

RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO 2020

RORAIMA ENERGIA
Junho 2021

Sumário

1. Apresentação	4
2. Governança	5
2.1 Gestão de Riscos	6
2.2 Seguros	6
2.3 Programa de Integridade Corporativa: Compliance	7
2.4 Controle Interno	7
2.5 Ética e Normas de Conduta	7
3. Planejamento e Gestão	9
3.1 Sistema de Gestão da Qualidade	12
4. Mercado	13
5. Suprimento de Energia	14
7. Inadimplência	19
8. Qualidade do Fornecimento de Energia	20
9. Programa luz para todos	21
10. Atendimento Comercial	22
10.1 Satisfação do cliente	26
10.2 Ouvidoria	27
11. Gestão de Pessoas	28
12. Compras e contratações	31
13. Meio Ambiente e Responsabilidade Social	33
14. Tecnologia da Informação – Projetos	37
15. Ambiente Regulatório da Concessão	39
15.1 Acompanhamento e Desempenho das Distribuidoras pela Aneel	40
15.2 Revisão Tarifária Extraordinária	41
15.3 Assimetrias da Concessão	42
16. Investimentos	43
17. Desempenho Econômico e Financeiro	44
18. Gestão Financeira	47
19. Balanço Social	49
20. Agradecimentos	50
Demonstrações Financeiras	51

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

O ano de 2020 foi marcado pelo avanço da pandemia de Covid-19, bem como pelas medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública, que impactou vários mercados, inclusive para o setor elétrico brasileiro.

O momento foi extremamente grave e exigiu de todos a observância e obediência a todas as orientações emanadas pelas autoridades públicas federais, estaduais e municipais. Para as Distribuidoras de Energia, a crise decorrente dos efeitos da pandemia trouxe grandes preocupações, em especial, quanto à como enfrentar os desafios decorrentes do aumento da inadimplência e da redução do consumo.

Em contrapartida, o setor de energia, na qualidade de atividade essencial, se reinventou e agiu rapidamente para operar e manter o sistema em pleno funcionamento quando mais se precisou. Ocorre que no setor elétrico brasileiro as distribuidoras são responsáveis pela sustentabilidade de toda a cadeia e equilíbrio do setor elétrico, dado que é da receita oriunda do pagamento das faturas de energia que os demais Agentes são remunerados.

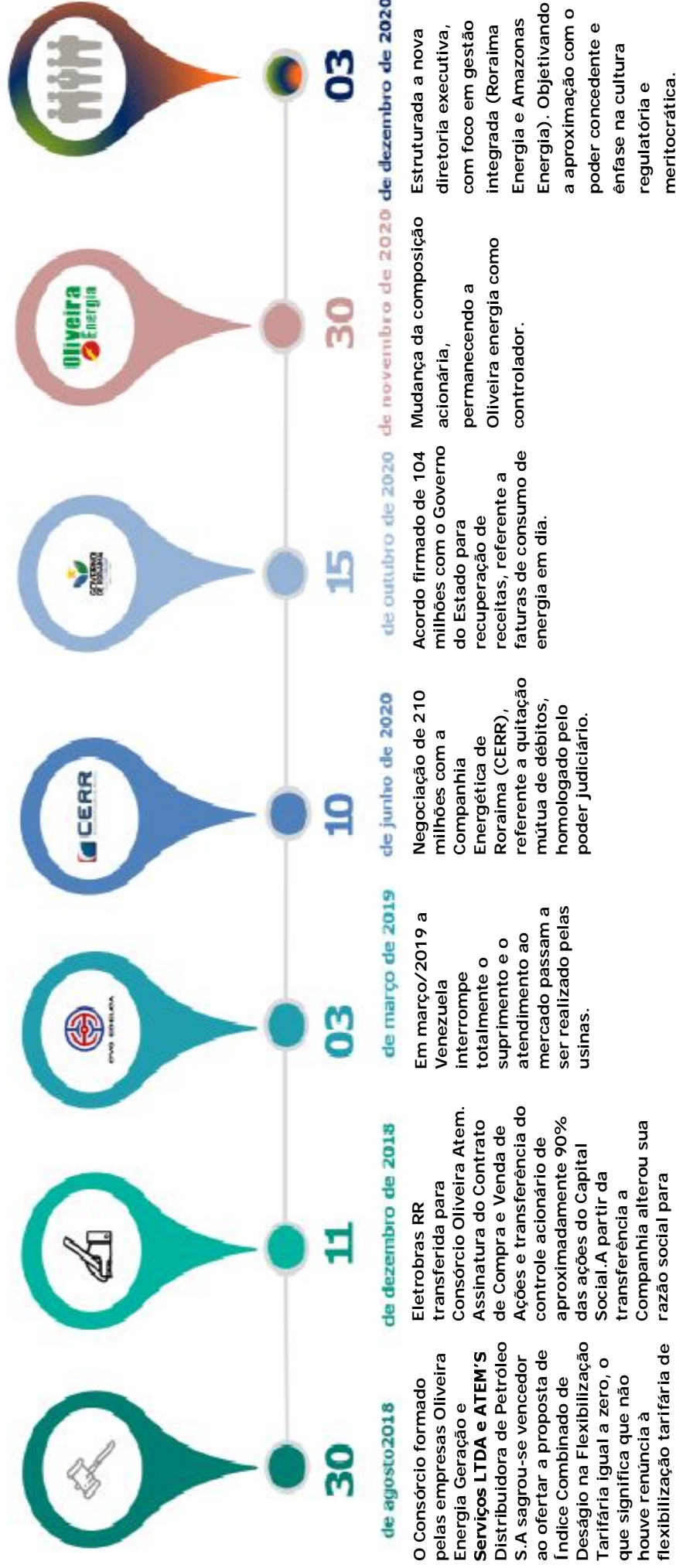
Para mitigar os dados causados pela redução do mercado e pelo aumento da inadimplência, foi estruturada uma operação de crédito bancário para prover alívio financeiro, trazer liquidez ao segmento de distribuição, minimizando os impactos tarifários para os consumidores de energia, garantindo o fluxo de pagamentos (aos segmentos de transmissão e geração) e respeito aos contratos celebrados, com o foco na sustentabilidade de toda a cadeia de suprimento de energia elétrica e no equilíbrio do setor como um todo.

Diante deste cenário, a empresa manteve o foco no alcance de pilares fundamentais para honrar os compromissos nos desafios de equilíbrio Financeiro, Comercial, qualidade e Produtividade das Operações, Melhoria em Sistemas de TI, Alinhamento Regulatório e Cultura Organizacional.

As informações apresentadas a seguir, reforçam nosso compromisso em prestar serviço com qualidade envidando todos os esforços para realizar as ações necessárias da gestão da distribuidora.

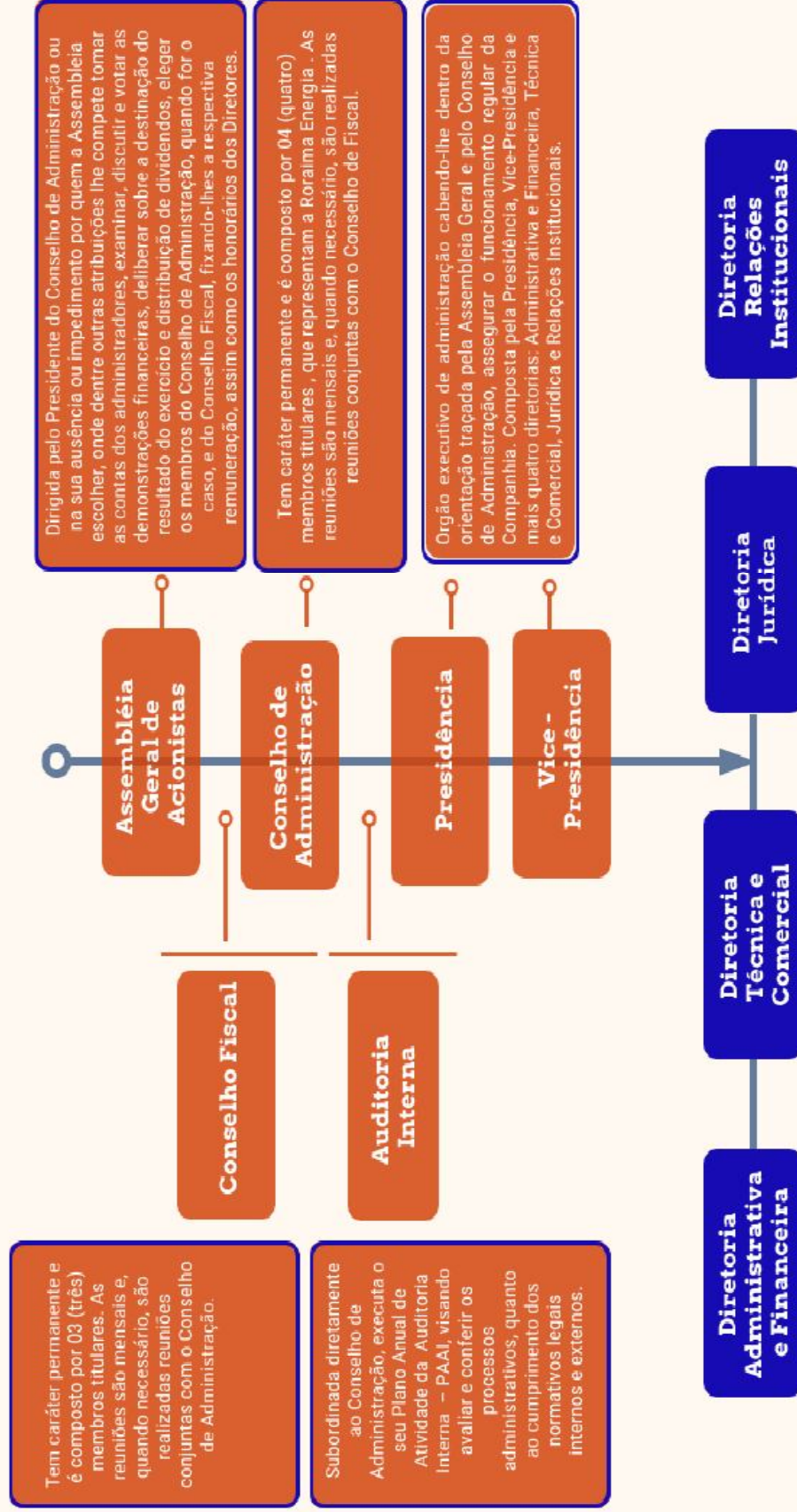
A DIRETORIA

1. Apresentação



2. Governança

ESTRUTURA DE GOVERNANÇA



2.1 Gestão de Riscos

A Política de Gestão de Riscos está alinhada com os objetivos estratégicos da Roraima Energia e busca orientar os processos de identificação, avaliação, tratamento, monitoramento e comunicação dos riscos inerentes às atividades da companhia, incorporando a visão de riscos à tomada de decisões estratégicas, em conformidade com as melhores práticas de mercado.

O gerenciamento de riscos adota as práticas disseminadas pela *COSO - ERM (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission)* e Norma ABNT NBR ISO 31000:2009. Nessa linha a Companhia mantém um comitê de riscos que tem, dentre as suas responsabilidades, a competência de acompanhar a gestão integrada de riscos, validando e revisando a matriz de riscos da empresa, bem como a sua estrutura de controles internos e as ações tomadas para minimizar a ocorrência de eventos que comprometam a realização dos objetivos do negócio, buscando garantir o alinhamento da gestão de riscos ao planejamento estratégico. O gerenciamento de riscos considera os seguintes passos:



Os riscos levantados são avaliados qualitativamente quanto ao impacto e vulnerabilidade. Em 2020 os esforços foram direcionados para a redução das perdas não técnicas e da inadimplência, pois o aumento desses indicadores poderia impactar severamente nos resultados financeiros da Distribuidora.

2.2 Seguros

A Roraima Energia, manteve segurados os ativos de subestações, equipamentos de tecnologia de informação e prédios próprios.

O Valor em Risco (VR) atualizado foi de R\$ 64.170.116,70 (sessenta e quatro milhões, cento e setenta mil, cento e dezesseis reais e setenta centavos).

Em 2020 foi registrado apenas um sinistro, causando baixo impacto nos serviços prestados.

2.3 Programa de Integridade Corporativa: Compliance

O Programa de Compliance é composto por um conjunto de normas e políticas que tem como finalidade mitigar riscos de violação à Lei 12.846/13 (Lei anticorrupção brasileira) e Decreto 8.420/15 e manter a Roraima Energia em conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis ao setor de distribuição de energia elétrica, além de fortalecer a imagem e a reputação da empresa no mercado onde atua.

O Código de Ética e de Conduta, é o principal instrumento do Programa de Integridade e foi desenvolvido agregando a nova cultura organizacional.

As políticas de auditoria interna, de gerenciamento de riscos e de transações entre partes relacionadas considera as mudanças estruturais da empresa e o novo modelo de gestão pós privatização. A Política de indicação do colegiado e Controllers, é uma política recente, alinhadas às boas práticas de governança, que fortalecerá ainda mais o colegiado quando da necessidade de novas indicações.

Com o objetivo de garantir o cumprimento do programa de integridade a empresa disponibiliza canais de denúncias, que poderão ser acessados por quaisquer pessoas, com o intuito de receber denúncias de corrupção, fraude ou qualquer violação às políticas da empresa e código de ética, sendo garantido à parte denunciante total e irrestrito sigilo.

2.4 Controle Interno

As atividades de controle interno, foram realizadas através dos trabalhos da Auditoria Interna, conforme o Plano Anual de Atividades de Auditoria Interna – PAAI 2019, aprovado pelo Conselho de Administração – CA, em atendimento a Resolução Normativa nº 787 de 24 de novembro de 2017 – ANEEL.

Em 2020, foram realizados 04 (quatro) trabalhos de Auditoria: Teste CAA - 01 combate as perdas Comerciais; Teste CAA – 02 Teste Especial; Teste CAA - 03 Teste no Departamento de gestão de Pessoas – Folha de Pagamento e Teste CAA – 04 Teste no Departamento de Logística, Suprimentos e Serviços, objetivando certificar e avaliar o cumprimento das normas legais, normas regulamentadoras e os projetos prioritários da companhia – Roraima Energia S/A, bem como, atender às demandas dos órgãos regulatórios.

2.5 Ética e Normas de Conduta

Os princípios éticos são disseminados na empresa de modo a inspirar uma conduta ética de envolvimento e participação dos colaboradores na gestão e ao fortalecimento da cultura organizacional de fazer o que é certo sempre.

