



Grandes Números



GRI 2.8



GRI EC1

Como resultado de sua estratégia, o lucro líquido do Banco do Brasil somou R\$ 11,7 bilhões em 2010, o que corresponde a uma rentabilidade sobre o patrimônio líquido de 27,0% e crescimento de 15,3% em relação ao lucro observado no ano anterior. Esse desempenho do Banco em 2010, além de garantir retorno aos acionistas BB, gerou valor aos demais públicos estratégicos da Empresa.

Com relação ao Valor Adicionado Distribuído, foram totalizados R\$ 36,2 bilhões, o que representa a riqueza gerada pelo BB em 2010, apresentando crescimento de 16,3% de 2009 para 2010. O Grau de Contribuição dos Ativos na Geração de Riqueza do BB não apresentou variação

significativa, com 4,5% em 2010 e 4,4% no ano anterior. A Demonstração do Valor Adicionado (DVA) é um demonstrativo contábil que evidencia, de forma concisa, os valores correspondentes à formação da riqueza gerada pela empresa e sua respectiva distribuição.

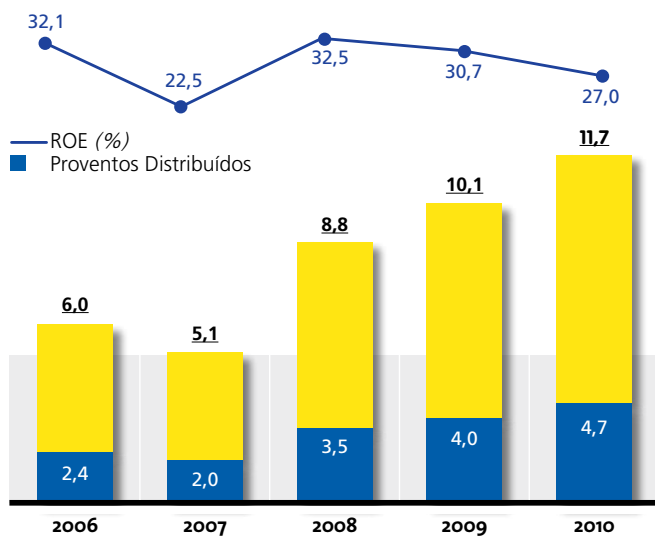
A distribuição da riqueza gerada continuou a contemplar com a maior parcela a categoria “Pessoal” (36,1%) seguida pelo “Governo” (29,9%), demonstrando a estratégia do Banco do Brasil de investir e reter o seu maior capital: seus funcionários. Em função do aumento do lucro líquido do BB em 2010, a participação de lucros dos funcionários apresentou variação positiva de mais de 26%, o que con-

tribuiu para aumento do montante global da participação deste público no Valor Adicionado Distribuído.

Grandes números do BB que retratam seu desempenho, resultados e estrutura serão apresentados a seguir. Maior detalhamento dos números e explicação para suas variações estão disponíveis nas Demonstrações Financeiras, no relatório Análise do Desempenho e Séries Históricas, disponíveis em www.bb.com.br/ri e nos anexos deste Relatório.

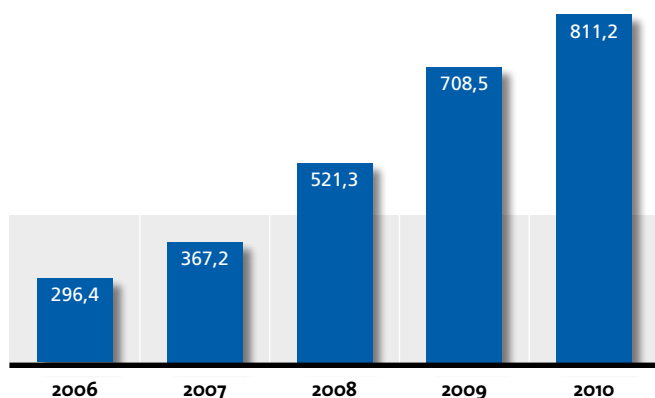
Lucro Líquido

(R\$ bilhões)



Ativos Totais

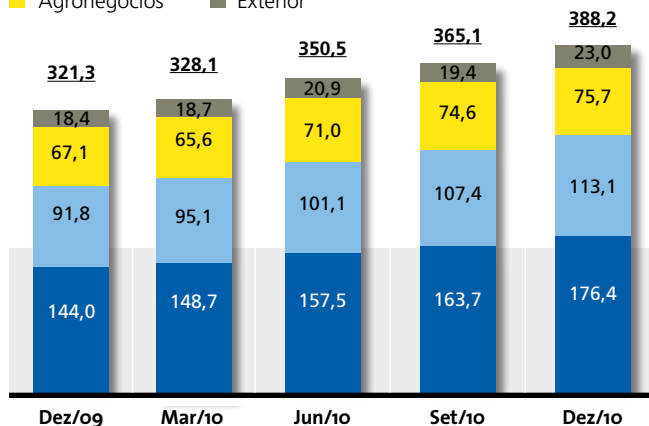
(R\$ bilhões)



