

RELATÓRIO DA
ADMINISTRAÇÃO
EXERCÍCIO 2015



Eletrobras
Distribuição Alagoas

Sumário

01. Mensagem da Administração	3
02. Histórico da Companhia	10
03. Orientação Estratégica	11
04. Área de Concessão e Ambiente Econômico	13
05. Ambiente Regulatório	15
06. Relacionamento com o Cliente	18
07. Governança Corporativa	19
08. Mercado de Energia Elétrica	25
09. Desempenho Operacional	28
10. Investimentos	36
11. Programa de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) ...	38
12. Programa de Eficiência Energética (PEE)	39
13. Sustentabilidade	40
14. Gestão de Pessoas	43
15. Infraestrutura	47
16. Prêmios Conquistados	49
17. Desempenho Econômico-Financeiro	50
18. Balanço Social	59

1. Mensagem da Administração

O ano de 2015 manteve a característica de um período de transição, quando a expectativa de renovação da concessão foi postergada para 2016, o custo da energia adquirida para a revenda pressionou o valor da conta final ao consumidor e a economia apresentou índices recessivos, afetando a renda das famílias e a atividade industrial.

A Administração promoveu controle sobre as Despesas Gerenciáveis, cujos resultados estão expressos na tabela abaixo.

EVOLUÇÃO DAS DESPESAS GERENCIÁVEIS (R\$ MIL)			
	2015	2014	%
Pessoal	154.118	145.273	6,09
Material	1.879	1.535	22,41
Serviços	89.860	80.314	11,89
Outros*	35.647	16.119	121,14
TOTAL PMSO	281.504	243.241	15,73

- A variação na rubrica de pessoal é decorrente do Acordo Coletivo de Trabalho que promoveu um reajuste salarial em 8,17%, bem como pela admissão de 84 Auxiliares Técnicos conforme acordo judicial de primarização;
- A variação na rubrica de material é decorrente de aquisição de material para manutenção de redes e linhas de distribuição;
- A variação na conta de Serviços é decorrente dos reajustes dos contratos e de novas licitações para a manutenção da Rede Elétrica A variação na rubrica de Outros é decorrente de reajustes de contratos de aluguel, de seguros, do aumento dos tributos (IPTU e IPVA) e, principalmente, pela contabilização das penalidades pelo descumprimento de metas regulatórias de qualidade do serviço e do produto, cujas despesas em exercícios anteriores eram contabilizadas como Despesas Financeiras.

Por outro lado, no campo das Despesas Não Gerenciáveis, a Empresa aprofundou as dificuldades vindas de períodos anteriores, com relação a falta de recursos para satisfazer o pagamento do custo da energia adquirida para revenda, em especial no primeiro semestre do ano. Esse cenário de

falta de cobertura de custos não gerenciáveis foi mitigado com o aperfeiçoamento do mecanismo das Bandeiras Tarifárias, evitando a formação de elevados volumes contabilizados como direitos tarifários futuros na Conta de Compensação da Variação de Itens da Parcela A - CVA.

Ainda no primeiro trimestre tivemos o aumento do custo da energia para os Consumidores, com uma Revisão Tarifária Extraordinária - RTE, a partir de 02/03/2015, no valor de 4,66% para dar cobertura ao recolhimento para a Conta de Desenvolvimento Energético - CDE, e que, junto com o mecanismo da Bandeira Tarifária e pela aplicação do Índice de Reajuste Tarifário - IRT anual de 6,48% a partir de 19/11/2015, o que acarretou um expressivo aumento na Receita Operacional Bruta do ano, conforme abaixo.

EVOLUÇÃO DA RECEITA OPERACIONAL BRUTA (R\$ MIL)			
	2015	2014	%
Fornecimento de Energia Elétrica	1.546.440	1.198.290	29,05
Subsídio Baixa Renda	44.579	45.013	-0,96
Bandeira Tarifária	192.181	0	100,00
CVA	130.181	172.024	-24,32
Outras Receitas	170.029	213.530	-20,37
TOTAL DA RECEITA OPERACIONAL BRUTA	2.083.410	1.628.807	27,91

Esse aumento na tarifa de fornecimento contribuiu para a elevação na inadimplência por parte dos consumidores que saiu de valores absolutos de R\$161,2 milhões em 2014 para R\$ 243,8 milhões em 2015, assim como para o aumento nas Perdas de Energia, que neste ano ficaram em 25,23%, quando foram 24,81% em 2014.

O Mercado Cativo aumentou 0,5%, passando de 3.335.540 MWh em 2014 para 3.353.690 MWh em 2015.

Por outro lado, esse aumento abrupto da Receita em nada contribuiu para a Parcela B, impedindo a Empresa a ampliar as ações para a contenção do aumento da inadimplência e das perdas, pois a Receita Operacional Líquida teve o desempenho abaixo demonstrado.

EVOLUÇÃO DA RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA (R\$ MIL)			
	2015	2014	%
TOTAL DA RECEITA OPERACIONAL BRUTA	2.184.062	1.721.999	26,83
DEDUÇÕES			
ICMS	348.688	242.354	43,88
CONTRIBUIÇÕES SOCIAIS	202.582	123.269	64,34
CONTA EMPRÉSTIMO ACR	33.269	0	100,00
CONTA DE DESENVOLVIMENTO ENERGÉTICO - CDE	73.824	3.281	2.150,05
REPASSE CONTA BANDEIRAS	192.181	0	100,00
OUTRAS DEDUÇÕES	270	248	8,87
TOTAL DAS DEDUÇÕES	819.601	379.866	115,76
RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA	1.364.461	1.342.133	1,66

Amplia-se o problema, na medida em que os Encargos, agora majorados de CDE, e do novo Encargo da Bandeira Tarifária, assim como os impostos diretos do ICMS, PIS e COFINS são recolhidos pelo valor faturado, e a Distribuidora assume o ônus da inadimplência e da defasagem do Fluxo de Caixa dos recursos, exigindo aumento do Capital de Giro.

Tendo em vista os critérios para o estabelecimento das Tarifas pelo Regulador, a Empresa vem comprometendo de forma importante seus recursos de Caixa com as Despesas com a Compra de Energia, conforme abaixo:

EVOLUÇÃO DO COMPROMETIMENTO DA ROL (*) X COMPRA DE ENERGIA (%)			
2012	2013	2014	2015
66,70	62,59	71,21	77,87

(*) sem Receita de Construção

Em virtude da postergação da Prorrogação da Concessão, que deveria ter sido realizada até o mês de junho e que somente em outubro teve suas regras definidas, o que, associada à ausência de qualquer recurso do Acionista para fazer frente a esse aumento de custos, até mesmo para o oferecimento de garantias para a captação dos recursos junto ao mercado financeiro, provocou grande descasamento no Fluxo de Caixa da Distribuidora, implicando em forte oneração das Despesas Financeiras com encargos de mora. Esse problema se somou ao impacto que a Empresa já vinha absorvendo pela defasagem entre os aumentos dos custos de energia e os recursos a serem recebidos via CVA em anos anteriores conforme abaixo.

EVOLUÇÃO DAS RECEITAS E DESPESAS FINANCEIRAS (R\$ MIL)			
	2015	2014	%
RECEITA FINANCEIRA	98.868	83.285	18,71
DESPESA FINANCEIRA	-203.407	-164.648	23,54
TOTAL DO RESULTADO FINANCEIRO	-104.539	-81.363	28,48

Essa ausência de fontes de financiamentos vem desde o ano de 2012, quando as distribuidoras se viram privadas dos recursos do Fundo da Reserva Global de Reversão - RGR para novos investimentos e, mesmo aquelas obras que já estavam em execução com o suporte do fundo, tiveram que ser interrompidas em 2013 ou as que estavam em estágio mais adiantado, concluídas com recursos próprios.

Essa situação está afetando de forma direta as atividades operacionais e os fornecedores, além da redução drástica nos investimentos obrigatórios para manutenção da qualidade do serviço, que foram suportadas apenas pelos recursos gerados através da Parcela B.

A compreensão deste ambiente transitório do negócio da Distribuição é fundamental para a avaliação dos Demonstrativos de Resultados Econômico e Financeiro e do Balanço Patrimonial da Empresa, ora apresentados, tendo em vista que os mesmos estão fortemente afetados por fatores exógenos e episódicos, obrigando a realização de um enorme volume de Provisões que afetam diretamente o resultado neste ano.

Abaixo relacionamos os principais fatores que contribuíram para o resultado apresentado, sua origem no tempo e as ações em andamento com vistas a reverter os efeitos provocados.

PRINCIPAIS CONDICIONANTES PARA O RESULTADO E AÇÕES MITIGADORAS			
DESCRIÇÃO	VALOR	ORIGEM DO PROBLEMA	AÇÃO MITIGADORA
RECEITA			
DESPESAS GERENCIÁVEIS			
PROVISÕES LÍQUIDAS (PCLD E PERDAS)	(118.875)	Aumento da inadimplência observada em caráter Nacional, proveniente de um cenário de tarifas oneradas pelas despesas com energia gerada, associado à conjuntura econômica desfavorável e ao processo de atualização da base dos consumidores com direito à Tarifa Social.	Incremento nas operações de suspensão do fornecimento.
DESPESAS FINANCEIRAS	(203.407)	Descompasso de dispêndios com energia para revenda e sua cobertura tarifária correspondente, durante o primeiro semestre de 2015, Tal desequilíbrio provocou atrasos no pagamento a fornecedores, em especial geradores de energia, refletindo num aumento abrupto nos encargos moratórios. Também impactou a repactuação da dívida com a Eletrobras	Definido o prazo de concessão, negociar com a Holding a capitalização da dívida com a Holding captação de financiamento com instituições financeiras
DIFERIMENTO DE TRIBUTOS	(18.908)	Provisão do saldo a amortizar da RTT decorrente de sua revogação	Não haverá despesas de provisões nos próximos exercícios

DESPESAS NÃO GERENCIÁVEIS			
REPASSE DE ENCARGOS DO EMPRÉSTIMO ACR	(19.961)	Também como reflexo do desequilíbrio ocorrido durante o primeiro semestre, destaca-se, por negativação junto ao Órgão Regulador pela Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE), a impossibilidade de a empresa ter seu reajuste tarifário no mês de Agosto de 2015, que faria frente ao incremento dos encargos setoriais por suportes externos durante o exercício anterior. Ao ser concedido apenas ao final do mês de Novembro, a Companhia efetuou durante três meses repasses de encargos na ordem de R\$ 7 milhões mensais, sem a correspondente receita tarifária.	Pleitear no próximo processo de estabelecimento do IRT o montante repassado sem correspondente receita tarifária

Apesar de todas as dificuldades, desenvolveu e aprofundou práticas de gestão com foco na qualidade dos serviços prestados a sociedade, tais como: consolidação de serviços em sinergia técnica e comercial; implantação da automação da rede de distribuição com investimentos em religadores de linha; aplicação da comunicação por dados na execução dos serviços e melhoria nos canais de atendimento. Essas práticas contribuíram para a empresa ser reconhecida, através do Prêmio Índice Aneel de Satisfação do Consumidor (IASC) da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), como a distribuidora de energia elétrica do Brasil que mais cresceu na satisfação do cliente.

A Eletrobras Distribuição Alagoas está ciente dos desafios para 2016 e nesse contexto, confiando em seu corpo funcional, está pronta a concentrar seus esforços visando a melhoria do serviço prestado a seus consumidores, de modo a cumprir compromissos com a sociedade, acionistas e fornecedores.

2. Histórico da Companhia

A Eletrobras Distribuição Alagoas foi criada em 1983, sob a Lei Estadual nº 4.450 de 05 de julho de 1983, oriunda da Companhia de Eletricidade de Alagoas – Ceal, constituída pela Lei Estadual nº 2.137, de 08 de abril de 1959, com lavratura da escritura pública de constituição em 17 de agosto de 1960. Atualmente detentora do contrato de concessão nº. 007/2001, celebrado junto à União, por intermédio da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), possui o direito de explorar o serviço público de distribuição de energia nos 102 municípios alagoanos até o ano de 2016.

Em julho de 1997, a União, por intermédio Eletrobras, passou a exercer o controle acionário da Eletrobras Distribuição Alagoas, oportunidade em que assumiu a maioria das ações, a partir da aquisição de 50% das ações nominativas, que se encontravam sob o controle do Estado de Alagoas.

Em junho de 2008 foi implantado novo modelo de gestão para as Empresas Distribuidoras da Eletrobras, estabelecendo direção única, integrada, buscando unificar procedimentos, aproximar empregados de diferentes culturas e fortalecer a confiança dos clientes atendidos nas diferentes regiões de atuação. Na condição de holding, a Centrais Elétricas Brasileiras S.A. (Eletrobras) controla grande parte dos sistemas de geração e transmissão de energia elétrica do Brasil e atua na área de distribuição por meio das empresas Eletrobras Amazonas Energia, Eletrobras Distribuição Acre, Eletrobras Distribuição Roraima, Eletrobras Distribuição Rondônia, Eletrobras Distribuição Piauí e Eletrobras Distribuição Alagoas.

3. Orientação Estratégica

A Eletrobras Distribuição Alagoas organiza-se para uma avaliação crítica e incorpora como filosofia, crença e política, a visão estratégica de sua controladora, uma vez que é empresa de capital aberto, alinhada à estratégia de desenvolvimento do Governo Federal, orientada para as dimensões social, econômica, regional e ambiental, com programas e ações voltados para atender o grau de desenvolvimento desejado para o País e a sociedade em geral.

Em seu espaço político-institucional, está comprometida com o crescimento sustentável, a geração de emprego e renda e a inclusão social, desempenhando políticas públicas no segmento de energia elétrica, expandindo seus ativos para atender o crescimento do mercado, e realizando melhorias sistêmicas para ofertar serviços com qualidade e menores custos.

