



consciência ampla

A sua revista Ampla sobre responsabilidade social



6 Consciência Ampla: Um programa feito com parcerias

Líderes comunitários vão à sede da empresa contar o antes e o depois da história de parcerias.



5 Entenda o nascimento do programa Consciência Ampla



9 Arte através do uso de material reciclado por um consumo de energia mais consciente

Desenvolver com consciência

Todos os dias podemos escolher a forma como queremos crescer, evoluir e ganhar espaço. Desde o nascimento da marca Ampla, há cinco anos, optamos por viver esse processo de forma consciente, tendo clareza sobre o nosso papel. E se engana quem pensa que somos apenas fornecedores de energia elétrica. Quando o objetivo é conquistar um lugar no futuro, percebemos que o nosso crescimento depende de uma responsabilidade maior: desenvolver de forma sustentável nossos clientes e a sociedade.

Por isso, o lançamento do programa Consciência Ampla em 2009 consagra toda uma história pensada nos mínimos detalhes. História construída na base do diálogo compreensivo, no relacionamento mais próximo e humano, em que queremos ser reconhecidos como parceiros. Hoje entramos nas casas dos nossos clientes levando uma energia renovada pelas qualidades das nossas palavras, atitudes e ações.

Assim, caro leitor e cliente, estamos mais próximos do que estávamos há cinco anos. Juntos, escolhemos a educação para o consumo consciente como forma de evitar desperdícios, impactos ambientais e prejuízos econômi-

cos. A foto de capa desta revista é representativa da nossa aliança pelo consumo consciente. Através do Consciência Ampla com Arte, Consciência Ampla Saber, Consciência Ampla Oportunidade e muitos outros projetos, temos a chance de aprender uns com os outros. Ganham todos: comunidade e empresa, gerações antigas e mais novas.

Seja você uma criança, jovem ou adulto, o seu engajamento encontrará espaço nos projetos de longo e curto prazo da nossa plataforma de educação para o consumo consciente. E agora também nas páginas da *Revista Consciência Ampla*, cujo certificado FSC garante que sociedade e meio ambiente tenham sido respeitados em todas as etapas de produção, do papel até a gráfica.

Por tudo isso, você faz parte do desenvolvimento desta empresa. Nosso papel é fornecer energia para quem batalha por um mundo mais saudável, eficiente e responsável. Que a nossa rede de pessoas e atitudes se fortaleça ainda mais. Desejo a todos uma ótima leitura!

Cristián Fierro

Presidente da Ampla

diálogo

Esta coluna é dedicada a você, nosso leitor. Sinta-se à vontade para expressar sua opinião sobre a *Revista Consciência Ampla* ou sobre um dos temas nela abordados. Para isso, basta enviar sua mensagem, por carta, para a Rua Nilo Peçanha, 546, São Miguel, São Gonçalo, RJ, CEP: 24445-360 ou, por e-mail, para consciencia@ampla.com, sempre aos cuidados da Equipe de Projetos Sociais Ampla. Mande seu recado para nós! Afinal, esta publicação é feita para você e, com a sua parceria, poderemos fazer as próximas edições ainda melhores. Nesta primeira coluna, reunimos os depoimentos de alguns entrevistados deste número:

"Espero que as pessoas sempre possam expor o seu pensamento e a sua arte. Agradeço por essa oportunidade."

Wilkia de Oliveira, São Gonçalo

"As parcerias são uma via de mão dupla: funcionam bem quando são boas tanto para a comunidade como para a empresa."

*Josué Fontes, o "Jota",
Campos Elíseos*



O mundo sem desperdícios se faz com participação social

Cristián Fierro é o presidente da Ampla há dois anos e, desde 2002, atua no Grupo Endesa. Nesse tempo, a companhia testemunhou um líder empenhado em cultivar o “diálogo com a comunidade” e capaz de colher, como os frutos dessa atitude, “resultados que vão além do que foi planejado”. É assim que Fierro inaugura este espaço de entrevista Cara a Cara, respondendo a questões críticas em tempos de crise econômica, como, por exemplo, se a preocupação da empresa em terminar o ano com lucro não limita as ações de responsabilidade social. Confira!

