

Mensagem da Administração

O ano de 2020 foi desafiador para a maioria das empresas, em especial para o setor de distribuição de energia, em que a Light também atua. A pandemia da COVID-19, observada há pouco mais de um ano, trouxe um cenário novo, desconhecido e incerto para todos.

A despeito das adversidades, a Light esteve próxima à sociedade, cumprindo seu papel como prestadora de serviços públicos, sensível às necessidades dos mais necessitados e acreditando no futuro. As doações de material de higiene a comunidades, o fornecimento de energia elétrica gratuita para hospital de campanha e o apoio à Fiocruz na produção e aquisição de kits de testes para diagnóstico da COVID-19 representaram uma rápida resposta às demandas da sociedade.

Os apoios do poder concedente e do regulador foram fundamentais para garantir aos clientes a continuidade do recebimento de energia com qualidade e o prosseguimento do plano de melhoria operacional da distribuidora.

E, nesse ano que passou, importantes avanços foram conquistados em todas as frentes do plano de negócios da Light: redução das perdas de energia, diminuição das contingências judiciais, controle efetivo de despesas e sequência à agenda de *liability management*.

É importante olhar para frente em 2021 e avançar ainda mais em todas as iniciativas ligadas à geração de resultados e preparar a Light para o futuro. E a chegada de acionistas com vasta experiência no mundo dos negócios e um time de pessoas com experiência e habilidades certas para alavancar resultados fortalece esse propósito.

Nesse sentido, a ampliação do programa de combate às perdas de energia se dará com avanço também nas regiões mais complexas, nas quais o acesso foi perdido nos últimos tempos. Para tanto, a equipe vem trabalhando de maneira inovadora com lideranças comunitárias e consumidores que nelas moram para construir uma parceria valiosa, verdadeira e duradoura. Nessas áreas, a Companhia buscará oferecer energia de qualidade de maneira regularizada e economicamente adequada.

Atuar em todos os espaços, de maneira planejada e engajada com os mais diversos *stakeholders*, retomando a “autoridade da concessão”, e assim fortalecendo os direitos e deveres inerentes do contrato de concessão.

A Companhia busca fortalecer a adoção de instrumentos voltados para premiar resultados com alinhamento de propósitos à geração de valor, dos eletricitistas até o presidente.

Ainda em 2021, será dada continuidade à valorização da agenda com o regulador, com os poderes públicos federal, estadual e municipais, de maneira técnica e equilibrada, com o objetivo de assegurar o interesse dos clientes e da empresa.

A Light continuará empenhada em ser uma empresa mais eficiente, com indicadores de qualidade operacionais e econômico-financeiros ainda melhores, capaz de atrair e reter bons talentos e, sobretudo, garantir que os seus clientes estejam a cada dia mais satisfeitos. Grande atenção será dispensada para avaliar novas oportunidades de negócios nos segmentos de atuação tradicional, bem como acompanhar os nossos pares com a inserção mais forte da Companhia nos negócios da área digital.

O trabalho ativo e com brilho nos olhos fortalece a Light do futuro, voltada ao desenvolvimento da sua área de concessão, com resultados positivos para a sociedade e para seus acionistas.

Com garra, determinação e engajamento de todos os colaboradores, a Light seguirá o propósito de se tornar uma Companhia mais valorizada e respeitada no Rio de Janeiro e em todo o Brasil.

Firmino Sampaio

Presidente do Conselho de Administração

Nonato Castro

Diretor Presidente

Perfil Corporativo

A Light SESA tem uma área de concessão que abrange 31 municípios do Estado do Rio de Janeiro, com área total de 11.307 km², em uma região com mais de onze milhões de pessoas e com cerca de quatro milhões e trezentos clientes.

Contexto Operacional

Desempenho Operacional

Tarifas

As tarifas da Light SESA são determinadas de acordo com o Contrato de Concessão, regulamentação e decisões da Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL, que possui discricionariedade no exercício de suas atividades regulatórias. Os contratos de concessão das distribuidoras e a lei brasileira determinam um mecanismo de teto tarifário que permite três tipos de ajustes tarifários: (1) reajuste periódico, o qual ocorre anualmente; (2) revisão periódica, a qual ocorre a cada cinco anos; e (3) revisão extraordinária.