Suas ações estratégicas são direcionadas para atingir níveis de perdas e inadimplência dentro dos limites estabelecidos pelo órgão regulador, lucro consolidado positivo, qualidade no fornecimento de energia elétrica dentro das metas regulatórias, incremento no nível de satisfação dos colaboradores e no atendimento ao cliente, além de aumentar o nível histórico de realizações dos investimentos.

Dentre as regras de Governança consta o Contrato de Metas de Desempenho Empresarial (CMDE), que reporta a desafios, nas dimensões econômico-financeira, operacional e socioambiental. Nele estão estabelecidos metas e resultados, objetivando maior eficiência, robustez e rentabilidade financeira, bem como as condições de acompanhamento e monitoramento a vigorar até 31 de dezembro de 2017.

No que diz respeito às empresas distribuidoras do sistema Eletrobras, são propostas as seguintes diretrizes:

- consolidação da gestão integrada e realização do saneamento e equilíbrio econômico-financeiro;
- aumento da eficácia e eficiência operacional, melhoria da qualidade dos serviços, redução das perdas de energia e inadimplência;

- modernização da estrutura organizacional e sistema de gestão, melhoria e integração dos processos administrativos, capacitação e profissionalização do quadro gerencial e técnico-administrativo das empresas.

Projeto Energia+

A Eletrobras Distribuição Alagoas, em parceria com o Banco Mundial, agente financiador, desenvolve o Projeto Energia+ em busca de ganhos de confiabilidade no fornecimento de energia, com objetivo de atender ao crescimento e expansão do mercado e promover maior segurança no serviço de distribuição de energia elétrica.

As ações focam na melhoria da qualidade, com a implantação de novos equipamentos, renovação da infraestrutura, modernização das redes elétricas, combate às perdas, regularização de ligações clandestinas, implantação de equipamentos de telemedição e o fortalecimento de processos internos, com a implantação do Escritório de Gestão de Projetos, instalado para melhorar o planejamento, acompanhar os resultados, bem como executar programas de desempenho gerencial, de ação social e comunicação estratégica.

O Energia+ é um projeto de amplitude referencial, pelo qual a Eletrobras Distribuição Alagoas reafirma seu compromisso com os 1.045.270 consumidores atendidos na sua área de concessão. Os benefícios do projeto estão diretamente vinculados ao bem-estar das famílias, ao favorecimento da produção industrial e ao alinhamento com melhores resultados econômicos e financeiros.

4. Área de Concessão e Ambiente Econômico

O Estado de Alagoas possui diferentes características nos aspectos físico, econômico, social e cultural; e tem como principais atividades econômicas, segmentos da indústria, agricultura, pecuária, extração de petróleo, gás, sal-gema e turismo.

Na atividade Industrial, destacam-se o subsetor químico, a produção de açúcar e álcool, cimento e o processamento de alimentos. No segmento Agricultura, entre os principais produtos cultivados, encontra-se a produção de abacaxi, coco, cana-de-açúcar, feijão, fumo, mandioca, arroz e milho. Na Pecuária, destacam-se as criações de equinos, bovinos, bubalinos, caprinos, ovinos e suínos. No Extrativismo, há reservas minerais de sal-gema, gás natural, além do petróleo. O segmento do Turismo, em expansão, tem se mostrado uma atividade cada vez mais rentável para o Estado, contando com uma boa e moderna rede hoteleira em seu extenso litoral.

Nas projeções de mercado de energia elétrica são consideradas como premissas para Alagoas: a economia primária, com cana-de-açúcar, fumo e pecuária; a economia secundária, com fabricação de produtos químicos, extração de petróleo e gás, cimento, tecelagem e fabricação e refino de açúcar; e na economia terciária, o comércio, turismo, telecomunicações, serviços bancários etc.

A área física de concessão da Eletrobras Distribuição Alagoas é de 27.848,00 km², para uma população, estimada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em 3.340.932 habitantes e densidade de 119,97 habitantes/km², contemplando, em dezembro de 2015, um total de 1.045.270 consumidores de energia elétrica nos 102 municípios, com energia requerida de 4.742.391 MWh e energia vendida de 3.353.690 MWh, totalizando uma potência de 960 MVA, instalada em 40 Subestações, com 1.827 km de Redes de Alta Tensão (69kV), 22.468 km de Redes de Distribuição de Média Tensão (13,8kV) e 17.740 km de Redes de Distribuição de Baixa Tensão (380/220V).

Números do Estado de Alagoas

População	
População Residente Estimada - 2015	
Estado e municípios acima de 50 mil habitantes	Total
Maceió	1.013.773
Arapiraca	231.053
Rio Largo	75.645
Palmeira dos Índios	73.878
União dos Palmares	66.017
Penedo	64.074
Campo Alegre	60.539
S. Miguel dos Campos	56.631
Coruripe	56.430
Delmiro Gouveia	51.997

Fonte: IBGE/Seplande-AL

Caracterização do Estado de Alagoas
Localização: Leste da Região Nordeste
Área: 27.848,00 Km ²
Número de municípios: 102
Mesorregiões: 03
Microregiões: 13

Fonte: IBGE-Elaboração Seplande/AL

Demografia e Indicadores Demográficos
População Residente Estimada (2015): 3.340.932
Taxa de Urbanização (2014): 71,67%
Densidade Demográfica hab/Km ² (2015): 119,97
Expectativa de Vida (2014): 70,84 anos
Taxa de Analf. das Pessoas de 15 anos e mais (2014): 21,97%

Fonte: IBGE-Elaboração Seplande/AL

População Economicamente Ativa e População Não Economicamente Ativa	
ESPECIFICAÇÃO	2014
População Economicamente Ativa	1.404.841
% sobre a População total	42,24
População não Economicamente Ativa	1.078.736
% sobre a População total	32,43
Taxa de Desocupação (%)	11,63

Fonte: IBGE/Seplande-AL

5. Ambiente Regulatório

Renovação da concessão

Em 03 de junho de 2015 foi sancionado o Decreto nº 8.461/2015, contendo a regulamentação para a renovação das concessões das empresas de distribuição de energia elétrica. Segundo o Decreto, o Ministério de Minas e Energia poderá prorrogar as concessões por até 30 anos, com vistas a atender os critérios de eficiência com relação à qualidade do serviço prestado, à eficiência com relação a gestão econômico-financeira e à modicidade tarifária.

Dentre os requisitos da renovação, os relacionados à qualidade de energia serão medidos pelos indicadores coletivos de continuidade: DEC - Duração Equivalente de Interrupção por unidade consumidora e FEC - Frequência Equivalente de Interrupção por unidade consumidora. Em relação à eficiência econômica das distribuidoras, serão acompanhados os indicadores que apontem sua capacidade de honrar os compromissos financeiros de forma sustentável.

A Eletrobras Distribuição Alagoas foi convocada por meio da publicação de Despacho do MME no dia 30/11/2015. Ocorre que em 28 de dezembro de 2015 foi publicado em edição extra do Diário Oficial da União, a Medida Provisória nº 706 que alterou o Art. 11 da Lei nº 12.783, para determinar que o concessionário deverá assinar o contrato de concessão ou o termo aditivo no prazo de até duzentos e dez dias, contado da convocação.

Em 29 de dezembro de 2015, foi publicado no Diário Oficial da União, o Despacho do MME convocando a Eletrobras Distribuição Alagoas nos termos da nova redação do § 2º, do art. 11, da Lei nº 12.783. Desta forma, a Eletrobras Distribuição Alagoas tem um prazo até 26/07/2016 para assinatura dos termos aditivos ao contrato de concessão de distribuição de energia elétrica.

Revisão tarifária extraordinária

Entre os meses de dezembro de 2014 e fevereiro de 2015, diversas distribuidoras solicitaram que a ANEEL instaurasse processo administrativo para analisar a existência de desequilíbrio econômico e financeiro de seus Contratos de Concessão. No total, 62 concessionárias de distribuição de energia elétrica apresentaram pleito de Revisão Tarifária Extraordinária – RTE.

Isso ocorreu em virtude de uma série de eventos que impactaram ou iriam impactar sobremaneira os custos das distribuidoras, não previstos nas tarifas de energia elétrica, tais como: os custos com Exposição Involuntária ao Mercado de Curto Prazo – MCP, risco hidrológico dos Contratos de Cota de Garantia Física – CCGF, Encargo de Serviço do Sistema, tarifa de Itaipu, preço do 14º Leilão de Energia Existente e do 18º Leilão de Ajuste e quota de CDE do ano de 2015.

Esses eventos provocaram um desequilíbrio econômico e financeiro do Contrato de Concessão de Distribuição, e que foram suficientes para motivar uma revisão tarifária extraordinária das tarifas, com base no que prevê esses mesmos Contratos e a Lei Geral de Concessões (Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995).

Assim, a Diretoria da ANEEL deliberou em 27 de fevereiro a Revisão Tarifária Extraordinária (RTE) da Eletrobras Distribuição Alagoas. O efeito médio percebido pelos consumidores, ponderado pela receita das distribuidoras, foi de 4,66% e o novo índice teve sua vigência a partir de 02 de março de 2015.

Reajuste Tarifário

O contrato de concessão firmado entre a distribuidora de energia elétrica e a União, por intermédio da ANEEL, estabelecem que anualmente deve ocorrer uma atualização do valor da energia paga pelo consumidor. Essa atualização, em função da metodologia estabelecida pela ANEEL, pode ser positiva ou negativa e ocorre anualmente, na data de aniversário da distribuidora.

Segundo o contrato de concessão, a receita da concessionária é dividida em duas parcelas: A e B. Na parcela A, são relacionados os custos

considerados não gerenciáveis pela distribuidora, ou seja, custos que independem de controle direto da Empresa, tais como a energia comprada para revenda aos consumidores e os encargos e tributos legalmente fixados. Tal parcela, no reajuste de 2015, correspondeu numa variação de custo de sobre a tarifa até então vigente de 6,81%.

Na parcela B, são computados os custos chamados de gerenciáveis. São aqueles que a Empresa tem controle direto e plena capacidade de administrá-los, tais como custos de pessoal, custos de material e outras atividades vinculadas diretamente à operação e manutenção dos serviços de distribuição, custos de depreciação e a remuneração dos investimentos realizados pela Empresa para o atendimento do serviço. Tal parcela, no reajuste de 2015, correspondeu numa variação de custo de sobre a tarifa até então vigente de 1,18%.

No ano de 2015 ocorreu o Reajuste Tarifário Anual. O índice de reajuste, para aplicação no período de AGO/2015 a JUL/2016, foi publicado na Resolução Homologatória da ANEEL nº 1.984, de 10/11/2015, conforme apresentado a seguir:

Efeito Médio Percebido pelo Consumidor Cativo	
Grupo de Consumo	Variação Tarifária
AT - Alta Tensão (> 2,3kV)	7,07%
AT - Baixa Tensão (< 2,3kV)	6,17%
Efeito médio Geral	6,48%

6. Relacionamento com o Cliente

Criado pela Lei nº 8.631/93, o Conselho de Consumidores da Eletrobras Distribuição Alagoas reúne-se ordinariamente uma vez por mês, sendo composto por representantes das principais classes de consumo e tem por objetivo orientar, analisar e avaliar as questões ligadas ao consumidor final.

Foram promovidas 14 reuniões, sendo duas externas, realizadas nas cidades de Coqueiro Seco e Maragogi, com a finalidade de ouvir os representantes das associações locais, quanto à qualidade dos serviços prestados pela empresa.

Em setembro de 2015, sediamos o IV Encontro de Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica da Região Nordeste, na oportunidade ocorreu a apresentação dos temas atuais da situação do Sistema Elétrico Brasileiro, em relação à perspectiva dos consumidores do nordeste e demais regiões do País. Estiveram presentes todos os conselhos do nordeste, representantes das demais regiões do País e da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL.

As prestações de contas das atividades desenvolvidas e contribuições do Conselho de Consumidores ocorreram em reunião realizada na Superintendência de Mediação Administrativa Setorial (SMA), da ANEEL.

Ouvidoria

Em 2015, foram registradas 2.683 manifestações feitas por consumidores, que foram apreciadas e encaminhadas para os devidos atendimentos, observando-se os prazos previstos na legislação para o registro e atendimento de demandas regulatórias.

Foi atribuída à ouvidoria a gestão das demandas oriundas do Sistema de Informação ao Cidadão – SIC, cujo monitoramento está sob a responsabilidade da Controladoria Geral da União – CGU. Neste exercício foram demandadas e tratadas 40 solicitações pelo SIC.

7. Governança Corporativa

Administração

A Eletrobras Distribuição Alagoas é administrada por um Conselho de Administração - órgão colegiado de funções deliberativas, e por uma Diretoria - órgão executivo de administração e representação.

O Conselho de Administração é formado por até seis membros, eleitos pela Assembleia Geral, sendo um indicado pelo Ministro de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão, um eleito representante dos empregados, o Diretor - Presidente, e os demais membros serão indicados pela Holding e pelo Ministério de Minas e Energia, dentre eles o Presidente do Conselho de Administração, com mandato de um ano, podendo ser reeleitos. É o principal órgão na hierarquia empresarial, reúne-se ordinariamente uma vez ao mês para tratar de questões estratégicas e de interesse social, exceto as privativas da Assembleia Geral.

A Diretoria é constituída por um Diretor - Presidente e até seis diretores eleitos pelo Conselho de Administração, com mandato de três anos, e exercício de suas funções em regime de tempo integral, sendo o Diretor - Presidente membro do Conselho de Administração. A Diretoria é o órgão executivo de administração e representação, investida dos poderes de administração e gestão dos negócios sociais, reúne-se ordinariamente uma vez por semana, podendo deliberar sobre quaisquer matérias relacionadas ao objeto social, exceto aquelas de competência da Assembleia Geral ou do Conselho de Administração.