O que é o programa Consciência Ampla e por que foi escolhido esse nome?

Cristián Fierro: O Consciência Ampla é um programa de relacionamento com a sociedade. A ideia é ir além da distribuição de energia elétrica, educando novas e antigas gerações para um consumo mais eficiente dos recursos naturais, sem desperdício. O nome do programa foi uma escolha democrática, fruto de pesquisa com os clientes. É a síntese do nosso compromisso por uma sociedade mais consciente.

Como juntar educação e uma empresa distribuidora de energia?

Cristián: Tem tudo a ver. Porque o consumo consciente de energia é uma ação que todos nós precisamos praticar hoje, amanhã e sempre. São atitudes simples, como utilizar lâmpadas mais econômicas ou não deixar equipamentos ligados desnecessariamente, que, quando incorporadas ao nosso cotidiano, favorecem toda a família com economia e bem-estar. Esperamos, desse modo, que aquelas pessoas com dificuldades em reduzir as suas contas – não só a de energia elétrica, mas as despesas gerais – possam aprender a gerenciá-las, tendo, assim, uma vida mais harmônica. É isso o que entendemos como a meta da nossa plataforma de educação para o consumo consciente.

Mas a preocupação com os negócios da empresa, que precisa terminar o ano com lucro, não

atrapalha ou limita as ações de responsabilidade social?

Cristián: De forma alguma. O crescimento da Ampla passa por ter clientes que saibam utilizar corretamente a energia elétrica. Nosso lucro não se sustenta nos gastos excessivos de quem desperdiça – por maus hábitos e falta de informação – esse recurso valioso, cuja geração e distribuição tem enormes custos econômicos e ambientais. Se o cliente tem essa consciência e evita desperdícios, todos ganham.

A educação é um processo de mão dupla? O que você leva para casa com esse programa?

Cristián: Aprendi que quando a gente dialoga com a comunidade os resultados vão além do que foi planejado. Eu sou, por exemplo, facilmente contagiado pela empolgação das pessoas com quem dialogamos. É uma troca fundamental no processo educativo.

E a Ampla, o que tem a aprender com a comunidade?

Cristián: Muita coisa! Devemos trazer para a empresa o ânimo e a garra das pessoas que, com todas as dificuldades, não perdem o otimismo. Só temos a agradecer pelo acolhimento e confiança. Grande parte desse programa depende da receptividade dos líderes comunitários. Que nós continuemos juntos, ajudando uns aos outros a colher os frutos que já podemos ver e aqueles que ainda virão.

*Cristián Fierro,
presidente da Ampla*



“Aprendendo a servir”: como nasce uma nova consciência?

Gastos excessivos na conta de luz, maus hábitos no uso da energia elétrica e desperdício. Diante desse cenário, que geralmente é acompanhado do furto de energia, a Ampla decidiu fazer a sua parte: por meio da educação para o consumo consciente, passou a oferecer alternativas viáveis a quem apresenta dificuldade financeira para assumir os custos do serviço.

Agir assim diante dos desafios só foi possível graças à disposição da Ampla em entender melhor seus clientes. A responsável por Projetos Sociais, Gislene Rodrigues, conta que, no início, as pesquisas sobre a realidade local tomavam a maior parte do tempo, assim como os projetos que já abordavam o consumo de energia e ao mesmo tempo captavam as percepções e necessidades do público. O espírito centrado na distribuição de energia cedia espaço ao relacionamento. “Era aprender a se colocar no lugar



Os responsáveis e especialistas pelos Projetos Sociais, Responsabilidade Social e pelo Marketing: Erika Millan Ribeiro, Ana Paula Caporal, Priscila Civelli, Gislene Rodrigues, Felipe Conti, Beatriz Stutzel, Kátia Ramos, Cristiane Baena, Denise Monteiro e Aladia Guerino

do cliente”, disse Cristiane Baena, especialista da área.