Reajuste Tarifário

Em 10 de março de 2020, a ANEEL aprovou o reajuste tarifário para a Light SESA com efeito médio de +6,21%. As novas tarifas entraram em vigor a partir de 15 de março de 2020.

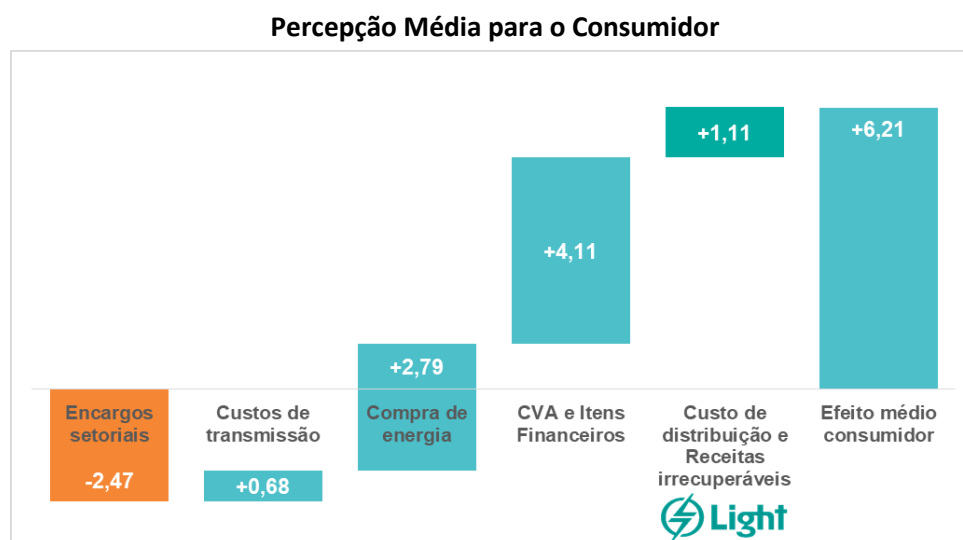
Os consumidores residenciais perceberam um aumento de 5,91%, conforme a tabela a seguir, que também apresenta o impacto a ser percebido pelas demais classes e níveis de tensão.

Percepção Média para o Consumidor por Classe e Nível de Tensão

	LIVRES + CATIVOS	EFEITO MÉDIO
Grupo A	A2 (88 a 138kV)	7,11%
	A4 (2,3 a 25 kV)	6,53%
	AS (Subterrâneo)	7,46%
BT	B1 (Residencial)	5,91%
	B2 (Rural)	14,35%
	B3 (Comercial)	6,05%
	B4 (Ilum. pública)	5,99%
	Grupo A	6,73%
	BT	5,98%
	Grupo A+BT	6,21%

O processo de reajuste tarifário anual consiste no repasse aos consumidores dos custos não gerenciáveis da concessão (Parcela A: compra de energia, encargos setoriais e encargos de transmissão), e na atualização dos custos gerenciáveis (Parcela B) pela variação do IPC-A ajustada pelos componentes do Fator X, que repassa aos consumidores os ganhos de produtividade anuais da concessionária, os ajustes nos custos operacionais definidos na última Revisão Tarifária, além de incorporar os mecanismos de incentivos à melhoria da qualidade.

O gráfico a seguir resume a participação de cada item de custo no efeito médio percebido pelo consumidor



A projeção dos itens não gerenciáveis da Parcela A foi impactada pela redução dos encargos setoriais, devido ao fim do pagamento da CDE Conta ACR e pelo acréscimo do custo de compra de energia. Sobre esse último item, destaca-se o impacto das usinas de Itaipu e Norte Fluminense, cujos contratos são atrelados ao dólar, que aumentou 16% em relação ao último reajuste tarifário. Dessa forma, o preço médio dos contratos de compra de energia (Pmix) passou de R\$210,08/MWh para R\$221,74/MWh.

Observa-se que a retirada dos componentes financeiros do processo tarifário anterior e a inclusão dos novos representou um aumento de 4,11 p.p. Esse acréscimo é explicado pela ocorrência, ao longo de 2019, de despesas sem a devida cobertura tarifária, principalmente relativas à compra de energia e à transmissão (rede básica). Na época, esses custos foram suportados pela Light e agora a ANEEL está repassando aos consumidores, conforme prevê o contrato de concessão.