O Conselho Fiscal é formado por três membros efetivos e respectivos suplentes, sendo um indicado pelo Ministério da Fazenda, um indicado pelo Ministério de Minas e Energia, e um indicado pela Holding, eleitos por Assembleia, dentre os quais um é designado Presidente, todos com mandato de um ano, permitidas reeleições. É o órgão fiscalizador, reúne-se ordinariamente uma vez por mês. Compete a este, a tarefa de examinar e opinar sobre os atos dos administradores e gestão patrimonial, financeira e orçamentária do exercício social.

A Assembleia Geral é o órgão máximo da Eletrobras Distribuição Alagoas, possui caráter exclusivamente deliberativo, reúne todos os

acionistas com ou sem direito a voto, convocada pelo Conselho de Administração, para deliberarem sobre matérias de interesse societário.

Código de Ética

As empresas do Sistema Eletrobras trabalham de forma integrada com a utilização de um único Código de Ética, o que unificou e sistematizou procedimentos, resultando em melhores práticas de comportamento por parte de todos os empregados, inclusive gerentes.

O Código de Ética unificado da Eletrobras reflete a relevância conferida ao tema e a concreta intensão em tornar as empresas signatárias verdadeiras disseminadoras da ética, no ambiente corporativo. O ordenamento ético explicita de forma clara e objetiva princípios que norteiam as ações e os compromissos de conduta institucional presentes nas interações da empresa com seus empregados, colaboradores, fornecedores e demais públicos de relacionamento.

O documento estabelece as dimensões de diálogo da Eletrobras com o Governo, clientes, mídia, parceiros, empregados, fornecedores, comunidade, meio ambiente, associações e entidades de classe, órgãos de controle e agências reguladoras, além de manter uma postura voltada para ética nas relações internacionais.

O Código de Ética encontra-se disponível no endereço eletrônico www.eletobrasalagoas.com. A versão em MP3 pode ser ouvida no endereço www.blogeletrobras-al.com.br, já os exemplares em braile podem ser solicitados à Assessoria de Comunicação e Relações Institucionais ou à Comissão de Ética da Eletrobras Distribuição Alagoas. Além disso, a cartilha em quadrinhos sobre ética está disponibilizada na intranet da Eletrobras Distribuição Alagoas.

Permanentemente, são realizadas ações para propagar o Código de Ética, por meio de palestras, informativos, implantação de políticas, tais como a de prevenção e combate ao assédio moral e sexual no ambiente de trabalho.

Controles Internos e Auditoria

A Auditoria Interna, subordinada ao Conselho de Administração, planeja, executa e avalia as atividades de auditoria na Eletrobras Distribuição Alagoas e atende às solicitações da alta direção e de órgãos de controle externo. O Plano Anual de Atividades de Auditoria Interna (PAINT) é submetido previamente à apreciação da Controladoria Geral da União (CGU) e aprovação pelo Conselho de Administração, que acompanham a execução dos trabalhos.

A seleção dos trabalhos leva em consideração a materialidade (magnitude do valor ou do volume de recursos envolvidos) das áreas/funções da Eletrobras Distribuição Alagoas, suas relevâncias, vulnerabilidades e criticidade pretérita.

No ano de 2015 foram previstos no Plano Anual de Atividades de Auditoria Interna (PAINT) sete trabalhos de campo, sendo o mesmo cumprido integralmente, cujos relatórios foram encaminhados para a Controladoria Regional da União no Estado de Alagoas (CGU-R/AL), conforme preconizado o art. 8º da Instrução Normativa CGU nº 07/2006, datada de 29 de dezembro de 2006, para os Conselhos de Administração e Fiscal e para as Diretorias afins. Vale ressaltar que em 17 de novembro de 2015, a Controladoria Geral da União – CGU publicou a Instrução Normativa nº 024, que dispõe sobre o Plano Anual de Auditoria Interna (PAINT), os trabalhos de auditoria realizados pelas unidades de auditoria interna e o Relatório Anual de Atividades de Auditoria Interna (RAINT), em substituição a IN nº 07/2006.

Além dos trabalhos previstos no PAINT 2015, foram executados dois trabalhos especiais, sendo eles: auditoria na área de controle patrimonial e nos processos de indenizações por danos morais.

Em atendimento à Lei Societária, as demonstrações financeiras da Eletrobras Distribuição Alagoas são analisadas por Auditores Independentes, contratados pela Eletrobras, aos quais são garantidas condições de independência e transparência nos processos internos.

Escritório de Gestão de Projetos

O Escritório de Gestão de Projetos - EGP tem como objetivo deter maior controle e visibilidade dos projetos realizados pelas distribuidoras, de forma a cumprir os prazos propostos, realizar o orçamento determinado e garantir a qualidade e o resultado esperado para cada projeto, contribuindo fortemente para a sustentabilidade da empresa.

Os projetos de investimento acompanhados pelo Escritório, no ano de 2015, totalizam R\$ 182,4 milhões:

Projetos	Valores
Digitalização de Redes e Qualidade de Energia	36.052.898,80
Telemedição de Alimentadores	5.800.579,20
Sistema de Despacho Móvel	5.637.585,00
Digitalização de UC de MT e BT	38.924.954,46
Regularização de UC em áreas com PNT>50%	34.041.923,67
Substituição de Medidores Obsoletos e Ramais de Ligação	8.031.352,77
Modernização da Infraestrutura da Rede de Dados, Voz e Imagem	3.066.692,21
Construção de Linha de Distribuição e Ampliações para Interligação das Subestações de Delmiro Gouveia e Olho D'Água das Flores	18.961.718,55
Construção de Linha de Distribuição 69 kV Maceió II/Benedito Bentes	4.837.034,15
Implantação da SE Barra de São Miguel	12.590.060,00
Implantação da SE Girau do Ponciano	14.417.000,00
Total	182.361.798,81

Além dos projetos de investimentos, que são para desenvolvimento e aumento de capital, o EGP acompanha projetos de custeio, que se referem a dispêndios voltados para operacionalização do serviço e manutenção da empresa, que totalizam R\$ 28,1 milhões, os quais destacam-se:

Projetos	Valores
Primarização	14.557.805,72
Recadastramento de Unidades Consumidoras	11.201.865,80

Como resultado deste trabalho de implantação dos Escritórios de Gestão de Projetos, as Empresas de Distribuição da Eletrobras receberam os prêmios de 2º e 3º lugar – “Líder de PMO mais admirado do ano” concedido na 6ª edição do PMO Summit.

Gerenciamento de Riscos Corporativos, Seguros e Controles Internos

A política corporativa de Gestão de Riscos estabelece princípios, diretrizes e responsabilidades, bem como orienta os processos de identificação, avaliação, tratamento, monitoramento e comunicação dos riscos inerentes às atividades, incorporando esta visão à tomada de decisões estratégicas, em conformidade com as melhores práticas do mercado.

Com base nas metodologias COSO ERM e ISO 31000, a Eletrobras identifica e consolida, em uma única matriz de riscos corporativa, as possíveis ameaças ao alcance dos seus objetivos estratégicos. Essa matriz abrange riscos estratégicos, operacionais, financeiros e de conformidade e é revista anualmente, mediante aprovação pela Diretoria Executiva da Eletrobras holding.

A gestão dos controles internos identifica, mapeia e consolida as informações dos registros contábeis e demonstrações financeiras em aderência às regras estabelecidas na Lei Sarbanes Oxley.

Em 2015, foram iniciados alguns controles estabelecidos na Lei Sarbanes Oxley, de forma preventiva, visando avaliar o ambiente de controles, testar e propor planos de ação para mitigar deficiências.

Compliance (Anticorrupção)

Em 2015 foi lançado o programa de compliance nas empresas Eletrobras, que designa um conjunto de ações contínuas que visam identificar, corrigir e prevenir fraudes e corrupções, para o cumprimento das Leis Anticorrupção por parte das empresas, dos colaboradores, de representantes, sócios de joint ventures e outras afiliadas. Destina-se a todos os colaboradores, sejam eles conselheiros, diretores, gerentes,

empregados, contratados, prestadores de serviços, estagiários ou jovens aprendizes.

As ações de implementação do programa foram:

- Nomeação de Gerente e Assistente de compliance;
- Disponibilização de peças de comunicação como papel de parede nos computadores, cartazes, e-mails e boletins na intranet;
- Aprovação em Diretoria Executiva e Conselho de Administração o manual do programa de compliance;
- Disponibilização do guia do colaborador na intranet e envio por e-mail;
- Disponibilização na intranet de Vídeo Institucional – campanha de compliance;
- Palestra sobre o tema para os colaboradores, em processo de admissão, no treinamento introdutório e em reunião promovida pela área de gestão de pessoas para os colaboradores expostos aos riscos de compliance.

8. Mercado de Energia Elétrica

O Mercado Cativo cresceu 0,5% no ano de 2015, em comparação com o ano de 2014, alcançando 3.354 GWh. Somando o Mercado Livre, o consumo alcançou 3.526 GWh, atingindo uma taxa negativa de -0,3%.

Esse comportamento atípico está diretamente relacionado à conjuntura econômica, com forte queda do consumo da Classe Industrial, em especial dos segmentos associados a extração de petróleo, a produção de cimento e ao setor sucroalcooleiro.

Segundo dados do IBGE, o volume de vendas no comércio varejista de Alagoas decresceu 8,0% até dezembro de 2015, enquanto em nível nacional decresceu 4,3%, o que explica a perda do dinamismo do consumo de energia elétrica no setor de serviços da economia alagoana. A queda nas vendas do comércio em 2015, fez fechar duas filiais de lojas de móveis e de eletroeletrônicos, uma concessionária de veículos e uma unidade de hipermercado localizados em Maceió; no interior do Estado, uma filial de uma rede de lojas de departamento também encerrou as atividades. O Índice de Confiança do Empresário do Comércio – ICEC, por exemplo, medido pela Fecomércio-AL, na comparação com novembro de 2014, recuou 25,2%, variando de 112 para 83,8.

Classes de Consumo	2014 (MWh)	2015 (MWh)	Crescimento (%@)
Residencial	1.304.933	1.323.913	1,45
Industrial	579.270	556.396	-3,95
Comércio/Serviços	731.982	734.369	0,33
Rural	178.919	180.284	0,76
Poder Público	150.566	159.606	6,00
Iluminação Pública	202.582	201.256	-0,65
Serviço Público	183.564	194.694	6,06
Consumo Próprio	3.724	3.172	-14,82
Venda Total Cativo	3.335.540	3.353.690	0,54
Consumidor Livre	201.895	171.832	-14,89
Industrial	181.941	151.913	-16,50
Comercial	19.954	19.919	-0,18
Total Cativo+Livre	403.790	343.664	-14,89
Suprimento	19.870	20.219	1,76
Energia injetada	2014 (MWh)	2015 (MWh)	Crescimento (%@)
CHESF	4.494.889	4.471.222	-0,53
CELPE	23.972	28.330	18,18
COGERAÇÃO (biomassa)	211.925	242.830	14,58

Evolução do número de consumidores 2011-2015

O número total de unidades consumidoras elevou-se em 3,1%, atingindo o valor de 1.045.270 unidades. O total de unidades residenciais atingiu 960.166, representando 91,9% do total.

Classes de Consumo	2011	2012	2013	2014	2015	Crescimento 2015/2014 (%)
Residencial	840.275	870.668	900.642	930.441	960.166	3,2
Industrial	2.677	2.671	2.649	2.593	2.506	-3,4
Comércio/Serviços	52.179	56.367	57.689	59.163	60.348	2,0
Rural	10.033	10.326	10.429	11.595	12.021	3,7
Poder Público	8.285	8.345	8.581	8.673	8.616	-0,7
Iluminação Pública	194	200	197	203	203	0,0
Serviço Público	1.050	1.092	1.139	1.199	1.309	9,2
Consumo Próprio	150	153	128	104	101	-2,9
Total Cativo	914.843	949.822	981.454	1.013.971	1.045.270	3,1
Industrial livre	2	2	3	3	3	0
Comercial livre	2	5	5	5	7	40,0
Total Cativo+Livre	3	4	7	8	10	25,0
Suprimento	1	1	1	1	1	0

Bandeira Tarifária

Em janeiro de 2015 teve início a cobrança dos adicionais da Bandeira Tarifária, com o objetivo de informar ao consumidor o custo momentâneo da geração de energia com o acionamento das Usinas Termoelétricas, evitando a formação de créditos futuros para serem compensados nas tarifas e que impactavam de forma expressiva os reajustes anuais.