Carteira de Crédito⁽¹⁾

(R\$ bilhões)

■ Pessoa Jurídica ■ Pessoa Física
■ Agronegócios ■ Exterior

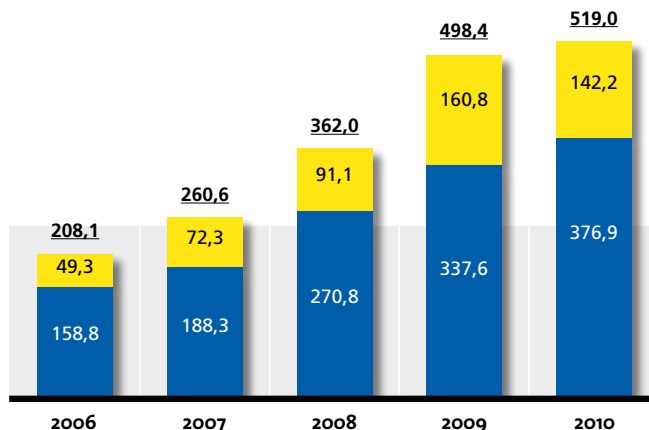


(1) Inclui carteira de crédito no país e no exterior, garantias prestadas e TVM privados.

Captações

(R\$ bilhões)

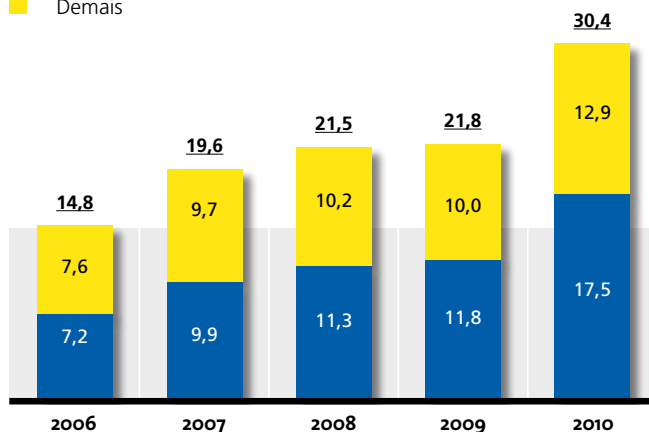
■ Depósitos Totais
■ Captações no Mercado Aberto



Free Float

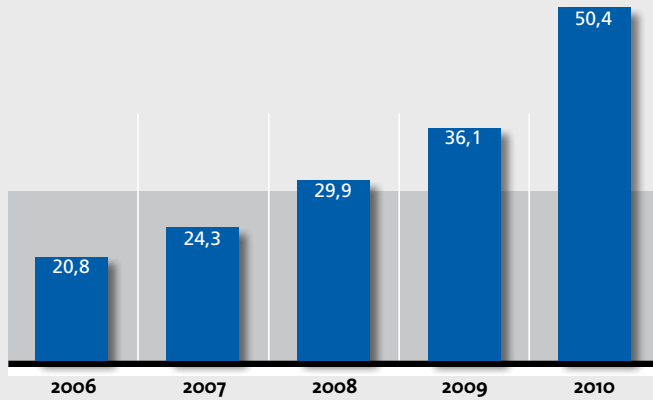
(%)

■ Capital Estrangeiro
■ Demais

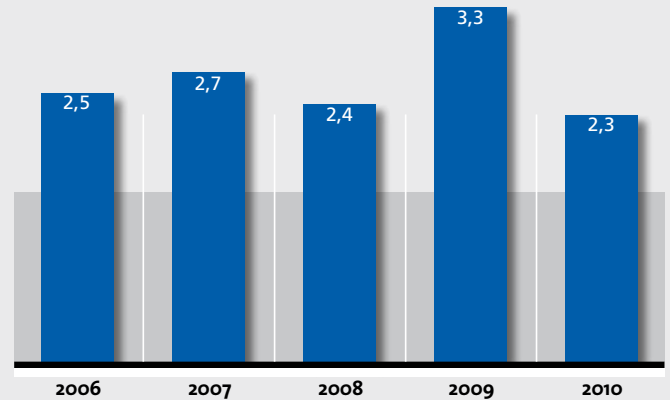




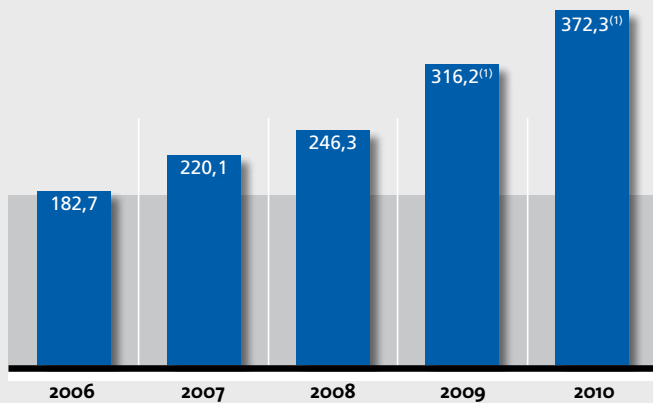
Patrimônio Líquido (R\$ bilhões)