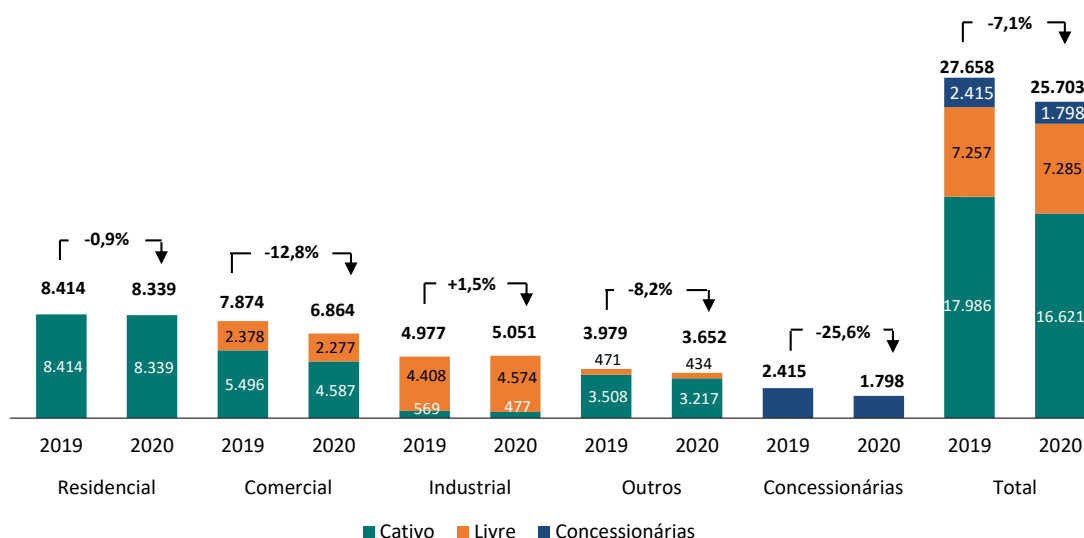
No que se refere ao repasse das perdas regulatórias, item incluído nos custos de Compra de Energia, foram mantidos os percentuais definidos na última Revisão Tarifária: 36,06% sobre o mercado de baixa tensão para as perdas não técnicas e de 6,34% sobre a carga fio para as perdas técnicas.

Já o reajuste da Parcela B (que cobre os custos e remunera os investimentos da Light), reflete a variação acumulada do IPC-A no período, de 3,94%, deduzida do Fator X resultante da soma de três componentes: Fator X Pd, de 0,54%, associado aos ganhos de produtividade; Componente T, de 0,84%, relativo à trajetória crescente de custos operacionais; e Componente Q, de -0,29%, que captura a melhora dos indicadores de qualidade verificada entre os anos de 2017 e 2018.

IPC-A e composição do Fator X	%
IPCA	+ 3,94%
Fator X	-0,59%
<i>Fator X Pd (Produtividade)</i>	<i>+ 0,54%</i>
<i>Componente T (Trajetória Opex)</i>	<i>- 0,84%</i>
<i>Componente Q (Qualidade)</i>	<i>- 0,29 %</i>
Índice de atualização da Parcela B (IPC-A – Fator X)	+ 4,53%

Ainda, foram atualizados os valores de compartilhamento com o consumidor associados às receitas com ultrapassagem de demanda, excedente de reativo e outras receitas. Em consequência, o reajuste tarifário gerou um acréscimo total de +4,90% sobre a Parcela B faturada nos últimos 12 meses, resultando em R\$2.827.389 mil.