Comercialização de Energia

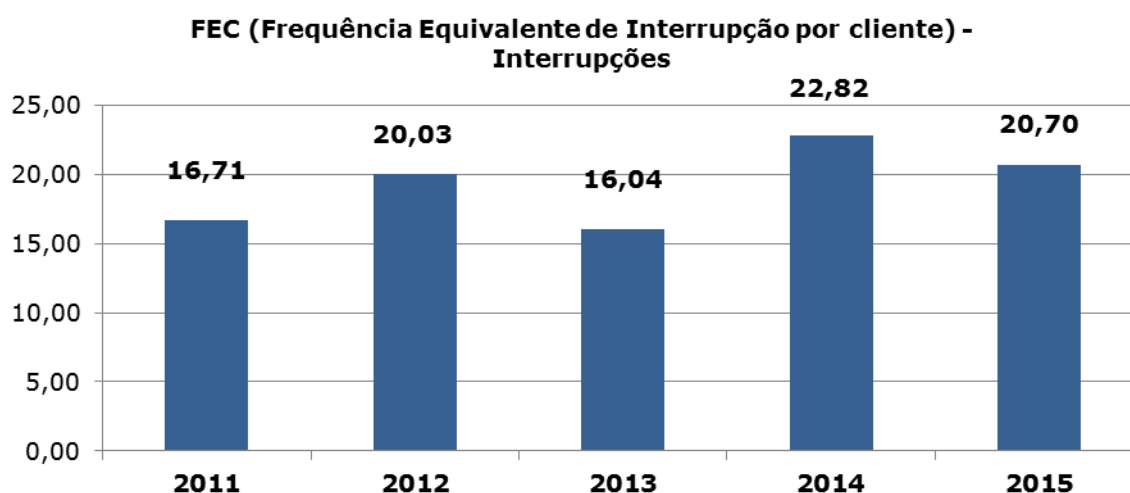
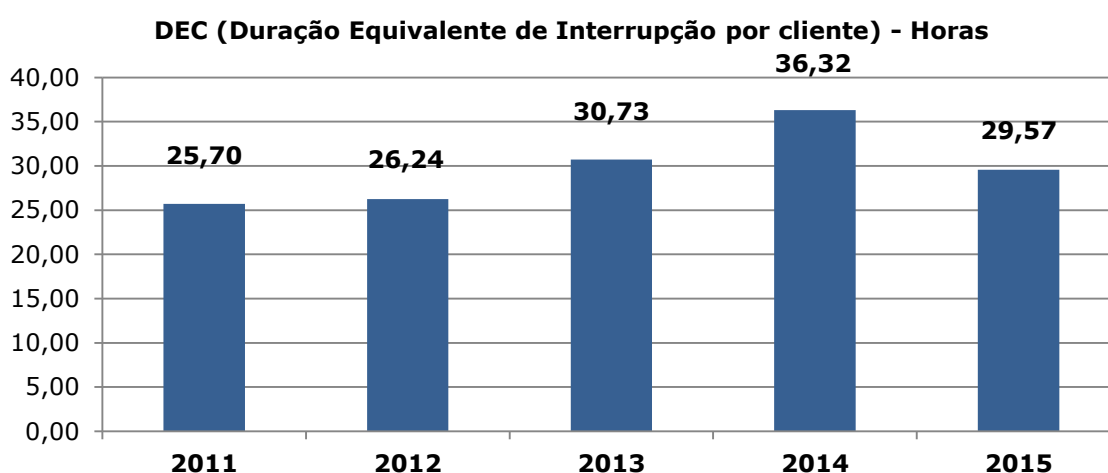
Em 2015, a Eletrobras Distribuição Alagoas ficou sobre contratada em 105,2% em relação ao consumo necessário para atender ao seu mercado anual, dentro do limite regulatório de 100% a 105%, como preconiza o Decreto nº 7.945, de 07 de março de 2013.

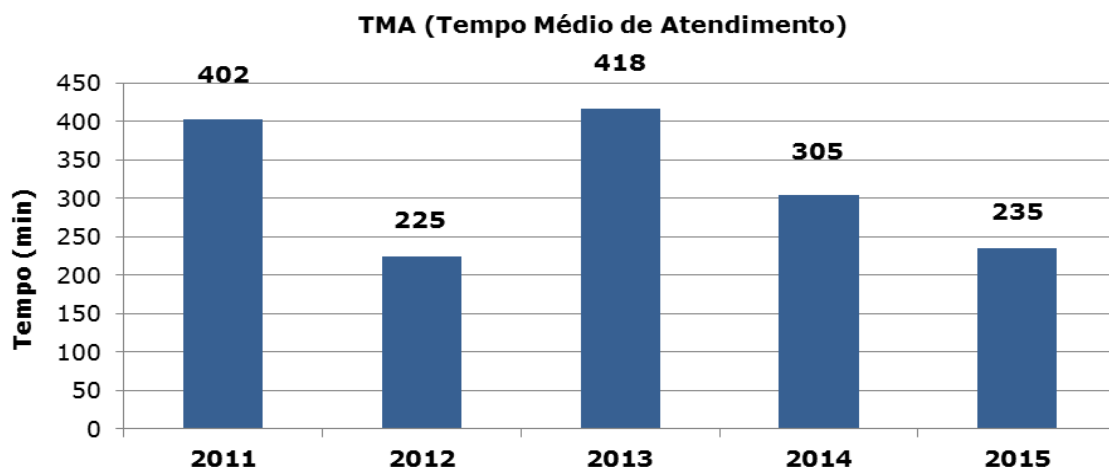
A empresa participou de quatro leilões para compra de energia elétrica. No dia 15 de janeiro foi realizado o 18º Leilão de Ajuste, onde foram comercializados 2,465MW médios com início do suprimento para janeiro de 2015. No mês de abril, ocorreu o 21º leilão de energia nova (A-5) com início de suprimento em 2020, no qual a companhia não declarou necessidade. Em julho foi realizado o 22º leilão de energia nova (A-3) para início de suprimento em 2018, no qual foram comercializados 13,159 MW médios. No dia 11 de dezembro, ocorreu a realização do 15º leilão de energia (A-1) de empreendimentos existentes, onde foram contratados 12,80 MW médios com início de suprimento a partir de 2016.

Descrição	2014 (MWh)	2015 (MWh)	(%)
Modalidade Quantidade	1.881.294	1.556.098	-17,3
Modalidade Disponibilidade	1.144.440	1.413.025	23,5
Cotas	1.440.789	1.682.260	16,8
Angra	127.981	128.499	0,4
Proinfa	78.654	81.871	4,1
Leilão de Ajuste	0	10.710	-
Compra mercado curto prazo	161.227	51.395	-68,1
Total de Energia Comprada	4.834.385	4.923.858	1,9
Energia Vendida na CCEE	232.082	220.399	-5,0
Energia Vendida aos Consumidores	3.335.540	3.353.691	0,5
Total de Energia Vendida	3.567.622	3.574.090	0,2
Perda Elétrica Total	1.173.481	1.196.650	2,0
Perda do Sistema Interligado Nacional - SIN	93.122	101.733	9,2

9. Desempenho Operacional

Destaca-se uma melhoria significativa nos resultados da Duração Equivalente de Interrupção - DEC, da Frequência Equivalente da Interrupção - FEC e do Tempo Médio de Atendimento - TMA de 2015, quando comparados com os resultados de 2014. Para o DEC houve uma redução de 18,6%, enquanto que o FEC houve uma redução de 9,3%. Para o TMA, o resultado em 2015 foi de 235 minutos, representando uma redução de 22,8%.





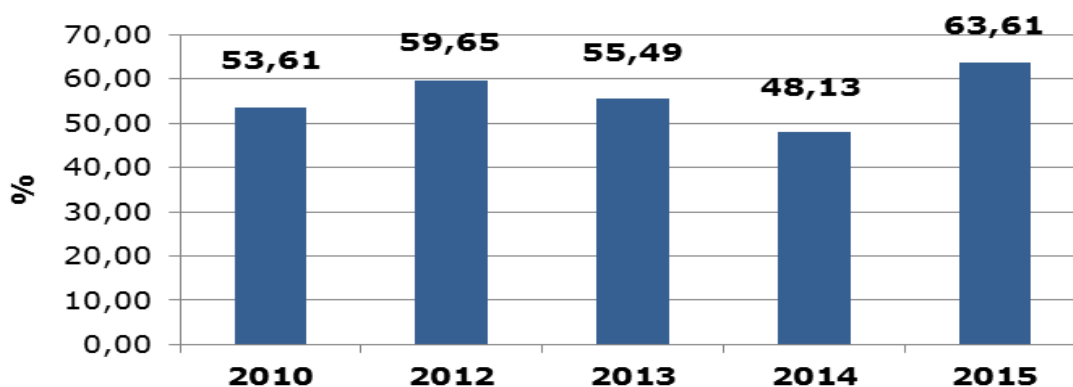
A Eletrobras Distribuição Alagoas conquistou evolução nos indicadores devido a melhorias implantadas, tais como:

- Ampliação e redimensionamento de equipes de campo com implantação de mais equipes em 17 pólos de atendimento;
- Ampliação e reforma na Subestação Palmeira dos Índios;
- Instalação de 197 Religadores de Linha, tendo um total de 389 equipamentos supervisionados e controlados pelo Centro de Operação Integrado - COI;
- Automação das subestações Arapiraca II, São Miguel dos Campos e Palmeira dos Índios;
- Instalação de 16 Reguladores de Tensão e 44 Bancos de capacitores;
- Aquisição de quatro Transformadores de Força, sendo dois de 15/20 MVA e dois de 20/25 MVA para compor reserva técnica;
- Implantação de sistema de despacho Móvel em todas as equipes de atendimento emergencial.

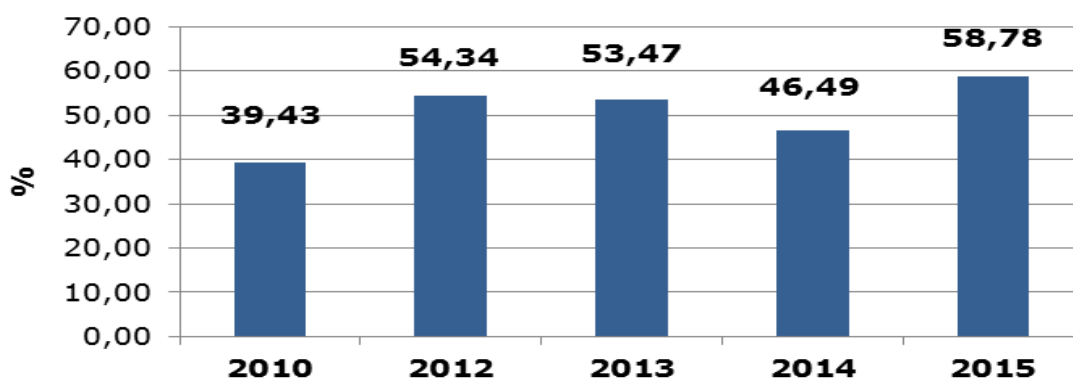
Em termos de qualidade de tensão, a distribuidora obteve o índice médio de Duração Relativa de Transgressão de Tensão Precária Equivalente - DRPE de 5,75 e o índice médio de Duração Relativa de Transgressão de Tensão Crítica Equivalente - DRCE igual a 5,63.

A evolução nos indicadores operacionais com a redução na DEC e na FEC percebida pelos clientes foi demonstrada na Pesquisa de Satisfação do Consumidor da ANEEL de 2015, destacando-se os itens referentes ao fornecimento de energia elétrica. Segue abaixo, gráficos com resultados das pesquisas realizadas no período de 2010 à 2015, exceto em 2011.

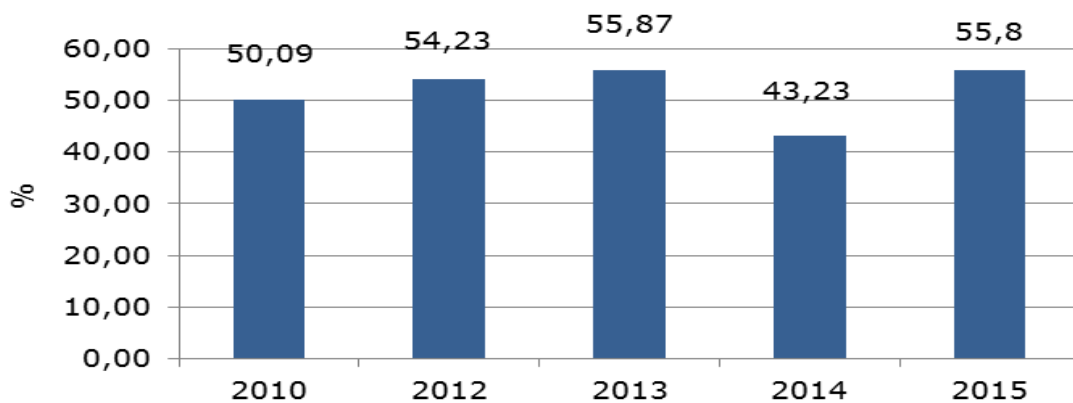
Fornecimento de energia sem interrupção



Fornecimento de energia sem variação de voltagem



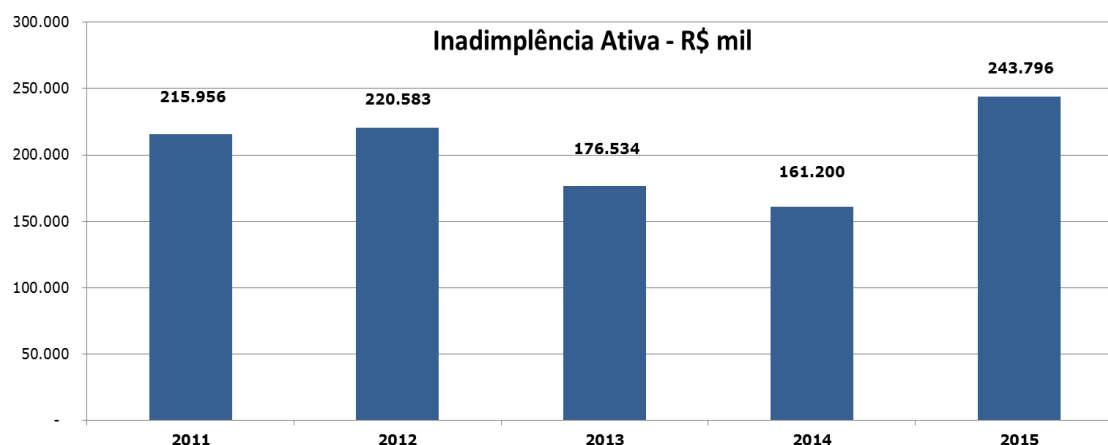
Rapidez na volta da energia quando há interrupção



Esse resultado em 2015 contribuiu para a empresa ser reconhecida, através do Prêmio IASC da ANEEL, como a distribuidora de energia elétrica do Brasil que mais cresceu na satisfação do cliente.

Inadimplência

Em 2015, a inadimplência ativa interrompeu sua trajetória de queda, passando de R\$ 161,2 milhões, em 2014, para R\$ 243,8 milhões em 2015.



As classes de consumo que mais contribuíram para esse resultado foram a residencial e de serviços públicos.