Os canais de comunicação de irregularidades são disseminados na empresa com o objetivo de incentivar a denúncia e manter um ambiente ético e agradável para todos. É garantido o sigilo e a não retaliação aos denunciantes de boa-fé. O acesso é facilitado para todas as pessoas (público interno e externo).

O comitê de ética é o guardião do código e assume responsabilidade e o compromisso de contribuir para aprimorar práticas e comportamentos que assegurem os direitos humanos individuais e coletivos e que preservem também os interesses da Empresa.

Além de atuar sistematicamente na disseminação de princípios éticos, valores e compromissos de conduta expressos no Código, o Comitê de Ética é responsável por monitorar o seu cumprimento, avaliar indícios de desvio de conduta e apurar, de ofício ou mediante denúncia, fato ou conduta em desacordo com as normas éticas, bem como, recomendar, acompanhar e avaliar o desenvolvimento de ações, objetivando a disseminação, a capacitação e o treinamento sobre o tema.

No ato da entrega do Código de Ética, são feitos esclarecimentos sobre o conteúdo do código e ressaltado a informação sobre os canais de denúncia e a segurança quanto ao sigilo.

Canais de comunicação



0800 095 1152



Ouvidoria@roraimaenergia.com.br



www.roraimaenergia.com.br

3. Planejamento e Gestão

O processo de Planejamento e Gestão da Roraima Energia, está definido no Plano Estratégico 2019-2025, desdobrado no Mapa Estratégico, onde a empresa busca melhorar os resultados operacionais da Empresa face as particularidades da concessão. A partir de 2022 a empresa tem como objetivo, se tornar saudável financeiramente e assim, atingir resultados positivos juntos aos indicadores econômicos e financeiros, visando torna-se em 2025 uma empresa referência em Gestão Regulatória no Setor Elétrico de Distribuição.

MAPA ESTRATÉGICO

MISSÃO
A Roraima Energia nasceu para distribuir energia elétrica com sustentabilidade econômica e socioambiental, proporcionando **qualidade de vida às pessoas e desenvolvimento ao estado de Roraima**, através de um serviço inovador e de qualidade.

VISÃO
Garantir **excelência regulatória**, tornando-se referência no setor elétrico brasileiro até 2025 e gerando valor aos nossos acionistas, colaboradores e sociedade.

FINANCEIRO

- 1 Aumentar a remuneração regulatória por meio de investimentos prudentes contribuindo para uma tarifa justa aos nossos clientes.
- 2 Maximizar receitas e otimizar custos na busca do equilíbrio econômico-financeiro da Roraima Energia.
- 3 Garantir a neutralidade dos custos de energia e equilíbrio no endividamento.

CLIENTES E REGULAÇÃO

- 1 Ser percebida pelo cliente como uma referência de excelência em qualidade dos serviços.
- 2 Ser percebida pelo agente regulador como uma referência de excelência em gestão.
- 3 Ser percebida como uma empresa com responsabilidade socioambiental.

PROCESSOS INTERNOS

- 1 Otimizar processos para atingir produtividade e qualidade de empresas de referência.
- 2 Assegurar processo eficaz de planejamento e gestão de metas e desempenho.
- 3 Intensificar ações de comunicação interna externa.
- 4 Assegurar processo para gestão de riscos econômicos, sociais e ambientais.

PESSOAS E TECNOLOGIA

- 1 Garantir conhecimento regulatório em todas as áreas da empresa.
- 2 Incorporar novas tecnologias e inovações para otimizar os recursos e exponenciar os resultados.
- 3 Instituir sistema de gestão de talentos, meritocracia e desenvolvimento de capital intelectual.

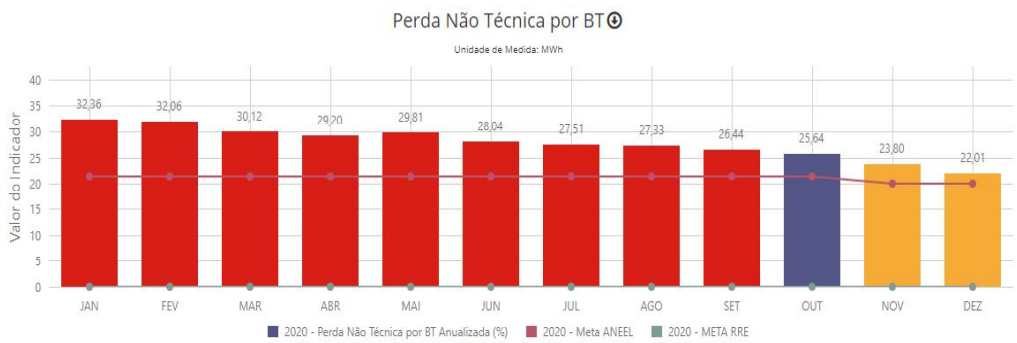
VALORES

- ★ Valorização das pessoas
- ★ Foco nos resultados
- ★ Excelência
- ★ Proatividade
- ★ Foco nos clientes
- ★ Visão regulatória
- ★ Ética
- ★ Responsabilidade socioambiental



VERSÃO 001

A Roraima Energia tem como parceiro a plataforma de Gestão Estratégica "Scoreplan" onde estão sendo acompanhados os objetivos, indicadores estratégicos e projetos relevantes.



O Processo de Gestão de Desempenho – PGD coordenado pela equipe de Gestão Estratégica acompanha os resultados periodicamente junto as áreas de negócios e semanalmente são selecionados temas estratégicos para a reunião da Diretoria Executiva.

INDICADORES CORPORATIVOS					
ECONÔNOMICO-FINANCEIRO					
INDICADORES	Unid. de Medida	Sentido do indicador	2019	2020	VARIAÇÃO (%)
LAJIDA Recorrente (R\$/MI)	R\$/MI	Maior Melhor	-190,86	183,24	196,01%
PCLD (R\$/MI)	R\$/MI	Positivo Melhor	-86,89	146,40	168,48%
Dívida Líquida (R\$/MI)	R\$/MI	Menor Melhor	1.147,61	1.014,42	-11,61%
Investimento - CAPEX (R\$/MI)	R\$/MI	Maior Melhor	34,96	60,19	72,17%
PMSO (R\$/MI)	R\$/MI		131,41	121,32	-7,68%
Pessoal (R\$/MI)	R\$/MI	Menor Melhor	72,48	46,97	-35,20%
PDV/PAI	R\$/MI	Menor Melhor	26,51	4,09	-84,57%
Material (R\$/MI)	R\$/MI	Menor Melhor	9,60	0,12	-98,75%
Serviço (R\$/MI)	R\$/MI	Menor Melhor	55,01	52,89	-3,85%
Outros (R\$/MI)	R\$/MI	Menor Melhor	-32,19	17,25	153,58%
QUALIDADE E CONTINUIDADE					
INDICADORES	Unid. de Medida	Sentido do indicador	2019	2020	VARIAÇÃO (%)
DEC - Duração Equivalente de Interrupção	Horas	Menor Melhor	25,54	15,63	-38,80%
FEC - Frequência Equivalente de Interrupção	Nº de Vezes	Menor Melhor	54,68	19,82	-63,75%
DECI - Duração Equivalente de Interrupção (Interno)	Horas	Menor Melhor	10,64	8,18	-23,12%
FECI - Frequência Equivalente de Interrupção (Interno)	Nº de Vezes	Menor Melhor	11,64	8,33	-28,44%
DRP - Duração Relativa da Transgressão de Tensão Precária	%	Menor Melhor	6,29	4,18	-33,55%
DRC - Duração Relativa da Transgressão de Tensão Crítica	%	Menor Melhor	4,92	2,42	-50,81%
FISCALIZAÇÃO/INSPEÇÃO					
INDICADORES	Unid. de Medida	Sentido do indicador	2019	2020	VARIAÇÃO (%)
Perdas por Energia Injetada	%	Menor Melhor	26,28	21,22	-19,25%
Perdas Não-Técnicas por BT	%	Menor Melhor	32,87	22,00	-33,07%
COMERCIAIS					
INDICADORES	Unid. de Medida	Sentido do indicador	2019	2020	VARIAÇÃO (%)
Inadimplência	%	Menor Melhor	12,98	9,96	-23,27%
INS - Índice de Nível de Serviço	%	Maior Melhor	94,73	98,67	4,16%
IAb – Índice de Abandono	%	Menor Melhor	0,95	0,14	-85,26%
ICO – Índice de Chamadas Ocupadas	%	Menor Melhor	0,01	0,00	-100,00%
ISFP - Índice de Serviços Fora do Prazo	%	Menor Melhor	4,85	3,45	-28,87%
DER - Duração Equivalente de Reclamação	%	Menor Melhor	165,33	111,71	-32,43%
FER - Frequência Equivalente de Reclamação	%	Menor Melhor	13,05	11,32	-13,26%

Em 2020, a Roraima Energia estabeleceu como Foco Estratégico, continuar o trabalho de redução dos Custos Operacionais (PMSO) e inadimplência, buscar os patamares regulatórios de Perdas, evidenciar as assimetrias da concessão que resultam na ausência da neutralidade dos custos da Parcela A e melhorar a qualidade dos serviços prestados em toda a sua área de concessão.

De maneira estrutural a empresa **reduziu os seus Custos Operacionais em 8%**, em comparação ao ano anterior, por meio do **Programa Uma Nova História**, que está reestruturando a companhia com a participação de todos os colaboradores.

Mesmo com o cenário de Pandemia, a Roraima Energia obteve uma redução de **24% de Inadimplência na Classe Privada**, saindo de **9% para 5%** de inadimplência nesta classe. Trabalho este resultante de mais de 40mil cortes, recortes, campanhas de negociações de dívidas pretéritas, criação do aplicativo mobile e site para pagamento online.

No tocante ao Combate à Perdas de Energia, após os investimentos na contratação de Equipes de Inspeção/Fiscalização, aquisição de viaturas e equipamentos, definição de estratégias e reorganização de processos mais eficazes, a Roraima Energia **reduziu em 33,07%** as Perdas Não Técnicas por BT/mês em comparação ao ano anterior.

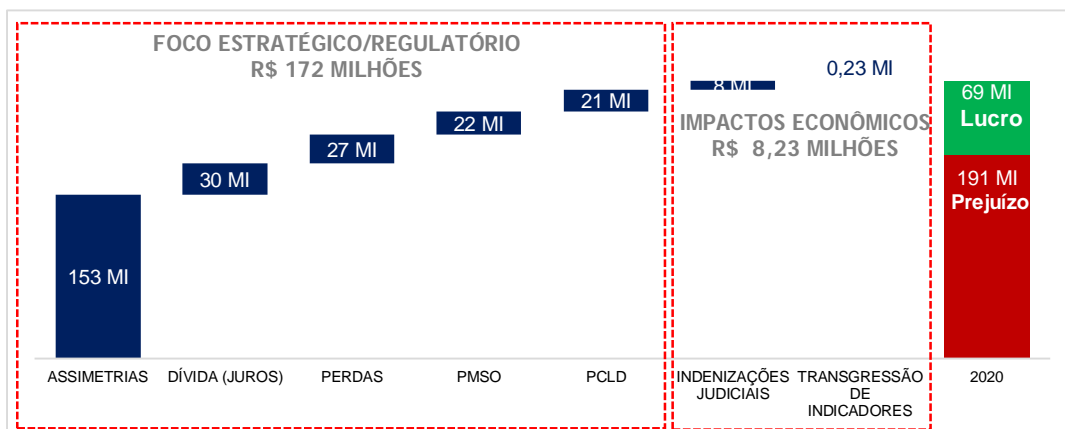
Todo este trabalho reforça o compromisso da companhia, mesmo em cenário controverso, de até 2025, torna-se uma empresa referência em Gestão Regulatória no Setor Elétrico de Distribuição, conforme cita em sua Visão.

Vários Projetos e ações foram implementados para que o resultado fosse possível, entre elas estão: Negociação de Contratos existentes, Criação da Mesa de Contratação, Pleitos de Assimetrias junto a ANEEL, Obras de melhoria de Qualidade no Fornecimento de Energia, Plano de Guerra e principalmente o reconhecimento das pessoas.

A Roraima Energia conhece os seus desafios e continuará focada em reverter a situação econômico-financeira da companhia.

A Companhia percebe avanços em seus indicadores econômicos em comparação ao ano anterior.

O prejuízo estrutural de 191 Milhões se deve, principalmente, aos valores as receber de Assimetrias da Concessão e Serviço da Dívida (Juros) que compõem o Foco Estratégico da Companhia, conforme gráfico abaixo.



Com conhecimento sobre estes números, foram criadas estratégias para todos os Departamentos, que resultaram em projetos e planos de ações, e assim, foi criado o **Plano de Guerra**. Que visa combater todas estes *gap's* que causam o desequilíbrio econômico e financeiro da Companhia.

3.1 Sistema de Gestão da Qualidade

A gestão da qualidade contribui, para o **aumento na satisfação dos nossos clientes**. Isso, conseqüentemente, gera um maior comprometimento dos consumidores, ficam mais seguros de que seus desejos e suas necessidades serão atendidos com serviços oferecidos pela empresa.



Em Novembro de 2020, a empresa passou pelo processo de Manutenção da certificação por uma Auditoria Independente, onde, foi realizada de forma remota no qual foram apresentados os processos com melhorias de acordo com os requisitos da Norma ISO 9001:2015.

Desta forma, a certificadora Fundação Vanzolini, manteve o Selo de Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, no escopo de **“Tratamento de reclamação dos consumidores, coleta de dados e apuração dos indicadores de atendimento comercial e de continuidade”**.

