dos custos diretos das obras do programa de eletrificação rural, que integra o programa de universalização do acesso e uso de energia elétrica – Luz para todos, do Ministério das Minas e Energia, com recursos no montante de R\$ 58.446, originários de R\$ 11.945 da CDE (subvenção) e R\$ 46.502 da RGR (empréstimo). A 1ª liberação ocorreu em 16 de setembro de 2004, e até 30 de

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



junho de 2010, a Companhia recebeu R\$ 25.721, sendo R\$ 5.158 provenientes da CDE (subvenção) e R\$ 20.563 provenientes da RGR (empréstimo). A amortização mensal iniciou-se dia 30 de outubro de 2006 e o último pagamento está previsto para 30 de maio de 2021. Os juros são de 5% a.a. mais taxa de administração de 1% a.a., com amortização mensal do principal. A operação tem como garantia recebíveis (R\$ 211) e notas promissórias no valor total do empréstimo. Em 31 de Dezembro de 2010, o saldo devedor era de R\$ 16.536.

e. Bradesco S.A. – A Companhia contratou em 28 de dezembro de 2007, operação de capital de giro no valor de R\$ 13.500, com taxa de CDI mais 1,15% a.a., prazo de três anos de carência e dois anos e meio de amortizações semestrais constantes. A amortização iniciará em 13 de dezembro de 2010 e o último pagamento está previsto para 03 de dezembro de 2012. A operação não tem garantias. O saldo em 31 de Dezembro de 2010 era de R\$ 10.746.

f. Bradesco S.A. – A Companhia contratou em 01 de fevereiro de 2008, operação de capital de giro no valor de R\$ 100.000, com taxa de CDI mais 1,05% a.a., prazo de três anos de carência e dois anos e meio de amortizações semestrais constantes. A amortização iniciará em 17 de janeiro de 2011 e o último pagamento está previsto para 07 de janeiro de 2013. A operação não tem garantias. O saldo em 31 de Dezembro de 2010 era de R\$ 105.174.

g. Banco Alfa S.A. – A Companhia contratou em 10 de janeiro de 2007, operação de capital de giro no valor de R\$ 70.000, com taxa de CDI mais 0,95% a.a., prazo de dois anos e meio de carência e três anos de amortizações semestrais. A amortização iniciou em 11 de janeiro de 2010 e o último pagamento está previsto para 30 de julho de 2012. A operação tem garantias em notas promissórias totalizando 120% do principal a amortizar (R\$ 72.000). O saldo em 31 de Dezembro de 2010 era de R\$ 63.233.

h. União dos Bancos Brasileiros S.A. – A Companhia contratou em 26 de novembro de 2007, operação de capital de giro no valor de R\$ 13.300, com taxa de CDI mais 1,15% a.a., prazo de três anos de carência e dois anos e meio de amortizações semestrais constantes. A amortização iniciará em 10 de novembro de 2010 e o último pagamento está previsto para 30 de outubro de 2012. A operação não tem garantias. O saldo em 31 de Dezembro de 2010 era de R\$ 10.812.

i. HSBC Bank Brasil S.A. – A Companhia contratou em 03 de dezembro de 2007, operação de capital de giro no valor de R\$ 30.000, com taxa de CDI mais 0,95% a.a., prazo de três anos e meio de carência e dois anos de amortizações semestrais constantes. A amortização iniciará em 03 de junho de 2011 e o último pagamento está previsto para 03 de dezembro de 2012. A operação tem garantias em notas promissórias totalizando 130% do principal a amortizar (R\$ 39.000). O saldo em 31 de Dezembro de 2010 era de R\$ 30.264.

j. HSBC Bank Brasil S.A. – A Companhia contratou em 03 de dezembro de 2007, operação de capital de giro no valor de R\$ 120.000, com taxa de CDI mais 0,85% a.a., prazo de três anos e meio de carência e dois anos de amortizações semestrais constantes. A amortização iniciará em 03 de junho de 2011 e o último pagamento está previsto para 03 de dezembro de 2012. A operação tem garantias em notas promissórias totalizando 130% do principal a amortizar (R\$ 156.000). O saldo em 31 de Dezembro de 2010 era de R\$ 121.047.

k. Banco do Brasil S.A. – A Companhia contratou em 04 de dezembro de 2007, operação de capital de giro no valor de R\$ 100.000, com taxa de CDI mais 0,97% a.a., prazo de seis anos de carência com amortização ao final. A amortização ocorrerá em 30 de outubro de 2013. A operação tem garantias em notas promissórias no valor total do contrato. O saldo em 31 de Dezembro de 2010 era de R\$ 101.016.

l. Banco Itaú S.A. – A Companhia contratou em 28 de dezembro de 2007, operação de capital de giro no valor de R\$ 13.350, com taxa de CDI mais 1,13% a.a., prazo de

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



três anos de carência e dois anos e meio de amortizações semestrais constantes. A amortização iniciará em 28 de dezembro de 2010 e o último pagamento está previsto para 28 de dezembro de 2012. A operação não tem garantias. O saldo em 31 de Dezembro de 2010 era de R\$ 13.367.

Do total de empréstimos e financiamentos, R\$ 138.949 estão garantidos por vínculos com a receita de energia elétrica (arrecadação).

Nos financiamentos junto ao Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES e nas operações de capital de giro, a Companhia comprometeu-se a cumprir as seguintes obrigações durante a vigência dos contratos, as quais foram adequadamente atendidas em 31 de Dezembro de 2010:

Contratos	Obrigações especiais financeiras	Limite
BNDES	Dívida Financeira Líquida / EBITDA (máximo)	3,5
BNDES	Dívida Financeira Líquida / (PL + Dívida Financeira Líquida) (máximo)	0,6
Capital de giro	Dívida Financeira Líquida / EBITDA (máximo)	3,5
Capital de giro	EBITDA / Despesas Financeiras Líquidas (mínimo)	2

A curva de amortização de longo prazo dos empréstimos e financiamentos se apresenta da seguinte forma:

	2010
2012	219.108
2013	124.325
2014	3.994
2015	2.110
2016	1.981
Após 2016	4.316
Total	355.834

Variação dos indexadores da dívida acumulados no ano até a posição de 31 de dezembro de 2010 e 2009, respectivamente:

Indexador	2010	2009
IPCA	5,91%	4,31%
IGP-M	11,32%	-1,71%
TJLP	6,00%	6,00%
CDI	9,75%	9,90%
SELIC	9,78%	9,93%
TR	0,69%	0,71%

Mutação de empréstimos e financiamentos sem os efeitos dos custos de captação:

	Moeda Nacional		Total
	Circulante	Não circulante	
Saldo em 1º de janeiro de 2009	311.600	671.286	982.886
Ingressos	-	50.377	50.377
Encargos	96.186	-	96.186
Transferência de prazo	141.275	(141.275)	-
Amortizações e pagamento de juros	(401.773)	-	(401.773)
Saldo em 31 de dezembro de 2009	147.288	580.388	727.676
Ingressos	-	9.965	9.965
Encargos	67.868	-	67.867
Transferência de prazo	234.519	(234.519)	-
Amortizações e pagamento de juros	(202.356)	-	(202.355)
Saldo em 31 de dezembro de 2010	247.319	355.834	603.153

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



18. Debêntures

	31/12/2010		31/12/2009		01/01/2009	
	Passivo circulante	Passivo não circulante	Passivo circulante	Passivo não circulante	Passivo circulante	Passivo não circulante
Principal atualizado	185.000	443.203	133.518	620.000	-	505.846
Juros incorridos	18.437	-	27.557	-	34.508	-
(-) Custo a amortizar	(658)	(1.183)	-	(2.344)	-	-
Total	202.779	442.020	161.075	617.656	34.508	505.846

	Circulante	Não circulante	Total
1º de janeiro de 2009	34.508	505.846	540.354
Ingressos	-	250.000	250.000
Encargos provisionados	52.694	-	52.694
Encargos pagos	(61.973)	-	(61.973)
Transferências	135.846	(135.846)	-
Custo da transação	-	(2.344)	(2.344)
Em dezembro de 2009	161.075	617.656	778.731
Encargos provisionados	67.817	8.203	76.020
Encargos pagos	(74.528)	-	(74.528)
Transferências	185.000	(185.000)	-
Amortização	(135.927)	-	(135.927)
Custo da transação	(658)	1.161	503
Em dezembro de 2010	202.779	442.020	644.799

Características das emissões:

Série	4ª emissão série única	5ª emissão 1ª série	5ª emissão 2ª série
Forma e espécie	Nominativas escriturais / sem Garantia nem preferência (quirografia)	Nominativas escriturais / sem Garantia nem preferência (quirografia).	Nominativas escriturais / sem Garantia nem preferência (quirografia).
Quantidade de títulos	37.000 debêntures simples	11.533 debêntures simples	13.467 debêntures simples
Valor nominal	R\$ 10	R\$ 10	R\$ 10
Data de emissão	01 de agosto de 2006	15 de dezembro de 2009	15 de dezembro de 2009
Vencimento final	01 de agosto de 2012	15 de dezembro de 2012	15 de dezembro de 2015
Remuneração	Taxa média DI + 0,85% a.a.	Taxa média DI + 1,1% a.a.	Taxa média IPCA + 8,30% a.a.
Taxa Efetiva 2010	10,68% a.a.	10,96% a.a.	14,70% a.a.
Pagamento dos juros	Semestral, a partir da data da emissão	Anual, a partir da data da emissão	Semestral, a partir da data da emissão
Amortização programada	Em 2 parcelas iguais, sendo a 1ª ao final do 5º ano a partir da data da emissão e a 2ª na data do vencimento das debêntures	Parcela única na data do vencimento	Em 3 parcelas anuais (Dez/2013, 14 e 15)

4ª EMISSÃO

Em Assembléia Geral Extraordinária, realizada em 28 de agosto de 2006, foi aprovada a 4ª emissão das debêntures, que tem como objetivo alongar prazos e reduzir custos de dívida da Sociedade, por meio da liquidação de operações de empréstimos contratados com instituições financeiras a prazos mais curtos e custos mais elevados.

De acordo com a escritura de emissão das debêntures, a Sociedade está sujeita à manutenção de determinados índices financeiros, calculados trimestralmente, com base em suas Demonstrações Financeiras. Até 31 de dezembro de 2010, a Companhia vem cumprindo com a manutenção dos referidos índices, na avaliação de sua Administração.