Operações Vencidas há mais de 90 Dias (%)

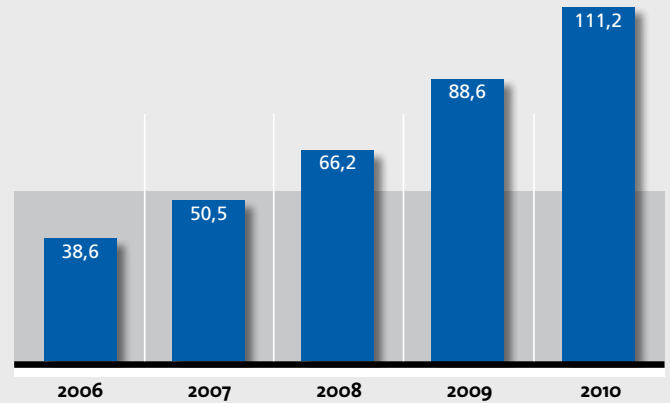


Administração de Recursos de Terceiros (R\$ bilhões)

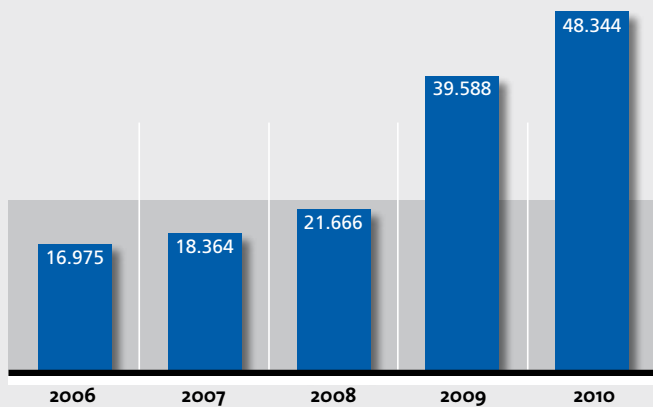


(1) Inclui saldo de recursos administrados pelo Banco Votorantim.

Faturamento de Cartões (R\$ bilhões)

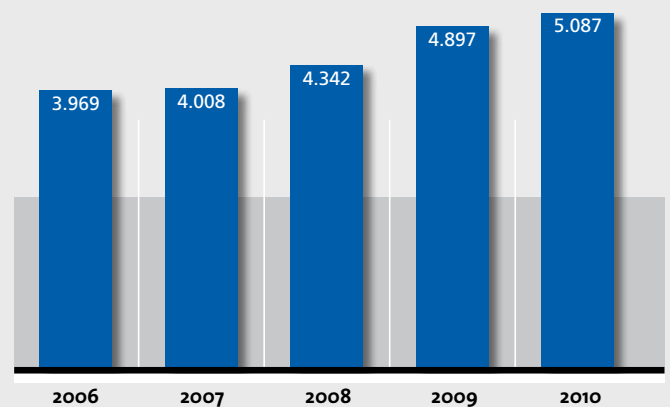


Pontos de Atendimento⁽¹⁾



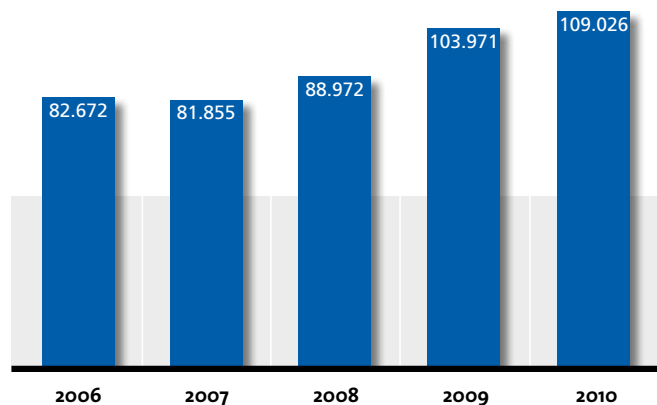
(1) Inclui rede própria e correspondentes bancários. A partir de 2009, soma-se a rede compartilhada de atendimento.