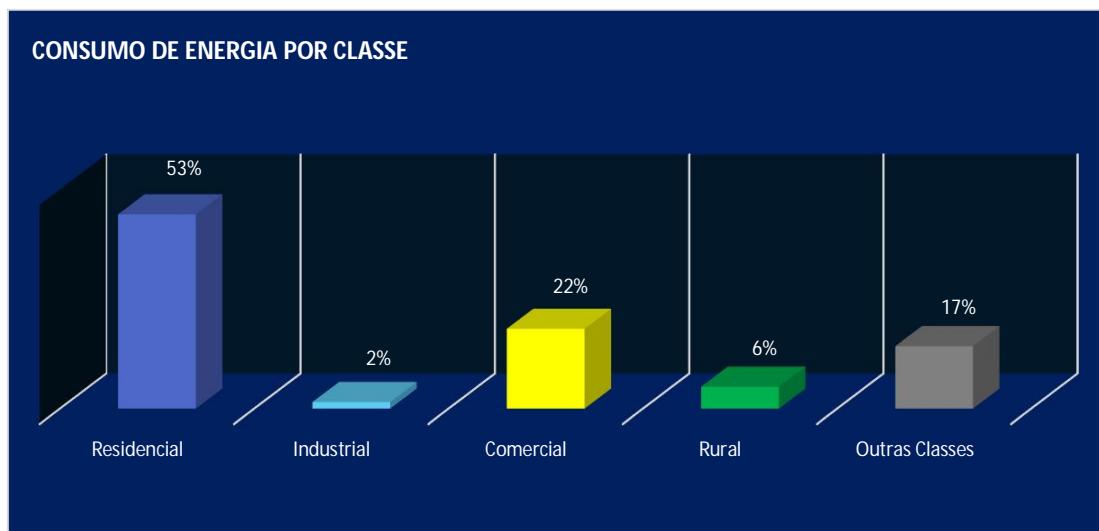
Assim, a empresa está com o desafio de ampliar o escopo para melhorar ainda mais o compromisso com a Qualidade na busca de melhoria contínua de seus processos.

4. Mercado

O mercado total da Roraima Energia em 2020 apresentou um crescimento de 4,95% em comparação a 2019 mesmo em meio a pandemia, isto ocorreu, porque a maior classe de consumo da concessão é residencial e por conta das medidas restritivas de isolamento impostas pelo Estado e Municípios levaram a população a passar mais tempo em suas residências.

Os maiores avanços foram registrados na classe rural (17,31%) seguida da classe residencial (11,36%), desempenho influenciado pelos fatos anteriormente mencionados, a classe industrial registrou variação positiva de 1,77%, já a classe comercial apresentou queda de -1,16% e outros reduziu em -11,20%, vale destacar que o maior peso em outros é de Poder Público (federal, estadual e municipal), ou seja, a redução de consumo nesta classe ocorreu por influência direta da Pandemia, isto porque o atendimento ao público e a carga horária de trabalho nestes estabelecimentos foram reduzidas.

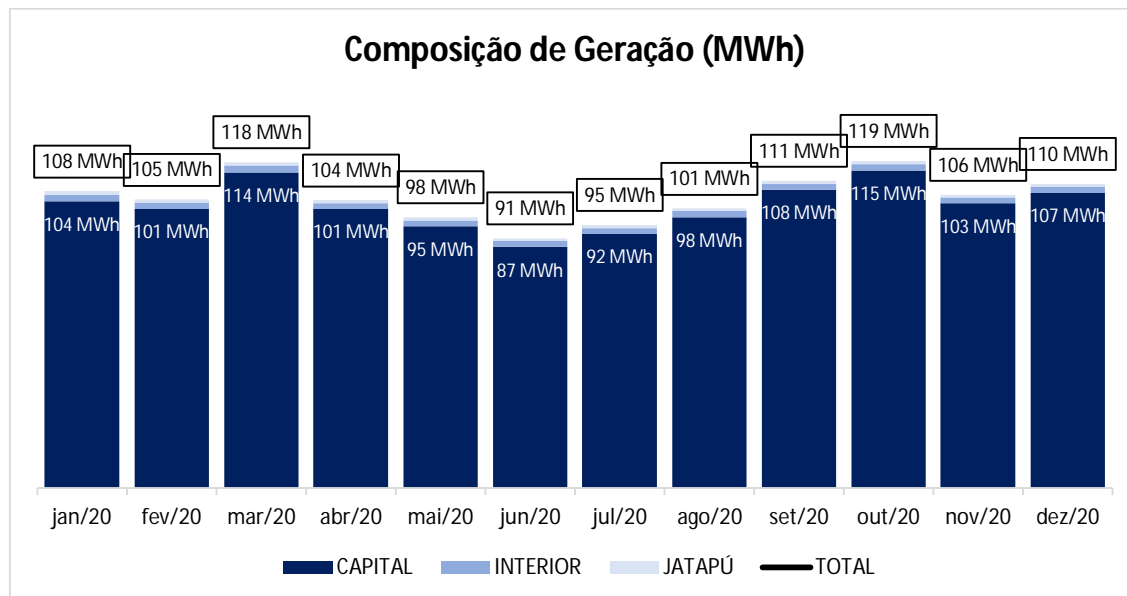
MERCADO POR CLASSE DE CONSUMO (MWh)			
	2019	2020	Varição 2019/2020
Residencial	457.636	516.315	+11,36%
Industrial	17.082	17.390	+1,77%
Comercial	214.661	212.199	-1,16%
Rural	48.117	58.192	+17,31%
Outras Classes	184.600	166.003	-11,20%
TOTAL	922.096	970.099	+4,95%



5. Suprimento de Energia

Desde março de 2019, com a interrupção do fornecimento da Venezuela, em decorrência da política daquela nação, foi necessário a mudança da matriz energética, de geração hidrelétrica para termelétrica, passando a Roraima Energia assumir integralmente o fornecimento de energia para todo o Estado.

Em 2020 a distribuidora forneceu um montante total de 1.266,107 GWh gerado, sendo dividido em 1.226.201,124 MWh das termelétricas da capital, 26.373,579 MWh das termelétricas do interior e 13.532,512 MWh da PCH Jatapú.



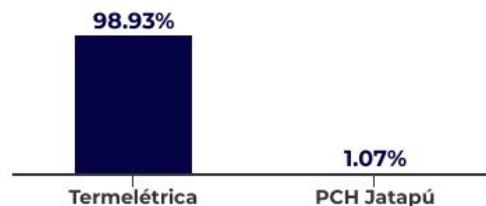
Atualmente a companhia conta com setenta UTE's, sendo seis atendendo na capital, quarenta e cinco nas comunidades indígenas, dezenove nas vilas ribeirinhas e uma Pequena Central Hidrelétrica em Jatapú.

COMPOSIÇÃO DE GERAÇÃO

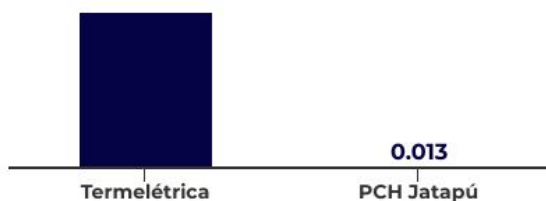
COMPOSIÇÃO DE GERAÇÃO



Custo de Energia (%)



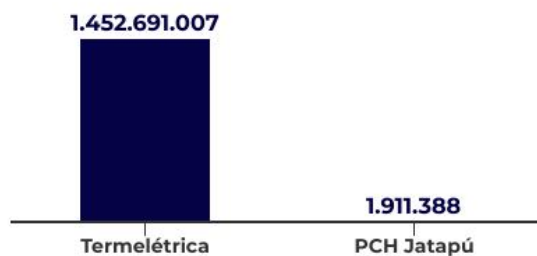
Geração (MWh)



CUSTO TOTAL DE COMPRA DE ENERGIA



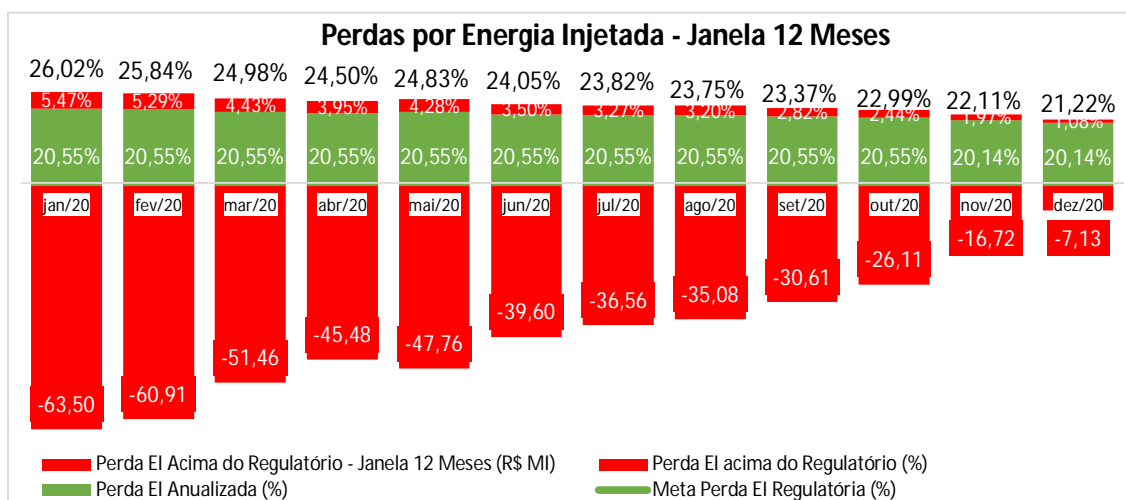
Custo de Energia (R\$)



6. Perdas Elétricas

As perdas técnicas ocorrem naturalmente nos sistemas elétricos, inerentes ao processo de transporte de energia, e consistem principalmente na dissipação de energia nos diversos componentes do sistema elétrico como condutores, transformadores, medidores e equipamentos geradores de reativos, dentre outros, que consomem energia sem produzir trabalho ou contribuem para o consumo de energia por meio do efeito joule. A ANEEL estabeleceu um limite de 7,62% para o período analisado.

As perdas não técnicas, muitas vezes chamadas de perdas comerciais, podem ser definidas como a diferença entre perdas globais e perdas técnicas. São causadas normalmente por problemas relacionados à falta de faturamento da energia distribuída, e derivam de erros de medição, ou ausência de medição do consumo de energia, sendo, ainda, consequência da existência de consumidores ligados de forma clandestina, consumidores taxados, erro de leitura, falta de confiabilidade e atualização das informações cadastrais, informações de cargas sem medição, tais como semáforos e iluminação pública e, principalmente, desvios de consumo, o furto de energia, e a fraude dos equipamentos de medição. O órgão regulador estabeleceu um limite de 20,55% para Perda Global para Energia Injetada de Nov/19 a Out/20 e 20,14% de Nov/20 a Out/21, conforme gráfico abaixo.

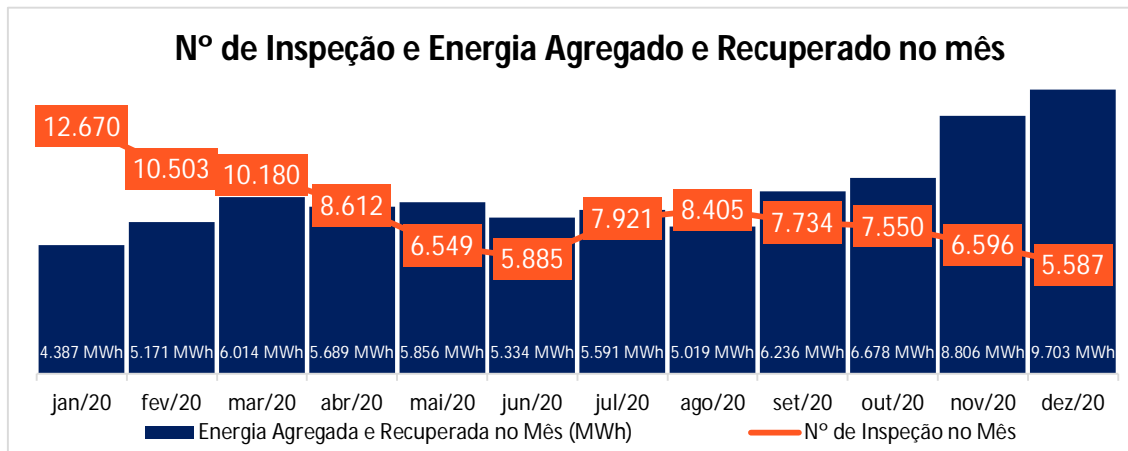


Desta forma, é perceptível a curva de redução de perdas acima do regulatório em comparação a janela de 12 meses, onde a Roraima Energia já projeta resultados positivo, abaixo do regulatório, no primeiro trimestre de 2021.

Principais ações de Combate às perdas

Em decorrência ao estado de calamidade pública do coronavírus (COVID-19) o ano de 2020 iniciou com a redução das fiscalizações. Para suavizar os impactos negativos nas perdas, a Roraima Energia retomou os procedimentos de fiscalização em campo nas unidades consumidoras mapeadas com irregularidades durante o período de pandemia; Dado ao fim o decreto RES NORMATIVA Nº 878 estabelecido pela Aneel, foi retomada as ações de fiscalização. O retorno dessas ações trouxe resultados positivos na redução de perdas juntamente ao mapeamento que estavam sendo executado durante a pandemia, melhorando a assertividade nos

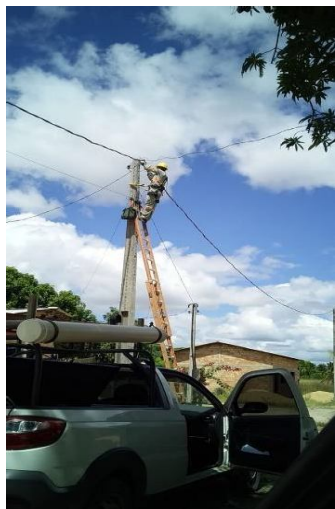
serviços de fiscalização. Fechando o ano com **98.192 ações de fiscalizações**, tendo um volume de **energia agregada e recuperada em torno de 74,4 GWh** de energia somente no ano de 2020.



- Além do retorno das ações de fiscalizações, houve também, uma intensificação no interior do estado, fiscalizando principalmente consumidores de grandes cargas e ligações clandestinas que contribuiu na redução de perdas não técnica;
- Finalização das instalações de remotas para telemedir unidades consumidoras ligadas em Baixa Tensão com Corrente acima de 100A, ligadas com medição indireta, com o resultado de acumulativo de 494,69 MWh, recuperados e agregado.