5ª EMISSÃO

Em Assembléia Geral Extraordinária, realizada em 21 de outubro de 2009, foi aprovada a 5ª emissão das debêntures, que tem como objetivo o pagamento e/ou amortização de dívidas vincendas da Companhia. As debêntures são simples, não conversíveis em ações, nominativas e escriturais, da espécie quirografia, em duas séries no montante total de R\$250.000.

De acordo com a escritura de emissão das debêntures, a Companhia está sujeita à manutenção de determinados índices financeiros, calculados trimestralmente, com base em suas demonstrações financeiras.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Emissão	Obrigações especiais financeiras	Limite
4ª emissão	Dívida Financeira Líquida/ EBITDA (máximo)	2,90
4ª emissão	Dívida Líquida de CP/ EBITDA (máximo)	1,50
4ª emissão	EBITDA/ Despesas Financeira Líquida/ (mínimo)	2,30
5ª emissão	Dívida Financeira Líquida/ EBITDA (máximo)	2,70
5ª emissão	EBITDA/ Despesas Financeira Líquida/ (mínimo)	2,50

Curva de amortização do longo prazo das debêntures:

	2012	2013	2014	2015	Total
1ª série- 4ª emissão	185.000	-	-		185.000
1ª série- 5ª emissão	115.330	-	-		115.330
2ª série- 5ª emissão	-	47.624	47.624	47.625	142.873
(-) custo de transação	(640)	(221)	(183)	(139)	(1.183)
Total	299.690	47.403	47.441	47.486	442.020

19. Instrumentos financeiros e riscos operacionais

Considerações gerais

A Companhia possui políticas de mitigação de riscos financeiros e adota estratégias operacionais e financeiras visando manter a liquidez, segurança e rentabilidade de seus ativos. Com essa finalidade, mantém sistemas gerenciais de controle e acompanhamento das suas transações financeiras e seus respectivos valores, com o objetivo de monitorar os riscos e taxas praticadas pelo mercado.

Fatores de risco

A linha de negócio da Companhia está concentrada na distribuição de energia elétrica em 66 municípios do estado do Rio de Janeiro. Dentro da sua estratégia, sintonizada com a gestão financeira de melhores práticas para minimização de riscos financeiros, e observando os aspectos regulatórios, a Companhia identifica os seguintes fatores de riscos que podem afetar seus negócios:

a) Risco de crédito

Esse risco surge da possibilidade da Companhia vir a incorrer em perdas resultantes da dificuldade de recebimento de valores faturados a seus clientes. Esse risco é avaliado como baixo, considerando a pulverização do número de clientes e o comportamento estatístico dos níveis de arrecadação. Adicionalmente, a Companhia tem o direito de interromper o fornecimento de energia caso o cliente deixe de realizar o pagamento de suas faturas, dentro de parâmetros e prazos definidos pela legislação e regulamentação específicas. A provisão para créditos de liquidação duvidosa é estabelecida em montante julgado suficiente, pela Administração da Companhia, para cobrir possíveis riscos de realização das contas a receber.

b) Risco de escassez de energia

Corresponde ao risco de escassez na oferta de energia elétrica por parte das usinas hidroelétricas por eventuais atrasos do período chuvoso, associado ao crescimento de demanda acima do planejado, podendo ocasionar perdas para a Companhia em função do aumento de custos ou redução de receitas com a adoção de um novo programa de racionamento, como o verificado em 2001. No entanto, considerando os níveis atuais dos reservatórios e as simulações efetuadas, o Operador Nacional de Sistema Elétrico – ONS não prevê para os próximos anos um novo programa de racionamento.

c) Risco de vencimento antecipado

A Companhia possui contratos de empréstimos e financiamentos com cláusulas restritivas que, em geral, requerem a manutenção de índices econômico-financeiros

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas

em determinados níveis ("covenants" financeiros). O descumprimento dessas restrições pode implicar em vencimento antecipado da dívida. Essas restrições são monitoradas adequadamente e não limitam a capacidade de condução normal das operações. Atualmente, o índice de endividamento da Companhia está em patamares abaixo do limite estipulado pelos "covenants" financeiros.

d) Gestão do risco de capital

A Companhia administra seu capital, para assegurar as suas atividades normais, ao mesmo tempo em que maximizam o retorno a todas as partes interessadas ou envolvidas em suas operações, por meio da otimização do saldo das dívidas e do patrimônio.

A estrutura de capital do Grupo é formada pelo endividamento líquido (empréstimos detalhados nas notas explicativas nº 17 e nº 18, deduzidos pelo caixa e equivalentes de caixa e outros ativos financeiros) e pelo patrimônio líquido do Grupo (que inclui capital emitido, reservas e lucros acumulados conforme apresentado nas notas explicativas nº 27).

O índice de endividamento no final do período de relatório é o seguinte:

	31/12/2010	31/12/2009	01/01/2009
Dívida	1.247.952	1.506.407	1.523.240
Caixa e saldos de bancos (inclusivo outros ativo financeiros)	(63.182)	(355.401)	(416.265)
Dívida líquida (a)	1.184.770	1.151.006	1.106.975
Patrimônio líquido (b)	1.583.469	1.553.992	1.478.450
Índice de endividamento líquido (a/[a+b])	0,43	0,43	0,43

(i) A dívida é definida como empréstimos de curto e longo prazos, conforme detalhado nas notas explicativas nº 17 e nº 18.

(ii) O patrimônio líquido inclui todo o capital e as reservas da Companhia, gerenciados como capital.

Conforme mencionado anteriormente, a Companhia realizou ao longo do exercício operações de contratos futuros de juros. Essas operações foram utilizadas exclusivamente na gestão dos recursos da renda fixa, com objetivo realizar operações de proteção dos títulos detidos à vista, efetuar operações de posicionamento em taxas de juros e trocar de indexadores dos títulos detidos à vista. As estratégias nos mercados futuros são consideradas no conjunto de todos os ativos que fazem parte da carteira, ou seja, seus resultados individuais visam contribuir para a obtenção do resultado global da parcela de renda fixa, estabelecido na política de investimentos. Em 31 de dezembro de 2010, os saldos marcados a mercado em aberto das operações de contratos futuros de DI eram de R\$ 2.774, os quais estão compondo a carteira dos referidos fundos exclusivos.

e) Risco de encargos de dívida

Este risco é oriundo da possibilidade da Companhia vir a incorrer em perdas por conta de flutuações nas taxas de juros ou outros indexadores de dívida, como por exemplo, indicadores de inflação, que aumentem as despesas financeiras relativas a empréstimos e financiamentos captados no mercado. Entretanto, a Companhia monitora as taxas de juros de mercado com o objetivo de avaliar a eventual necessidade de contratação de derivativos para se proteger contra o risco de volatilidade dessas taxas. Para minimizar esse risco, a Companhia busca a contratação de empréstimos com taxas pré-fixadas (Eletrobrás) e atrelados a outros índices menos voláteis às oscilações do mercado financeiro, como a TJLP (BNDES).

A tabela abaixo demonstra a análise de sensibilidade dos impactos no resultado da Companhia caso as variações nas taxas de juros e índices de inflação de 2010 fossem iguais as esperadas para 2011, segundo projeções baseadas na curva futura de dólar da BM&F:

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas

2010	Aumento / Redução em pontos base	Efeitos	
		No resultado	No patrimônio líquido
Passivos financeiros			
CDI	1,39%	(12.710)	(12.710)
TJLP	0,00%	-	-
IPCA	-1,55%	293	293

f) Risco de Liquidez

A liquidez da Companhia é gerida através do monitoramento dos fluxos de caixa previstos e realizados com o objetivo de se precaver das possíveis necessidades de caixa no curto prazo. Com o intuito de assegurar a capacidade dos pagamentos de suas obrigações de maneira conservadora, a gestão de aplicações financeiras tem foco em instrumentos de curtíssimos prazos, prioritariamente com vencimentos diários, de modo a promover máxima liquidez.

As tabelas abaixo apresentam informações sobre os vencimentos futuros dos empréstimos, financiamentos e debêntures da Companhia que estão sendo considerados no fluxo de caixa projetado:

	Taxa média de juros efetiva	Menos de um mês	De um a três meses	De três meses a um ano	De um a cinco anos	Mais de cinco anos	Total
31 de dezembro de 2010							
Empréstimos e Financiamentos							
Pré-fixados	4,83%	432	842	4.210	18.459	8.070	32.013
Empréstimos e Financiamentos							
Pós-fixados	10,99%	44.859	20.926	224.746	384.242	0	674.773
Debêntures	11,62%	21.011	0	234.525	523.736	0	779.272
		66.302	21.768	463.481	926.437	8.070	1.486.058
31 de dezembro de 2009							
Empréstimos e Financiamentos							
Pré-fixados	6,00%	280	557	2.026	14.432	15.614	32.909
Empréstimos e Financiamentos							
Pós-fixados	11,32%	24.891	23.527	150.211	666.047	0	864.676
Debêntures	11,01%	17.115	148.547	41.059	698.617	50.219	955.557
		42.286	172.631	193.296	1.379.096	65.833	1.853.142

Para se precaver de qualquer necessidade emergencial de caixa, a Companhia utiliza como opção de curto prazo a conta garantida que tem contratada. Abaixo segue tabela referente à posição final dos exercícios de 2010 e 2009 quanto à utilização da conta:

Conta Garantida	2010	2009
Contratada	40.000	40.000
Utilizada	0	0

g) Valorização dos instrumentos financeiros

O método de mensuração utilizado para cômputo do valor de mercado dos instrumentos financeiros foi o fluxo de caixa descontado, considerando expectativas de liquidação desses ativos e passivos e taxas de mercado vigentes e respeitando as particularidades de cada instrumento na data do balanço:

	Categoria	Nível	31/12/2010		31/12/2009		01/01/2009	
			Contábil	Valor Justo	Contábil	Valor Justo	Contábil	Valor Justo
Ativo								
Caixa e equivalente de caixa	Valor justo por meio de resultado	2	37.568	37.568	159.779	159.779	275.578	175.578
Outros ativos financeiros	Valor justo por meio de resultado	2	25.614	25.614	195.623	195.623	140.687	140.687
Cauções e depósitos vinculados	Empréstimos e recebíveis	2	59.104	59.104	61.274	61.274	46.636	46.636
Consumidores concessionários	Empréstimos e recebíveis	2	488.067	488.067	667.623	667.623	602.953	602.953
Ativo indenizável (concessão)	Disponível para venda	3	416.918	416.918	267.182	267.182	216.024	216.024
Passivo								
Empréstimos e financiamentos	Empréstimos e recebíveis	2	603.153	600.186	727.676	736.055	982.886	989.525
Debêntures	Empréstimos e recebíveis	2	644.799	637.658	778.731	777.087	540.354	528.163
Fornecedores	Empréstimos e recebíveis	2	274.569	274.569	221.679	221.679	191.504	191.504

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas

As aplicações financeiras registradas nas demonstrações financeiras aproximam-se dos valores de mercado pois são efetuadas a juros pós-fixados e apresentam liquidez imediata.