Agências

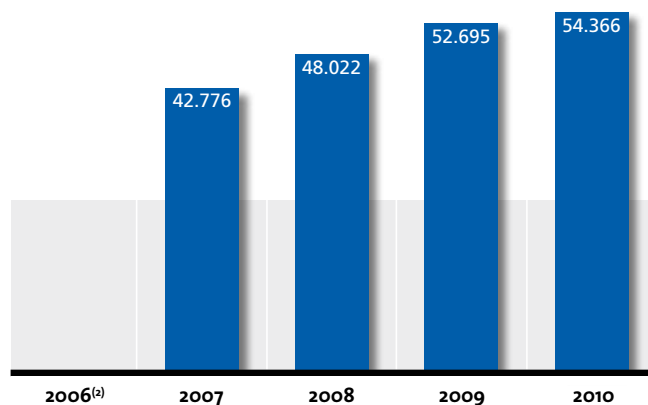




Funcionários



Clientes⁽¹⁾ (mil)



(1) Composto pelos correntistas, poupadores e beneficiários do INSS.

(2) Alteração de metodologia. Os números de 2006 não são comparáveis com os anos seguintes.

Destaques Patrimoniais

Principais Itens Patrimoniais – R\$ milhões	Dez/10	Dez/09	Var. s/ Dez. 2009 (%)
Ativos Totais	811.172	708.549	14,5
Carteira de Crédito ⁽¹⁾	388.224	321.397	19,1
Títulos e Valores Mobiliários	143.867	124.337	15,7
Aplicações Interfinanceiras de Liquidez	107.579	168.398	(36,1)
Depósitos	376.851	337.564	11,6
à Vista	63.503	56.459	12,5
de Poupança	89.288	75.742	17,9
Interfinanceiros	18.998	11.619	63,5
a Prazo	204.652	193.516	5,8
Captações no Mercado Aberto	142.175	160.821	(11,6)
Patrimônio Líquido	50.441	36.119	39,6

(1) Inclui garantias prestadas e TVM privados

Destaques de Resultado

Resultado ⁽¹⁾ – R\$ milhões	2010	2009	Var. s/ Dez. 2009 (%)
Lucro Líquido	11.703	10.148	15,3
Lucro sem Efeitos Extraordinários	10.664	8.506	25,4
Resultado Bruto da Intermediação Financeira	26.335	18.233	44,4
Receita de Operações de Crédito	51.733	40.515	27,7
Receita de Prestação de Serviços e Tarifas Bancárias	16.125	13.511	19,3
Resultado de Seguridade ⁽²⁾	1.354	992	36,5
Despesas Administrativas ⁽³⁾	26.066	23.050	13,1
Lucro Líquido por Ação (em R\$)	4,32	3,95	9,4
Retorno sobre Ativos	1,5%	1,7%	-
Retorno sobre Patrimônio Líquido	27,0%	30,7%	(3,7 p.p.)

(1) Itens baseados nas Demonstrações Consolidadas.

(2) Receita Líquida de Corretagem, Tarifa de Serviços e Equivalência Patrimonial.

(3) Refere-se à soma de Despesas de Pessoal e Outras Despesas Administrativas.



Indicadores de Produtividade

Produtividade	2010	2009
Eficiência (sem itens extraordinários) – %	42,6	43,4
RPS ⁽¹⁾ /Despesas de Pessoal (DRE Soc.) – %	123,1	128,2
RPS/Despesas Administrativas (DRE Soc.) – %	67,1	68,6
Despesas de Pessoal por Colaborador (DRE Soc.) – R\$	114.964	106.562
Colaboradores/(Agências + PAA + PAB)	17,2	16,8
Contas Corrente por Colaborador	302,3	307,2
Ativos por Colaborador – R\$ mil	6.824	6.221
Cart. de Crédito/Pontos de Atendimento – R\$ milhões	19,5	16,8

(1) RPS – receitas de prestação de serviços

Análise Comparativa DVA

BB-Consolidado	Exercício/2010	Exercício/2009	Var. s/ Dez. 2009 (%)
R\$ milhões	Saldo	Saldo	
Receitas	93.153	76.463	21,83
Receitas da Intermediação Financeira	82.459	65.729	25,45
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas Bancárias	15.868	13.511	17,44
Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa	(10.244)	(12.396)	(17,36)
Outras Receitas/(Despesas)	5.070	9.619	(47,29)
Despesas da Intermediação Financeira	(45.880)	(35.100)	30,71
Insumos Adquiridos de Terceiros	(7.850)	(6.852)	14,57
Materiais, Energia e Outros	(459)	(422)	8,88
Serviços de Terceiros	(1.207)	(960)	25,69
Outras	(6.183)	(5.470)	13,05
Comunicações	(1.270)	(1.107)	14,70
Processamento de Dados	(1.078)	(969)	11,17
Transporte	(739)	(638)	15,85
Serviços de Vigilância e Segurança	(673)	(642)	4,85
Serviços do Sistema Financeiro	(629)	(707)	(10,95)
Propaganda e Publicidade	(376)	(336)	11,82
Outras	(1.419)	(1.071)	32,52
Valor Adicionado Bruto	39.423	34.511	14,23
Despesas de Amortização/Depreciação	(3.197)	(2.406)	32,86
Valor Adicionado Líquido Produzido pela Entidade	36.226	32.106	12,83
Valor Adicionado Recebido em Transferência	(46)	(989)	(95,32)
Resultado de Participações em Coligadas/Controladas	(46)	(989)	(95,32)
Valor Adicionado a Distribuir	36.180	31.116	16,27
Valor Adicionado Distribuído	36.180	31.116	16,27
Pessoal	13.048	11.799	10,58
Salários e Honorários	8.235	7.529	9,37
Participações no Lucro	1.756	1.385	26,84
Benefícios e Treinamentos	1.846	1.559	18,38
FGTS	552	527	4,59
Outros Encargos	660	799	(17,38)
Impostos, Taxas e Contribuições	10.799	8.659	24,71
Federais	10.067	7.999	25,86
Estaduais	1	1	18,96
Municipais	730	660	10,72
Remuneração de Capitais de Terceiros	630	510	23,54
Aluguéis	630	510	23,54
Remuneração de Capitais Próprios	11.703	10.148	15,32
Juros sobre Capital Próprio da União	1.488	1.216	22,39
Juros sobre Capital Próprio de Outros Acionistas	916	642	42,55
Dividendos da União	1.426	1.439	(0,92)
Dividendos de Outros Acionistas	877	762	15,01
Lucro Retido	6.998	6.089	14,93
Participações dos não Controladores no Lucro Retido	(20)	589	(103,40)