O aumento da inadimplência também foi observado em caráter nacional, proveniente de um cenário de tarifas oneradas pelas despesas com energia gerada, associado à conjuntura econômica extremamente desfavorável, com a perda de poder aquisitivo de grande parte da população, em especial a de baixa-renda.

Em relação à Taxa de Arrecadação Financeira (TAF), medida pela diferença entre o montante faturado e arrecadado nos últimos doze meses, o resultado se manteve estável, fechando o ano de 2015 com 92,0% contra 91,9% em 2014.

Perdas Elétricas

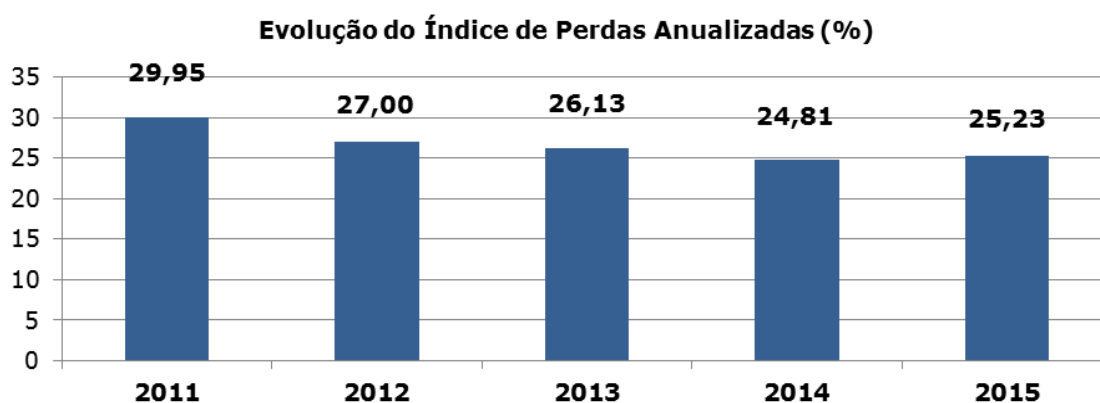
A Perda Total anualizada de 2015 cresceu 23.072 MWh em relação à 2014, o que implicou num crescimento no ano de 0,42 pontos percentuais, concluindo 2015 em 25,23% ante os 24,81% realizados no ano anterior.

Em relação à perda técnica, se não houvesse o atraso nas obras no Sistema Elétrico de Alta e Média Tensão, poderia ter contribuído positivamente na redução na perda total.

As ações de combate às perdas realizadas, com base nos recursos do Projeto Energia + contribuíram com 12.109 MWh de Energia Agregada e 2.409 MWh de Energia Recuperada.

A Operação "Acerola", com foco na regularização de unidades clandestinas atendidas em média tensão no interior do Estado contribuiu com 12.676 MWh de Energia Agregada e 6.840 MWh de Energia Recuperada.

Abaixo a evolução da Perda Total anualizada.



Abaixo estão elencados os resultados dos principais indicadores das ações desenvolvidas:

- Energia Agregada com melhorias no processo de faturamento: 8.216 MWh;
- Energia Recuperada com processos de fraude ou falha na medição: 75.879 MWh;
- Energia Agregada nas operações de Inspeção de unidades consumidoras: 45.898 MWh;
- Energia Agregada pelo Projeto de Regularização de Clandestinos (Projeto 5), do Programa Energia +: 1.783 MWh
- Energia Agregada e Recuperada pelo Projeto Substituição de Medidores Obsoletos (Projeto 3), do Programa Energia +: 12.735 MWh.

- Número de regularizações de clandestinos através do Projeto 5, do Programa Energia +: 5.076 (e outras 2.494 unidades com medidores danificados substituídos);
- Número de substituições de medidores obsoletos e ramais no Projeto 3, do Banco Mundial: 14.000, com predominância absoluta de unidades trifásicas;
- Número de Operações de Inspeções: 71.373.

Um importante passo também foi dado no processo de avanço tecnológico na medição de grandes consumidores, com a instalação de remotas de comunicação em 404 unidades consumidoras atendidas em média tensão (aproximadamente 15% do universo), somando aos 450 conjuntos de telemedição, viabilizando o monitoramento em tempo real da medição em mais de 30% do parque.

Destacamos as variações de perdas percentuais observadas nas principais concessionárias da Região Nordeste, com características socioeconômicas da concessão relativamente similares às de Alagoas, onde se percebe que, de forma geral, os resultados também foram afetados pela atual conjuntura econômica adversa, conforme tabela a seguir:

Empresa	Varição p.p. 2015/2014	Varição % 2015/2014
ENERGISA SE	-0,31	-3,37%
CELPE	-0,32	-1,88%
COSERN	-0,12	-1,20%
CEMAR	-0,01	-0,06%
EDAL	0,42	1,71%
COELBA	0,37	2,53%
ENERGISA PB	0,39	3,23%
EDPI	1,18	4,03%
COELCE	1,04	8,20%

Atendimento ao cliente

O Atendimento ao Cliente foi considerado o segmento de maior destaque de 2015 na Empresa. Tanto no atendimento presencial, telefônico e na prestação dos serviços pelas equipes em campo, todos indicadores denotam a melhoria na qualidade da atividade prestada, contribuindo para a Premiação do IASC - ANEEL, apontando a Eletrobras Distribuição Alagoas

como a empresa que mais evolui na percepção da satisfação dos seus clientes no Brasil neste ano.

- **Atendimento Presencial**

As medidas que merecem destaque na melhoria da qualidade do atendimento presencial em 2015 foram:

- Viabilização de Terminais de Autosserviço (TAS) na principal Agência de atendimento ao público no Estado;
- Aperfeiçoamento da Agência virtual, ampliando a gama de serviços ofertados, reduzindo a necessidade de deslocamento do cliente às agências;
- Ampliação da abrangência do modelo de gestão de atendimento presencial em cidades de pequeno porte, com monitoramento e suporte em tempo real a partir de uma central em Maceió;
- Horário de atendimento com revezamento no intervalo intrajornada nas localidades de médio e grande porte, tornando o canal ininterrupto;
- Pesquisa de satisfação do cliente pós-atendimento, de forma amostral, via contato telefônico;
- Renovação do certificado da ISO 9001 e 10002, referente ao processo de coleta e envio das reclamações e qualidade do atendimento.

- **Atendimento Telefônico**

No tocante ao atendimento via central telefônica, destacam-se:

- Ampliação do modelo de atendimento telefônico em regime multi skill, com a implantação da sinergia com os demais sítios das Empresas Distribuidoras da Eletrobras, otimizando recursos humanos e as posições de atendimento disponíveis, em especial nos períodos de maior contingência;

Não foram observadas transgressões de indicadores de *Call Center* em nenhum dos meses do ano de 2015, neutralizando a aplicação de penalidades por parte do Órgão Regulador.

Com base nos relatórios da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, a Eletrobras Distribuição Alagoas encontra-se na 8ª (oitava) posição no ano de 2015 no ranking de indicadores de *call center* em comparação com as demais Distribuidoras do país, conforme ilustrado no quadro abaixo:

Indicadores de Teleatendimento - Resumo por ano							
Distribuidora	2015						
	INS Médio (%)	INS Violações	IAb Médio (%)	IAb Violações	ICO Médio (%)	ICO Violações	Qtd Violações Ano
SULGIPE	99,32	0	0,18	0	0	0	0,00
ESCELSA	98,03	0	0,2	0	0,01	0	0,00
CPFL Leste Paulista	97,84	0	0,32	0	0,44	0	0,00
CPFL Mococa	97,71	0	0,38	0	0,41	0	0,00
CPFL Sul Paulista	97,67	0	0,38	0	0,27	0	0,00
CPFL Santa Cruz	97,6	0	0,33	0	0,14	0	0,00
CPFL Jaguari	97,57	0	0,35	0	0,55	0	0,00
Eletrobras Distribuição Alagoas	96,78	0	0,85	0	0	0	0,00
Eletrobras Distribuição Acre	96,77	0	1,04	0	0,03	0	0,00
BANDEIRANTE	96,52	0	0,46	0	0	0	0,00

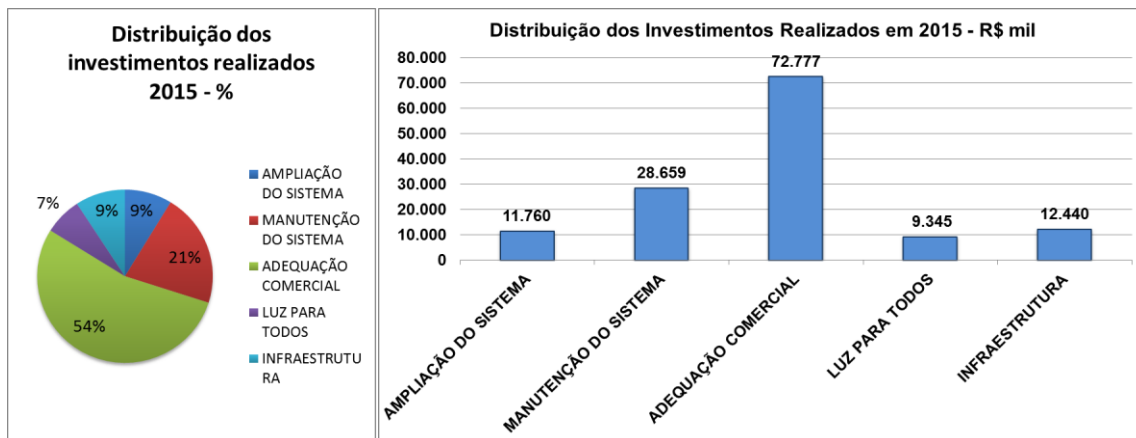
- **Atendimento em Campo**

Os serviços comerciais terminaram o ano com um percentual de atendimento de 94,2%, dentro dos limites regulatórios, mitigando significativamente as devoluções por transgressões de prazo, mantendo-se uma trajetória melhor que a Regulatória no indicador FER (frequência de reclamações, que relaciona o número de reclamações procedentes com a quantidade de consumidores da empresa) pactuado junto à ANEEL.

10. Investimentos

Os investimentos realizados pela Eletrobras Distribuição Alagoas em 2015 atingiram o montante de R\$ 135,0 milhões.

Os investimentos foram distribuídos nas áreas de Expansão do Sistema, Manutenção do Sistema, Adequação do Sistema de Comercialização, Programa Luz para Todos e Infraestrutura. Os gráficos abaixo apresentam a distribuição destes investimentos.



Principais investimentos:

Expansão do Sistema

A empresa deu ênfase na elaboração dos projetos executivos, na obtenção das licenças ambientais, estudos arqueológicos, na aquisição de equipamentos e na preparação, de um modo geral, para a implantação das obras de Alta Tensão (69kV).

No segmento de Média Tensão (13,8kV) foram instalados equipamentos do Projeto Energia+, projeto este tocado com recursos oriundos de financiamento junto ao Banco Mundial e que já somam os seguintes quantitativos de equipamentos:

- Religadores: 381 unidades;
- Reguladores de Tensão: 216 unidades;
- Bancos de capacitores: 56 unidades.

Estes equipamentos são responsáveis por melhorar a qualidade do serviço prestado pela empresa dentro de sua área de concessão.

Manutenção do Sistema

No programa de manutenção do sistema, foram realizadas obras de melhoria nas redes de distribuição, como divisão de circuitos e regularização de redes de consumidores clandestinos, além do aumento da capacidade de subestações e manutenção de torres de transmissão, totalizando o investimento de R\$ 28,6 milhões.

Adequação do Sistema de Comercialização

Foram executados projetos de automação de subestações e redes de distribuição, atendimento a pedido de ligação de novos consumidores com aplicação de materiais menos suscetíveis ao furto de energia.

As ações de regularização de consumidores clandestinos, não inseridos no cadastro desta empresa, bem como a substituição de medidores obsoletos e a instalação de telemedição em Unidade Consumidora de Baixa Tensão visam a redução e controle das perdas não técnicas e de custos operacionais, como também o incremento de qualidade.

11. Programa de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D)

O Programa de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) visa incentivar a busca constante por inovações e fazer frente aos desafios tecnológicos do setor elétrico. O ambiente corporativo tem grande necessidade de dar total atenção às tendências do ambiente externo, e o programa possibilita esse monitoramento constante, acompanhando o dinamismo do mercado e deixando a empresa numa posição de vanguarda tecnológica. No ano de 2015, foram aplicados cerca de R\$ 3,6 milhões em programas de P&D.

Foram finalizados em 2015, três projetos de pesquisa:

- Sistema de gerenciamento, análise e controle dos indicadores de qualidade de energia em alimentadores;
- Recursos técnicos para a redução de conflitos entre redes de distribuição e processos de produção de cana-de-açúcar;
- Medidor e software para mapeamento de iluminação em interiores e exteriores, com a determinação tridimensional de curvas Isolux para subsidiar projetos de M&V e eficiência energética;

Por outro lado, estão em fase de desenvolvimento quatro projetos:

- Novos materiais isolantes e condutivos para redução de perdas técnicas na distribuição de energia elétrica;
- Metodologia para redução de conflitos entre linhas de transmissão e distribuição e sítios arqueológicos;
- Identificação remota de perdas comerciais com cargas rurais móveis - blindagem de áreas críticas fundamentada em conceitos de Smart Grid, e modelo de ondas trafegantes para monitoramento de linhas;
- Identificação e avaliação de perdas não-técnicas usando estimação de estados em redes MT e BT e técnicas de clusterização com parâmetros exógenos, para utilização no planejamento da expansão. Este projeto está sendo realizado de forma cooperada com a Eletrobras Distribuição Rondônia.

12. Programa de Eficiência Energética (PEE)

No ano de 2015, foram investidos aproximadamente R\$ 0,36 milhões no projeto de eficiência energética “Luz do Saber” voltado para o uso eficiente e seguro da energia elétrica obedecendo à tipologia Educacional do Programa de Eficiência Energética da Aneel.