Valor Justo Hierárquico

Existem três tipos de níveis para classificação do Valor Justo referente a instrumentos financeiros, a hierarquia fornece prioridade para preços cotados não ajustados em mercado ativo referente a ativo ou passivo financeiro. A classificação dos Níveis Hierárquicos pode ser apresentada conforme exposto abaixo:

- Nível 1 - Dados provenientes de mercado ativo (preço cotado não ajustado) de forma que seja possível acessar diariamente inclusive na data da mensuração do valor justo.
- Nível 2 - Dados diferentes dos provenientes de mercado ativo (preço cotado não ajustado) incluídos no Nível 1, extraído de modelo de precificação baseado em dados observáveis de mercado.
- Nível 3 - Dados extraídos de modelo de precificação baseado em dados não observáveis de mercado.

Análise de sensibilidade suplementar sobre instrumentos financeiros, conforme ICVM nº475/08

Essas análises têm por objetivo ilustrar a sensibilidade a mudanças em variáveis de mercado nos instrumentos financeiros da Companhia. A Administração da Companhia revisa regularmente essas estimativas e premissas utilizadas nos cálculos. Não obstante, a liquidação das transações envolvendo essas estimativas poderá resultar em valores diferentes dos estimados devido à subjetividade inerente ao processo utilizado na preparação dessas análises.

Vide abaixo análise de sensibilidade nas dívidas da Companhia estabelecida com o uso de cenários e projeções em relação a eventos futuros:

Indexador do Contrato	2011	Cenário + 25%	Cenário + 50%
CDI	94.784	118.481	142.178
IPCA	19.886	24.858	29.829
TJLP	8.224	10.280	12.337
FIXO	1.469	1.469	1.469
TOTAL	124.363	155.088	185.813

20. Taxas regulamentares

As obrigações a recolher derivadas de encargos estabelecidos pela legislação do setor elétrico são as seguintes:

	31/12/2010	31/12/2009	01/01/2009
Conta de consumo de combustível – CCC	10.386	2.022	9.181
Recolhimento à conta de desenvolvimento energético – CDE	7.230	7.087	6.190
Reserva global de reversão – RGR e outros	3.295	6.379	6.090
Encargo de energia reserva - EER (a)	968	-	-
Compensação financeira pela utilização de recursos hídricos - CFURH	101	101	101
Encargos ex-isolados (b)	1.487	-	-
Total	23.467	15.589	21.562

(a) O encargo de energia de reserva (EER), criado pelo Decreto nº 6.353/2008 e regulamentado pela Resolução Normativa ANEEL nº 337/2008, destinado a cobrir os custos decorrentes da contratação de energia de reserva, incluindo os custos administrativos, financeiros e tributários, a ser rateado entre os usuários de energia de reserva.

(b) A Lei nº 12.111, de 09/12/2009, alterou a Lei nº 9.991/2002, determinando que as concessionárias de serviços públicos de distribuição de energia elétrica recolham, mensalmente, ao Tesouro Nacional, até 31/12/2012, o adicional de 0,3% sobre sua Receita Operacional Líquida, para fins de ressarcimento aos Estados da região Norte que tiveram perda na arrecadação de ICMS incidente sobre combustíveis fósseis utilizados para geração de energia elétrica, em virtude da interligação de seus respectivos Sistemas Isolados ao Sistema Interligado Nacional.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



21. Partes relacionadas

A Companhia mantém operações com partes relacionadas que pertencem ao mesmo grupo econômico, cujos montantes, montantes dos saldos, natureza das transações e efeitos nas Demonstrações Financeiras estão demonstrados a seguir:

	31/12/2010					
	Ativo Circulante	Ativo não circulante	Passivo circulante	Passivo não circulante	Intangível	Receita (Despesa)
ENERSIS AGENCIA (a)						
Empréstimos e financiamentos	-	233	45	-	-	(369)
Diversos	-	58	-	2.409	-	(4)
CAM - Companhia Americana de Multiserviços (b)						
Adiantamento e fornecedores a pagar	-	-	589	-	5.699	(6.062)
SYNAPSIS BRASIL S.A. (c)						
Adiantamento e fornecedores a pagar	9	-	2.560	-	5.806	(12.477)
ENERTRADE Comercializadora de Energia S.A. (d)						
Compra de energia	-	-	90.806	-	-	(38.737)
ENDESA BRASIL S.A. (e)						
Conta corrente	-	424	-	-	-	-
FUNDAÇÃO BRASILETROS						
Fundo de Pensão	-	-	-	365.312	-	(17.557)
Outras	1	-	18	-	-	-
Total de transações com partes relacionadas	9	715	94.018	367.721	11.505	(75.206)
(-) Plano de previdência privada - Fundação Brasileiros	-	-	-	365.312	-	-
Total	9	715	94.018	2.409	11.505	(75.206)

	31/12/2009						01/01/2009					
	Ativo Circulante	Ativo não circulante	Passivo circulante	Passivo não circulante	Intangível	Receita (Despesa)	Ativo Circulante	Ativo não circulante	Passivo circulante	Passivo não circulante	Receita (Despesa)	Intangível
ENERSIS AGENCIA (a)												
Empréstimos e financiamentos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	57.201	-
Diversos	-	297	52	2.778	-	945	-	320	70	3.729	(920)	-
CAM - Companhia Americana de Multiserviços (b)												
Adiantamento e fornecedores a pagar	433	-	1.427	-	5.236	(7.611)	433	-	2.473	-	(3.000)	24.425
SYNAPSIS BRASIL S.A. (c)												
Adiantamento e fornecedores a pagar	1.164	-	5.032	-	7.246	(12.557)	9	-	4.121	7	(16.309)	5.999
ENERTRADE Comercializadora de Energia S.A. (d)												
Compra de energia	-	-	82.179	-	-	(85.688)	-	-	2.597	-	(35.182)	-
ENDESA BRASIL S.A. (e)												
Conta corrente	-	427	-	-	-	-	-	427	-	-	-	-
FUNDAÇÃO BRASILETROS												
Fundo de Pensão	-	-	-	232.146	-	(27.328)	-	-	-	218.952	(64.031)	-
Outras	1	-	19	-	-	6	1	-	25	-	1	-
Total de transações com partes relacionadas	1.598	724	88.709	234.924	12.482	(132.233)	443	747	9.286	222.688	(62.240)	30.424
(-) Plano de previdência privada - Fundação Brasileiros	-	-	-	232.146	-	-	-	-	-	218.952	-	-
Total	1.598	724	88.709	2.778	12.482	(132.233)	443	747	9.286	3.736	(62.240)	30.424

As principais condições relacionadas às transações entre as partes relacionadas estão descritas a seguir:

(a) Enersis Agência

A Companhia possui um contas a pagar com a empresa Enersis Agência no valor de R\$2.454 (R\$2.830 em 31 de dezembro de 2009), referente a compra de software.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



(b) CAM Brasil Multiserviços Ltda.

Os saldos com a CAM Brasil, controlada indiretamente pelo mesmo grupo econômico, advêm, basicamente, de contratação desta para manutenção dos concentradores do sistema de gestão de perdas e medição de energia elétrica através do contrato CS095/2006 vigente até 11/11/2011.

No presente contrato não constam garantias de cumprimento das obrigações.

O saldo a pagar em 31 de dezembro de 2010 soma R\$589 (R\$1.427 em 31 de dezembro de 2009).

No ativo circulante o montante refere-se a adiantamentos decorrentes da prestação de serviços de recuperação de medidores no valor de R\$433 em 31 de dezembro de 2009.

(c) Synapsis Brasil S.A.

As operações com a Synapsis Brasil S.A referem-se, basicamente, à prestação de serviços de informática e manutenção dos sistemas da Companhia através do contrato 002/SG – D/2001 vigente até 31/12/2011.

Considerando-se os ganhos de eficiência obtidos ao longo do tempo com a contínua melhoria dos serviços da Synapsis a partir da experiência com os processos e sistemas da Ampla, o acordo estabelecido prevê uma redução anual a partir de 2008, sendo 3% de redução para 2008, 4% para 2009, e 6% para 2010 e 2011. Os valores referentes a 2007 foram obtidos a partir da aplicação sobre os valores de 2006 de um IGP-M (acumulado dezembro), estimado em 3,7%.

O total do contas a pagar em 31 de dezembro de 2010 é de R\$2.560 (R\$5.032 em 31 de dezembro de 2009).

(d) Enertrade

As operações com a Enertrade – Comercializadora de Energia S.A referem-se à compra e venda de energia elétrica através do contrato 001/2002 vigente até 30/12/2022.

A Companhia encontrava-se em disputa arbitral com a Enertrade por conta do preço praticado pela compra de energia. O contrato inicial previa um preço de 97,42R\$/MWh que subsequentemente foi reduzido e homologado pela ANEEL em 72,64R\$/MWh. A Ampla estava pagando seu contrato de energia com base no valor homologado.

Em 19 de março de 2009, foi dada a decisão arbitral final, onde o tribunal decretou entre outras:

- A extinção do contrato em 28 de agosto de 2006, anulando as obrigações contratuais posteriores que já foram objeto de liquidação;
- Pagamento das diferenças entre o preço da energia previsto no contrato e o valor homologado pela ANEEL com relação ao período compreendido entre o início do contrato até 28 de agosto de 2006, corrigido monetariamente e acrescido de juros de 1% ao mês.

Em razão da decisão arbitral, a Companhia ingressou em maio de 2009 com ação judicial para anular os efeitos da referida sentença arbitral e suspender a sua exigibilidade. Fez-se necessário então, provisionar o valor do laudo arbitral - R\$69.029, que atualizado até 31 de dezembro de 2010 era de R\$87.525 (R\$75.610 em 31 de dezembro de 2009). Esse valor é atualizado mensalmente, conforme critérios de atualização do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (onde tramita atualmente a ação anulatória).