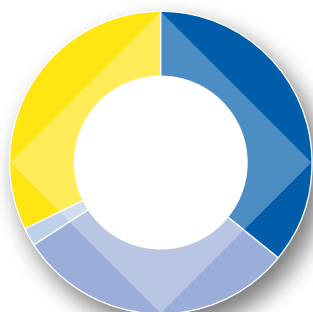
Valor Adicionado Distribuído

(milhares de Reais)	2010	%	2009	%	Var. s/ Dez. 2009
Pessoal	13.048.428	36,07	11.799.456	37,92	10,58
Impostos, Taxas e Contribuições	10.798.506	29,85	8.658.974	27,83	24,71
Remuneração de Capitais de Terceiros	629.734	1,74	509.728	1,64	23,54
Remuneração de Capitais Próprios	11.703.165	32,35	10.148.111	32,61	15,32
Total	36.179.833	100,00	31.116.269	100,00	16,27

Valor Adicionado Distribuído

BB Consolidado 2010

- 36% Pessoal
- 32% Remuneração de Capital Próprio
- 30% Imposto, Taxas e Contribuições
- 2% Remuneração de Capitais de Terceiros



Fluxo de Caixa

BB-Consolidado	Exercício/2010	Exercício/2009	Var. %
R\$ milhões			
Fluxos de Caixa Provenientes das Operações			
Caixa Gerado/(Utilizado) pelas Operações	(5.434.687)	(29.431.177)	(81,53)
Fluxos de Caixa Provenientes das Atividades de Investimento			
Caixa Gerado/(Utilizado) pelas Atividades de Investimento	(12.847.688)	(1.749.751)	634,26
Fluxos de Caixa Provenientes das Atividades de Financiamento			
Caixa Gerado/(Utilizado) pelas Atividades de Financiamento	6.521.381	5.411.872	20,50
Varição Líquida de Caixa e Equivalentes de Caixa	(11.760.994)	(25.769.056)	(54,36)
Início do Período	37.874.982	68.012.137	(44,31)
Efeito das Mudanças das Taxas de Câmbio em Caixa e Equivalentes de Caixa	(966.275)	(4.368.099)	(77,88)
Fim do Período	25.147.713	37.874.982	(33,60)
Aumento/(redução) de Caixa e Equivalentes de Caixa	(11.760.994)	(25.769.056)	(54,36)

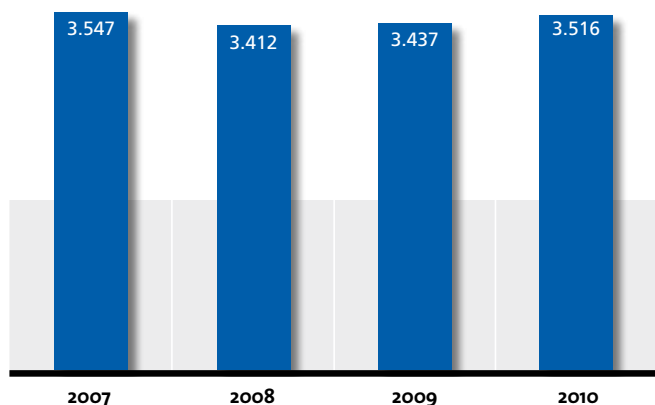


Indicadores de Ecoeficiência

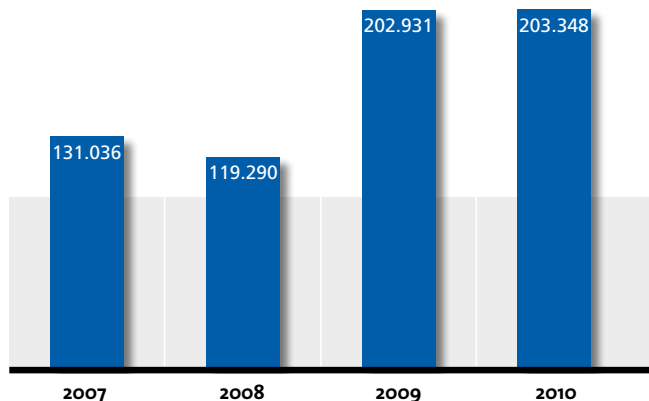
O Programa de Ecoeficiência do Banco do Brasil tem como objetivo reduzir o consumo de recursos naturais e energia no processo produtivo e na operação de suas agências e serviços, além de reduzir o desperdício e os custos de produção e operação.