O projeto Luz do Saber busca capacitar os profissionais da educação como diretores, professores e orientadores das escolas públicas de Ensino Fundamental e Médio como multiplicadores do uso eficiente e seguro da energia elétrica. Baseia-se na metodologia do PROCEL nas Escolas, visando à criação de hábitos que levem a redução do desperdício de energia elétrica junto aos alunos e suas famílias, atingindo diversos municípios do Estado de Alagoas atendidos pela Eletrobras Distribuição Alagoas, com apoio de uma Unidade Móvel de Ensino adaptado especialmente para servir como sala de aula.

Os resultados da realização do projeto em 2015 foram os seguintes em 46 escolas participantes:

- Atendimento a 9.526 alunos;
- Capacitação de 297 educadores na metodologia Procel nas Escolas.

13. Sustentabilidade

A política corporativa de sustentabilidade objetiva estabelecer diretrizes para nortear as ações das empresas Eletrobras e contém itens relacionados à responsabilidade social, ao meio ambiente, à solidez econômico-financeira e à governança corporativa. Além das diretrizes, a política aponta as responsabilidades das diretorias das empresas distribuidoras, do Comitê de Sustentabilidade das Empresas Eletrobras e das unidades organizacionais.

Neste cenário, a estratégia é estabelecer parcerias, buscar financiamentos, gerenciar indicadores e metas, atender a demandas e pressões da sociedade local, por meio de um serviço de qualidade e do desenvolvimento de projetos socioambientais, adequados ao nosso negócio, gerando resultados benéficos e transformadores de realidades, preparando para melhor atender as orientações dos seguintes indicadores de sustentabilidade: GRI – Sustentabilidade; Dow Jones; Aneel; Abradee e ISE Bovespa.

Em busca de resultados sustentáveis, que norteiam as ações e os compromissos de conduta institucional, necessárias à promoção de uma cultura calcada no trabalho responsável para um futuro melhor, a Eletrobras Distribuição Alagoas desenvolveu as seguintes ações no ano de 2015:

- Campanhas de homenagem ao dia da mulher, dia das mães, dia do homem e dia dos pais;
- Continuidade da campanha interna de consumo consciente e combate ao desperdício de energia, água, copos descartáveis para água mineral e resmas de papel;
- Realização de Convênio com a Pastoral da Criança e com a Legião da Boa Vontade (LBV), nos quais os clientes, por ação voluntária, estabelecem um valor pré-fixado a ser incluído na fatura de energia elétrica a ser repassado em benefício da instituição;
- Apoio ao desenvolvimento cultural e ao talento musical dos colaboradores por meio do Projeto “Coro Reluz”, estimulando a prática da música e a capacitação técnica e vocal. O Coro Reluz é

composto por empregados, aposentados, terceirizados e voluntários;

- Adesão à 5ª edição do Programa Pró-equidade de Gênero e Raça do Ministério de Minas e Energia;
- Realização de treinamento interno, para estagiários (as) e jovens aprendizes, sobre gênero, raça e ética, promovendo uma reflexão sobre os temas abordados. Esta foi uma iniciativa pioneira entre as Distribuidoras da Eletrobras;
- Realização de Campanha "Outubro Rosa": Prevenção ao Câncer de mama em homens e mulheres e "Novembro Azul": Prevenção ao Câncer de Próstata;
- Continuidade do projeto de Logística Reversa de medidores obsoletos, que destina os mesmos para a reciclagem, de modo a promover o descarte ambientalmente correto destes materiais;
- Continuidade do Projeto Coleta Seletiva Solidária, realizado no prédio sede da Eletrobras Distribuição Alagoas, para a separação de papéis de escritório disponibilizados em coletores próprios e encaminhados para cooperativa conveniada, gerando trabalho e renda e preservando o meio ambiente;
- Realização de ação denominada "Cine Ambiental", sensibilizando crianças e adolescentes assistidos em uma instituição filantrópica em Maceió quanto ao uso racional dos recursos naturais e cuidados com o meio ambiente.

Meio Ambiente

A política ambiental, consoante diretrizes do Sistema Eletrobras, caracteriza a postura empresarial no trato de questões socioambientais, associadas aos empreendimentos de transmissão e de distribuição de energia elétrica e respalda a melhoria da qualidade ambiental na execução de suas atividades, em toda a área de atuação.

A Eletrobras Distribuição Alagoas executa as atividades de acordo com os princípios estabelecidos pela Política Nacional, Estadual e Municipal

de Meio Ambiente, cumprindo a legislação ambiental e complementando-a com normas internas, buscando a integração com outros setores ou instituições, visando elaborar planos e ações socioambientais em projetos de energia que contribuam para a sustentabilidade.

Ações relevantes em 2015

- Regularização de 97 licenças de operação;
- Renovação de 10 Licenças de Operação;
- Renovação de 01 Licença de Instalação;
- Emissão de 01 ASV – Autorização de Supressão de Vegetação
- Elaboração de minuta para simplificação do processo de licenciamento ambiental para o setor de distribuição de energia elétrica, de baixo impacto ambiental, devidamente homologado através da Resolução CEPRAM/AL nº 98/2015;
- Emissão de Autorização para Poda de árvores com abrangência estadual;
- Elaboração dos manuais de normatização e padronização de procedimentos operacionais na área ambiental das Empresas de Distribuição Eletrobras;
- Realização de workshop e treinamento sobre os referidos manuais, promovendo um debate e a troca de informações sobre os temas abordados nos manuais de normatização e padronização de procedimentos operacionais na área ambiental ;
- Realização de monitoramento ambiental em subestações na capital e no interior do estado, buscando, assim, uma postura preventiva frente a possíveis impactos ao meio ambiente.

14. Gestão de Pessoas

Administração de Pessoal

Em 31 de dezembro de 2015, a Eletrobras Distribuição Alagoas apresentava um quadro efetivo¹ de 1.084 empregados, sendo: 1.079 do quadro próprio; 9 comissionados – art. 37; 6 requisitados e 10 cedidos.

No quadro próprio, em 2015, verificou-se, excepcionalmente, um turnover de 5,12%. Deste percentual vale destacar: admissão de 81 novos colaboradores, sendo desligados 5 (cinco) empregados por falecimento por patologias; outros 11 (onze) a pedido do empregado, com justificativa de trabalhar em outra organização, 1 (um) término de cessão, 2 (duas) exonerações de empregados artigo 37 e 2 (duas) demissões por justa causa.

Desenvolvimento Social

A Eletrobras Distribuição Alagoas participa de ações que contribuem para a aprendizagem, crescimento profissional e evolução do mercado de trabalho local através dos processos de contratação e desenvolvimento de jovens aprendizes, estagiários e PCDs.

No ano de 2015, recebeu 32 jovens aprendizes para a aprendizagem prática após a realização da aprendizagem teórica junto ao Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (Senai), nos cursos de Auxiliar Administrativo e Suporte a Redes PC.

A Eletrobras Distribuição Alagoas contou com um quadro de 98 estagiários, contratados por meio de convênios com o Centro de Integração Escola Empresa (CIEE) e com o Instituto Euvaldo Lodi (IEL). A exemplo do ano de 2014, foi lançado o edital de seleção unificada, para atender todas as vagas de estágio aprovadas para o ano subsequente.

Em 2015, a Eletrobras Distribuição Alagoas ganhou o prêmio melhores práticas de estágio na categoria empresa pela quarta vez consecutiva.

A Empresa renovou o convênio com a Associação dos Deficientes

¹ Quadro Efetivo considera: quadro próprio + comissionados + requisitados - cedidos

Físicos de Alagoas – ADEFAL, entidade filantrópica sem fins lucrativos, com o objetivo de integrar e promover o desenvolvimento da capacidade laborativa de 40 colaboradores com deficiência – PCDs.

Desenvolvimento de pessoas

Foram investidos R\$ 1.127.717,10 em capacitação e desenvolvimento das competências profissionais dos colaboradores da empresa, de forma alinhada com as estratégias de negócio, totalizando 81.396 horas de treinamento.

Dentre as diversas ações educacionais promovidas destacam-se:

- O Curso de Trabalho em Altura – Norma regulamentadora (NR 35) que estabelece os requisitos e as medidas de proteção para o trabalho em altura, envolvendo o planejamento, a organização e a execução de forma a garantir segurança e a saúde dos trabalhadores envolvidos, direta ou indiretamente, com essa atividade.
- O Curso de Formação de Auxiliar Técnico para os novos convocados do concurso de 2009 que atuarão na área operacional da empresa.
- Seminário de Gênero, Raça e Ética, promovendo sensibilização dos participantes sobre os respectivos temas, como também ampliando a divulgação do Código de Ética das Empresas Eletrobras e a Política de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual da Eletrobras Distribuição Alagoas.
- I Encontro do Atendimento – Realizado com o objetivo de aprimorar o conhecimento dos colaboradores e melhorar a qualidade do atendimento ao público.

Saúde e Bem-Estar

A empresa firmou parceria com o SESI para o Projeto SESI Corporativo Fitness, para realização de ações relativas a qualidade de vida, oriundas de projetos relacionados à saúde e bem-estar e vinculados ao programa de qualidade de vida e programa lazer ativo, na Eletrobras Distribuição Alagoas.

Ainda em parceria com o SESI, a empresa promoveu avaliações físicas de seus colaboradores. A partir desta avaliação deu-se início ao Grupo Piloto Projeto de Qualidade de Vida – este projeto está sendo desenvolvido pela empresa com o apoio do Serviço Social da Indústria (SESI) e tem como objetivo incentivar práticas saudáveis em casa e no ambiente de trabalho.

Dando continuidade, firmou parceria com o SESI em uma unidade móvel do Programa SESI cozinha Brasil, a fim de proporcionar a comunidade circunvizinha à vila olímpica Albano Franco hábitos alimentares saudáveis, como também ensinar a utilizar os alimentos da melhor maneira, melhorando assim a qualidade de vida sem aumentar os gastos com alimentação, no período de janeiro a fevereiro de 2015.

Segurança do Trabalho

Em 2015, foram realizadas várias ações do Plano de Valorização da Vida Humana, com o objetivo de reduzir as ocorrências de acidentes e doenças do trabalho, comprometimento dos colaboradores com a segurança do trabalho (própria e com terceiros) e propor soluções para ampliar o nível de consciência e efetiva valorização da própria vida e de outros na empresa.

Nesse sentido, diversas ações foram realizadas, entre elas:

- Inspeções de Segurança - foram realizadas 996 inspeções, sendo 326 com empregados próprios (aumento de 41,7%, em relação a 2014) e 670 com empregados prestadores de serviços (aumento de 40,4%, em relação a 2014).
- Palestras sobre Riscos de Acidentes em Redes de Distribuição Elétrica de Segurança, para grandes clientes.
- Participação nas ações "Blitz de Segurança" junto assessoria de comunicação com simulados de situações de risco de acidentes, dicas de prevenção de acidentes na rede elétrica distribuição de cartilha de prevenção de acidentes na rede elétrica e na residência, para população, disponibilizada em meio impresso, e no endereço eletrônico: www.eletobrasalagoas.com.
- Treinamentos de Segurança do Trabalho com a participação de diversos colaboradores: Espaço Confinado (NR 33), Trabalho em

Altura (NR 35), Serviços com Eletricidade (NR 10), Prevenção de Acidentes para Membros da CIPA (NR 5), além de treinamentos de capacitação específicos (Procedimento Operacional Padrão e Operador de Subestação).

- Realizou-se levantamento e avaliação do Relatório Anual do Programa Prevenção de Riscos Ambientais 2015 (PPRA) e Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional 2015 (PCMSO).
- A empresa realizou o III Workshop Diretrizes Básicas de Segurança para Gestão de Contrato com objetivo de conscientizar aos participantes sobre a necessidade de cumprir com a legislação visando a prevenção de acidentes e doenças ocupacionais com os trabalhadores em sistemas elétricos de potência.

15. Infraestrutura

Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)

As ações de Tecnologia de Informações e Telecomunicações têm por objetivo apoiar os negócios da empresa com tecnologia avançada, buscando a melhoria dos processos e visando alcançar um melhor patamar de atendimento ao cliente interno, de forma que esse possa exercer suas atividades com uma maior qualidade.

Dentre as melhorias realizadas no último ano, destacam-se:

- Implantação de sistema para o despacho móvel de serviços comerciais e técnicos diretamente no tablet da equipe de atendimento;
- Introdução de inteligência geográfica nas decisões da empresa junto à Gerência de Cadastro Técnico;
- Contratação do Data Center Contêiner, garantindo a segurança necessária aos dados da empresa;
- Implantação da solução Antimalware;
- Implantação da solução de Firewall Next Generation;
- Aquisição e Instalação de Storage de Alta performance (SSD);
- Aquisição de Microcomputadores (172) e Notebooks (28);
- Aquisição de 28 servidores;
- Regularização de licenças Microsoft, com a aquisição de alguns outros produtos Microsoft, como o Sharepoint, System Center e Skype for Business.

Ações para Melhoria da Segurança Patrimonial

Com o objetivo de garantir um ambiente com maior segurança para empregados e colaboradores, foram implementadas diversas ações visando à melhoria da segurança pessoal e patrimonial em diversos prédios.

As ações abrangeram: controle de acesso às portarias e estacionamentos; instalação de sistema de Circuito Fechado de TV - CFTV; instalação de artefatos utilizados para resguardar o patrimônio e contratação de consultoria em segurança patrimonial.

A efetividade da melhoria na segurança trouxe uma tranquilidade a todos, com uma redução significativa das ocorrências de furto.