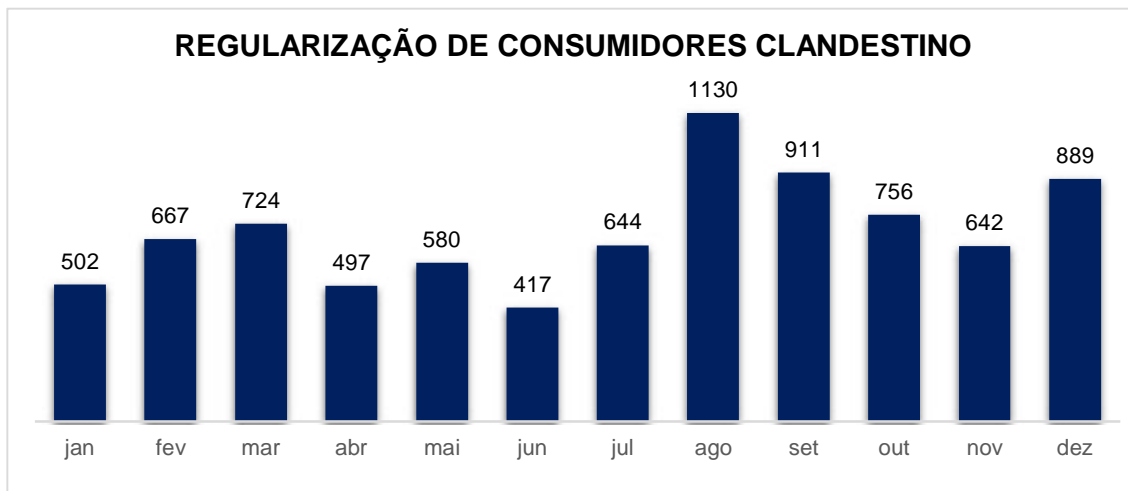
Ação de Inspeção e Fiscalização no Interior do Estado



Intensificação de Regularização e Cortes de Clandestino na Capital com Rede a Porta.

Regularização de consumidores clandestino

No ano de 2020 foram regularizadas cerca de 8.359 unidades consumidoras em todo Estado de Roraima, sendo atendidas pelas equipes de regularização de clandestino e financiamento de Padrão, somente na capital Boa Vista foram realizadas 7.415 regularizações em áreas onde já existiam redes da concessionária, 973 em novas áreas onde foram construídas redes, fechando o ano com um agregado em regularização de clandestino no ano de 2020 de 9,5 Gwh.



7. Inadimplência

NEGOCIAÇÕES



CERR

Negociação de 210 milhões com a Companhia Energética de Roraima (CERR), referente a quitação mútua de débitos, homologado pelo poder judiciário.



Governo do Estado de Roraima

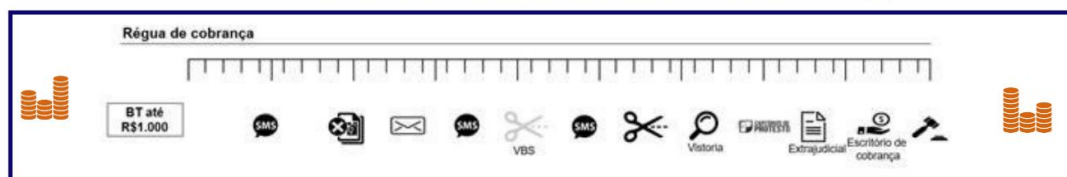
Acordofirmado de 104 milhões com o Governo do Estado para recuperação de receitas, referente a faturas de consumo de energia em dia.



Tribunal de Justiça de Roraima

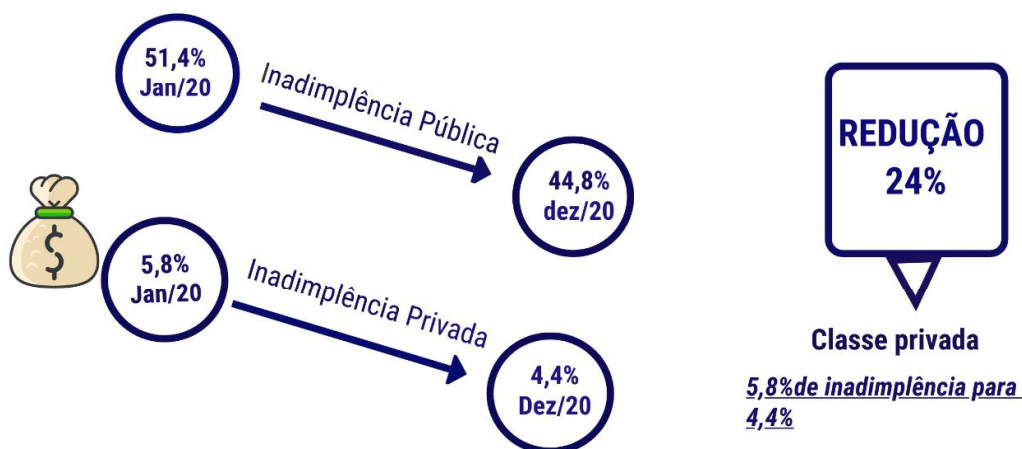
34 Conciliações
363 mil homologados

ESTRATÉGIA REALIZADA



O uso da régua de cobrança(SMS, suspensão de fornecimento, negatvação, avisos de inadimplência e-mail e carta cobrança e encaminhamento de faturas para protesto). Entre as ações de cobrança, destaca-se o volume expressivo de suspensões do fornecimento de energia no ano de 2020, realizando a marca de mais trinta e três mil suspensões de fornecimento no exercício 2020.

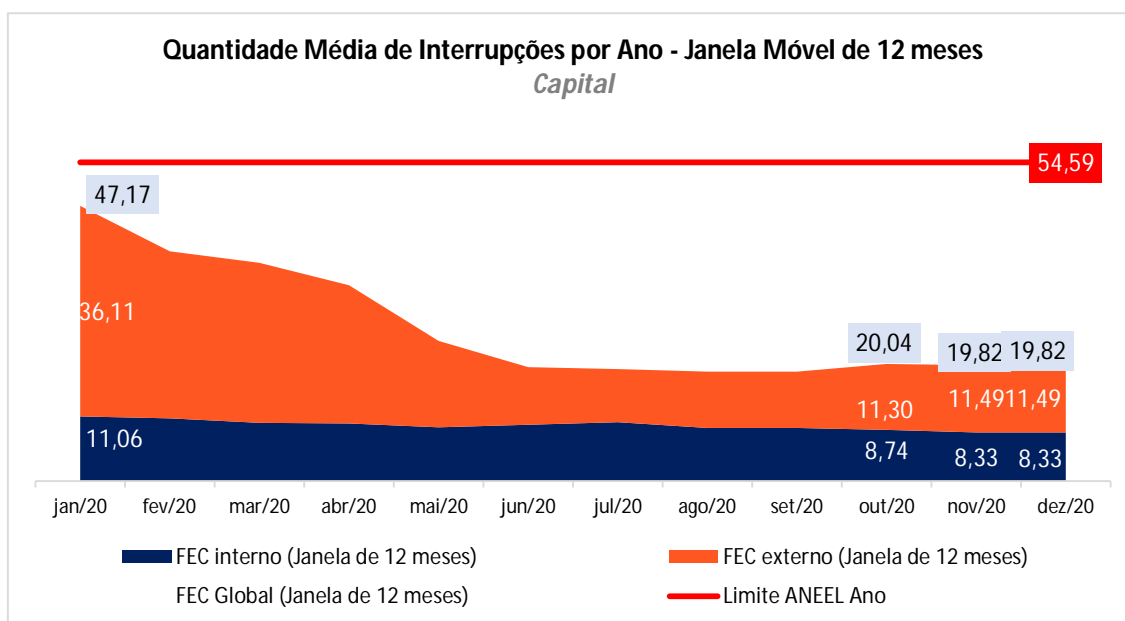
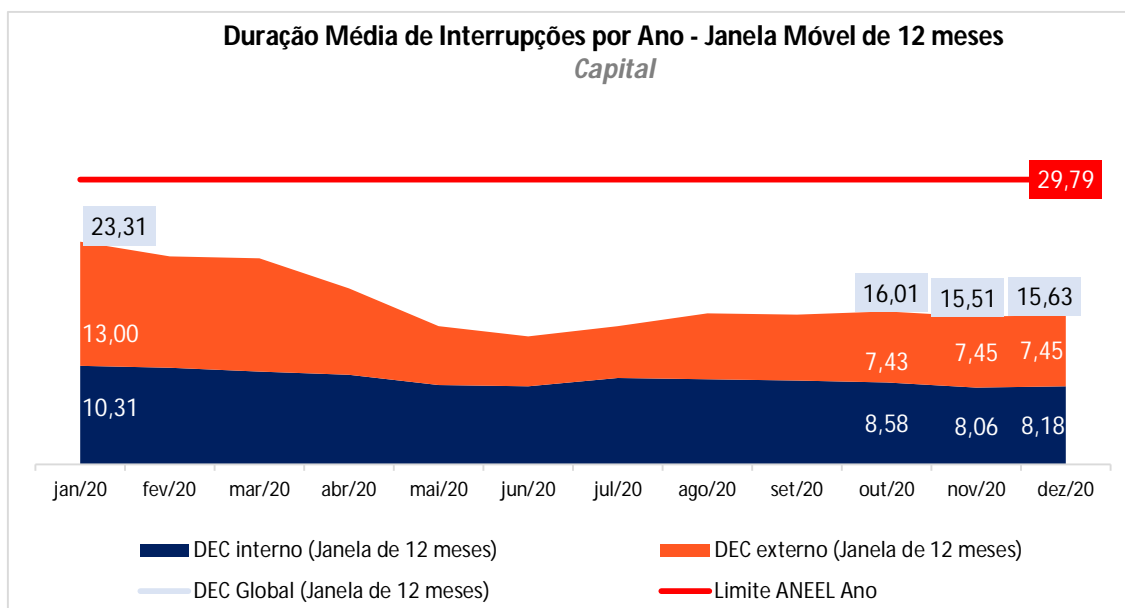
INADIMPLÊNCIA



8. Qualidade do Fornecimento de Energia

Os resultados dos indicadores da capital, foram estáveis com tendência de redução, mantendo-se de forma equilibrada sem grandes oscilações, a Roraima Energia buscou soluções, adotando metodologias com foco nas mudanças, medidas de incentivos, qualificação e valorização dos colaboradores, contratação, capacitação e estruturação de novas equipes técnicas.

Será implantado em 2021 um novo **Sistema de Gestão da Distribuição** com previsão de entrada em Produção em Julho/21. O sistema irá contemplar toda a base de dados da Capital e do Interior, possibilitando o cálculo dos indicadores de continuidade de todo o Estado ao final de 2021.



Os resultados da eficiência é resultando dos investimentos da Roraima Energia em ativos, dos ajustes de proteção no sistema de 69KV, impactando diretamente na redução dos blecautes de **37 em 2019** para **07 em 2020**, fator esse, que refletiu diretamente na redução das compensações de **8,5 milhões de reais** para **219,5 mil reais**.

9. Programa luz para todos



LUZ PARA TODOS

A Roraima Energia S.A é o Agente executor do Programa Luz para Todos - PLpT, buscando garantir o acesso à energia elétrica a todas famílias residentes na área rural roraimense.

2020

-  188 Consumidores atendidos
-  99,13 Km de rede MT e BT instaladas



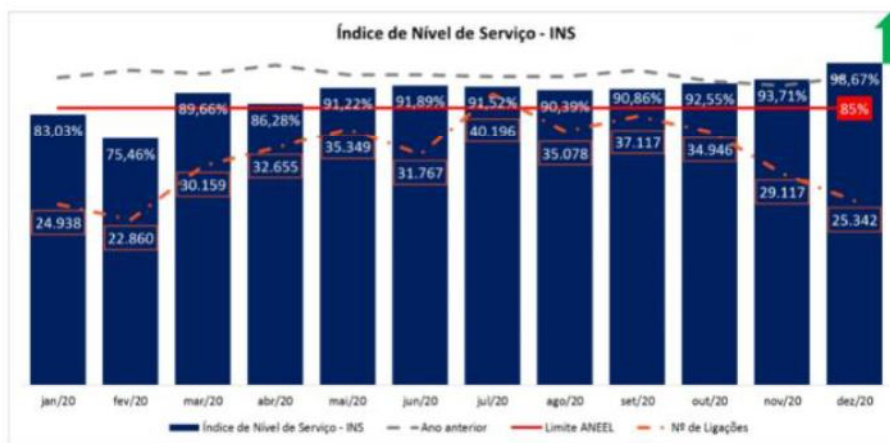
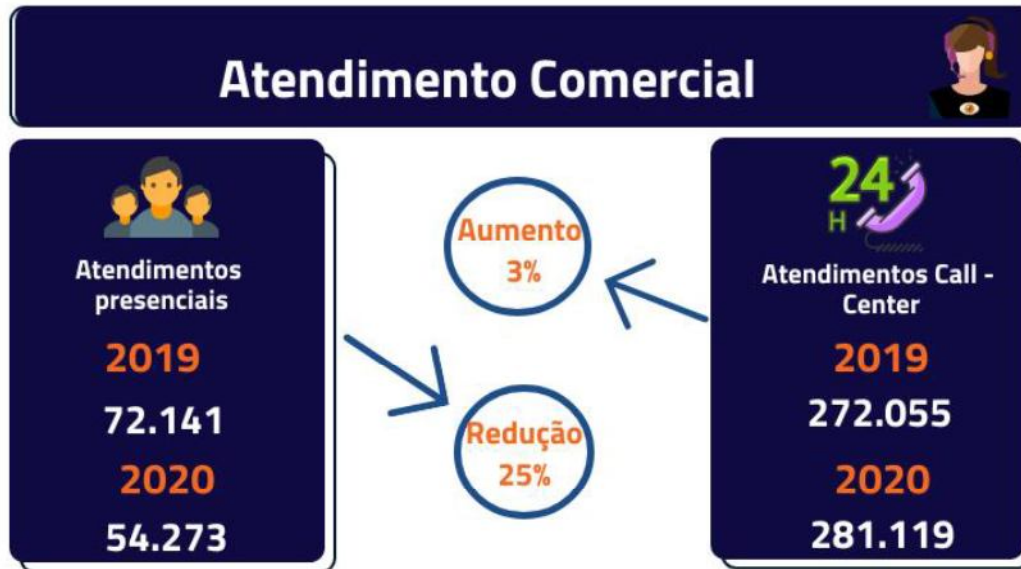
META PARA 5ª TRANCHE

-  8088 Consumidores
-  1901 km Rede
-  R\$ 104.637.653 Investimentos

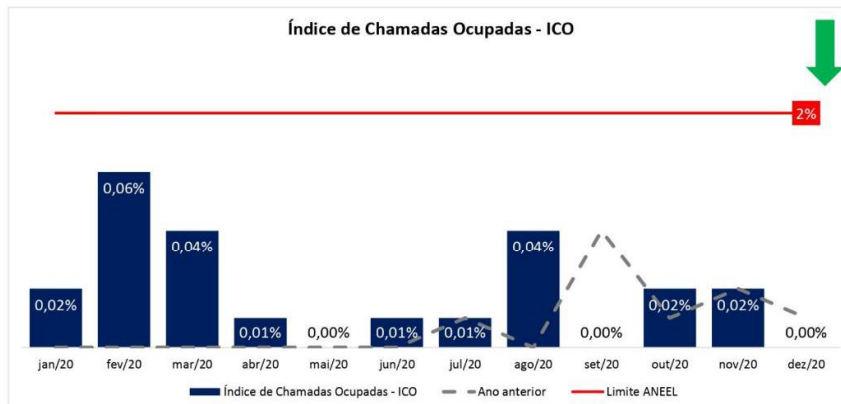
A meta para 2020 era atender 8.276 consumidores, mas com o impacto da pandemia o programa Luz para Todos foi afetado no que tange:

- Fornecimento de materiais;
- Contrato de serviços;
- Levantamento e projetos em terras indígenas.