A seguir, apresentamos os dados sobre o consumo de papel, água e energia elétrica no BB, bem como o inventário de emissão de gases de efeito estufa. Para saber mais sobre este assunto, consulte o capítulo Conexão.

Consumo de Papel (ton)



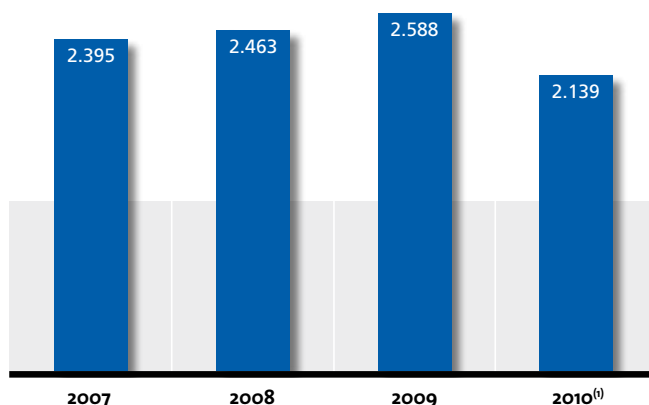
Consumo de Água – Edifícios Estratégicos (m³)⁽¹⁾



(1) A partir de 2009, o BB passou a considerar no cálculo de água, além dos edifícios Sede I, II e III, mais três edifícios: Sede IV, CCT e Edifício Tancredo Neves, todos localizados em Brasília (DF).

 GRI EN1 | EN4 | EN8

Consumo de Energia (TJ)



(1) Em 2010, houve mudança na metodologia utilizada para o cálculo de energia consumida no Banco do Brasil. Nos anos anteriores, o consumo era calculado com base nos valores gastos com as contas de energia das dependências. Em 2010, foi implantado um novo método, que permite a digitação dos dados referentes ao consumo real de kWh das contas de eletricidade, através de um sistema de gestão específico. O sistema de gestão do consumo de eletricidade do Banco do Brasil está em fase de aperfeiçoamento, e os dados de consumo de eletricidade podem sofrer alterações ao longo do tempo.



Inventário de Emissões CO₂ – Banco do Brasil



Fonte	2009	2010	Varição (%)
ESCOPO 1: Frota de Veículos Própria de uso das Dependências	4.495 tCO ₂ e (Álcool – 534,6 Mil Litros) (Gasolina – 2,6 Milhões Litros) (Diesel – Prejudicado)	4.850 tCO ₂ e (Álcool – 501 Mil Litros) (Gasolina – 2,38 Milhões Litros) (Diesel – 244 Mil Litros)	7,9
ESCOPO 1: Geradores de Energia	982,3 tCO ₂ e (365,1 Mil Litros de Óleo)	1.221 tCO ₂ e (478 Mil Litros de Óleo)	24
ESCOPO 1: Biomassa	1.731 tCO ₂ e	1.636 tCO ₂ e	(8)
ESCOPO 2: Energia Adquirida ⁽¹⁾⁽²⁾	17.591 tCO ₂ e	29.538 tCO ₂ e	-
ESCOPO 3: Viagens Aéreas ⁽¹⁾	8.234 tCO ₂ e	13.754 tCO ₂ e	67

1. Os sistemas de gestão do consumo de eletricidade e viagens aéreas do Banco do Brasil estão em fase de aperfeiçoamento, sendo assim, os dados publicados podem sofrer alterações ao longo do tempo refletindo na mudança dos valores das respectivas emissões de CO₂. Em abril de 2011, o Banco do Brasil contratou uma consultoria especializada com o objetivo de aprimorar o seu inventário de emissões de gases de efeito estufa.

2. A metodologia de cálculo para o consumo de energia foi alterada em 2010. Desta forma, não é possível comparar as emissões de CO₂ provenientes de energia consumida entre um ano e o outro.

Balço Social

Visando ampliar o nível de transparência nas informações prestadas, o Banco do Brasil inova ao publicar, pela primeira vez, seu balanço social de acordo com as Normas Brasileiras de Contabilidade Técnica 15 – informações de natureza social e ambiental. Com isso,

o escopo das informações prestadas foi ampliado e, adicionalmente, os padrões para coleta e divulgação dos dados foi aprimorado, implicando em maior completeza e adequabilidade dos indicadores.