Mas como satisfazer pessoas com necessidades tão distintas? As pesquisas revelaram a educação como uma demanda em comum. Tivesse o cliente os meios para garanti-la ou não, as ações educativas seriam valorizadas por todos. Assim, as ações ini-

ciadas em 2004 foram consolidadas no programa Consciência Ampla, lançado este ano, como síntese de um ideal coletivo. O próprio nome foi fruto da consulta aos clientes e deu uma mesma identidade aos projetos que, por diferentes aspectos, levam a bandeira do consumo consciente para as comunidades.

O programa tem foco no curto prazo, trabalhando com adultos em ações práticas que podem ser aplicadas no dia a dia e têm efeito imediato. Já no longo prazo, o objetivo é formar jovens e crianças com atitudes mais responsáveis quanto ao consumo de energia e seus impactos no meio ambiente.

Para fazer a sua parte, a empresa conta com a dedicação de mais de dez profissionais de diversas áreas, além dos “embaixadores” da marca Consciência Ampla e das lideranças comunitárias.

No começo das ações sociais

Antes dos projetos sociais, o combate ao “gato” era sinônimo de corte no fornecimento. Os técnicos operacionais que precisavam ir a campo viam, de perto, o impacto negativo daquelas ações isoladas para a imagem da empresa. Mas com a chegada de um “pessoal diferente”,

como disse o antigo responsável pela área, Bruno Golebiovski, isso iria mudar. Os sociólogos e assistentes sociais selecionados por ele tinham como primeiro desafio interagir com a parte operacional habituada às ações mais drásticas. Os resultados sociais, no entanto, eram favoráveis: nas comunidades onde havia apenas resistências, começaram a se ouvir, também, elogios.



Era uma vez uma companhia de energia que decidiu fazer a sua parte e transformou a educação numa das suas principais plataformas. Desde então a marca Consciência Ampla ganha espaço e simpatia perante a opinião pública. Seja por intermédio das oficinas do Consciência Ampla Saber ou das atividades lúdicas do Consciência Ampla Superação, os projetos – um por um – passam a fazer parte da vida dos clientes.



Nem só de energia vive a Ampla

Josué Fontes, o Jota, acordou cedo para aguardar o carro da Ampla que vinha buscá-lo em casa. Líder comunitário em Duque de Caxias, tinha uma longa viagem pela frente até chegar à sede da empresa em Niterói. Como ele, outros 40 líderes, entre presidentes de associações, artistas e dirigentes de ONGs, seguiam para o mesmo destino. O motivo: participar do primeiro número desta revista, falando sobre os seus próprios projetos e a parceria com a Ampla.

Até pouco tempo, isso seria improvável: “A gente não tinha esse

espaço antes (...) agora a porta se abriu”, disse Emilia Candido, que atua na comunidade N. Sr^a das Graças, em São Gonçalo. Ela é uma das lideranças comunitárias de quem a Ampla conseguiu a confiança e o apoio. “Porque na realidade é muito difícil encontrar uma empresa que se interesse por esse trabalho social,” explica Rute Alves, que já foi diretora na associação de moradores de Santa Cruz da Serra.

Na opinião dos líderes, mais difícil seria a companhia conquistar a confiança em lugares onde o furto de energia, o “gato”, chegava a quase



Reunião com os representantes da rede de líderes comunitários na sede da Ampla em Niterói

60% das casas. O desafio, porém, começa a fazer parte do passado. A distribuidora não só entra em regiões críticas da sua área de con-

Luis André da Costa, colaborador de empresa parceira da Ampla, durante oficina do Consciência Ampla Saber, ensinando como reduzir o consumo de energia

cessão como busca representantes dessas mesmas áreas para, juntos, encontrarem soluções viáveis à comunidade e à empresa.