Ficará constituído o inadimplemento da Ampla quando esta deixar de liquidar qualquer dos pagamentos nas datas de seus vencimentos incidindo sobre o valor principal das parcelas em atraso, após atualizadas monetariamente os acréscimos de juros efetivos de 12% (doze por cento) ao ano calculados "pro rata die" e multa de 2% (dois por cento) do valor da fatura em mora.

As faturas em aberto por meio de contrato de compra de energia montam R\$3.281 em 31 de dezembro de 2010 (R\$6.569 em 31 de dezembro de 2009).

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



(e) Endesa Brasil S.A.

O montante de R\$424 (R\$427 em 31 de dezembro de 2009) representa contas a receber da Companhia com sua controladora referente a pagamentos de diversos gastos administrativos.

(f) Fundação Ampla de Seguridade Social - BRASILETROS

A Companhia, como mantenedora da Fundação Ampla de Seguridade Social – BRASILETROS, realiza repasses mensais destinados à manutenção financeira dessa entidade e aportes para reserva atuarial dos planos previdenciários dos funcionários da Companhia, classificados como PCA (Plano de Complementação de Aposentadoria) e PACV (Plano de Aposentadoria de Contribuição Variável).

Como caução da operação, a Ampla oferece os direitos creditórios que possui ou venha a possuir, representado pela arrecadação das contas de energia elétrica efetivamente realizada, até o montante do débito vencido, sendo certo que a arrecadação das importâncias provenientes dos pagamentos dos direitos creditórios será efetuada através da rede bancária autorizada, transferindo os recursos correspondentes para a conta corrente bancária, indicada pela Brasileiros.

O total de despesas em 2010 foi R\$17.557 (R\$27.328 em 2009).

(g) EN Brasil Comércio e Serviços S.A. (Prátil)

A Companhia mantém contrato com a Prátil para a cobrança na fatura de energia elétrica de valores referentes aos serviços e/ou produtos ofertados por esta aos clientes da Companhia, efetuando o repasse após a arrecadação. O contrato é datado de 17 de Dezembro de 2009 e seu prazo de vigência é de 04 (quatro) anos contados a partir da data de sua aprovação pela ANEEL.

Em caso de inadimplemento pela Ampla, a Prátil poderá notificá-la para no prazo de 5 (cinco) dias úteis satisfazer plenamente a obrigação descumprida, sob pena de multa não compensatória no valor de 50% (cinquenta por cento) da média mensal de todo valor arrecadado pela Prátil em razão do contrato, sem prejuízo do pagamento de eventuais perdas e danos a que der causa a título de indenização suplementar.

Em 31 de dezembro de 2010 o saldo do passivo é nulo, indicando que todo o montante arrecadado até 31 de dezembro de 2010 foi devidamente repassado.

Na opinião de sua administração, a Companhia não efetua transações com partes relacionadas em bases ou termos menos favoráveis do que aqueles que seriam praticados com terceiros.

Remuneração da Administração

A remuneração total do conselho de administração e dos administradores da Companhia para o período findo em 31 de dezembro de 2010 é de R\$5.051 (R\$5.914 em 31 de dezembro de 2009).

	31/12/2010	31/12/2009
Benefícios de curto prazo	4.847	5.662
Benefícios pós-emprego	203	251
Total	5.051	5.914

22. Programas de P&D / Eficiência energética

Conforme Lei nº 9.991, de 24 de julho de 2000, as concessionárias e permissionárias de serviços públicos de distribuição de energia elétrica estão obrigadas a destinar, anualmente, um por cento (1%) de sua receita operacional líquida para os Programas de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e de Eficiência Energética, distribuído de acordo com os percentuais determinados pela ANEEL.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas

As resoluções ANEEL nº 316, de 13 de maio de 2008 e nº 300 de 12 de fevereiro de 2008 aprovam os Manuais do Programa de Pesquisa e Desenvolvimento e de Eficiência Energética, versão 2008, que estabelecem as diretrizes e orientações na elaboração dos projetos de P&D e PEE. As principais mudanças provenientes dos novos manuais são: a possibilidade de submissão de projetos a qualquer época do ano, tornando o processo contínuo; a ênfase na avaliação final dos projetos, aumentando assim a responsabilidade da concessionária na aplicação do investimento; a adoção de um plano de investimento e um plano de gestão dos programas, tendo recursos destinados para tal; além da abertura do programa de P&D para as demais etapas do ciclo de inovação (cabeça-de-série, lote pioneiro e inserção no mercado).

A Companhia contabiliza as despesas referentes aos Programas de Eficiência Energética e Pesquisa e Desenvolvimento conforme seu período de competência, permanecendo os valores registrados e corrigidos pela SELIC até a efetiva realização.

A seguir apresentamos a composição dos saldos desses passivos:

	31/12/2010		31/12/2009		01/01/2009	
	Circulante	Não Circulante	Circulante	Não Circulante	Circulante	Não Circulante
Programa de Eficiência Energética - PEE	56.793	-	25.011	23.298	23.023	21.791
Programa de Pesquisa e Desenvolvimento - P&D	19.580	6.721	16.806	10.739	19.929	3.522
Fundo Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico - FNDCT	461	-	328	-	6.308	-
Empresa de Pesquisa Energética - EPE	231	-	658	-	3.154	-
Total	77.065	6.721	42.803	34.037	52.414	25.313

23. Provisão para riscos tributários, cíveis e trabalhistas

A Administração entende que todas as provisões constituídas são suficientes para cobrir eventuais perdas com os processos em andamento. Com base na opinião de seus consultores legais, foram provisionados todos os processos judiciais cuja probabilidade de perda foi estimada como provável.

Provisões passivas com risco provável

Segue abaixo quadro demonstrativo das provisões passivas em 31 de dezembro de 2010:

	01/01/2009 (Reclassificação)					31/12/2009					31/12/2010				
	Saldo Acumulado	Adições/ Reversões	Atualização Monetária	Pagamentos	Saldo Acumulado	Saldo Acumulado	Adições/ Reversões	Atualização Monetária	Pagamentos	Saldo Acumulado	Saldo Acumulado	Adições/ Reversões	Atualização Monetária	Pagamentos	Saldo Acumulado
Trabalhistas (a)	267.215	(15.225)	22.013	(8.834)	265.169	265.169	(49.309)	17.383	(48.761)	184.482	184.482				
Cíveis (b)	152.847	92.257	9.625	(62.999)	191.730	191.730	59.058	20.322	(41.319)	229.791	229.791				
Fiscais (c)	94.468	(33.116)	(10.069)	(642)	50.641	50.641	(2.988)	1.680	(17.288)	32.045	32.045				
Total	514.530	43.916	21.569	(72.475)	507.540	507.540	6.761	39.385	(107.368)	446.318	446.318				

(a) Riscos trabalhistas

Referem-se as reclamações trabalhistas movidas por ex-funcionários e prestadores de serviços de empresas terceirizadas contra a Companhia, envolvendo o questionamento de vínculo empregatício, cobrança de horas extras, equiparação salarial, adicional de periculosidade, reintegração, entre outros.

Os principais valores provisionados referem-se aos seguintes temas:

- URP - Unidade de Reposição de Preço, referente a perdas salariais ocorridas à época do plano econômico do Governo Federal no montante de R\$47.083;
- Reintegração de ex-funcionários, no montante de R\$30.394;
- Vínculo empregatício de prestadores de serviços, no montante de R\$7.357;
- Cobrança de horas extras, no montante de R\$5.290.

(b) Riscos cíveis

Engloba processos de natureza cível, inclusive consumeirista, nos quais a

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Companhia é ré, sendo grande parte da provisão vinculada a processos relacionados a pedidos de ressarcimento por reajuste tarifário supostamente ilegal (R\$44.655), indenização por acidentes/morte com energia elétrica (R\$21.213), desapropriações (R\$27.179), ações de menor complexidade com trâmite nos juizados especiais (R\$18.633).

O restante do valor constante na provisão (R\$118.111), subdivide-se em ações judiciais envolvendo pedido de indenização por danos causados em razão de oscilação na tensão do fornecimento de energia elétrica, suspensão do fornecimento, cobrança indevida de valores e outros de natureza consumeirista.

Adicionalmente, existem processos de natureza cível, trabalhista e fiscal em andamento cuja probabilidade de perda foi estimada como possível e nenhuma provisão foi consignada nas demonstrações financeiras.

(c) Riscos fiscais

ICMS – Crédito oriundo da aquisição de bens destinados ao ativo imobilizado

A Companhia ajuizou Ação Anulatória de débitos de ICMS decorrentes da não comprovação da aquisição de bens destinados ao ativo imobilizado no período de janeiro/1999 a janeiro/2001, no valor atualizado em 31 de dezembro de 2010 de R\$5.987 (R\$5.673 em 31 de dezembro de 2009). A Companhia obteve decisão desfavorável e aguarda conversão em renda dos valores depositados à Fazenda Estadual.

ICMS – Pagamento a menor

O Estado de Rio de Janeiro ajuizou Execução Fiscal para cobrar débito tributário decorrente de suposto pagamento a menor no período de fevereiro/1999 a setembro/2000, no valor atualizado em 31 de dezembro de 2010 de R\$7.610 (R\$6.951 em 31 de dezembro de 2009). A Companhia apresentou defesa (Embargos à Execução) e aguarda decisão de primeira instância judicial.

Contingências passivas com risco possível

A Companhia possui ações de natureza tributária, cível e trabalhista, que não estão provisionadas, pois envolvem risco de perda classificado pela Administração e por seus advogados e consultores legais como possível. As contingências passivas estão assim representadas:

Causas Possíveis	
Trabalhistas	110.750
Cíveis	311.134
Fiscais (c)	1.229.245
Pequenas causas	167.699
Total	1.818.828

As principais contingências possíveis são:

(a) Riscos trabalhistas

As principais causas trabalhistas são relacionadas a pagamento de horas extras, adicionais de periculosidade, demissões sem justa causa, etc.

(b) Riscos cíveis

A situação jurídica da Companhia engloba processos de natureza cível, nos quais a Companhia é ré, sendo grande parte associada a pleitos de danos morais e materiais.