1 – Base de Cálculo	2010 (R\$ mil)			2009 (R\$ mil)		
Receita Líquida (RL) ⁽¹⁾	26.334.600			18.232.858		
Resultado Operacional (RO) ⁽²⁾	18.410.195			13.591.802		
Folha de Pagamento Bruta (FPB) ⁽³⁾	13.019.591			11.838.434		
Valor Adicionado Total (VAT)	11.703.165			10.147.522		

2 – Indicadores Sociais Internos	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT
Alimentação	957.871	7,4	3,6	8,2	804.140	6,8	4,4	7,9
Encargos Sociais Compulsórios	2.698.964	20,7	10,2	23,1	2.512.606	21,2	13,8	24,8
Previdência Privada ⁽⁴⁾	1.004.182	7,7	3,8	8,6	1.089.673	9,2	6,0	10,7
Saúde ⁽⁴⁾	693.913	5,3	2,6	5,9	639.801	5,4	3,5	6,3
Segurança e Saúde no Trabalho ⁽⁵⁾⁽⁷⁾	33.609	0,3	0,1	0,3	26.360	0,2	0,1	0,3
Educação ⁽²⁾	44.755	0,3	0,2	0,4	37.150	0,3	0,2	0,4
Capacitação e Desenvolvimento Profissional ⁽²⁾	73.353	0,6	0,3	0,6	59.705	0,5	0,3	0,6
Creches ou Auxílio-creche	62.706	0,5	0,2	0,5	51.988	0,4	0,3	0,5
Transporte	23.042	0,2	0,1	0,2	18.416	0,2	0,1	0,2
Participação nos Lucros ou Resultados	1.756.190	13,5	6,7	15,0	1.384.532	11,7	7,6	13,6
Outros	117.575	0,9	0,4	1,0	102.172	0,9	0,6	1,0
Total – Indicadores Sociais Internos	7.466.159	57,3	28,4	63,8	6.726.543	56,8	36,9	66,3

3 – Indicadores Sociais Externos	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT
Educação ⁽²⁾	27.881	0,2	0,1	0,2	20.587	0,2	0,1	0,2
Cultura ⁽²⁾	43.074	0,3	0,2	0,4	44.783	0,4	0,2	0,4
Saúde e Saneamento	13.118	0,1	0,0	0,1	N/D	N/D	N/D	N/D
Esporte	54.421	0,4	0,2	0,5	63.493	0,5	0,3	0,6
Combate à Fome e Segurança Alimentar ⁽²⁾	947.08	0,0	0,0	0,0	415.06	0,0	0,0	0,0
Geração de Trabalho e Renda	61.394	0,5	0,2	0,5	33.352	0,3	0,2	0,3
Outros ⁽²⁾	16.113	0,1	0,1	0,1	17.641	0,1	0,1	0,2
Total das Contribuições para a Sociedade	216.948	1,7	0,8	1,9	180.272	1,5	1,0	1,8
Tributos (Excluídos Encargos Sociais) ⁽²⁾	6.894	0,1	0,0	0,1	8.030	0,1	0,0	0,1
Total – Indicadores Sociais Externos	223.842	1,7	0,8	1,9	188.303	1,6	1,0	1,9

4 – Indicadores Ambientais	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT
4.1 – Investimentos Relacionados com a Produção/Operação da Empresa⁽²⁾	70.458	0,5	0,3	0,6	42.862	0,4	0,2	0,4
4.2 – Investimentos em Programas e/ou Projetos Externos⁽²⁾	1.305	0,0	0,0	0,0	302	0,0	0,0	0,0
Total dos Investimentos em Meio Ambiente (4.1 + 4.2)	71.763	0,6	0,3	0,6	43.164	0,4	0,2	0,4



5 – Indicadores do Corpo Funcional	2010 – unidades	2009 – unidades
Nº de Empregados (as) ao Final do Período	109.026	103.971
Nº de Admissões Durante o Período	10.048	14.999
Nº de Desligamentos Durante o Período	4.505	2.786
Nº de Empregados (as) Terceirizados (as) ⁽²⁾	35.007	35.368
Nº de Estagiários (as)	9.853	9.917
Nº de Aprendizizes	5.534	5.336
Nº de Empregados (as) Acima de 45 Anos	31.705	30.509
Nº de Empregados Por Faixa Etária:		
Até 25 Anos	8.158	8.230
De 26 a 35 Anos	39.829	35.974
De 36 a 45 Anos	29.334	29.258
Acima de 45 Anos	31.705	30.509
Nº de Empregados por Nível de Escolaridade:		
Com Ensino Fundamental	579	696
Com Ensino Médio/Técnico	30.835	31.207
Com Ensino Superior	53.073	50.163
Pós-Graduados (Especialização, Mestrado e Doutorado)	24.539	21.905
Nº de Mulheres que Trabalham na Empresa	44.921	42.330
% de Cargos de Chefia Ocupados por Mulheres	34,6	36,5
Nº de Homens que Trabalham na Empresa	64.105	61.641
% de Cargos de Chefia Ocupados por Homens	65,4	63,50
Nº de Negros (as), Pardos (as) ou Índios (as) que Trabalham na Empresa	20.807	19.551
Nº Negros, Pardos ou Índios que Ocupam Cargos de Chefia⁽⁵⁾	6.016	5.332
Nº de Portadores (as) de Deficiência ou Necessidades Especiais	882	807
Remuneração Bruta (sem Encargos) Segregada por:	R\$ 6.909.940.075,31	R\$ 5.518.211.409,32
Empregados	R\$ 6.892.104.257,81	R\$ 5.500.969.713,19
Administradores (CA, CF e CD)	R\$ 17.835.817,50	R\$ 17.241.696,13
Diferença entre o Menor Salário Pago pela Empresa e o Salário Mínimo (Nacional ou Regional)		
Diferença Entre o Menor Salário Pago pela Empresa e o Salário Mínimo	1.090,13	951,00