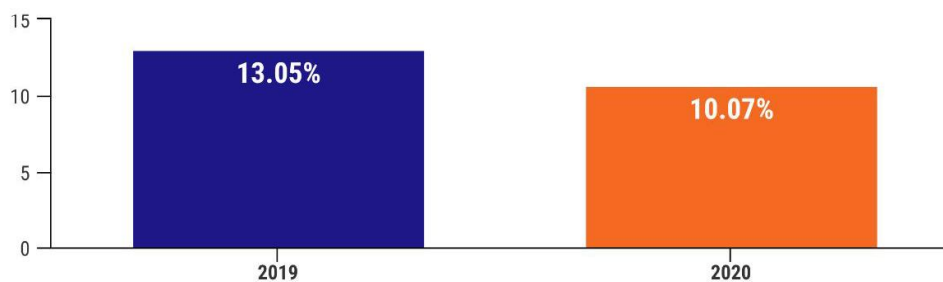
10. Atendimento Comercial



Atendimento Comercial



FER - Frequência Equivalente de Reclamação



Os indicadores do teleatendimento de Índice Nível de Serviço – INS e Índice de Abandono – IAb que nos meses de janeiro e fevereiro/20 resultaram em transgressões, passaram por melhorias em seu processo implementando o acompanhamento diário da performance.

O indicador Frequência Equivalente de Reclamação – FER que para 2020 tinha um limite anual de 13%, foi apurado ao final 10,7%. Este resultado foi possível pelo compromisso de toda a companhia em identificar e resolver as principais causas que resultaram em ações de melhoria no faturamento, leitura e ajustes nas rotas de leitura e cadastro e treinamento das partes envolvidas.

CANAIS DE ATENDIMENTO E COMUNICAÇÕES



PAGAMENTO ON-LINE

Agora ficou rápido e fácil pagar sua conta de energia. E pode até parcelar!

Accesse: www.roraimaenergia.com.br

Pagamento disponível por **PiggyPlay** | **stone**

www.roraimaenergia.com.br

CANAIS DE ATENDIMENTO
RORAIMA ENERGIA

A Roraima Energia melhorou todos os canais de atendimento para que você solicite serviços ou consulte sua conta sem precisar ir até uma loja de atendimento. Esta medida tem como objetivo auxiliar os órgãos de Saúde na prevenção ao Coronavírus.

- ▶ BAIXE **APP Agência Móvel RRE**
- ▶ AGENDAMENTO ONLINE www.roraimaenergia.com.br
- ▶ LIGUE **0800 70 19 120**

APP Agência Móvel Roraima Energia

Atendimento na palma da sua mão!

Baixe em:

RORAIMA ENERGIA

FICOU AINDA MAIS FÁCIL PAGAR SUA CONTA DE ENERGIA

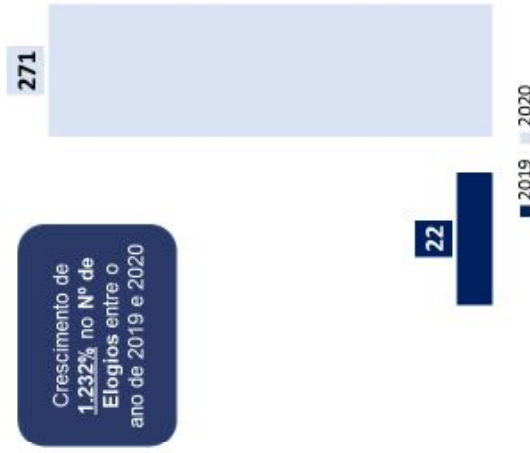
Agora também com pagamento no **cartão de crédito e débito**

Consulte condições de pagamento

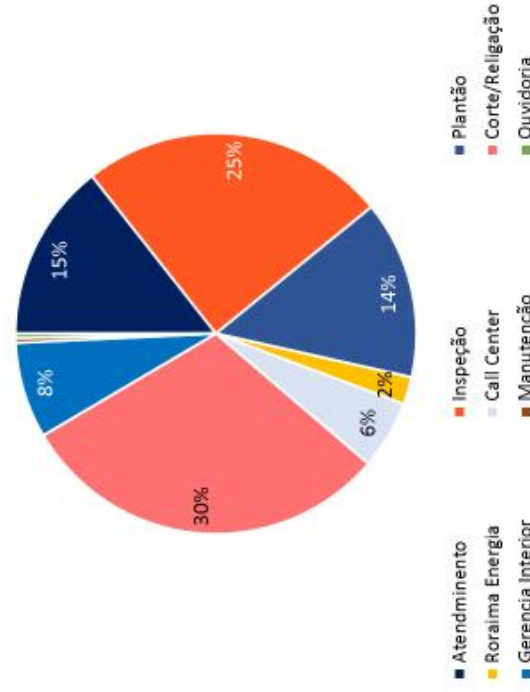


Registro de Elogios

Registro de Elogios 2019-2020



Registro de Elogios por Áreas em 2020



A companhia teve uma redução de reclamações significativas em comparação ao ano anterior. Isso, se deve as mudanças de posturas que vem adotando através de implantações de ações, como: Melhorias implementadas no LIES, Treinamento realizado para todos os atendentes e equipes de campo da Roraima Energia, Acompanhamento da Ouvidoria junto ao Núcleo de Reclamação, as máquinas de cartões, entre outros. Com isso foi intensificado o combate a perdas e inadimplência com execução de serviços de inspeção, o número de elogios que vem sendo registrado através dos canais de atendimento, 30% são referentes a esse serviço. Embora seja o mais drástico perante o consumidor/usuário de energia, entende-se que a população de maneira em geral considera indispensável essa tarefa, pois, perda e inadimplência contribuem significativamente para revisão tarifária.

10.1 Satisfação do cliente

SATISFAÇÃO DO CLIENTE

A pesquisa de Satisfação com os consumidores, atende os contratos de Concessões das Distribuidoras, tendo como objetivos:

- Conhecer o grau de satisfação dos clientes residenciais com a qualidade do produto e dos serviços prestados pelas distribuidoras;
- Gerar índices que permitam comparar o desempenho das distribuidoras entre si e;
- Oferecer às distribuidoras, instrumentos e incentivos voltados ao aprimoramento de seu desempenho.



Índice de Satisfação Geral -ISG



Em 2020, os resultados foram positivos e satisfatórios, se considerado a precariedade da prestação dos serviços nos anos anteriores e o seu reflexo na queda do índice de satisfação do consumidor nas últimas pesquisas realizadas. Essa pequena percepção de melhoria registrada na Pesquisa Abradee/20 é o reflexo positivo do intenso trabalho que a Empresa tem feito nesses 2 últimos anos, tanto na melhoria da qualidade da prestação do serviço, quanto na sua comunicação com os consumidores, trabalhando de forma clara e transparente.

* Em virtude da pandemia a pesquisa IASC não foi realizada em 2020.

10.2 Ouvidoria



OUVIDORIA

A Ouvidoria é regulamentada pela Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL, através da Resolução Normativa Nº 470, de 13 de dezembro de 2011, sendo um canal permanente de comunicação

ATENDIMENTOS EM 2020



12.366 Atendimentos



27 denúncias (fraudes em medidores desvio de energia, clandestinos);



574 Reclamações recebidas



566 Reclamações encerradas



192 Procedentes



374 Improcedentes

O número de reclamações Improcedentes teve um acréscimo de 21% , onde foram realizadas várias ações com objetivo de melhorar a qualidade do serviço prestado aos clientes, desde a reformulação do site, mais canais de atendimento disponíveis aos clientes.

11. Gestão de Pessoas

GESTÃO DE PESSOAS

Em 2020 dando andamento em uma Nova as ações de melhorias que apresentaram resultados satisfatórios para o desempenho da Empresa em pessoal:

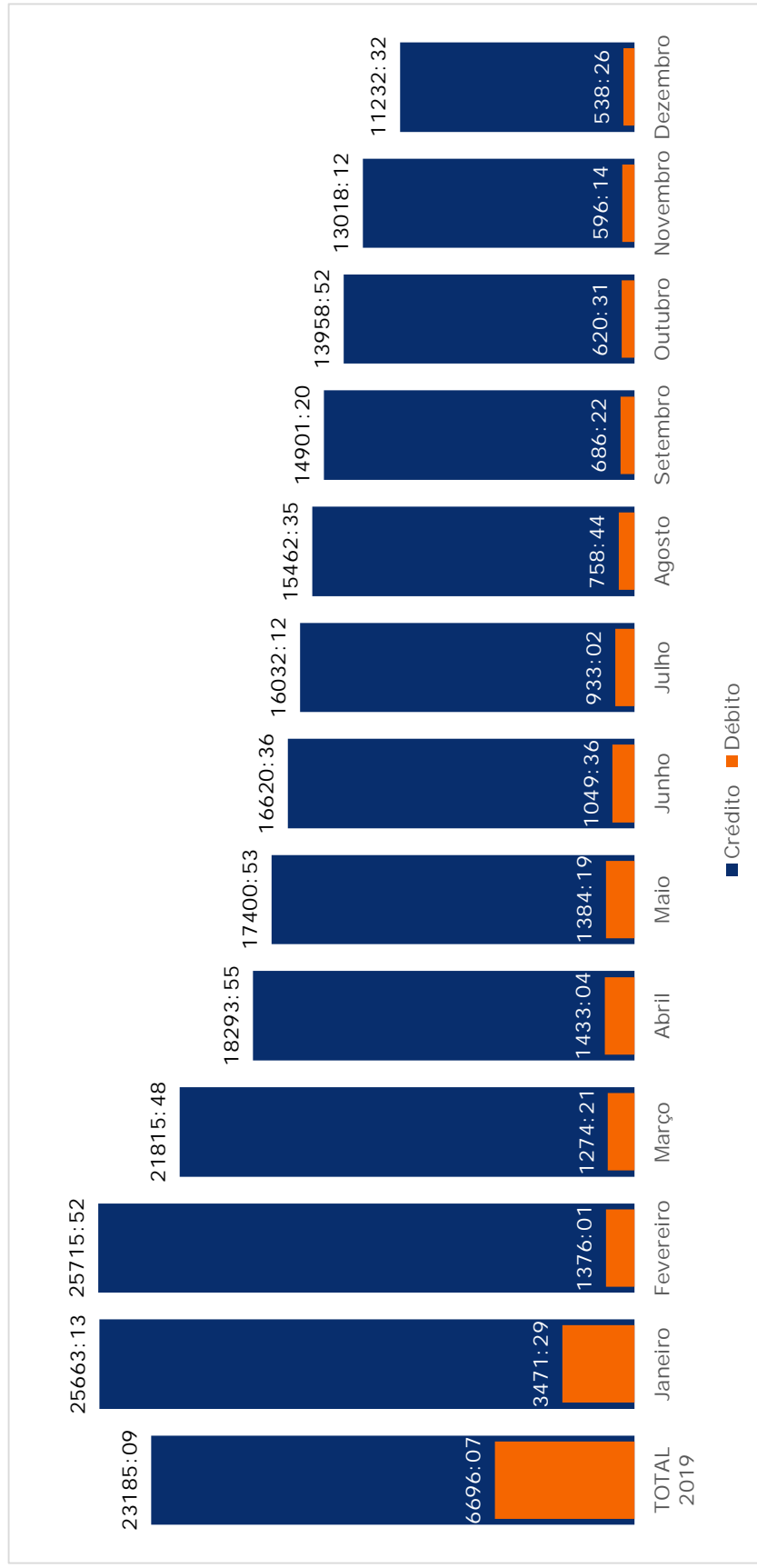


Destacamos os resultados com a gestão de pessoal, que obteve redução dos custos com Pessoal próprio e terceiros de 35% e um aumento de 56% na sua força de trabalho.

No ano de 2020 a empresa teve uma realização de R\$ 46,97 Milhões com despesas com pessoal. Em comparação ao exercício de 2019, quando o custo recorrente foi de R\$ 72 Milhões, obteve uma **redução de 25 milhões**.

Redução no Custo com Banco De Horas

No exercício 2020, através da aquisição do novo sistema de frequência (Iponto), foram capacitados todos os colaboradores da empresa sobre a nova gestão de frequência. Através dos controles nas catracas de acesso às dependências da empresa e o novo sistema de controle de frequência/ponto, a empresa obteve uma redução de **47%** no total do Banco de Horas, em comparação ao mesmo período em 2019.



Redução dos Custos com Plano de Saúde

Visando a melhoria da qualidade dos serviços prestados e redução nos custos operacionais e assistenciais do Plano de Saúde, a Empresa contratou uma administradora com expertise em Plano de Saúde, agregando praticidade, eficiência e economicamente nos serviços disponibilizados.

Com a nova gestão do Plano de saúde - EVIDA PPRS Roraima Energia, a empresa teve redução em torno de 44% com despesas com Plano de Saúde, comparando com o ano anterior.