(c) Riscos fiscais

Imposto de renda retido na fonte – Emissão de Fixed Rate Notes (FRN)

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



No dia 1º de julho de 2005, a Secretaria da Receita Federal lavrou contra a Sociedade auto de infração em razão de ter entendido que houve perda do benefício fiscal de redução a zero da alíquota do imposto de renda na fonte – IRRF incidente sobre os juros e demais rendimentos remetidos ao exterior, em decorrência de Fixed Rate Notes (FRN) emitidos pela Ampla em 1998. Em decisão de 2ª instância a Ampla obteve decisão favorável, em que se declarou a improcedência do Auto. Em janeiro de 2010, a Companhia foi intimada da decisão e do Recurso Especial Apresentado pela Fazenda, o qual aguarda julgamento. Conforme parecer dos advogados externos, a probabilidade de êxito é possível, motivo pelo qual a Administração optou por não contabilizar provisão. O valor envolvido neste processo, atualizado em 31 de dezembro de 2010 é de R\$742.280 (R\$704.429 em 31 de dezembro de 2009).

COFINS - Auto de Infração período pós imunidade

A Receita Federal do Brasil lavrou um Auto de Infração para cobrar débitos de COFINS decorrentes de supostos pagamentos a menor no período de dezembro/2001 a junho/2002. A Companhia impugnou o Auto, o qual foi julgado procedente em primeira instância administrativa. A Companhia apresentou recurso voluntário, que foi julgado, em novembro de 2007, parcialmente procedente: procedente para afastar a incidência da COFINS sobre receitas financeiras e improcedente quanto à observância da noventena. A Fazenda e a Companhia apresentaram recurso à Câmara Superior de Recursos Fiscais. Em 24/08/2009 foi apresentado pela Companhia Agravo ao Presidente da Câmara Superior de Recursos Fiscais para admissão do Recurso Especial apresentado. Aguarda-se julgamento do Agravo da companhia e do Recurso Especial apresentado pela Fazenda Nacional. O valor envolvido neste processo, atualizado em 31 de dezembro de 2010, é de R\$164.826 (R\$157.561 em 31 de dezembro de 2009).

ICMS – Prazo de Recolhimento

Em 26 de setembro de 2005, a Companhia foi autuada pela Secretaria de Receita do Estado do Rio de Janeiro, em razão de recolhimento espontâneo, fora do prazo legal estipulado pelo Dec. 31.632/02, de ICMS e do adicional de ICMS destinado ao Fundo Estadual de Combate à Pobreza sem o pagamento dos acréscimos legais. Em decisão de 1ª instância os autos foram julgados procedentes pela Junta de Revisão Fiscal. A Companhia apresentou recurso, o qual aguarda julgamento. O valor envolvido neste processo, atualizado em 31 de dezembro de 2010, é de R\$168.857 (R\$152.481 em 31 de dezembro de 2009).

ICMS – Crédito oriundo da aquisição de bens destinados ao ativo imobilizado

A Companhia recebeu três Autos de Infração lavrados para cobrar débitos relativos aos períodos de dezembro/1996 a novembro de 1998, novembro de 1998 a março de 1999 e julho de 1997 a outubro de 1998, sob o argumento de não haver comprovação de créditos de ICMS oriundos da aquisição de bens destinados ao ativo imobilizado. Para os três autos de infração a Companhia aguarda decisão de segunda instância administrativa. Os valores atualizados em 31 de dezembro de 2010 representam respectivamente R\$9.466, R\$1.460 e R\$18.418 (R\$8.701, R\$1.345 e R\$16.905 em 31 de dezembro de 2009).

Adicionalmente, a Companhia ajuizou ação anulatória de débito de ICMS oriundo de auto de infração relativo ao período de nov/98 a mar/99 lavrado sob o argumento de que a Companhia não comprovou os valores de créditos de ICMS oriundos da aquisição de bens destinados ao ativo imobilizado, no valor atualizado em 31 de dezembro de 2010 de R\$13.132 (R\$11.916 em 31 de dezembro de 2009). A Companhia aguarda decisão de primeira instância judicial.

ICMS – Compensação de créditos sem comprovação documental

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



A Secretaria de Fazenda do Estado do Rio de Janeiro lavrou um auto de infração sob o argumento de que a Companhia se creditou indevidamente de valores de ICMS (exercício de 1998) sem comprovação documental. A Companhia aguarda decisão por parte do Conselho de Contribuintes. O valor envolvido neste processo, atualizado em 31 de dezembro de 2010, é de R\$13.266 (R\$12.187 em 31 de dezembro de 2009).

ICMS – Saída de bens para reparação

A Companhia ajuizou duas Ações Anulatórias de débitos de ICMS nos valores atualizados em 31 de dezembro de 2010 de R\$9.694 e R\$10.494 (R\$8.869 em 31 de dezembro de 2009), cobrados sobre as saídas de bens para reparação sem incidência do tributo, não tendo havido a comprovação do retorno ao estabelecimento de origem no prazo legal de 180 dias, no período de fevereiro/1998 a agosto/2000. A Companhia aguarda decisão de primeira instância judicial nos dois processos.

Taxa de uso de solo

A Companhia possui 7 processos que objetivam a cobrança de Taxa de Uso de Solo pela permanência de instalações fixas em vias e espaços públicos pelos Municípios de Niterói, Itaboraí, Rio Bonito e Rio das Ostras, relativos ao período de 2002 a 2009, os quais perfazem o montante atualizado em 31 de dezembro de 2010 de R\$61.888 (R\$48.582 referentes a 4 processos em 31 de dezembro de 2009 – Itaboraí, Rio Bonito e 1 processo de Rio das Ostras). No processo referente ao ano de 2002, a Companhia aguarda decisão de primeira instância administrativa acerca do auto de infração. Com relação aos processos dos anos de 2003 a 2009, a Companhia está discutindo as cobranças na esfera judicial em um Mandado de Segurança e em cinco Execuções Fiscais, todas aguardam decisão de 1ª instância judicial.

Imposto Sobre Serviços - ISS

Em 30 de maio de 2003, o Município de Cabo Frio lavrou contra a Companhia o auto de infração visando à cobrança de débito fiscal no valor atualizado em 31 de dezembro de 2010 de R\$8.675 (R\$8.278 em 31 de dezembro de 2009), relativo ao período de janeiro de 1997 a maio de 2002. A Companhia apresentou Impugnação ao Auto de Infração e aguarda decisão desde maio de 2003.

Em 02 de setembro de 2009, o Município de Niterói apresentou Execução Fiscal contra a Companhia visando à cobrança de débito fiscal no valor atualizado em 31 de dezembro de 2010 de R\$1.289 (A Ampla foi citada durante o ano de 2010), relativo ao período de janeiro de 1999 a julho de 2003. Em março de 2010 a Ampla apresentou sua defesa (Embargos à Execução Fiscal) e aguarda decisão de primeira instância judicial.

Taxa de Empachamento

Em 01 de junho de 2009, Ampla ajuizou em face do Município de Niterói Mandado de Segurança visando suspender a cobrança de Taxa de Empachamento e exigência de licença municipal prévia para que a AMPLA possa executar os serviços e obras de manutenção, reparação e intervenção na rede de distribuição de energia elétrica nas vias e logradouros públicos do Município. O valor atualizado em 31 de dezembro de 2010 é de R\$5.500 (R\$3.250 em 31 de dezembro de 2009). Em maio de 2010 a Ampla apresentou apelação em face da sentença que lhe foi parcialmente favorável. Segue pendente de julgamento em segunda instância judicial.

Ativo Contingente

A companhia ajuizou ação ordinária arguindo a inconstitucionalidade da Lei nº 9.718/98 ao majorar a base de cálculo do PIS e da COFINS, bem como a restituição no valor atualizado em 31 de dezembro de 2010 de R\$101.535. A companhia obteve decisão favorável de primeira instância judicial e aguarda o julgamento do recurso apresentado pela União Federal.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



24. Tributos a pagar

	31/12/2010	31/12/2009	01/01/2009
Imposto de renda - IRPJ e contribuição social - CSLL	13.469	8.677	7.631
Imposto sobre circulação de mercadorias e serviços - ICMS	14.984	9.994	4.696
Contribuição para financiamento da seguridade social - COFINS	24.382	23.435	18.750
Programa de integração social - PIS	4.993	4.788	3.765
Imposto sobre serviços - ISS	2.232	517	868
Outros	574	3.017	1.695
Total	60.634	50.428	37.405

25. Provisão de baixa renda

Face a um novo entendimento sobre a Resolução Normativa nº 297 de 18 de dezembro de 2007, a Companhia efetuou uma análise sobre o cadastro de clientes de baixa renda e reverteu em sua totalidade a provisão no exercício de 2010 (R\$35.359 em 31 de dezembro de 2009 e R\$ 51.000 em 01 de janeiro de 2009).

26. Parcelamento especial

Em 29 de agosto de 2003, a Companhia aderiu ao Programa de Recuperação Fiscal/ Parcelamento Especial – PAES, também conhecido como REFIS II, instituído pela Lei nº 10.684/2003. Tal adesão teve como objetivo o parcelamento de débitos no montante original de R\$42.489 (sendo R\$18.433 de principal; R\$21.231 de atualização pela SELIC; R\$2.703 de multa; e R\$122 de honorários advocatícios), em 120 meses. Esses débitos são oriundos de notificações fiscais de lançamentos de débito do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS emitidos contra a Companhia no período de outubro de 1996 a julho de 2000, cujos valores se referiam, preponderantemente, a responsabilidade solidária sobre contratações de serviços terceirizados, sobre os quais a avaliação dos consultores da Companhia quanto ao risco de perda das impugnações efetuadas se mostrava provável. O saldo remanescente dessa dívida em 31 de dezembro de 2010 é de R\$21.468 (R\$23.940 em 31 de dezembro de 2009).

Em 29 de abril de 2010, a Companhia aderiu ao programa de parcelamento de débitos fiscais, denominado REFERJ, instituído pela Lei Estadual nº 5.647/2010. Por meio desse programa a Companhia optou pelo parcelamento de débitos de ICMS que estavam vencidos até 31 de dezembro de 2008 no montante de R\$2.974, sendo R\$2.605 de ICMS e R\$369 de Fundo Estadual de Combate à Pobreza e às Desigualdades Sociais (FECPS). A esses valores foi somado o montante de R\$179 a título de mora. Esse parcelamento terá o prazo de 60 meses, com início em junho de 2010 e término em maio de 2015.