Evolução do Mercado



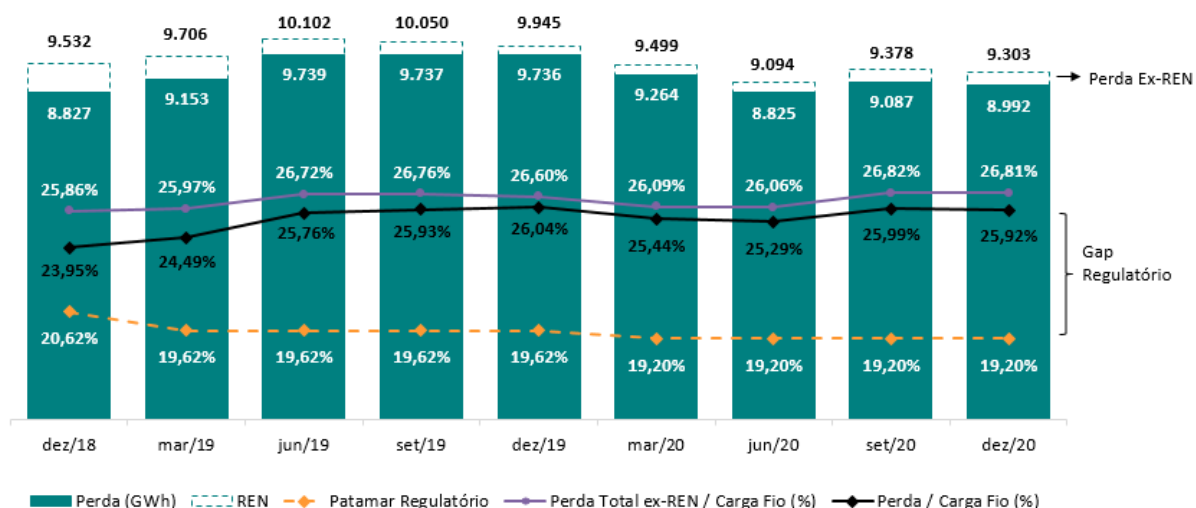
Em 2020, o mercado faturado total apresentou uma redução de 7,1% em relação ao mesmo período do ano anterior, impactado negativamente pelos efeitos decorrentes das medidas de enfrentamento da pandemia da Covid-19.

Na classe residencial observa-se uma queda de 0,9% em relação a 2019, fechando o ano de 2020 em 8.339 GWh faturados.

O mercado da classe comercial apresentou um decréscimo de 12,8%, isto é, 1.010 GWh, em relação a 2019 especialmente causados pelos efeitos da pandemia, já que muitos estabelecimentos comerciais não retomaram suas atividades ou passaram a operar em horário de funcionamento reduzido ao longo do ano de 2020.

Na classe industrial houve uma alta de 1,5% em relação ao ano anterior impactado, sobretudo, pelo aumento do consumo de clientes do segmento siderúrgico.

Perda de Energia

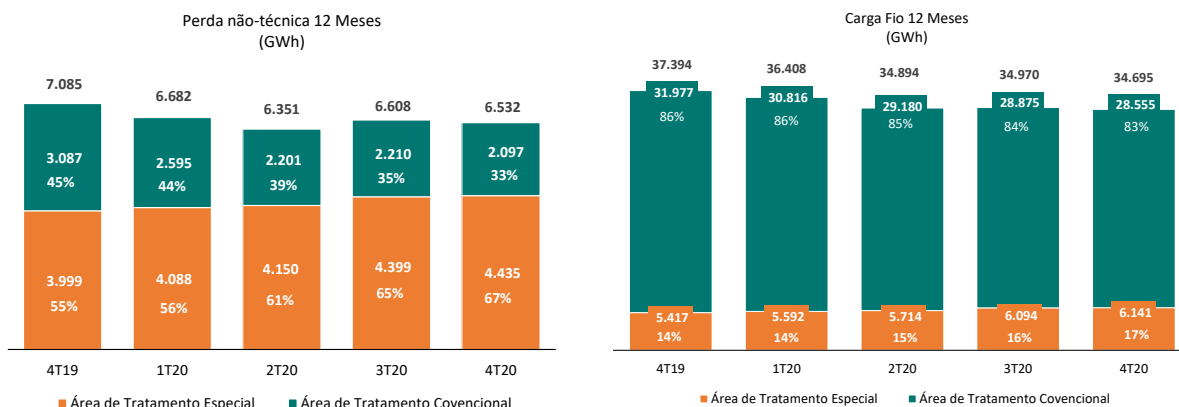


A perda total dos últimos 12 meses encerrado em dezembro/20 foi de 8.992 GWh vs. 9.736 GWh em dezembro/19. O indicador de perda total sobre a carga fio em dezembro/20 encerrou em 25,92% contra 26,04% em dezembro/19.

Atualmente, a Companhia está 6,72 p.p. acima do percentual de repasse regulatório na tarifa, de 19,20%¹, conforme parâmetros definidos pela Aneel na Revisão Tarifária (RTP) de março/17, já

¹ Calculado com base nos patamares de repasse de perdas fixados pela ANEEL na 4ª Revisão Tarifária Periódica (4ª RTP), homologada em 15 de março de 2017 para o período 2017-2022, quais sejam: 6,34% de perdas técnicas sobre a carga fio e 36,06% de perdas não técnicas sobre o mercado de baixa tensão. Esse percentual pode variar ao longo do ciclo em função do desempenho do mercado de baixa tensão e da carga fio.