16. Prêmios Conquistados

Na busca incessante por incentivar as melhores práticas e novos desafios, a Eletrobras Distribuição Alagoas, em 2015, obteve prêmios que além de motivarem a continuidade do trabalho com qualidade e ética empresarial, demonstram o compromisso com a responsabilidade perante o público interno e a sociedade:

PRÊMIO IEL- A empresa recebeu o primeiro lugar no prêmio Instituto Euvaldo Lodi (IEL), na categoria Empresa de Grande Porte, acima de 500 funcionários, no 7º Encontro Regional de Estágio.

EMPRESA CIDADÃ – A empresa foi reconhecida pelo Conselho Regional de Contabilidade do Estado do Rio de Janeiro (CRCRJ), com o certificado de empresa cidadã, entregue com base na qualidade das informações sociais, ambientais e contábeis apresentadas no Balanço Social da Distribuidora, referente ao ano de 2014.

SELO DE PRÓ-EQUIDADE DE GÊNERO E RAÇA – A empresa recebeu o prêmio por estimular a igualdade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, através da forma de tratamento e oportunidades, alcançando resultados válidos nos serviços oferecidos.

PRÊMIO IASC – A empresa foi a distribuidora de energia elétrica do Brasil que mais cresceu na satisfação do cliente, segundo pesquisa que mede o Índice de Satisfação do Consumidor (Iasc), realizada anualmente pela Agência Nacional de Energia Elétrica.

17. Desempenho Econômico-Financeiro

*Os valores informados neste capítulo são expressos em R\$ mil

Esta parte do relatório aborda os aspectos econômico e financeiro da Eletrobras Distribuição Alagoas, tornando evidentes os principais elementos do resultado e suas variações nos exercícios 2014 e 2015. Os dados aqui contidos foram obtidos das demonstrações financeiras encerradas em 31 de dezembro de 2015 e nos últimos quatro exercícios, elaboradas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil.

Receita Operacional Bruta

A Receita Operacional Bruta apresentou um acréscimo de R\$ 462.063, correspondendo a uma variação de 26,83% comparada com a do exercício de 2014. Na tabela a seguir, demonstra-se a composição e a variação da Receita Operacional Bruta:

Receita Operacional Bruta	2011	2012	2013	2014	2015	Varição % (2015/2014)
Fornecimento e Suprimento de Energia	931.407	1.103.096	1.080.289	1.554.489	1.957.344	25,92%
Tarifa Social Consumidores de Baixa Renda	41.348	25.166	39.405	45.013	44.579	-0,96%
Receita de Construção	67.885	117.870	104.440	93.192	100.652	8,00%
Subvenção CDE p/ cobertura desc. tarifários	0	0	18.452	24.965	32.759	31,22%
Outras Receitas	9.027	13.709	13.641	4.340	48.728	1022,76%
Total Receita Operacional Bruta	1.049.667	1.259.841	1.256.227	1.721.999	2.184.062	26,83%

Dentre as rubricas que a compõe, há as contas de Fornecimento e Suprimento de Energia e de Disponibilidade da Rede Elétrica que são analisadas em conjunto, tendo em vista que os valores são contabilizados em uma única rubrica - Fornecimento e Suprimento de Energia Elétrica. No exercício de 2015, esta rubrica variou 25,92%, e foi impactada principalmente: a) pela Revisão Tarifária Extraordinária que promoveu um reajuste médio de 4,66% nas tarifas do período de março a agosto, conforme Resolução Homologatória nº 1.858/2015 da Aneel; b) pelo Reajuste Tarifário Anual que determinou um aumento médio de 6,48%, conforme Resolução Homologatória nº 1.984/2015 da Aneel; c) pelo surgimento de 31.299 novos consumidores cativos de diversas classes, representando um aumento de 3,10% de unidades consumidoras em relação a 2014; d) pelo aumento de 0,54% no consumo de energia elétrica do mercado cativo, comparado com 2014; e) pela entrada em vigor, em

janeiro de 2015, do Sistema de Bandeiras Tarifárias e f) pelos valores a receber da parcela A e outros itens financeiros, com um incremento de R\$ 130.181.

A Tarifa Social de Consumidores de Baixa Renda teve uma redução de -0,96% em relação a 2014, devido a uma redução de 29,33% na quantidade das unidades classificadas como de baixa renda (300.735 unidades em 2014 – 212.539 unidades em 2015), devido ao descadastramento em função do não atendimento a certas exigências por parte destes consumidores.

A Receita de Construção teve um aumento de R\$ 7.460, o que corresponde a uma variação de 8,00% no período 2014/2015.

Para compensar os descontos incidentes sobre as tarifas aplicáveis aos usuários retirados da estrutura tarifária, o Governo Federal através do Decreto nº 7.891 de 23 de janeiro de 2013, determinou o repasse de recursos da CDE pela Eletrobras dos valores homologados pela Aneel através das Resoluções Homologatórias nº 1.782 de 26 de agosto de 2014; nº 1.858 de 27 de fevereiro de 2015 e nº 1.984 de 19 de novembro de 2015. No período 2014-2015, esta rubrica apresentou uma variação de 31,22%, passando de R\$ 24.965 para R\$ 32.759.

A rubrica Outras Receitas apresentou um aumento de R\$ 44.388, correspondendo a uma variação de 1.022,76% em relação a 2014, decorrente principalmente do Valor Novo de Reposição – VNR.

Deduções da Receita

As deduções da receita apresentaram um acréscimo de R\$ 439.735, correspondendo a uma variação de 115,76% em relação ao exercício de 2014, com destaque para o acréscimo de 50,78% na rubrica Tributos sobre a Receita, como reflexo do aumento de 25,92% da receita com Fornecimento e Suprimento de Energia Elétrica e do diferimento dos tributos (PIS/COFINS) sobre Provisão de Receitas de CVA, Receita de Construção e do Valor Novo de Reposição. Os encargos do consumidor tiveram um acréscimo de 1.783,95% em relação a 2014, como resultado principalmente da elevação do Encargo do Consumidor – CDE e da amortização do empréstimo da conta ACR, que se iniciou em agosto/2015 e

se prolongará até fevereiro 2020. A seguir demonstra-se as deduções da receita:

Deduções da Receita	2011	2012	2013	2014	2015	Varição % (2015/2014)
Tributos sobre a Receita	(278.825)	(322.407)	(321.822)	(365.623)	(551.270)	50,78%
Encargos do Consumidor	(56.363)	(47.867)	(12.949)	(14.243)	(268.331)	1783,95%
Total de Deduções da Receitas	(335.188)	(370.274)	(334.771)	(379.866)	(819.601)	115,76%

Receita Operacional Líquida

Registrou um aumento de 1,66% em relação ao ano de 2014, variando de R\$ 1.342.133 para R\$ 1.364.461. Contribuíram para o inexpressivo aumento: a) o considerável aumento das deduções da receita no período; b) o registro da sobrecontratação no reajuste tarifário de 2015 (R\$ -67.036) e c) o início da vigência do reajuste tarifário de 2015, alterado de 27/08/15 para 19/11/2015, devido à inadimplência junto a CCEE.

Custos e Despesas Operacionais

No tocante aos custos e despesas operacionais, verificou-se um aumento de R\$ 149.165, correspondendo a uma variação de 10,94% em relação a 2014. Este aumento está relacionado principalmente à elevação dos custos não gerenciáveis de Energia Comprada para Revenda e Encargos de Uso do Sistema, que no período 2014-2015, variaram 7,57% e 55,31%, respectivamente. A seguir, têm-se os custos e despesas operacionais por rubrica:

Custos e Despesas Operacionais	2011	2012	2013	2014	2015	Varição % (2015/2014)
Pessoal e Administradores	(164.573)	(155.918)	(244.737)	(145.273)	(154.118)	6,09%
Material	(2.310)	(3.375)	(1.816)	(1.535)	(1.879)	22,41%
Serviço de Terceiros	(78.838)	(79.683)	(74.675)	(80.314)	(89.860)	11,89%
Custos de Construção	(67.885)	(117.870)	(104.440)	(93.192)	(100.652)	8,00%
Energia Comprada para Revenda	(345.023)	(462.514)	(504.780)	(831.566)	(894.482)	7,57%
Encargos de Uso do Sist. de Transmissão	(41.966)	(59.274)	(21.464)	(57.758)	(89.704)	55,31%
Depreciação e amortização	(13.231)	(22.337)	(26.359)	(29.315)	(30.290)	3,33%
Provisões Líquidas	(47.849)	(95.129)	53.451	(25.806)	(49.952)	93,57%
Perdas para Contas Incobráveis	(4.370)	(8.509)	(95.871)	(82.464)	(65.923)	-20,06%
Outros	(14.942)	(22.067)	(35.901)	(16.119)	(35.647)	121,15%
Total de Custos e Despesas Operacionais	(780.987)	(1.026.676)	(1.056.592)	(1.363.342)	(1.512.507)	10,94%

Os principais fatos relacionados aos custos e despesas operacionais ocorridos em 2015 que merecem destaque são:

- **Pessoal e Administradores** – registrou um aumento de 6,09% no período 2014-2015, decorrente do dissídio coletivo aplicado a partir de maio de 2015 e da admissão de 84 auxiliares técnicos, conforme acordo judicial de primarização.
- **Energia Comprada para Revenda** – registrou um aumento de R\$ 62.916, o que correspondeu a uma variação de 7,57% em relação a 2014. Vários fatores contribuíram para esta elevação: a) maior tarifa média de compra de energia, especialmente, das térmicas que possuem uma tarifa mais elevada; b) reajuste de preço dos contratos de compra de energia pelo IPCA ocorridos no período e c) aumento da compra, que considerando os consumidores cativos, registrou um crescimento de 0,54% no consumo. O Governo Federal, com o objetivo de auxiliar as concessionárias de distribuição, publicou o Decreto nº 7.945, de 07 de março de 2013, autorizando o repasse de recursos CDE para neutralizar o custo adicional decorrente do despacho de usinas termelétricas acionadas em razão de segurança energética e, também, o Decreto nº 8.221, de 01 de abril de 2014, criando a conta ACR que foi registrada como redutora da despesa. No exercício de 2015, esta cobertura foi garantida pela Conta Bandeira registrada como receita dentro da rubrica Fornecimento e Suprimento de Energia;
- **Encargos de Uso do Sistema de Transmissão** - registraram um aumento de R\$ 31.946, correspondendo a uma variação de 55,31%, e este incremento foi provocado, principalmente, pela redução do preço teto do PLD a partir de janeiro de 2015, resultando em maior despacho pelas térmicas e um maior custo de Encargos de Serviços de Sistema - ESS;
- **Depreciação** - registrou um aumento de R\$ 975 em 2015, e que corresponde a uma variação de 3,33% em relação a 2014. A Eletrobras Distribuição Alagoas calcula e contabiliza as quotas de depreciação para seus bens com aplicação das taxas, de acordo com a Resolução Normativa Aneel nº 474, de 07 de fevereiro de 2012. Este aumento no período 2014/2015 foi decorrente, principalmente,

do crescimento do valor de ativo imobilizado, que atualmente está segregado em financeiro e intangível;

- **Provisões Líquidas** – registraram um aumento de R\$ 24.146 em 2015, o que representou um acréscimo de 93,57% em relação ao ano de 2014, decorrente principalmente de: a) de constituição de novas ações na área trabalhista e b) maior inadimplência de consumidores das classes residencial e serviço público.
- **Outros** – o aumento de R\$ 19.528, que corresponde a uma variação de 121,15% em relação ao ano de 2014, foi devido principalmente à contabilização das infrações operacionais e devoluções aos consumidores por descumprimento de metas regulatórias, que no exercício de 2014 foram contabilizadas como despesas financeiras.

Resultado Financeiro

Resultado Financeiro	2011	2012	2013	2014	2015	Variação % (2015/2014)
Receitas	69.003	79.412	58.441	83.285	98.868	18,71%
(-) Despesas	(51.035)	(69.883)	(84.171)	(164.648)	(203.407)	23,54%
Resultado Financeiro	17.968	9.529	(25.730)	(81.363)	(104.539)	28,48%

As receitas financeiras sofreram uma variação de 18,71% em relação a 2014, apesar de terem sido impactadas negativamente (R\$ -2.188) a partir de junho/2015 pelo Dec. 8.426/2015 que determinou a tributação de PIS/COFINS sobre as receitas financeiras auferidas por pessoas jurídicas sujeitas a apuração não-cumulativa das referidas contribuições. As despesas financeiras aumentaram em 23,54%, decorrente: a) da inadimplência junto à CCEE gerando encargos e penalidades; b) da inadimplência do serviço da dívida com a Eletrobras; c) da repactuação da dívida com a Eletrobras e d) da inadimplência dos tributos estaduais e federais. O resultado financeiro no exercício 2015 apresentou um aumento de R\$ -23.176, correspondendo a uma variação de 28,48% em relação a 2014.

Prejuízo do Exercício

Registrou um aumento de R\$ -157.231, correspondendo a uma variação de 164,89%, passando de R\$ -95.354, em 2014, para R\$ -252.585, em 2015. Contribuíram para este aumento os custos e despesas não

gerenciáveis - Energia e Encargos de Uso (R\$ -984.186) e o Resultado Financeiro (R\$ -104.539).

LAJIDA

O LAJIDA corresponde ao lucro antes dos juros, impostos (s/o lucro), depreciações e amortizações. Significa o potencial de caixa que o ativo operacional de uma empresa é capaz de produzir. Em 2015, verificou-se uma redução do LAJIDA em R\$ -125.862, que correspondeu a uma variação de -1.552,70% em relação a 2014. A margem do LAJIDA passou de 0,60%, em 2014, para -8,63%, em 2015.