A movimentação dos saldos do parcelamento especial está demonstrada a seguir:

	01/01/2009	31/12/2009	31/12/2010		
	REFIS	REFIS	REFIS	REFERJ	Total
Saldo inicial	33.346	28.942	23.940	3.100	23.940
(-) Pagamentos	(5.699)	(5.951)	(6.194)	(318)	(6.194)
(+) Atualização	1.295	949	832	108	832
Saldo final	28.942	23.940	18.579	2.890	18.579
Circulante	5.815	5.537	6.305	683	6.988
Não circulante	23.127	18.403	12.273	2.207	14.480

27. Patrimônio líquido

a) Capital social

O capital social está composto de ações sem valor nominal e assim distribuídas:

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



	31/12/2010	31/12/2009	01/01/2009
Quantidade de ações ordinárias	(Em unidades)	(Em unidades)	(Em unidades)
Ações ordinárias	3.922.515.918.446	3.922.515.918.446	3.922.515.918.446
Total	3.922.515.918.446	3.922.515.918.446	3.922.515.918.446

Sua composição acionária tem a seguinte distribuição em 31 de dezembro de 2010, 2009 e 01 de janeiro de 2009:

	31/12/2009 e 01/01/2009	
Acionista	Quantidade de ações ordinárias	% de Participação no capital
Endesa Brasil S.A.	1.839.121.933.344	46,89%
Chilectra Inversud S.A.	824.607.526.461	21,02%
Enersis S.A.	536.591.907.868	13,68%
Chilectra S.A.	405.768.824.339	10,34%
Electricidade de Portugal Intern SGPS S.A.	302.176.533.045	7,70%
Outros	14.249.193.389	0,37%
Total	3.922.515.918.446	100,00%

b) Reserva legal

O estatuto social da Companhia prevê que do lucro líquido anual serão deduzidos 5% para constituição de reserva legal, a qual não poderá exceder 20% do capital social.

c) Reforço de reforço de capital de giro

É composto pela parcela de lucros não distribuídos aos acionistas. A reserva de reforço de capital de giro é criada somente depois de considerados os requisitos de dividendo mínimo e seu saldo não podem exceder o montante do capital integralizado, conforme os termos do artigo 27, § 1º, IV do estatuto social da Companhia. A reserva de reforço de capital de giro pode ser usada na absorção de prejuízos, se necessário, para capitalização, pagamento de dividendos ou recompra de ações.

O saldo de lucros remanescente, no valor de R\$154.020 foi destinado à constituição de reserva em 31 de dezembro de 2010, até que ocorresse a Assembléia Geral para decidir sobre sua destinação.

d) Dividendos

De acordo com o estabelecido no estatuto social da Companhia, o dividendo mínimo obrigatório é de 25% sobre o lucro líquido ajustado, em conformidade com o artigo 202 da Lei nº 6.404/76.

A base de cálculo para os dividendos mínimos obrigatórios é como seguir:

	31/12/2010	31/12/2009
Lucro líquido do exercício	216.092	222.281
(-) Prejuízos de outros resultados abrangentes	(96.770)	-
(-/+) Reversão de dividendos prescritos	56	-
(-) Reserva legal	(5.969)	(11.114)
Lucro líquido ajustado	113.409	211.167
Dividendo mínimo obrigatório	28.352	52.792
Dividendos propostos	22.969	180.000
Reserva de reforço de capital de giro	22.087	

O dividendo mínimo obrigatório do exercício findo em 31 de dezembro de 2009, calculado com base no lucro líquido daquele exercício, apurado com de acordo com as práticas contábeis vigentes àquela época, montou em R\$52.792.

Adicionalmente, o resultado do exercício apurado após os ajustes da adoção das novas práticas contábeis, gerou um lucro do exercício maior o qual foi transferido para a reserva especial de capital de giro.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



	31/12/2010	31/12/2009
Lucro do Exercício	216.092	360.859
Número de Ações	3.922.515.918.446	3.922.515.918.446
Lucro por ação - básico (reais por mil ações):	0,06	0,09

28. Compromissos

Os compromissos relacionados a contratos de longo prazo com a compra de energia são como segue

	Vigência	2011	2012	2013	2014	2015	Após 2015
ITAIPU		203	212	220	245	262	12.834
PROINFRA		43	45	47	49	51	2.487
ENERTRADE	Até 2022	39	40	42	44	45	373
CCEAR 2005 - Energia Existente	Até 2012	258	269	-	-	-	-
CCEAR 2006 - Energia Existente	Até 2013	241	252	261	-	-	-
CCEAR 2007 - Energia Existente	Até 2014	43	45	47	49	-	-
CCEAR 2007 - Energia Existente (A-1)	Até 2014	6	6	6	7	-	-
CCEAR2008 - Energia Existente	Até 2015	73	76	79	82	86	-
CCEAR2009 - Energia Existente	Até 2016	41	43	44	46	48	50
CCEAR2008 - Energia Nova - T15	Até 2022	14	15	15	16	17	136
CCEAR2008 - Energia Nova - H30	Até 2037	2	2	2	2	2	74
CCEAR2009 - Energia Nova - T15	Até 2023	26	27	28	29	30	290
CCEAR2009 - Energia Nova - H30	Até 2038	19	20	20	21	22	840
CCEAR2009 - Energia Nova (A-3) - T15	Até 2023	11	11	12	12	12	120
CCEAR2009 - Energia Nova (A-3) - H30	Até 2038	21	21	22	23	24	917
CCEAR2010 - Energia Nova - T15	Até 2024	72	75	78	81	84	926
CCEAR2010 - Energia Nova - H30	Até 2039	35	37	38	40	41	1.680
CCEAR2011 - Energia Nova - T15	Até 2025	45	47	48	50	52	653
CCEAR2011 - Energia Nova - H30	Até 2040	23	24	25	26	27	1.167
CCEAR2010 - Energia Nova (A-3)	Até 2024	5	5	5	6	6	64
CCEAR2012 - Energia Nova (A-5) - T15	Até 2026	-	79	82	85	88	1.241
CCEAR2012 - Energia Nova (A-5) - H30	Até 2041	-	35	37	38	40	1.826
CCEAR2012 - Energia Nova (UHE Santo Antonio)	Até 2041	-	0	12	33	51	2.497
CCEAR2013 - Energia Nova (UHE Jirau)	Até 2042	-	-	31	61	88	5.149
CCEAR2011 - Energia Nova (A-3)	Até 2025	31	33	34	35	36	456
CCEAR2013 - Energia Nova (A-5) - T15	Até 2027	-	-	397	413	430	6.717
CCEAR2013 - Energia Nova (A-5) - H30	Até 2040	-	-	16	17	17	848
Total		1.251	1.419	1.649	1.508	1.560	41.345

Os valores relativos aos contratos de compra de energia representam o volume total contratado pelo preço corrente no final do exercício de 2010 que foram homologados pela ANEEL.

29. Obrigações com benefícios pós-emprego |GRI EC3|

A Companhia é patrocinadora de fundo de pensão, administrado pela Fundação Ampla de Seguridade Social - BRASILETROS, entidade fechada de previdência privada complementar, pessoa jurídica de direito privado sem fins lucrativos. A Fundação administra dois planos de benefícios, sendo um na modalidade de benefício definido (Plano de Complementação de Aposentadoria – PCA), que tem por finalidade principal complementar os benefícios a que têm direito auferir, como segurados de previdência social, os empregados da Ampla, e um na modalidade de contribuição definida (Plano de Aposentadoria de Contribuição Variável – PACV), que tem por objetivo conceder um benefício em função da reserva acumulada em nome do participante.

Os Planos de benefícios de aposentadoria e pensão são avaliados atuarialmente, objetivando mensurar os compromissos da patrocinadora com os planos de benefícios oferecidos a seus empregados e ex-empregados. O saldo registrado em 31 de dezembro de 2010, no montante de R\$365.312 (R\$232.146 em 31 de dezembro de

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



2009), corresponde a totalidade das obrigações da patrocinadora junto ao plano de benefícios.

Os planos administrados pela Companhia têm as seguintes principais características:

a) Plano de Complementação de Aposentadoria – PCA (Benefício Definido)

Patrocinadora

Contribui com 5,56% da folha de salários, dos quais 1,59% são destinados à cobertura dos benefícios e 3,97% utilizados para cobertura das despesas administrativas.

Participantes ativos

A contribuição corresponde a percentuais cumulativos em função da faixa salarial, com tabela e em razão do teto da previdência, variando de 1,75% a 10% do salário.

Participantes assistidos

Essa contribuição é definida anualmente com base no resultado do plano de custeio, que corresponde atualmente aos mesmos percentuais cumulativos vigentes para os participantes ativos.

b) Plano de Aposentadoria de Contribuição Variável – PACV (Contribuição Definida)

Patrocinadora

Contribui com 4,16% da folha de salários dos participantes ativos, dos quais 0,19% são destinados à cobertura dos benefícios e 3,97% utilizados para cobertura das despesas administrativas.

A Companhia reconheceu contabilmente, em 31 de dezembro de 2001, o déficit atuarial, no montante de R\$118.221, apresentado no plano de complementação de aposentadoria (PCA), em conformidade com a Deliberação CVM nº 371, de 13 de dezembro de 2000. O referido déficit foi suportado por contrato celebrado em 01 de janeiro de 2002, com a BRASILETROS, através do qual ficou estabelecido que o déficit apurado seria amortizado em um prazo de 20 anos, com carência de 2 anos e meio, com a incidência de juros de 6% ao ano, acrescido da variação ocorrida no índice nacional de preços ao consumidor - INPC.

Participantes Ativos

Os participantes ativos do PACV deverão efetuar a contribuição descrita no Regulamento do Plano, sendo que o percentual médio apurado a partir da população ativa no PACV na data-base da avaliação equivale a 4,77% da folha de salários dos participantes ativos do PACV.

Plano de assistência médica dos aposentados (PAMA)

A Ampla tem por obrigação conceder benefícios de assistência médica somente a ex-funcionários que foram desligados da empresa até 31 de dezembro de 1997 e que comprovaram a condição de afastamento pelo sistema público de pensão. Esses benefícios são de caráter opcional e são custeados pela empresa e pelo usuário em regime pré-pago.