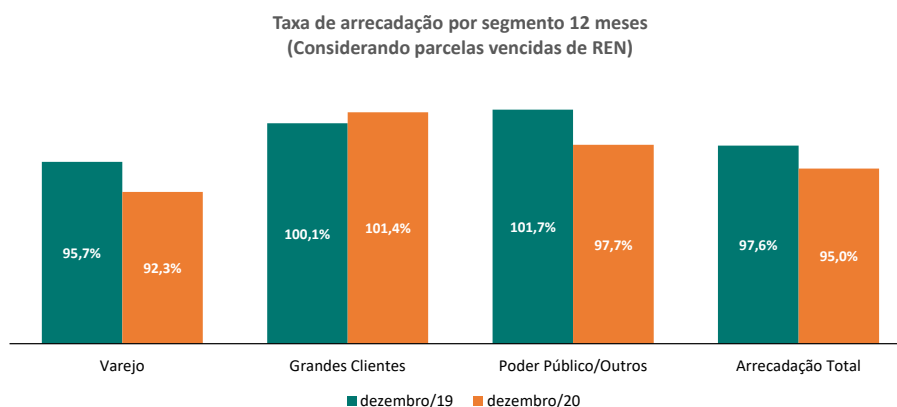
ajustados pelo mercado de referência para os próximos 12 meses homologado pela Aneel na ocasião do reajuste tarifário (IRT) de março/19.



Ao final de 2020, a perda não-técnica (12 meses) da Área de Tratamento Especial (ATE) representou 67% ou 4.435 GWh. Na Área de Tratamento Convencional (ATC), a perda não-técnica encerrou o trimestre em 2.097 GWh (33%), uma queda de 990 GWh em relação a 2019.

A IEN total de 2020 foi de 576 GWh vs. 288 GWh realizados em 2019. O volume de REN, apresentou alta de 49,0% na comparação anual, atingindo 312 GWh em 2020. Essa evolução positiva é decorrente das iniciativas do atual plano de combate às perdas iniciado em meados de 2019.

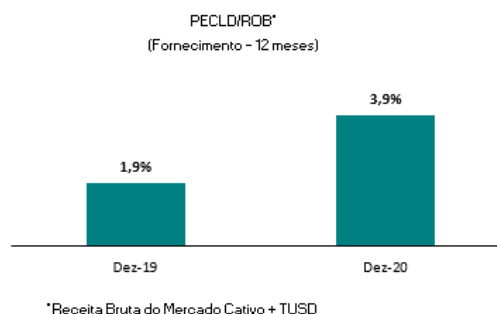
Arrecadação



O índice de arrecadação total média móvel 12 meses com término em dezembro/20 atingiu 95,0%, 2,6 p.p. abaixo da apresentada em dezembro/19 (97,6%), a qual foi impactada pela pandemia e pela restrição da realização de corte até 31/07/20, conforme Resolução Normativa 878 da ANEEL. Durante o período em que vigorou essa restrição, as distribuidoras ficaram sem uma de suas ferramentas mais eficazes para o enfrentamento da inadimplência, o que se somou à retração da economia, comprometendo a performance da arrecadação no período. Em setembro/20, a atividade de corte foi retomada.

A deterioração da arrecadação foi amenizada pela elevada base de clientes que utilizam meios de pagamento eletrônicos, que, mesmo com a flexibilização das medidas de isolamento durante o ano de 2020, ficou em aproximadamente 87% do faturamento no período.

O indicador PECLD sobre Receita Operacional Bruta 12 meses encerrado em dezembro/20 foi de 3,9%, 2,0 p.p. acima do índice ajustado no 4T19, refletindo especialmente o efeito da expectativa de não recebimento associada à maior inadimplência verificada durante a pandemia.



Qualidade dos Serviços

Os índices de qualidade mensurados em 2020 tiveram melhores resultados demonstrando a assertividade nos investimentos e a boa performance na recuperação da rede de distribuição após as falhas não programadas, além da assertividade dos planos plurianuais de investimentos e das ações de manutenção preventiva.