LAJIDA	2011	2012	2013	2014	2015	Varição % (2015/2014)
Receita Operacional Líquida	714.479	900.201	945.173	1.342.133	1.364.461	1,66%
(-) Despesas Operacionais	(780.987)	(1.026.676)	(1.056.592)	(1.363.342)	(1.512.507)	10,94%
(+) Depreciação e Amortização	13.231	22.337	26.359	29.315	30.290	3,33%
LAJIDA	(53.277)	(104.138)	(85.060)	8.106	(117.756)	-1552,70%

Capital Social

O capital social não sofreu alteração em 2015, permaneceu com o saldo de R\$ 726.447. Atualmente o capital é composto por 677.858 mil ações ordinárias e 11.666 mil ações preferenciais – totalizando 689.524 mil ações. O último aumento de capital social foi de R\$ 36.922 e ocorreu em 28 de outubro de 2013, sem a emissão de novas ações, ficando assim a ação sem valor nominal. As Centrais Elétricas Brasileiras S/A – Eletrobras detém 100% (cem por cento) do controle acionário, conforme demonstra o quadro seguinte.

Acionista	Ações Ordinárias		Ações Preferenciais		Total	
	Qtd (mil)	Part. (%)	Qtd (mil)	Part. (%)	Qtd (mil)	Part. (%)
Eletrobras	677.858	100,00%	11.666	100,00%	689.524	100,00%

Estrutura de Capital

Estrutura de Capital - Valores	31.12.2011	31.12.2012	31.12.2013	31.12.2014	31.12.2015
Passivo Circulante	351.193	369.411	541.995	626.265	927.770
Passivo não Circulante	499.089	799.975	680.066	925.679	1.122.107
Total Capital de Terceiros	850.282	1.169.386	1.222.061	1.551.944	2.049.877
Patrimônio Líquido	125.600	(67.938)	(21.400)	(11.075)	(247.656)
Passivo Total	975.882	1.101.448	1.200.661	1.540.869	1.802.221

Estrutura de Capital - %	31.12.2011	31.12.2012	31.12.2013	31.12.2014	31.12.2015
Capital de Terceiros	87%	106%	102%	101%	114%
Capital Próprio	13%	-6%	-2%	-1%	-14%

Recursos de Terceiros para Operações

Neste exercício, ocorreram aportes de capital da Eletrobras e do Banco IBM S/A com a finalidade de garantir: Projeto Energia +; quitação de ICMS; pagamentos emergenciais; constituição de garantia para liquidação de energia elétrica; Programa Luz para Todos e aquisição de equipamentos de tecnologia da informação. No quadro a seguir, são demonstrados os tipos e os valores de recursos aportados no período.

RELAÇÃO DE APORTES EM 2015		
RECURSOS	VALOR BRUTO	FINALIDADE
TOTAL RECURSO RO - ELETROBRAS	31.407	Energia +
	11.211	Quitação de ICMS
	65.000	Constituição Garantia Liquidação Diferença Energia - CCEE
	20.000	Pagamentos Financeiros Emergenciais
	16.384	Programa Luz para Todos
	31.306	Cobertura de Leilões de Energia
BANCO IBM S/A	7.741	Aquisição de Equipamentos e Programas de TI
TOTAL GERAL	183.049	

Perfil e Custo da Dívida

A dívida no exercício 2015 apresentou um acréscimo de R\$ 216.108, decorrente principalmente de novos aportes e da repactuação da dívida com a Eletrobras. Em julho 2015, foi quitada a dívida com a Faceal.

A tabela a seguir detalha a composição da dívida em 31.12.2015 e nos últimos quatro anos.

Moeda Nacional	31.12.2011	31.12.2012	31.12.2013	31.12.2014	31.12.2015	Variação % (2015/2014)
Eletronbras	310.913	421.259	603.756	940.900	1.159.843	23,27%
BNDES	374	195	0	0	0	
FACEAL	26.879	21.703	14.863	6.169	0	-100,00%
Instituições Financeiras	14.101	3.486	10.000	10.000	12.741	27,41%
Total Moeda Nacional	352.267	446.643	628.619	957.069	1.172.584	22,52%
Moeda Estrangeira						
Lloyds Bank	1.005	1.029	1.136	1.263	1.856	46,95%
Total Moeda Estrangeira	1.005	1.029	1.136	1.263	1.856	46,95%
Total Geral	353.272	447.672	629.755	958.332	1.174.440	22,55%

Fluxo de Caixa

Teve um aumento de R\$ 15.060 de caixa e equivalentes de caixa, correspondendo a uma variação de 91,68% em relação a 2014, conforme detalhado na tabela a seguir, e tendo contribuído para este aumento os principais fatos:

- **Caixa líquido das atividades operacionais** – registrou um aumento de R\$ 256.527 em relação ao ano de 2014, decorrente principalmente de operações relacionadas à provisão de fornecedores não liquidados e de encargos financeiros de financiamentos e empréstimos;
- **Caixa líquido das atividades de financiamentos** – registrou uma diminuição de R\$ -233.588 em relação ao ano de 2014, decorrente principalmente da redução de ingressos de valores provenientes de financiamentos e de empréstimos.

Fluxo de Caixa	2011	2012	2013	2014	2015	Variação % (2015/2014)
Saldo Inicial	29.972	39.365	46.006	25.646	16.426	-35,95%
Atividades Operacionais	(87.757)	(7.440)	(113.875)	(217.482)	39.045	-117,95%
Atividades de Investimentos	(76.198)	(133.955)	(106.741)	(96.770)	(95.429)	-1,39%
Atividades de Financiamentos	173.348	148.036	200.256	305.032	71.444	-76,58%
Saldo Final	39.365	46.006	25.646	16.426	31.486	91,68%

Dados e Indicadores Financeiros da Companhia

Dados Econômicos e Financeiros	2011	2012	2013	2014	2015
Receita Operacional Bruta - R\$ mil	1.049.667	1.259.841	1.256.227	1.721.999	2.184.062
Receita Operacional Líquida - R\$ mil	714.479	900.201	945.173	1.342.133	1.364.461
Custos e Despesas Operacionais - R\$ mil	(780.987)	(1.026.676)	(1.056.592)	(1.363.342)	(1.512.507)
Resultado do Serviço - R\$ mil	(66.508)	(126.475)	(111.419)	(21.209)	(148.046)
Lucro (Prejuízo) Líquido - R\$ mil	(48.540)	(116.946)	(137.149)	(95.354)	(252.585)
Número de Ações - milhares	525.484	525.484	689.524	689.524	689.524
LAJIDA - R\$ mil	(53.277)	(104.138)	(85.060)	8.106	(117.756)
Patrimônio Líquido - R\$ mil	125.600	(67.938)	(21.400)	(11.075)	(247.656)
Total do Ativo - R\$ mil	975.882	1.101.448	1.200.661	1.540.869	1.802.221
Indicadores Financeiros					
Margem do LAJIDA - %	-7,46	-11,57	-9,00	0,60	-8,63
Margem Operacional - %	-9,31	-14,05	-11,79	-1,58	-10,85
Margem Líquida - %	-6,79	-12,99	-14,51	-7,10	-18,51
Indicadores Operacionais					
Número de Empregados	1.339	1.304	1.058	1.016	1.084
Número de Clientes	914.843	949.822	981.454	1.013.971	1.045.270
Número de Clientes por Empregado	683	728	928	998	964
DEC - Duração Equivalente de Interrupção por Consumidor - (horas - média/ano)	25,70	26,24	30,73	36,32	29,57
FEC - Frequência Equivalente de Interrupção por Consumidor - (número de vezes - média/ano)	16,71	20,03	16,04	22,82	20,70
Energia Vendida - GWh	2.927	3.166	3.273	3.568	3.574
Energia Comprada - GWh	4.178	4.422	4.533	4.834	4.924
Perdas de Energia - %	29,95	27,00	26,13	24,81	25,23

18. Balanço Social

(Valores expressos em milhares de reais)						
1 - GERAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE RIQUEZA	Em 2015			Em 2014		
Distribuição do Valor Adicionado	90,63% Governo			66,61% Governo		
A Demonstração do Valor Adicionado - DVA está apresentada na íntegra no conjunto das	14,09% Empregados			20,90% Empregados		
Demonstrações	21,88% Financiadores			27,82% Financiadores		
	0,57% Outros			0,79% Outros		
2 - RECURSOS HUMANOS	Em 2015			Em 2014		
2.1 - Remuneração						
Folha de pagamento bruta (FPB)	154.092			145.272		
- Empregados	153.569			144.804		
- Administradores	523			468		
Relação entre a maior e a menor remuneração:						
- Empregados	20,70			12,10		
- Administradores	10,23			2,97		
2.2 - Benefícios Concedidos	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL
Encargos Sociais	31.595	20,50%	2,32%	30.485	20,98%	2,27%
Alimentação	16.928	10,99%	1,24%	15.732	10,83%	1,17%
Transporte	745	0,48%	0,05%	727	0,50%	0,05%
Previdência privada	5.058	3,28%	0,37%	5.258	3,62%	0,39%
Saúde	10.707	6,95%	0,78%	9.924	6,83%	0,74%
Segurança e medicina do trabalho	977	0,63%	0,07%	766	0,53%	0,06%
Educação ou auxílio Creche	4.075	2,64%	0,30%	4.033	2,78%	0,30%
Cultura	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Capacitação e desenvolvimento profissional	1.128	0,73%	0,08%	497	0,34%	0,04%
Participação nos lucros ou resultados	5.709	3,70%	0,42%	6.447	4,44%	0,48%
Outros	416	0,27%	0,03%	457	0,31%	0,03%
Total	77.338	50,19%	5,67%	74.326	51,16%	5,54%

2.3 - Composição do Corpo Funcional	Em 2015	Em 2014
Nº de empregados no final do exercício	1.084	1.016
Nº de admissões	84	1
Nº de demissões	21	35
Nº de estagiários no final do exercício	80	58
Nº de empregados portadores de necessidades especiais no final do exercício	17	16
Nº de prestadores de serviços terceirizados no final do exercício	1.031	1.031
Nº de empregados por sexo:		
- Masculino	941	879
- Feminino	143	137
Nº de empregados por faixa etária:		
- Menores de 18 anos	0	0
- De 18 a 35 anos	444	433
- De 36 a 60 anos	605	559
- Acima de 60 anos	35	24
Nº de empregados por nível de escolaridade:		
- Analfabetos	0	0
- Com ensino fundamental	245	186
- Com ensino médio	573	412
- Com ensino técnico	25	105
- Com ensino superior	180	238
- Pós-graduados	61	75
Percentual de ocupantes de cargos de chefia, por sexo:		
- Masculino	76,00%	75,00%
- Feminino	24,00%	25,00%
2.4 - Contingências e Passivos Trabalhistas:	Em 2015	Em 2014
Nº de processos trabalhistas movidos contra a entidade	418	479
Nº de processos trabalhistas julgados procedentes	199	253
Nº de processos trabalhistas julgados improcedentes	07	28
Valor total de indenizações e multas pagas por determinação da Justiça		

3 - Interação da Entidade com o Ambiente Externo	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
3.1 - 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 infraestrutura		0,00%	0,00%		0,00%	0,00%
Esporte e lazer		0,00%	0,00%		0,00%	0,00%
Alimentação		0,00%	0,00%		0,00%	0,00%
Geração de trabalho e renda		0,00%	0,00%		0,00%	0,00%
Outros		0,00%	0,00%		0,00%	0,00%
Total dos Investimentos	-	0,00%	0,00%	-	0,00%	0,00%
Tributos (excluídos encargos sociais)	561	-0,38%	0,04%	493	-2,32%	0,04%
Compensação financeira pela utilização de recursos hídricos						
Total - Relacionamento com a Comunidade	561	-0,38%	0,04%	493	-2,32%	0,04%
3.2 - Interação com os Fornecedores	São exigidos controles sobre:		São exigidos controles sobre:			
Critérios de responsabilidade social utilizados para a seleção de seus fornecedores						
4 - Interação com o Meio Ambiente	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos e gastos com manutenção nos processos operacionais para a melhoria do meio ambiente	47	-0,03%	0,00%		0,00%	0,00%
Investimentos e gastos com a preservação e/ou recuperação de ambientes degradados		0,00%	0,00%		0,00%	0,00%
Investimentos e gastos com a educação ambiental para empregados, terceirizados, autônomos e administradores		0,00%	0,00%		0,00%	0,00%
Investimentos e gastos com educação ambiental para a comunidade		0,00%	0,00%		0,00%	0,00%
Investimentos e gastos com outros projetos ambientais	365	-0,25%	0,03%		0,00%	0,00%
Quantidade de processos ambientais, administrativos e judiciais movidos contra a entidade		0,00%	0,00%		0,00%	0,00%
Valor das multas e das indenizações relativas à matéria ambiental determinadas administrativas e/ou judicialmente		0,00%	0,00%		0,00%	0,00%
Passivos e contingências ambientais		0,00%	0,00%		0,00%	0,00%
Total da Interação com o Meio Ambiente	412	-0,28%	0,03%	0	0,00%	0,00%
5 - Outras Informações	Em 2015			Em 2014		
Receita Líquida (RL)			1.364.461			1.342.133
Resultado Operacional (RO)			(148.046)			(21.209)

Diretoria

Diretor-Presidente: Cícero Vladimir de Abreu Cavalcanti

Diretor Financeiro: Paulo Roberto dos Santos Silveira

Diretor de Planejamento e Expansão: Pedro Mateus de Oliveira

Diretor de Gestão: Luís Hiroshi Sakamoto

Diretor de Regulação e Projetos Especiais: Nelisson Sergio Hoewell

Diretor Comercial: Luiz Armando Crestana

Conselho de Administração

Marcos Aurélio Madureira da Silva - **Presidente**

Cícero Vladimir de Abreu Cavalcanti

Rodrigo Alves Teixeira

Martha Lyra Nascimento

Juraci Candeia de Souza

Gabriela da Silva Brandão

Thomas Anderson Acioli Cândido

Conselho Fiscal

Efetivos

Rodrigo Parente Vives - **Presidente**

Renata Leite Falcão

Wagner Montoro Junior

Suplentes

Helena Lopes Basil

Renato da Motta Andrade Neto