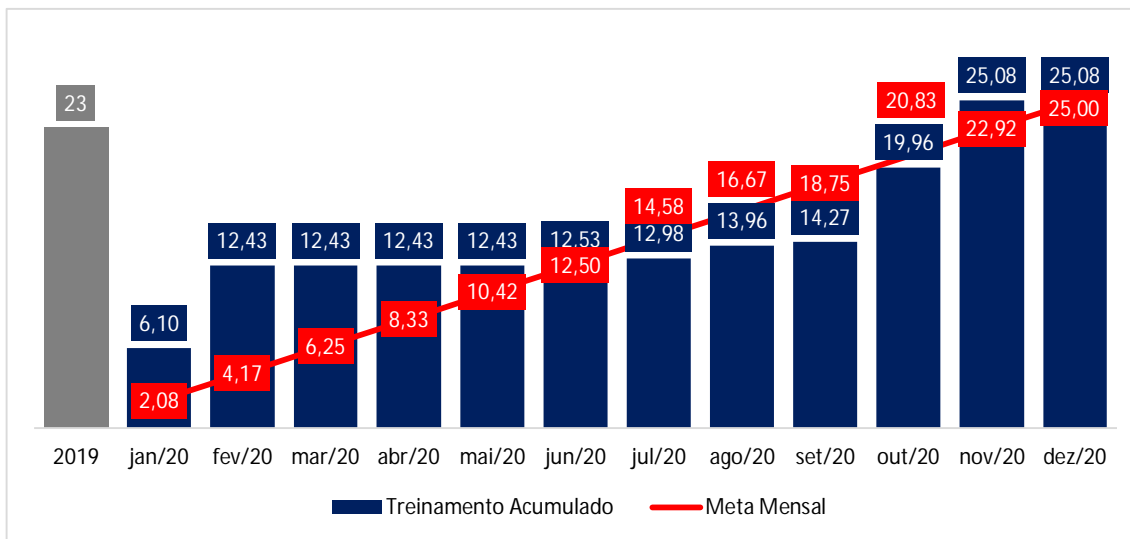
Em 2020 as despesas foram de R\$ 3.989.339,61 e em 2019 R\$ 7.119.659,96, demonstra a eficiência e economia da estratégia adotada com a contratação da nova gestão do plano de saúde.

TREINAMENTO

Em 2020 a Roraima Energia investiu R\$ 288.081,18 em treinamentos para sua força de trabalho, realizando 22 ações educacionais, capacitando 1285 colaboradores.

Dentre as capacitações realizadas destacamos o de Liderança para Resultados da Dale Carnegie.

O plano anual de educação corporativa previu uma meta de 25 HhT - Homem Hora de Treinamentos para o ano de 2020, mesmo com as adequações em virtude das medidas de segurança e prevenção do covid19 a meta foi alcançada.



12. Compras e contratações

Durante o ano de 2020, foram celebrados contratos por meio de contratação direta, com a adoção de uma política de parcerias e celebrados contratos por meio de cotação eletrônica e Chamamento público, essas duas últimas modalidades foram adotadas para as contratações que envolvem recursos federais e partes relacionadas, afim de atender o que regulamenta a RESOLUÇÃO NORMATIVA nº 699 e a Política de Transações entre Partes Relacionadas, que tem como objetivo estabelecer os princípios e os procedimentos a serem observados em celebrações de Transações entre Partes Relacionadas (TPR) e em situações em que haja potencial conflito de interesses, de modo a resguardar os interesses da Companhia e dos seus acionistas, e garantir o caráter estritamente comutativo das condições pactuadas, observar os princípios da transparência, publicidade, igualdade aos interessados e os requisitos de competitividade e conformidade, reafirmando as boas práticas de Governança Corporativa adotadas pela Roraima Energia.

Conforme demonstrado abaixo, no exercício de 2020 foram emitidos 231 (duzentos e trinta e um) contratos, sendo:

Tipo de Contratação	Quant de Contratos (OPEX)	Quant de Contratos (CAPEX)
Contratação Direta	86	133
Cotação Eletrônica	0	08
Chamamento Público	01	03
Total	87	144
Total Geral	231	

O montante de recursos contratados está distribuído da seguinte forma:

Tipo de Contratação	OPEX Contratado(R\$)	CAPEX Contratado(R\$)
Contratação Direta	16.896.524,61	62.525.722,44
Cotação Eletrônica	-	22.351.033,03
Chamamento Público	*3.402.492.058,84	31.964.019,42
Total	3.419.388.583,45	116.840.774,89
Total Geral	3.536.229.358,34	

*O valor expressivo de R\$ 3.402.492.058,84 (três bilhões, quatrocentos e noventa e dois mil, cinquenta e oito reais e oitenta e quatro centavos) do Chamamento Público – OPEX é referente ao contrato de fornecimento de óleo diesel que tem como duração 24 meses estando o contrato vigente até dezembro de 2021, sendo de uso exclusivo na geração de energia elétrica nas usinas termelétricas.

As contratações da Roraima Energia, buscam otimizar custos na busca do Equilíbrio Econômico-Financeiro e para isso implementou a **mesa de negociação e compras** composta por uma equipe multidisciplinar dos departamentos Jurídico, Compliance e Compras.

13. Meio Ambiente e Responsabilidade Social

Durante o ano de 2020 foram realizadas algumas campanhas publicitárias. Falamos sobre “prevenções de acidentes com energia elétrica”, levamos até o consumidor explicações sobre a fatura de energia através do “Conheça sua Conta”, alertamos os consumidores que altas temperaturas contribuem para a elevação do valor da fatura e uma série de informações com a campanha: “Essa informação é da sua Conta” com abordagem de vários assuntos como: Se houve aumento de tarifa; Quando a tarifa sofre alteração; Se o consumo de energia elétrica aumenta durante o ano; Para onde vai o dinheiro pago na fatura de energia elétrica; Sobre a tarifa de energia de Roraima se é a mais cara do Brasil; Esclarecimento se o consumidor residencial roraimense é o que mais consome energia no Brasil.

Em 2020, demos continuidade a campanha de consumo consciente de energia elétrica com a série bloguinho da economia que dá dicas aos consumidores de como economizar energia residencial.

Foram doadas 7 mil cestas básicas em 2020 a um custo total de 880 mil reais a várias instituições filantrópicas e comunidades carentes.

Circuito educacional PLpT

No mês de janeiro/20 aconteceu o Circuito Educacional na Comunidade Raimundão – município de Alto Alegre, como parte integrante da entrega obras de eletrificação rural em todo o Estado. As orientações apresentadas foram sobre o consumo consciente e eficiente de energia elétrica, segurança no uso da energia elétrica e informações comerciais, canais de comunicação e a Ouvidoria.



Roraima Energia Cidadã



A terceira edição do Roraima Energia Cidadã, ocorreu em março no município de Caracaraí com o objetivo de disseminar informações dos serviços prestados pela Concessionária no município, bem como, também promover a prestação de diversos serviços, através de parcerias com outras Instituições, de assistência à saúde, a segurança das pessoas, cultura, lazer e a proteção do meio ambiente. A energia com qualidade de fornecimento, continuidade do serviço, justiça no custo/benefício, fundamentada na valorização das pessoas, foco nos clientes, foco nos resultados, visão regulatória, excelência, ética, proatividade, são os valores que essa distribuidora de energia pretende perenizar.

Roraima Energia Solidária - doação de alimentos

Devido aos impactos sofridos pela Pandemia COVID-19, e ao compromisso com o desenvolvimento do Estado de Roraima, a empresa realizou a doação de 6000 cestas básicas. Com início em maio para 9 (nove) instituições que prestam assistência a pessoas em situação de risco e vulnerabilidade, tais como: migrantes,



famílias em situação de pobreza, pessoas com deficiência, dependentes químicos em tratamento e mulheres vítimas de violência doméstica

Campanha natal solidário: iluminando sonhos



Em parceria com o DFP foi estimulada a doação voluntária, por parte dos empregados, de brinquedos para crianças de Instituições já parceira da empresa no programa de doação de cestas básicas.

Roraima Energia no Baixo Rio Branco

A Roraima Energia iniciou a execução do projeto “Roraima Energia ligada no Baixo Rio Branco”. Tem como objetivo a revitalização das redes de distribuição de energia elétrica e o financiamento de padrões de entrada a serem instalados para os consumidores dessa região localizada no sul do Estado. Essa revitalização tem caráter técnico, comercial, social e ambiental, visando: Fornecer energia confiável; Aumentar a segurança nas instalações elétricas; Melhorar o desempenho das usinas para reduzir poluentes e dar destinação adequada aos resíduos, bem como, Melhorar a qualidade de vida da população.



Conscientização

Foram realizados em novembro dois encontros com atendentes da capital e de todos os municípios do interior. Eles tiveram o intuito de repassar informações gerais da empresa como situação jurídica referente ao Departamento Comercial, Ouvidoria, Compliance e Risco, Desenvolvimento Sustentável e Situação regulatória.



Reciclagem de resíduos descartáveis

A Roraima Energia mantém contrato de doação de resíduos sólidos com a associação de catadores e recicladores de resíduos Terra Viva. Essa instituição realiza semanalmente a coleta de cerca de 300kg de resíduos para reciclagem tal quais plástico, papel, papelão entre outros materiais inservíveis. Em 2020 foram doados ao todo 2.700kg de resíduos para reciclagem, estimulando assim a renda e trabalho a esses catadores.



14. Tecnologia da Informação – Projetos

Com o objetivo de promover eficiência administrativa, operacional e adequação dos Custos Anuais de Informática (CAI) do ponto de vista regulatório, em 2020 foram investidos em projetos de Tecnologia da Informação estruturantes inovadores. Foram realizadas as seguintes ações:

- ✓ Atualização do sistema e melhoria da comunicação de rádio de Jatapu;
- ✓ Apoio aos processos de Conciliação Judicial;
- ✓ Apoio e participação de ações sociais na capital e interior no primeiro trimestre do ano;
- ✓ Expansão do controle de segurança de perímetro digital da rede corporativa, com implementação de segurança de Anti Ransomware, e controle de conteúdo externos e internos;
- ✓ Aquisição e substituição da solução de armazenamento corporativo(storage);
- ✓ Implementação de solução de controle de sistemas web (WAF);
- ✓ Implantação de Vide Wall na sala de Centro de Operação da Distribuição para controle de indicadores da operação;
- ✓ Implantação de segurança de antivírus em servidores, atualização e modernização;
- ✓ Implantação de aplicativos nativos para o cliente nas plataformas Android e IOs), fase 1;
- ✓ Implantação de novo site da Roraima Energia, com layout limpo, voltado aos serviços do cliente;
- ✓ Implementado certificado de segurança SSL no site;
- ✓ Implementada funcionalidade de acessibilidade para leituras em libras e áudio no site da Roraima Energia (HandTalk);
- ✓ Desenvolvimento de aplicativo de controle de frota, fase1;
- ✓ Desenvolvimento de aplicativo de controle de irregularidades, fase 1;
- ✓ Mudança e a reescrita do sistema de Desenvolvimento do Sistema de Avaliação de Melhores do ano 2020 (projeto de meritocracia);
- ✓ Revisão e melhoria dos normativos internos de TIC.

Além dos projetos listados acima a área de Tecnologia foi braço atuante no processo de Revisão Tarifária Extraordinária que conduziu o projeto na gestão compartilhada com as áreas de regulação, engenharia e contabilidade.

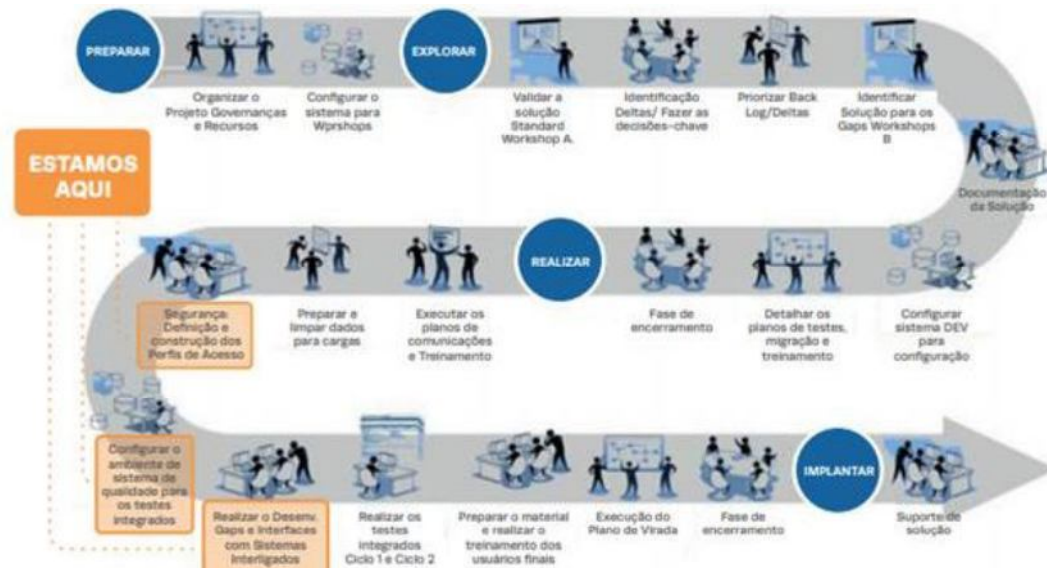
Desempenhando atividades de controle de levantamento de aditivo da capital e do interior e análise geral da BDGD extraordinária, com a verificação de consistência de dados para a validação e envio da base à ANEEL, incluindo:

- ✓ Validação da estrutura esperada do banco de dados.
- ✓ Análise de preenchimento de atributos;
- ✓ Validação do relacionamento entre entidades;
- ✓ Validação com Dicionário de Dados ANEEL (DDA) e com o Manual de Controle Patrimonial do Setor Elétrico (MCPSE);
- ✓ Validação dos dados de codificação contábil das entidades relacionadas aos ativos físicos;
- ✓ Análise da base física (dados da rede elétrica);
- ✓ Análise espacial dos elementos da BDGD.

Projetos em andamento para finalização em 2021:

Implantação do novo sistema de Gestão Empresarial SAP S4/HANA, que visa melhorar a consolidação das informações e processos gerenciais da empresa, bem como otimizar o processo de suporte à gestão de projetos de rede elétrica para atendimento à regulação. Trazendo maior eficiência operacional à Roraima Energia.

Fase do projeto SAP:



O Sistema de Distribuição Técnica estava em andamento e teve que ser suspenso para replanejamento, sendo retomado já na primeira quinzena de 2021.

15. Ambiente Regulatório da Concessão

O ano de 2020 foi um ano atípico marcado pela necessidade de adaptação do Setor Elétrico Brasileiro trazida pela pandemia do COVID-19. Muitas medidas de enfrentamento aos efeitos da Pandemia acompanharam a evolução da doença, inicialmente em março de 2020, quando ainda existiam muitas incertezas quanto aos efeitos que a pandemia causaria na sociedade, a ANEEL editou a Resolução Normativa nº 878/2020 editada em regime de urgência, que trouxe uma série de flexibilizações da regulamentação vigente bem como novas obrigações para possibilitar as distribuidoras focar nas atividades mais essenciais à manutenção e do funcionamento do sistema elétrico.