Indicador	2019	2020	Meta do 5º Termo Aditivo da ANEEL (2020)
DEC	8,84	7,04	8,14
FEC	4,91	4,66	5,43

O DEC em dezembro/20 foi de 7,04 horas, menor em comparação com o resultado dezembro/19, de 8,84 horas, bem como 13,5% abaixo do limite estabelecido pela ANEEL no contrato de concessão para 2020 (8,14 horas).

O FEC em dezembro/20 alcançou o resultado de 4,66 vezes, 5,1% abaixo em relação a dezembro/19, e, também, 14,2% abaixo do limite estabelecido pela ANEEL no contrato de concessão (5,43 vezes).

Atendimento ao Cliente

O avanço digital dos últimos anos impulsionou a estratégia digital da Light, mas a pandemia da Covid-19 acelerou essa transformação ao longo de 2020. O grande desafio foi estar disponível em todos os canais digitais para que nossos clientes se mantivessem em casa e em segurança.

Todo o atendimento foi impactado pela pandemia, principalmente em função do fechamento das agências de atendimento presencial e da exigência de distanciamento de dois metros para colaboradores do nosso *call center*. Para minimizar os impactos, a Light aplicou um plano de

teletrabalho para a totalidade da sua operação em tempo recorde. E, para suprir a demanda das agências presenciais, expandiu os serviços da agência virtual e do atendimento por e-mail.

Durante o período inicial da quarentena, realizamos atendimento humano via WhatsApp para absorver as demandas das agências fechadas. Pelo aplicativo, fizemos troca de titularidade, novas ligações, entre outros serviços. Com a reabertura das agências, o atendimento humano pelo aplicativo foi descontinuado, porém mantivemos a automação dos serviços.

A interação dos clientes da Light pelos canais virtuais e automáticos passou de 66,2%, em 2019, para 70,8%, em 2020. O maior volume de atendimentos ocorreu na agência virtual, que representou 72,9% de participação nesse segmento.

Além da ampliação dos serviços digitais, destacamos a criação de novas ferramentas tecnológicas e de uma área específica na Light para desenvolver estratégias inovadoras com ênfase na experiência e na satisfação do cliente.

No segmento especializado de Grandes Clientes – Corporativo e Poderes Públicos –, mantivemos a nossa atuação por meio de diversos canais, entre eles, e-mail, agência virtual e call center especializado, além da gestão das demandas ter sido feita por executivos de contas destacados para cada segmento de clientes.

Mesmo diante das medidas de isolamento, mantivemos o cronograma de reuniões e eventos online, por meio dos quais abordamos temas relacionados ao uso eficiente de energia, mercado livre e qualidade do fornecimento, por exemplo. Além disso, alocamos uma equipe exclusiva em nossa loja de Grandes Clientes para eventual atendimento presencial.

Intensificamos também a comunicação com os grandes clientes por meio de *newsletters*, informando principalmente sobre a existência de novos canais de atendimento durante a pandemia, como agência virtual e fatura por e-mail, além de informações a respeito do relacionamento técnico e comercial com a Light, destacando indicadores de qualidade e condições comerciais de contratação.

Responsabilidade com o Meio Ambiente

A Light é comprometida com a utilização racional e adequada dos recursos naturais, com a análise das vulnerabilidades frente à mudança do clima e com a mitigação de impactos, conforme expresso em sua Política Ambiental e nos Compromissos com o Meio Ambiente e o Clima.

As boas práticas na gestão ambiental permeiam as atividades de diferentes áreas da Light. O Sistema de Gestão Ambiental (SGA) da Companhia, baseado na norma internacional ISO 14.001, foi implantado em 2001, com o objetivo de estabelecer padrões de qualidade ambiental em suas atividades de distribuição e geração de energia elétrica. Atendendo aos requisitos de gestão ambiental, o sistema

permite prevenir impactos, evitar multas, embargos de empreendimentos, acidentes, ações judiciais e danos à imagem da Companhia. Além da certificação na ISO 14.001, as usinas hidrelétricas da Light possuem certificação nas normas de segurança e saúde ocupacional da OHSAS 18.001 e na ISO 9.001 de qualidade, formando um Sistema de Gestão Integrado (SGI). Atualmente a Light SESA possui cerca de 88% das unidades certificadas no SGA e a Light Energia possui 100% de suas usinas certificadas no SGI.