O valor reconhecido no balanço patrimonial decorrente das obrigações da Companhia relativos aos planos de benefícios definidos estão apresentados abaixo:

Conciliação dos ativos (passivos):	31/12/2010				31/12/2009			
	Total	PCA	PACV	PAMA	Total	PCA	PACV	PAMA
Valor presente das obrigações atuariais	(968.746)	(653.709)	(169.519)	(145.518)	(803.412)	(554.814)	(154.314)	(94.284)
Valor justo dos ativos	623.510	434.015	189.495	-	595.575	416.952	178.623	-
Restrição de reconhecimento do ativo	(19.976)	-	(19.976)	-	(24.309)	-	(24.309)	-
Ativo / (passivo) atuarial	(365.212)	(219.694)	-	(145.518)	(232.146)	(137.862)	-	(94.284)

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Movimentação da obrigação atuarial líquido:

Movimentação da obrigação atuarial líquido em 2010

	31/12/2010				31/12/2009			
	Total	PCA	PACV	PAMA	Total	PCA	PACV	PAMA
Valor presente da obrigação atuarial no início do ano	(803.412)	(554.814)	(154.314)	(94.284)	(730.782)	(508.348)	(139.098)	(83.336)
Custo dos serviços correntes	(3.479)	70	(3.549)	-	(3.731)	(89)	(3.642)	-
Custo dos juros	(90.090)	(62.106)	(17.439)	(10.545)	(91.694)	(63.619)	(17.653)	(10.422)
Contribuições de participantes do plano	(3.116)	(33)	(3.083)	-	(42)	(42)	-	-
Impacto por alteração das hipóteses	-	-	-	-	(45.755)	(34.996)	(5.178)	(5.581)
Ganho/(perda) atuarial	(139.460)	(88.667)	(3.180)	(47.613)	1.230	1.585	2.367	(2.722)
Benefícios pagos em 2010	70.811	51.841	12.046	6.924	67.362	50.695	8.890	7.777
Valor presente da obrigação atuarial total	(968.746)	(653.709)	(169.519)	(145.518)	(803.412)	(554.814)	(154.314)	(94.284)

Movimentação do valor justo dos ativos dos Planos de Aposentadoria e Benefício saúde para aposentadoria:

	31/12/2010				31/12/2009			
	Total	PCA	PACV	PAMA	Total	PCA	PACV	PAMA
Valor justo dos ativos do plano no início do ano	595.575	416.952	178.623	-	515.587	366.008	149.579	-
Retorno esperado dos ativos do plano	76.012	52.166	23.846	-	68.097	47.314	20.783	-
Ganho (perda) atuarial	(11.495)	(4.381)	(7.114)	-	45.884	31.807	14.077	-
Contribuições do empregador	17.201	21.086	3.103	(6.988)	25.550	22.476	3.074	-
Contribuições do participante do plano	10.104	33	3.083	6.988	(7.735)	42	-	(7.777)
Benefícios pagos em 2010	(63.887)	(51.841)	(12.046)	-	(51.808)	(50.695)	(8.890)	7.777
Valor justo dos ativos do plano	623.510	434.015	189.495	-	595.575	416.952	178.623	-
Restrição de reconhecimento	(19.976)	-	(19.976)	-	(24.309)	-	(24.309)	-
Valor justo dos ativos do plano (final)	603.534	434.015	169.519	-	571.266	416.952	154.314	-

Despesa total reconhecida no resultado:

	Total	PCA	PACV	PAMA	Total	PCA	PACV	PAMA
Custo do serviço corrente	3.479	(70)	3.549	-	3.731	89	3.642	-
Custo dos juros	90.090	62.106	17.439	10.545	91.694	63.619	17.653	10.422
Retorno esperado dos ativos do plano	(76.012)	(52.166)	(23.846)	-	(68.097)	(47.314)	(20.783)	-
Total de despesas / (receitas)	17.557	9.870	(2.858)	10.545	27.328	16.394	512	10.422

Outros resultados abrangentes:

	Total	PCA	PACV	PAMA	Total	PCA	PACV	PAMA
Perda atuarial	(150.955)	(93.048)	(10.294)	(47.613)	1.358	(1.604)	11.266	(8.303)
Variação na restrição de reconhecimento do ativo	4.334	-	4.334	-	(20.552)	-	(20.552)	-
Total de outros resultados abrangentes	(146.621)	(93.048)	(5.960)	(47.613)	(19.194)	(1.604)	(9.286)	(8.303)

Despesa prevista para 2011:

	31/12/2010				31/12/2009			
	Total	PCA	PACV	PAMA	Total	PCA	PACV	PAMA
Custo do serviço corrente	3.648	3	3.645	-	3.557	8	3.549	-
Custo dos juros	97.991	65.786	17.354	14.851	90.090	62.106	17.439	10.545
Retorno dos investimentos	(75.456)	(50.404)	(25.052)	-	(76.012)	(52.166)	(23.846)	-
Contribuição esperada dos empregados	(36)	(36)	-	-	(78)	(78)	-	-
Total de despesas previstas	26.147	15.349	(4.053)	14.851	17.557	9.870	(2.858)	10.545

Informação de ativos do plano em 2010:

	PCA	PACV
Ações	19,324%	19,231%
Títulos de dívida	73,043%	75,318%
Bens imóveis	7,625%	5,445%
Outros	0,008%	0,006%
Total	100%	100%

As principais premissas adotadas pelo atuário independente para a realização do cálculo foram:

Principais premissas atuariais	"Plano de Complementação de Aposentadoria - PCA"	"Plano de Aposentadoria de Contribuição Variável - PACV"	"Plano de Assistência Médica"
Taxa de desconto para avaliação do custo de serviço corrente e da obrigação atuarial total	10,50%	10,50%	10,50%
Taxa de rendimento esperada sobre ativos do plano	12,09%	12,09%	N/A
Taxa do crescimento salarial	6,59%	N/A	N/A
Taxa de inflação esperada	4,5%	4,5%	4,5%
Reajuste de benefícios concedidos de prestação continuada	4,5%	4,5%	N/A
Tábua geral de mortalidade (qx)	AT-2000 básica	AT-2000 básica	AT-2000 básica
Tábua de mortalidade de inválidos ()	qx da AT-49 (+6)	qx da AT-49	N/A

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



A reconciliação da provisão para o imposto de renda e contribuição social, calculada pela alíquota fiscal, com os valores constantes na demonstração do resultado é apresentada como segue:

	31/12/2010	31/12/2009
Lucro antes do imposto de renda e contribuição social	327.915	547.607
Alíquota nominal	34%	34%
	111.491	186.186
Depreciação Lei 8.200	216	233
Diferenças permanentes, líquidas	116	328
Despesas com imposto de renda e contribuição social	111.823	186.747
Correntes	87.419	97.721
Diferidos	24.404	89.026

31. Receita líquida

A composição do fornecimento de energia elétrica, por classe de consumidores, é como segue:

	"Nº de consumidores (Não auditado)" (Não auditado)		MWh (Não auditado)		R\$	
	31/12/2010	31/12/2009	31/12/2010	31/12/2009	31/12/2010	31/12/2009 (Reclassificado)
Fornecimento faturado-						
Residencial	2.091.865	2.096.793	3.916.155	3.742.404	1.924.301	1.922.832
Industrial	4.809	4.808	1.331.086	1.131.528	469.042	477.024
Comércio, serviços e outras	144.565	143.989	1.846.005	1.825.968	957.590	980.850
Rural	60.640	59.774	224.180	221.560	60.457	61.561
Poder público	12.463	12.079	415.916	407.065	220.635	214.574
Iluminação pública	1.340	1.272	460.265	451.309	127.876	130.026
Serviços públicos	1.099	1.006	283.630	281.432	76.018	78.615
Consumo Próprio	331	320	21.517	21.801	7.715	8.050
	2.317.112	2.320.041	8.498.754	8.083.067	3.843.635	3.873.532
Fornecimento não faturado					(8.733)	19.348
Consumidores, concessionários e permissionários					3.834.902	3.892.880
Suprimento de energia elétrica					132.200	29.314
Baixa renda					126.205	134.640
Disponibilidade da rede elétrica					198.187	169.855
Receita de construção					395.864	331.749
Outras receitas					60.643	81.381
Receita operacional bruta					4.748.001	4.639.819
(-) Deduções da receita						
ICMS					(1.015.296)	(994.590)
PIS					(49.268)	(44.630)
COFINS					(227.005)	(205.491)
ISS					(3.300)	(2.498)
Quota para reserva global de reversão					(53.196)	(54.913)
Subvenções CCC/CDE					(210.820)	(159.230)
P&D e eficiência energética					(26.295)	(27.509)
Encargo Ex-Isolados					(8.046)	-
Total de deduções de receita					(1.593.226)	(1.488.861)
Total	2.317.112	2.320.041	8.498.754	8.083.067	3.154.775	3.150.958

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



32. Resultado do serviço

As despesas operacionais têm a seguinte composição por natureza de gasto:

Descrição	2010				2009
	Custos de operação	Despesas de vendas	Despesas Gerais e Administrativas	Total	Total
Pessoal (inclusive previdência privada)	(69.474)	(12.456)	(54.262)	(136.192)	(142.728)
Material	(7.535)	(3.466)	(476)	(11.477)	(16.095)
Serviços de terceiros	(224.249)	(3.417)	(26.084)	(253.749)	(230.119)
Energia elétrica comprada para revenda	(1.235.155)	-	-	(1.235.155)	(1.193.215)
Encargos do uso do sistema de transmissão	(233.690)	-	-	(233.690)	(161.432)
Encargos do serviços de sistema	(46.568)	-	-	(46.568)	(83.252)
Depreciação e amortização	(166.475)	-	(5.647)	(172.122)	(170.824)
PCLD clientes - líquidas	-	(159.495)	-	(159.495)	(40.359)
Provisão para riscos fiscais, civil e trabalhistas	-	-	(6.763)	(6.763)	(43.916)
Taxa de fiscalização da ANEEL	(7.015)	-	-	(7.015)	(6.638)
Custo de construção	(395.864)	-	-	(395.864)	(331.749)
Outros custos operacionais	(13.023)	(373)	(21.563)	(34.959)	(60.791)
Total	(2.399.048)	(179.207)	(114.794)	(2.693.049)	(2.481.118)

A composição dos custos com energia elétrica é como segue:

	31/12/2010	31/12/2009
Itaipu Binacional	(197.581)	(179.803)
Enertrade Comercializadora de Energia S.A	(38.737)	(85.688)
CCEE	(15.799)	(103.433)
CCEARs - Contratos de Comercialização de Energia no Ambiente Regulado	(767.811)	(625.796)
Light S.A.	(148.907)	(131.583)
Proinfa	(43.279)	(38.681)
Outros	(23.041)	(28.231)
Subtotal	(1.235.155)	(1.193.215)
Encargos de uso rede de transmissão		
Rede Básica	(160.047)	(127.676)
Encargos de Conexão	(19.044)	(17.918)
Outros Encargos	(54.600)	(15.838)
Subtotal	(233.690)	(161.432)
Total	(1.468.845)	(1.354.647)

A composição de outros custos e outras despesas operacionais é como segue:

Outros custos e despesas operacionais	31/12/2010	31/12/2009
Aluguéis	(12.592)	(11.983)
Tributos	(1.317)	(1.108)
Despesas postais	(2.776)	(4.256)
Despesas gerais	(3.223)	(4.841)
Publicidade e propaganda	(1.947)	(2.213)
Indenizações a terceiros	(2.980)	(9.288)
Seguros	(1.843)	(1.958)
Estagiários	(1.334)	(1.370)
Doações, contribuições e subvenções	(1.509)	(1.281)
Perda na desativação de bens e direitos	(3.603)	(18.789)
Ajuste de inventário	(1.204)	(2.636)
Outros	(631)	(1.068)
Total	(34.959)	(60.791)

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



A composição do resultado financeiro é como segue:

	31/12/2010	31/12/2009
Receitas financeiras		
Renda de aplicação financeira	22.540	44.621
Multas e acréscimos moratórios	55.003	42.150
Transações com partes relacionadas	368	952
Variações monetárias diversas	3.126	1.311
Receita ativo indenizável	27.798	(14)
Outras receitas financeiras	24.451	12.374
Total	133.286	101.394
Despesas financeiras		
Encargo de dívidas	(67.868)	(96.086)
Atualização de provisão para riscos tributários, cíveis e trabalhistas	(39.385)	(21.569)
Encargo de fundo de pensão	(14.307)	(17.832)
Multas e acréscimos moratórios	(9.651)	(3.051)
Juros debêntures	(76.020)	(52.694)
Custo de transação debêntures	(999)	-
Indenizações DIC / FIC	(24.572)	-
Juros Selic s/ P&D	(3.636)	(4.968)
IOF	(3.050)	(808)
Outras despesas financeiras	(27.609)	(26.619)
Total	(267.097)	(223.627)
Resultado financeiro	(133.811)	(122.233)

33. Participação nos resultados

A Companhia implantou o programa de participação dos empregados nos resultados, nos moldes da Lei no 10.101/00 e artigo nº 189 da Lei no 6.404/76, baseado em acordo de metas operacionais e financeiras previamente estabelecidas com os mesmos; metas estas que vem desde o plano estratégico da Empresa até sua respectiva área, além de uma avaliação comportamental para cada colaborador. O montante dessa participação para o exercício de 2010 foi de R\$8.236 e está registrado como despesa operacional. (R\$9.579 em 2009).

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



34. Transações que não afetaram caixa

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2010, a Companhia efetuou a compra de ativos para a manutenção e expansão da concessão registrados diretamente por fornecedores, que não afetou o saldo de caixa, no montante de R\$ 62.691 (R\$ 17.481 em 31 de dezembro de 2009).

35. Cobertura de seguros

Os principais ativos em serviço da Companhia estão segurados por uma apólice internacional do Grupo Endesa, com o valor em risco no montante global de R\$662.363, cobertura de lucros cessantes no total de R\$995.980 e com uma cobertura por eventos de danos materiais combinado a perda de benefícios no montante de R\$54.018. A Companhia também mantém um seguro de responsabilidade civil que faz parte do programa de seguros corporativos do grupo Endesa no valor de R\$270.090 por sinistro ou agregado anual. Ambos os programas tem validade no período compreendido de 30 de junho de 2010 a 30 de junho de 2011.

O prêmio total de R\$1.669 corresponde a R\$1.111 de riscos operacionais e R\$558 de responsabilidade civil.

Riscos	Data de vigência		Importância segurada	Limite máximo de garantia por sinistro
	De	Até		
Risco operacional	30/06/2010	30/06/2011	662.363	54.018
Responsabilidade civil geral	30/06/2010	30/06/2011		270.090

36. Aprovação das demonstrações financeiras

Em reunião realizada em 29 de março de 2011, as demonstrações financeiras foram aprovadas pelo Conselho de Administração da Companhia.

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Informações corporativas

Conselho de Administração

Mario Fernando de Melo Santos – Presidente
Antonio Basílio Pires de Carvalho e Albuquerque - Vice-presidente
José Távora Batista
Eduardo dos Santos Machado
José Alves de Mello Franco
Luiz Felipe Palmeira Lampreia
Nelson Ribas Visconti
Ramón Francisco Castañeda Ponce
Cristián Eduardo Fierro Montes
Marcos da Silva Crespo (suplente)

Diretoria-Executiva

Marcelo Llêvenes – Diretor-presidente
Albino Motta da Cruz – Diretor Técnico
André Moragas da Costa – Diretor de Relações Institucionais e de Comunicação
Aurélio de Oliveira – Diretor de Planejamento e Controle
Carlos Ewandro Naegle Moreira – Diretor de Recursos Humanos
Cláudio Rivera Moya – Diretor de Recuperação de Mercado
Déborah Meirelles Rosa Brasil – Diretora Jurídica
José Alves Mello Franco – Diretor de Regulação
Luiz Carlos Laurens Ortins de Bettencourt – Diretor Financeiro e de Relações com Investidores
Luciano Galasso Samaria – Diretor Comercial

Ampla Energia e Serviços S.A.

Praça Leoni Ramos, 1 – São Domingos
CEP 24210-205 – Niterói (RJ) – Brasil |GRI 2.4|
Tel.: 0800 28 00 120
www.ampla.com

Relações com Investidores

David Abreu / Hugo Nascimento
Praça Leoni Ramos, 1 – São Domingos
CEP 24210-205 – Niterói (RJ) – Brasil
Tel.: 55 21 2613-7094 / 7773 / 7790
E-mail: ri@ampla.com

Audidores Independentes

Deloitte Touche Tomatsu Auditores Independentes

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



Créditos

Coordenação geral

Diretoria de Comunicação, Relações Institucionais, Responsabilidade Social Corporativa e Meio Ambiente

Coordenação de conteúdo e indicadores GRI

Ana Paula Caporal

Responsável por Responsabilidade Social Corporativa Ampla – Endesa Brasil

Equipe de conteúdo

A Ampla agradece, especialmente, aos colaboradores das diversas diretorias que contribuíram com o fornecimento de informações para este relatório:

Alexandre Cledson Nogueira Nobre | Aline Aguiar | Aline Maria Senna | Anderson Luis Tostes dos Santos | Andressa de Castro Ayd | Antônio Afonso Gomes | Beatriz Stutzel | Carlos Eduardo Sousa | Carolina Farinas | Chahden Mounzer | Claudia Guimarães | Cristiano Furtado | David Augusto de Abreu | Diego Fornasar | Diego Sanz | Eric Pereira | Erika Milan | Felipe Conti | Felipe Loannides Lopes | Felipe Melo de Abreu | Fernando Vinicius Jardim | Gabriel Maluly | Gabriel de Oliveira Brandão e Gomes | Gislene Santos Rodrigues | Herica Brum Couto | Hugo de Barros Nascimento | Janaína Savino | Joana Ribeiro Facó | João Carlos Curty Alves | Jorge Alexandre Barros de Almeida | Jorge Elias Ferreira | Jorge Maurício Scofano | Julia Modesti Simões | Juliana de Aquino Guimarães | Karla Jeanny Carioca | Leonardo Sant'Anna Reis | Letícia Bella | Liliane Selouan | Luciana Moura | Luiz Antônio Araujo Marinho | Luiz Eduardo Monnerat | Luiza Pavone | Maria Eduarda Fischer | Mariane Guimarães Duarte | Marluce Baptista | Matheus Magalhães Máximo | Monica dos Santos Dias Cola | Nathália Miranda | Natália de Souza Xavier | Olympio Passos da Motta Neto | Patricia Gismonti de Souza | Pablo Soares dos Santos | Paula Sousa Couto | Paulo Cesar Gomes | Paulo Medina de Mello Gomes | Priscila Ferreira Civelli | Raiane Pires de Alcântara | Renata Monteiro | Renata Nadalutti | Renata Scorzelli | Renato Pereira | Robson da Silva Alves | Rodolfo Borges | Ronaldo Passeri | Ruy Magno Praciano Bandeira | Tamara Otranto Peixoto | Thais da Silva Mendonça | Wagner Maia | Vania Porto | Victor Gomes | Vinicius Silva Neves | Wylmar Fialho

Conteúdo, redação e revisão

Editora Contadino

Diagramação

fmcom

Fotos

Acervo Ampla e Ektar 4 Comunicação

Esclarecimentos adicionais sobre este relatório podem ser obtidos com Diretoria de Comunicação, Relações Institucionais, Responsabilidade Social Corporativa e Meio Ambiente: comunicacao@endesabr.com.br – tel.: 55 21 2613-7954

Índice

4	Principais indicadores
5	Perfil Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
9	Mensagem da Administração
11	Apresentação do relatório
15	Estratégia e gestão
19	COMPROMISSOS Compromissos externos Relacionamento com as partes interessadas
25	CONDUTA Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos
36	PESSOAS Emprego Remuneração e benefícios Treinamento e desenvolvimento Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
58	CLIENTES Atendimento Qualidade no fornecimento Satisfação do cliente Saúde e segurança do cliente
70	SOCIEDADE Consciência Ampla Interação com a sociedade Cidadania Ampla em Ação Acesso à energia Gestão dos impactos
82	MEIO AMBIENTE Gestão responsável Consumo de recursos naturais Mudanças climáticas Consciência EcoAmpla Biodiversidade Educação ambiental Eficiência energética
94	INOVAÇÃO Pesquisa e desenvolvimento
99	ACIONISTAS Desempenho operacional Desempenho econômico-financeiro Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
116	Práticas de cumprimento do Pacto Global
117	Balanço Social Ibase
119	Sumário GRI
126	Demonstrações financeiras
183	Informações corporativas