Posteriormente, quando os efeitos da pandemia e as medidas para seu enfrentamento se tornaram mais concretos, a ANEEL revisou a REN nº 878/2020 através da publicação da REN nº 891/2020. Na versão revisada, algumas medidas excepcionais tiveram vigência estabelecida até o final de 2020 (tais como a proibição da suspensão do fornecimento por inadimplência de unidades classificadas como baixa renda e a suspensão do prazo nonagesimal para realização da suspensão), e estabeleceu-se um prazo para retorno das demais obrigações suspensas na versão inicial da norma.

Ainda no decorrer do ano, a vista do agravamento da pandemia da COVID-19 no país, foram tomadas medidas por parte do poder concedente com vistas a aliviar os impactos por ela causados nas receitas das distribuidoras, como também nas contas de luz dos consumidores brasileiros, foram elas, a conta-COVID e a Medida Provisória nº 998/2020.

A MP nº 998/2020 trouxe em seu texto uma série de medidas, tendo por foco, amenizar impactos na conta de luz dos consumidores também nos médio e longo prazos, abaixo são mencionadas as medidas mais relevantes para a Roraima Energia:

- Os saldos de PEE e P&D não comprometidos com projetos contratados, além de montantes compatíveis com a proporção dos recursos que historicamente não são executados, serão destinados ao abatimento da CDE enquanto estiverem sendo pagos os financiamentos da Conta-Covid;
- Não cobrança nas tarifas da devolução de empréstimos da Reserva Global de Reversão – RGR realizados durante a fase de prestação temporária de serviço por empresas da Eletrobras;

Utilização de recursos da RGR para indenizar parte dos ativos das distribuidoras que já estavam em operação na época da privatização e que não tinham sido contabilizados.

Por meio da Resolução Normativa nº 885/2020 a ANEEL regulamentou a conta-COVID, que teve por objetivo injetar liquidez no setor e amortecer o aumento nas tarifas, isto se deu por meio de um empréstimo junto a um pool de bancos, dessa forma, os aumentos tarifários decorrentes das atualizações anuais e periódicas serão diluídos ao longo de cinco anos, concomitantemente, a situação financeira

do setor será preservada. Para a Roraima Energia foram repassados cerca de 57 milhões, que deverão ser pagos em 60 meses, a liquidação deste montante se dará após a atualização tarifária de 2021.

Simultaneamente a todas as medidas de enfrentamento que a distribuidora adotou deu-se seguimento ao processo de Revisão Tarifária Extraordinária - RET startada em 02 de outubro de 2019 a Roraima Energia quando solicitou por meio da CTA PR nº 107/2019 à ANEEL a Revisão Tarifária Extraordinária, em substituição ao processo de Reajuste Tarifário Anual de 2020. Adicionalmente solicitou que no processo ora requerido, fosse feita a avaliação completa da Base de Remuneração Regulatória da concessionária, conforme disposto no inciso IV da Sub-cláusula Segunda, Cláusula Vigésima do Contrato de Concessão nº 004/2018-ANEEL tendo em vista que desde o ano de 2013 a base não sofria reajustes.

O trabalho contou com o apoio intermitente das áreas técnicas, fiscais e contábeis para levantamento dos dados necessários para a atualização da Base de Remuneração Regulatória da concessionária.

Os esforços empregados foram recompensados com a aprovação do certame, resultando em um aumento da BRR da distribuidora de aproximadamente 65%.

Obtivemos avanços nos pleitos de assimetria avaliados pela Agência Reguladora

15.1 Acompanhamento e Desempenho das Distribuidoras pela Aneel

Em continuidade aos acompanhamentos iniciados em 2019, a Roraima Energia continuou a encaminhar para a ANEEL, relatórios trimestrais que visam atestar o desempenho de ações e indicadores, bem como participou de reuniões periódicas em atendimento ao Ofício nº 113/2019 – DIR/ANEEL que trata das ações de monitoramento por parte do órgão regulador.

O relatório estabelece os seguintes indicadores como prioritários para acompanhamento da Distribuidora. Esses indicadores apresentaram evolução positiva percebida pela Agência Reguladora:

- Continuidade: DEC e FEC desde o segundo trimestre de 2020 vem sendo apurados dentro dos limites regulatórios para a capital e para o interior do Estado de Roraima área de concessão anteriormente atendido pela Companhia Energética de Roraima – CERR não possuía sistema de medição para corrigir este problema a Roraima Energia contratou empresa para efetuar o levantamento georreferenciado de todo estado e montou um cronograma para implantação do novo sistema HEXAGON, com termino de implantação em novembro de 2021;
- Compensações por violação aos indicadores de continuidade ocorreu uma diminuição dos valores de compensação de R\$ 8.536 milhões em 2019 para R\$ 230 mil em 2020;
- Prazo de atendimento aos serviços comerciais, por tipologia; e estoque de serviços comerciais pendentes de atendimento, por tipologia, foram zerados os estoques de serviço comerciais em 2020;

- Teleatendimento (INS, IAb e ICO) mantém se dentro dos parâmetros regulatórios;
- Reclamações (Ouvidoria) no segundo semestre de 2020 ocorreu uma redução de 70,51% do número de reclamações em relação ao primeiro semestre de 2020;
- Nível de perdas não técnicas sobre BT entrou em uma constante tendência de queda no último trimestre de 2020, e se não fosse os efeitos da pandemia de COVID-19 teríamos alcançado o indicador regulatório em 2020;
- Segurança do trabalho e da população vem fazendo um trabalho de conscientização através de palestras educativas que tiveram que ser temporariamente suspensas devido aos protocolos de combate a COVID-19;
- Econômicos/Financeiros (LAJIDA, Dívida Líquida) vem sendo mostradas ações de recuperação tanto de ordem estrutural quanto de ordem organizacional a fim de permitir à Roraima Energia o cumprimento das metas contratuais e qualidade dos serviços aos consumidores;

São realizadas reuniões trimestrais junto a ANEEL, no qual são apresentados de forma transparente os indicadores regulatórios da Companhia. Nessas reuniões a agência reguladora emite a sua percepção diante destes dados e orienta a empresa com relações os próximos passos a serem tomados. Além disso a ANEEL apoia a Roraima Energia na busca de soluções para assimetrias apresentadas.

15.2 Revisão Tarifária Extraordinária

Em 26 de outubro de 2020 a Aneel aprovou a Revisão Tarifária Extraordinária da Roraima Energia, o resultado do processo conduziu a um efeito médio negativo nas tarifas a ser percebido pelos consumidores - 6,40% (menos seis vírgula quarenta).

O índice de reajuste de 2020 aprovado pela ANEEL foi publicado por meio da Resolução Homologatória nº 2.794, de 26/10/2020, conforme apresentado a seguir:

Efeito Médio Percebido pelo Consumidor Cativo	
Grupo de Consumo	Variação Tarifária
AT - Alta Tensão (> 2,3 kV)	-5,57%
BT - Baixa Tensão (< 2,3kV)	-6,60%
Efeito médio Geral	-6,40%

15.3 Assimetrias da Concessão

A equipe de regulação junto a Diretoria tem se empenhado para que haja celeridade na análise das assimetrias mapeadas e apresentadas a ANEEL para apreciação, tal esforço tem por objetivo garantir a justa aplicação das normas e procedimentos, considerando a situação única e extraordinária vivida por esta concessionária.

Importante ressaltar que, ao passo que avançamos nas medidas de reestruturação da Distribuidora, outras assimetrias foram identificadas e internamente estão em fase de instrução para oportunamente serem submetidas para apreciação pela Agência.

A tabela a seguir, evidencia a representatividade dos principais pleitos sobre a receita da distribuidora.

NÍVEL DE COMPROMETIMENTO FRENTE A COBERTURA TARIFÁRIA (R\$mil)		
CUSTO COM GERAÇÃO	Parcelas A e B	Comprometimento
GERAÇÃO PLENA - 245 MW	Valor Parcela A	(%)
R\$ 1.342.904	R\$ 348.532	385%
	Valor Parcela B	(%)
	R\$ 180.084	746%
PLEITOS PENDENTES	VALOR PARCELA B HOMOLOGADA (%)	
R\$ 201.808	R\$ 153.475	121%
CUSTO RECORRENTE MENSAL	MÉDIA ARRECADAÇÃO PARCELA B (%)	
R\$ 10.422	R\$ 13.411	78%

16. Investimentos

Em 2020, a Roraima Energia contemplou, no seu programa de investimento, a execução de obras no valor de R\$ 62 Milhões nos segmentos de distribuição, no combate à perda, infraestrutura e programa Luz para todos - PLPT, buscando a melhoria, a qualidade e a continuidade dos serviços prestados nos 15 municípios do estado de Roraima, conforme detalhamento abaixo:

Natureza dos Investimentos (R\$ Mil)	2020	2019
PDD - Expansão	22.802,95	2.395,70
PDD - Melhoria	12.707,01	1.291,88
PDD - Renovação	17.293,33	7.191,44
PLpT	6.326,07	17.027,61
MLA	682,55	-
Infraestrutura de ADM	2.101,81	7.056,75
Total Geral	61.913,72	34.963,38

Observa-se um **aumento de 77%** comparando os anos 2020 e 2019 decorrente, principalmente, da mudança e melhoria das práticas de gestão.

17. Desempenho Econômico e Financeiro

Dados Econômico-Financeiros com RGR	2016	2017	2018	2019	2020	2019/2020 (Δ %)
(R\$ Milhões)						
Receita Operacional Bruta	389,63	576,34	939,30	761,95	923,64	21,22
Receita Operacional Líquida	304,67	430,75	721,36	501,68	651,36	29,83
EBITDA	-168,86	-113,91	215,91	-190,86	184,58	-196,71
Resultado do Serviço	-237,80	-123,88	211,65	-199,76	159,21	-179,70
Resultado Financeiro	-90,22	-90,06	-175,34	-56,84	12,01	-121,13
Lucro/Prejuízo Líquido	-269,99	-213,94	31,32	-256,59	146,79	-157,21
Ativo Total	684,90	795,01	1.185,99	1.013,99	1.192,90	17,64
Patrimônio Líquido	-609,31	-823,37	-277,12	-560,51	-403,16	-28,07
Indicadores Econômico-Financeiro (%)	2016	2017	2018	2019	2020	2019/2020 (Δ %)
Margem EBITDA	-25,68	-6,46	29,93	-38,04	28,34	-174,48
Margem Líquida	-88,62	-49,67	4,34	-51,15	22,54	-144,06
Cobertura do Serviço da Dívida	-107,76	-1.147,88	426,70	-206,18	244,35	-218,52
Rentabilidade do Capital Próprio	-44,31	-25,98	11,30	45,78	-36,41	-179,53
Participação do Capital Próprio	-77,27	-92,25	-23,37	-55,28	-33,80	-38,86
Grau de Endividamento	177,27	192,25	123,37	155,28	133,80	-13,83
Ações (und.)	2016	2017	2018	2019	2020	2019/2020 (Δ %)
Valor Patrimonial da Ação (lote mil ações)	-1,9	-2,57	-0,99	-1,75	-1,26	-28,07
Lucro/Prejuízo Líquido por Ação	-0,84	-0,67	-0,10	-0,80	0,46	-157,21

Receita Operacional Bruta – ROB

A receita operacional bruta é o valor referente ao faturamento da empresa sem a incidência de nenhum outro desconto.

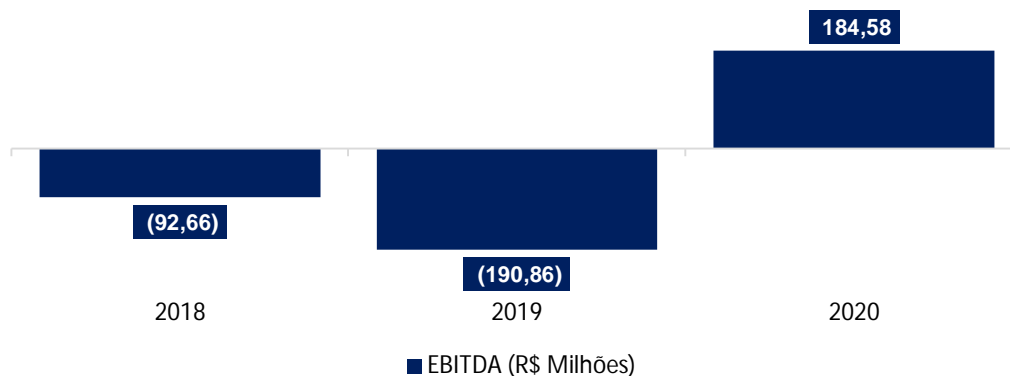
A companhia obteve uma receita operacional bruta de R\$ 923,64 Milhões. Destacamos que mesmo com os impactos da pandemia, relativa à COVID-19, obtivemos um aumento de 21% comparado ao exercício de 2019.

Receita Operacional Líquida – ROL

Podemos dizer que a ROL é a receita bruta menos os impostos e encargos setoriais incidentes sobre a venda e descontos e abatimentos concedidos. A Empresa apresentou uma ROL de R\$ 651,36 Milhões, obtendo uma variação positiva de 30% se comparado com o mesmo período de 2019.

EBITDA

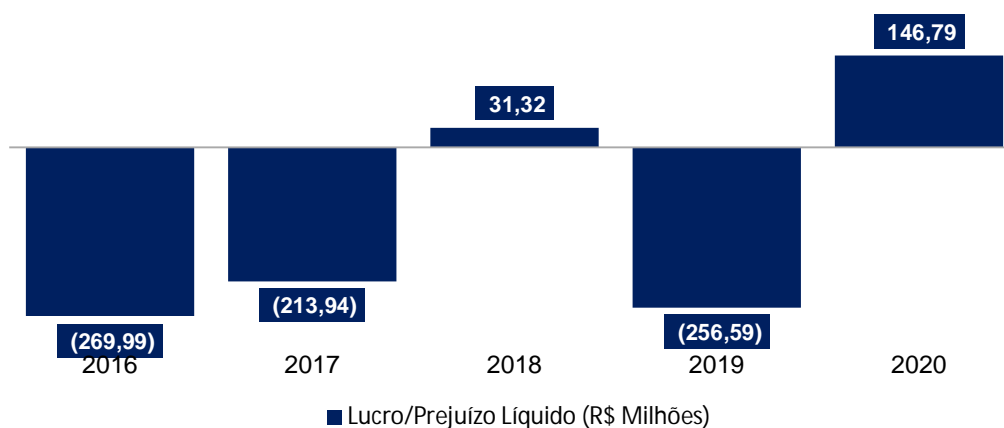
O ano de 2020 foi desafiador para a Companhia, mesmo com o cenário mundial de pandemia, obtivemos importantes acordos de negociações de dívidas pretéritas, redução de custos e melhora no desempenho operacional.