As atividades da Companhia são avaliadas continuamente por meio de inspeções, auditorias internas e de terceira parte. O treinamento é parte essencial para gestão e execução de atividades relacionadas aos impactos ambientais significativos, controle de riscos ou que influenciem diretamente na qualidade do produto.

Investimentos

Em 2020, o maior volume de investimentos do grupo Light foi concentrado no segmento de Distribuição, no montante de aproximadamente R\$745 milhões. Desse total, R\$546 milhões foram investidos no desenvolvimento de redes de distribuição e expansão, com o intuito de atender crescimento de mercado, aumentar a robustez da rede e melhorar a qualidade. No programa de combate à perda foram investidos R\$289 milhões. Os investimentos em ativos não elétricos somaram R\$104 milhões.

Comentário Financeiro

Desempenho Financeiro

Informações Financeiras Seleccionadas (R\$ MM)	2020	2019	Variação 2020/2019
Receita Operacional Líquida	10.977	11.186	-1,9%
Despesa Operacional	(10.181)	(10.170)	0,1%
EBITDA Ajustado	1.364	1.578	-13,6%
Resultado Financeiro	(399)	744	-
Resultado antes do IR e CS	398	1.761	-77,4%
IR/CSLL	(122)	(606)	-79,9%
Resultado Líquido	275	1.154	-76,2%
Margem EBITDA	12,4%	14,1%	-1,69 p.p.

Receita Líquida

No ano, a receita líquida da distribuidora, desconsiderando a receita de construção, totalizou R\$10.977 milhões, uma redução de -1,9% em comparação a 2019 quando foi registrada a decisão judicial referente à exclusão do ICMS da base de cálculo do PIS/COFINS.

Em 2019, os custos e despesas, já desconsiderando os custos de construção, totalizaram R\$10.181 milhões, em linha com 2019.

EBITDA Ajustado²

Em 2020, o EBITDA Ajustado foi de R\$1.364 milhões, uma redução de 13,6% em relação aos R\$1.578 milhões apurados em 2019 quando foram registrados o processo judicial que deu direito à exclusão do ICMS da base de cálculo do PIS/COFINS (R\$1.086 milhões) e a PECLD Extraordinária (R\$525 milhões).

Resultado Líquido

A Light SESA registrou lucro líquido de R\$275 milhões em 2020 ante os R\$1.154 milhões do ano anterior. Esse decréscimo pode ser explicado, principalmente, em razão do reconhecimento do crédito referente a exclusão do ICMS na base do PIS/COFINS reconhecido no terceiro trimestre de 2019 (R\$1.461 milhões).

Endividamento

A dívida líquida totalizou R\$6.011 milhões, redução de 11,2% em relação a 2019 (R\$6.766 milhões) explicado, principalmente, pelas iniciativas de *liability management* ocorridas em 2020.

Outras Informações

Auditores independentes

Em atendimento à instrução CVM nº 381/2003, informamos que atualmente, a Ernst & Young Auditores Independentes (“EY”) é a responsável pelos serviços de auditoria externa e revisão trimestral para o Grupo Light. Vale ressaltar que a EY prestou serviços profissionais em conexão com a oferta pública de valores mobiliários da Companhia, além de serviços de auditoria de projetos de Pesquisa & Desenvolvimento e Programa de Eficiência Energética. O relatório da administração pode incluir informações relacionadas a investimentos projetados e dados não-financeiros os quais não fazem parte do escopo de auditoria das demonstrações financeiras e não foram examinados pelos auditores independentes.

² O EBITDA Ajustado é calculado a partir do lucro líquido antes do imposto de renda e contribuição social, equivalência patrimonial, resultado não operacional, despesas financeiras líquidas, depreciação e amortização.