6 – Informações Relevantes quanto ao Exercício da Cidadania Empresarial	2010	2009
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	17,0	17,8
Número total de acidentes de trabalho	983	628
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	(X) direção () direção e gerências () todos (as) empregados (as)	(X) direção () direção e gerências () todos (as) empregados (as)
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	(X) direção e gerências () todos (as) empregados (as) () todos (as) + CIPA	(X) direção e gerências () todos (as) empregados (as) () todos (as) + CIPA
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos (as) trabalhadores (as), a empresa:	() não se envolve () segue as normas da OIT (X) incentiva e segue a OIT	() não se envolve () segue as normas da OIT (X) incentiva e segue a OIT
A previdência privada contempla:	() direção () direção e gerências (X) todos (as) empregados (as)	() direção () direção e gerências (X) todos (as) empregados (as)
A participação nos 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 são considerados () são sugeridos (X) são exigidos
Quanto à participação de empregados (as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	() não se envolve () apoia (X) organiza e incentiva	() não se envolve () apoia (X) organiza e incentiva
Número total de reclamações e críticas de consumidores (as): ⁽⁶⁾	na empresa: 15.324 no Procon: 9.853 na justiça: 94.629	na empresa: 19.344 no Procon: 4.788 na justiça: 121.773
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	na empresa: 100% no Procon: 100%	na empresa: 100% no Procon: 99,8%
Ações empreendidas pela entidade para sanar ou minimizar as causas das reclamações:	Transformação e conscientização de colaboradores no atendimento ao cliente.	Transformação e conscientização de colaboradores no atendimento ao cliente.
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):	36.179.833	31.116.269
Distribuição do Valor Adicionado:	% sobre o total	% sobre o total
Governo	29,9%	27,8%
Colaboradores(as)	36,1%	37,9%
Acionistas	13%	13,1%
Terceiros	1,70%	1,6%
Retido	19,30%	19,6%

7 – Outras Informações

Banco do Brasil S/A – Brasília/DF – CNPJ: 00.000.000/0001-91

Para esclarecimentos sobre as informações declaradas: Gilberto Lourenço da Aparecida – (61) 3310.3990 – ri@bb.com.br

Esta empresa não utiliza mão de obra infantil ou trabalho escravo, não tem envolvimento com prostituição ou exploração sexual de criança ou adolescente e não está envolvida com corrupção. Nossa empresa valoriza e respeita a diversidade interna e externa. O Balanço Social foi assegurado pela KPMG Auditores Independentes e o relatório de asseguarção será publicado no Relatório Anual de 2010.

Notas Explicativas:

(1) Resultado Bruto de Intermediação Financeira. Como Receita Líquida (RL), foi considerado o Resultado Bruto de Intermediação Financeira, sendo, portanto, alterado o valor publicado em 2009.

(2) Alteração na metodologia de coleta de dados. Devido à alteração de metodologia de coleta de dados, os valores publicados em 2009 foram alterados nessa publicação.

(3) Despesas de Pessoal. Devido à alteração de metodologia de coleta de dados, os valores publicados em 2009 foram alterados nessa publicação.

(4) Foram consideradas as contribuições patronais realizadas para todas as Entidades Patrocinadas, inclusive das incorporadas (BNC, BESC, BÉP), além das próprias. Devido à alteração de metodologia de coleta de dados, os valores publicados em 2009 foram alterados nessa publicação.

(5) Foi considerado o número total de negros, pardos e índios em cargos de chefia. No ano de 2009, foi utilizado o percentual para publicação, portanto, foi efetuada alteração no valor referente aquele ano nessa publicação.

(6) Consideram-se as reclamações registradas na ouvidoria externa da Empresa. Devido à alteração de metodologia de coleta de dados, os valores publicados em 2009 foram alterados nessa publicação.

(7) Os valores informados incluem a contribuição patronal aos planos de saúde dos funcionários.