O EBITDA contábil (resultado antes de juros, impostos, depreciação e amortização) foi positivo em R\$ 184,58 Milhões, incrementando em 197% comparado ao resultado do ano anterior, consolidando um resultado positivo.

Lucro/Prejuízo do Exercício

As Demonstrações Financeiras da Roraima Energia se consolidaram no período especificado de 2020 com um lucro líquido de R\$ 146,79 Milhões, em comparação ao prejuízo líquido de R\$ 256,59 Milhões do exercício de 2019.



Os eventos mais relevantes para a reversão do prejuízo em 2020 foram:

- Em 08 de junho de 2020 firmou-se um acordo de quitação mútua dos débitos (compensação) junto à Companhia Energética de Roraima – CERR, havendo uma reversão de contas a pagar no resultado de R\$ 210 Milhões e uma reversão de contas a receber de R\$ 134 Milhões;
- Em 15 de outubro de 2020 foi assinado o Instrumento de Transação para extinção e prevenção de litígios e outras avenças com acordo de reconhecimento e quitação de dívidas entre a Companhia e o Governo do Estado de Roraima, a Companhia de Desenvolvimento de Roraima - Codesaima, a Universidade Estadual de Roraima, o Instituto de Amparo à Ciência, Tecnologia e Inovação do Estado de Roraima, o Instituto de Terras

e Colonização do Estado de Roraima, a Universidade Virtual do Estado de Roraima e a Agência de Defesa Agropecuária do Estado de Roraima, que confessam dever a Companhia a quantia de R\$ 104 Milhões.

Com o cumprimento do acordo, o Governo do estado de Roraima quitou em 2020 o montante de R\$ 63 Milhões, revertendo esse valor a receber no nosso resultado, e o pagamento dos R\$ 40 Milhões incluídos para o ano de 2021; e

- Houve uma contabilização em dezembro de 2020 de Indenização de Sobras Físicas, conforme Portaria MME nº 385/2020 no valor de R\$ 113 Milhões.

Na busca da excelência da Gestão e crescimento do resultado econômico, além dos fatos supracitados, a Roraima Energia vem trabalhando com base no seu foco estratégico, atacando o GAP'S financeiros como:

- Assimetrias da Concessão;
- Inadimplência;
- Combate a perdas;
- Contingências Judiciais;
- Inovação tecnológica;
- Redução de custos operacionais; e
- Neutralização da parcela A.

18. Gestão Financeira

A partir do 1º semestre de 2019, diversas medidas foram iniciadas pelos novos controladores da Distribuidora, com o objetivo de atingir no menor tempo possível o reequilíbrio econômico e financeiros da Companhia, bem como o restabelecimento dos indicadores de performance financeira e operacionais, além da obrigatoriedade no cumprimento dos indicadores financeiros estabelecidos pelo contrato de Concessão 004/2018.

Desta forma, em 2020 a Empresa honrou os compromissos firmados e tem como objetivo ser mais eficiente na gestão das dívidas, buscando taxas de juros mais atraentes e redução de encargos e taxas provenientes do Serviço da Dívida, com possíveis renegociações.

Uma boa Gestão Financeira é de fundamental importância para que se possa demonstrar com bases sólidas e confiáveis todo o direcionamento para a correta tomada de decisão, neste sentido, a companhia está em constante melhoria dos processos financeiros, que passam pela implantação de um ERP de gestão integrada, bem como a elaboração do plano de negócio empresarial para os próximos 28 anos de concessão, neste sentido, juntamente com as áreas de negócio, foram concluídas as Projeções financeiras para os períodos de 2020 a 2025. Todas essas medidas vislumbram uma melhor eficiência na aplicação dos recursos disponíveis e no direcionamento das estratégias e decisões operacionais.

Inadimplência

As medidas de combate a inadimplência expandiram para as mais diversas áreas da empresa, com foco no tocante a redução dos índices de inadimplência e perdas, além de uma gestão sustentável voltada a grandes projetos de investimentos prudentes, dentre eles a modernização dos sistemas de gestão empresarial, com vista a uma total integração de todos os fluxos dos mais diversos processos financeiros e contábeis.

Com impacto da Pandemia em 2020, as ações de combate à inadimplência foram prejudicadas devido a MP 878/20 que suspendeu o corte da classe Residencial e Baixa Renda por inadimplência. Ações estas que limitaram a redução prevista pela Companhia para o ano.

Vide que antes mesmo do fim do decreto, a Companhia divulgou proposta de negociação de débitos pretéritos e motivados devido a Pandemia.

Em outubro de 2020 a Roraima Energia logrou êxito em uma negociação com o Poder Público Estadual – PPE, recuperando a monta de R\$ 103 Milhões de contas do atual governo.

Ainda assim, há uma negociação em andamento relativa à Companhia de Águas e Esgoto de Roraima – CAER, com meta de conclusão em até dezembro de 2021.

Estrutura de Capital

Os saldos de empréstimos e financiamentos em moeda nacional totalizaram em R\$ 330 Milhões no ano de 2020, obtendo uma redução de 35,10% em relação a 2019, que foi de R\$ 509 Milhões. Os valores são provenientes à Eletrobras, Câmara

de Comercialização de Energia Elétrica – CCEE, Oliveira Energia, Aggreko Energia e Soenergy Sistemas.

O endividamento bruto, que corresponde a soma das dívidas financeiras, tributos, taxas, dívidas com coligadas/controladas e outras obrigações regulamentares, atingiu em 2020 um montante de R\$ 1,568 bilhões, o que representa uma redução de 3,85% em comparação ao registrado de R\$ 1,574 bilhões em 2019.

Esta variação resulta da concretização e pagamento de negociações de débitos oriundos da Gestão anterior, sendo este endividamento uma das principais razões da desestatização, fato que evidencia que a atual Gestão cumpriu, e continuará cumprindo, as obrigações assumidas quando da assinatura do Contrato de Concessão.

Em outras palavras a Roraima Energia orgulha-se de gerar uma redução de despesa ao contribuinte brasileiro na ordem de R\$ 1,5 Bilhões, ao passo que desenvolve um Plano de Recuperação da Empresa de maneira a garantir o equilíbrio econômico-financeiro da concessão, concomitante ao atendimento dos pressupostos da regulação por incentivos e da modicidade tarifária.

19. Balanço Social

Balanco Social 2020 - Informações de Natureza Social e Ambiental						
(Valores expressos em milhares de reais)						
1 - Geração e distribuição de riqueza	Em 2020			Em 2019		
Distribuição do Valor Adicionado	% governo	53,58%		% governo	60,18%	
A Demonstração do Valor Adicionado - DVA está apresentada, na íntegra, no conjunto das Demonstrações Contábeis.	% acionistas	23,14%		% acionistas	0,00%	
	% empregados	8,10%		% empregados	20,86%	
	% financiadores	14,35%		% financiadores	17,89%	
	% outros	0,83%		% outros	1,07%	
I - RECURSOS HUMANOS						
1.1 - Remuneração						
Folha de pagamento bruta (FPB)	R\$		45.115	R\$		45.085
- Empregados	R\$		41.079	R\$		43.800
- Administradores	R\$		4.075	R\$		1.285
Relação entre a maior e a menor remuneração:						
- Empregados		6%			10%	
- Administradores		0%			10%	
1.2 - Benefício Concedidos						
	Valor (R\$ mil)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (R\$ mil)	% sobre FPB	% sobre RL
Encargos Sociais	R\$ 22.754	50,44%	4,51%	R\$ -	0,00%	0,00%
Alimentação	R\$ 2.877	6,38%	0,57%	R\$ 3.666	8,13%	0,73%
Transporte	R\$ 564	1,25%	0,11%	R\$ 535	1,19%	0,11%
Previdência privada	R\$ 980	2,17%	0,19%	R\$ 1.814	4,02%	0,36%
Saúde	R\$ 3.989	8,84%	0,79%	R\$ 5.410	12,00%	1,07%
Segurança e medicina do trabalho	R\$ 278	0,62%	0,06%	R\$ 253	0,56%	0,05%
Educação ou auxílio Creche	R\$ 72	0,16%	0,01%	R\$ 627	1,39%	0,12%
Cultura	R\$ -	0,00%	0,00%	R\$ -	0,00%	0,00%
Capacitação e desenvolvimento profissional	R\$ 288	0,64%	0,06%	R\$ 418	0,93%	0,08%
Participação nos lucros ou resultados	R\$ -	0,00%	0,00%	R\$ -	0,00%	0,00%
Outros (TFD)	R\$ -	0,00%	0,00%	R\$ 125	0,28%	0,02%
Total	R\$ 31.802	70,49%	6,31%	R\$ 12.848	28,50%	2,55%
1.3 - Composição do Corpo Funcional						
Nº de empregados no final do exercício			308			315
Nº de admissões			16			115
Nº de demissões			36			147
Nº de estagiários no final do exercício			28			34
Nº de empregados portadores de necessidade especiais no final do exercício			10			9
Nº de prestadores de serviços terceirizados no final do exercício			751			404
Nº de empregados por sexo:						
- Masculino			235			240
- Feminino			73			75
Nº de empregados por faixa etária:						
- Menores de 18 anos			-			-
- De 18 a 35 anos			89			121
- De 36 a 60 anos			196			187
- Acima de 60 anos			4			7
Nº de empregados por nível de escolaridade:						
- Analfabetos			-			-
- Com ensino fundamental			24			24
- Com ensino médio			150			155
- Com ensino técnico			2			2
- Com ensino superior			122			123
- Pós-graduados			13			13
Percentual de ocupantes de cargos de chefia, por sexo:						
- Masculino		60%			60%	
- Feminino		40%			40%	
1.4 - Contingências e passivos trabalhistas:						
Nº de processos trabalhistas movidos contra a entidade			52			97
Nº de processos trabalhistas julgados procedentes			12			21
Nº de processos trabalhistas julgados improcedentes			25			30
Valor total de indenizações e multas pagas por determinação da justiça			R\$ 486.397			R\$ 13.825.541
II - Interação da Entidade com o Ambiente Externo						
2.1 - Relacionamento com a Comunidade						
Totais dos investimentos em:						
Educação		0,00%	0,00%		0,00%	0,00%
Cultura		0,00%	0,00%		0,00%	0,00%
Saúde e infra-estrutura		0,00%	0,00%		0,00%	0,00%
Esporte e lazer		0,00%	0,00%		0,00%	0,00%
Alimentação (Natal Solidário)	R\$ 880	0,67%	0,16%	R\$ 100	-0,44%	0,02%
Geração de trabalho e renda		0,00%	0,00%		0,00%	0,00%
Outros (materiais e equipamentos Natal Solidário)		0,00%	0,00%	R\$ 18	-0,11%	0,00%
Total dos investimentos	R\$ 880	0,67%	0,16%	R\$ 118	-0,05%	0,02%
Tributos (excluídos encargos sociais)		0,00%	0,00%		0,00%	0,00%
Compensação financeira pela utilização de recursos hídricos		0,00%	0,00%		0,00%	0,00%
Total - Relacionamento com a Comunidade	R\$ 880	0,67%	0,16%	R\$ 118	-0,05%	0,02%
2.2 - Interação com os Fornecedoros						
Critérios de responsabilidade social utilizados para a seleção de seus Fornecedoros						
São exigidos controles sobre...						
III - Interação com o Meio Ambiente						
Valor total dos Investimentos e gastos com manutenção nos processos operacionais para a melhoria do meio ambiente	R\$ 21	0,02%	0,00%		0,00%	0,00%
Valor total dos Investimentos e gastos com a preservação e/ou recuperação de ambientes degradados	403	0,31%	0,07%		0,00%	0,00%
Investimentos e gastos com educação ambiental para empregados, terceirizados, autônomos e administradores da entidade	2	0,00%	0,00%		0,00%	0,00%
Investimentos e gastos com educação ambiental para a comunidade	10	0,01%	0,00%		0,00%	0,00%
Investimentos e gastos com outros projetos ambientais	10	0,01%	0,00%		0,00%	0,00%
Quantidade de processos ambientais, administrativos e judiciais movidos contra a entidade	1	0,00%	0,00%		0,00%	0,00%
Valor das multas e das indenizações relativas a matéria ambiental, determinadas administrativas e/ou judicialmente	-	0,00%	0,00%		0,00%	0,00%
Passivos e contingências ambientais	50	0,04%	0,01%		0,00%	0,00%
Total da Interação com o meio ambiente	R\$ 496	0,38%	0,09%	R\$ -	0,00%	0,00%
IV - Outras informações						
Receita Operacional Líquida (ROL)	R\$		540.968	R\$		504.067
Resultado Operacional antes do IR/CS (LAIR)	R\$		130.673	R\$		251.659

20. Agradecimentos

A Roraima Energia, agradece o esforço de todos os seus acionistas, conselheiros, dirigentes, gestores e colaboradores, na busca pelos melhores resultados e excelência na prestação dos serviços que proporcionem qualidade de vida às pessoas que vivem em Roraima.



ORSINE RUFINO DE OLIVEIRA
Diretor-Presidente



JOAQUIM ROBERTO R. MOREIRA
Diretor Administrativo e Financeiro



RODRIGO MOREIRA
Diretor Técnico e Comercial



MARIA DO SOCORRO GAMA DA SILVA
Diretora Jurídica



SARASSELE CHAVES RIBEIRO FREIRE
Diretora de Relações Institucionais

Endereço: Avenida Capitão Ene Garcez, nº 691 - CEP 69.301-160 - Centro - Boa Vista - RR.
Contatos: 95-2121-1400, **Site:** www.roraimaenergia.com.br

ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR

Composição em 31/12/2020

Conselho de Administração

Gustavo de Marchi e Silva – Presidente

Orsine Rufino de Oliveira – Membro

Silas Rondeau Cavalcante Silva - Membro

Maria do Socorro Gama Da Silva - Membro

Conselho Fiscal

Cezar Antônio Bordin - Presidente

Pedro Neves Marx - Conselheiro

Ana Carla Antônia Colars Batista – Conselheira

Diretoria Executiva

Orsine Rufino de Oliveira – Presidente

Joaquim Roberto Rodrigues Moreira – Diretor Administrativo e Financeiro

Rodrigo Moreira – Diretor Técnico e Comercial

Maria do Socorro Gama da Silva – Diretora Jurídica

Sarassele Chaves Ribeiro Freire – Diretora de Relações Institucionais