BALANÇO SOCIAL

LIGHT SESA

1 - Base de Cálculo	2020 Valor (mil reais)			2019 Valor (mil reais)		
Receita líquida (RL)	11.764.700			11.912.106		
Resultado operacional (RO)	795.694			1.015.719		
Folha de pagamento bruta (FPB)	384.996			388.637		
2 - Indicadores Sociais Internos	Valor (mil R\$)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil R\$)	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação	33.992	9%	0%	29.679	8%	0%
Encargos sociais compulsórios	52.444	14%	0%	61.863	16%	1%
Previdência privada	4.927	1%	0%	6.307	2%	0%
Saúde	24.155	6%	0%	21.417	6%	0%
Segurança e saúde no trabalho	1.344	0%	0%	1.080	0%	0%
Educação	955	0%	0%	1.066	0%	0%
Cultura	0	0%	0%	0	0%	0%
Capacitação e desenvolvimento profissional	2.672	1%	0%	2.575	1%	0%
Creches ou auxílio-creche	827	0%	0%	988	0%	0%
Participação nos lucros ou resultados	33.661	9%	0%	35.052	9%	0%
Outros	3.796	1%	0%	6.633	2%	0%
Total - Indicadores sociais internos	158.772	41%	1%	166.661	43%	1%
3 - Indicadores Sociais Externos	Valor (mil R\$)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil R\$)	% sobre RO	% sobre RL
Educação	1.202	0%	0%	2.156	0%	0%
Cultura	2.281	0%	0%	34.984	3%	0%
Saúde e saneamento	769	0%	0%	0	0%	0%
Esporte	0	0%	0%	1.021	0%	0%
Combate à fome e segurança alimentar	0	0%	0%	0	0%	0%
Outros	25.581	3%	0%	58.577	6%	0%
Total das contribuições para a sociedade	29.832	4%	0%	96.738	10%	1%
Tributos (excluídos encargos sociais)	5.666.881	712%	48%	6.487.297	639%	54%
Total - Indicadores sociais externos	5.696.713	716%	48%	6.584.035	648%	55%
4 - Indicadores Ambientais	Valor (mil R\$)			Valor (mil R\$)		
Investimentos relacionados com a operação da empresa	12.870	2%	0%	21.886	2%	0%
Investimentos em programas e/ou projetos externos	0	0%	0%	0	0%	0%
Total dos investimentos em meio ambiente	12.870	2%	0%	21.886	2%	0%
Quanto ao estabelecimento de "metas anuais" para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/ operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa:	() não possui metas () cumpre de 51 a 75% () cumpre de 0 a 50% (X) cumpre de 76 a 100%			() não possui metas () cumpre de 51 a 75% () cumpre de 0 a 50% (X) cumpre de 76 a 100%		
5 - Indicadores do Corpo Funcional	Valor (mil R\$)			Valor (mil R\$)		
Nº de empregados(as) ao final do período	5.272			4.937		
Nº de admissões durante o período	1.060			902		
Nº de empregados(as) terceirizados(as)	5.928			7.007		
Nº de estagiários(as)	55			49		
Nº de empregados(as) acima de 45 anos	909			937		
Nº de mulheres que trabalham na empresa	974			1.065		
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	29%			22%		
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	3.012			2.681		
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	20%			22%		
Nº de pessoas com deficiência ou necessidades especiais	155			181		
6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial	2020			Metas 2021		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	48,66			ND		
Número total de acidentes de trabalho	38			0		
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	() direção	(X) direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	() direção	(X) direção e gerências	() todos(as) empregados(as)
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	() direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	(X) todos(as) + Cipa	() direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	(X) todos(as) + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	() não se envolve	(X) segue as normas da OIT	() incentiva e segue a OIT	() não se envolverá	(X) seguirá as normas da OIT	() incentivará e seguirá a OIT
A previdência privada contempla:	() direção	() direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)	() direção	() direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)
A participação dos lucros ou resultados contempla:	() direção	() direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)	() direção	() direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	() não são considerados	() são sugeridos	(X) são exigidos	() não serão considerados	() serão sugeridos	(X) serão exigidos
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	() não se envolve	() apóia	(X) organiza e incentiva	() não se envolverá	() apoiará	(X) organizará e incentivará
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	na empresa 151.773	no Procon 1.170	na Justiça 51.128	na empresa Reduzir 10%	no Procon Reduzir 10%	na Justiça Reduzir 10%
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	na empresa 98,2%	no Procon 99,2%	na Justiça 42,3%	na empresa 100%	no Procon 100%	na Justiça 100%
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):	Em 2020: 9.276.980			Em 2019: 10.820.087		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	77,99% governo 0,70% acionistas	4,20% colaboradores(as) 14,84% terceiros	2,26% retido	83,89% governo 0,00% acionistas	4,04% colaboradores(as) 10,98% terceiros	1,09% retido
7 - Outras Informações	Não há.					