Em direção ao programa Consciência Ampla

A mudança teve início quando a companhia deixou de ser apenas uma fornecedora de energia. Oficinas para donas de casa, cursos profissionalizantes, oportunidades de emprego e palestras educativas são algumas das ações que, desde 2004, ajudam a organizar a vida comunitária, ampliando as chances das pessoas terem acesso aos seus direitos, conhecimento dos seus deveres e das soluções simples que estão ao alcance.

“A empresa estava investindo e ao mesmo tempo conscientizando”, disse Deusá Maria, líder na comunidade Japonês Guarani, em Piabetá. Ela ficou conhecida como “a menina da Ampla”, por distribuir currículos de jovens para os cursos de eletricista e para o primeiro emprego.

Outras ações surgem naturalmente na fala dos líderes e agora fazem parte do Consciência Ampla Saber, Consciência Ampla Oportunidade, Consciência Ampla Superação e outros projetos da nova plataforma de responsabilidade social, o Consciência Ampla, lançado este ano. Mario Jorge, representante de uma organização não governamental em Magé, afirma: “A Ampla chegou

Ganhos “impressionantes”

Diretor fala sobre os benefícios na Ampla

Além da comunidade, a companhia também se beneficia com o Consciência Ampla e faz questão de falar sobre o tema com transparência. O diretor de Recuperação de Mercado, Claudio Rivera, avalia que a maior contribuição do programa é para a imagem da empresa. “O programa tem melhorado expressivamente a imagem da empresa nas áreas de atuação. Ele deverá ser o ente norteador das atividades da Ampla, pois para construir uma empresa efetivamente focada nas necessidades dos clientes, temos que conhecer a realidade das comunidades que formam o nosso mercado.”

E a fórmula para o sucesso desse relacionamento é simples. Basta garantir que os benefícios serão distribuídos entre ambas as partes. O cliente deseja reduzir a sua conta de luz, mas é comum ver no “gato” ou no atraso do pagamento as únicas alternativas. A empresa, por sua vez, precisa pagar os cus-



tos da distribuição de energia e, assim, ajuda os seus clientes a adequar o nível do consumo ao orçamento familiar, parcela dívidas e ainda oferece outras vantagens por meio do Consciência Ampla. O retorno, nas palavras de Claudio Rivera, “é impressionante”, pois os indicadores comerciais também demonstram os benefícios do programa, com clientes que aprendem a economizar, controlar seu orçamento e serem melhores pagadores.

para apoiar essas comunidades a terem consciência da responsabilidade delas. Todos querem levantar a cabeça e dizer: sou um cidadão de responsabilidade.”

Depoimentos como esse, coletados ao longo da experiência da companhia, inspiraram o programa, cujo foco é a educação para um consumo sem desperdícios. O investimento é aplicado tanto na

educação de crianças – vertente chamada de longo prazo, porque forma os cidadãos do futuro –, como na de adultos, que, ao praticarem a economia doméstica, por exemplo, apresentam resultados já no curto prazo.

Combinado ao processo educativo, o atendimento ao cliente também melhorou. O pastor Edson diz que se surpreendeu ao visitar um

Na mídia

O Consciência Ampla foi capa do caderno Razão Social do *Globo* no dia 19 de maio. A matéria começa contando a história da aposentada Alde-nora dos Santos, que, com as lições aprendidas durante o Consciência Ampla Saber, decidiu reduzir a conta de luz praticando um consumo mais consciente. Detalha também a pesquisa feita pela companhia com os clientes de baixa renda, que acabaram optando pelo viés educativo do programa.

Nas comunidades, a notícia do *Globo* se espalhou rapidamente. A líder Emilia Candido, de São Gonçalo, disse que ficou sabendo por meio do seu vizinho. “Ele se lembrou de mim e deixou, carinhosamente, na minha casa, um exemplar do jornal.” Para ela, essa é a prova

de que o programa ganhou espaço e simpatia perante a opinião pública.



Consciência Ampla no caderno Razão Social do jornal O Globo



A técnica de projetos sociais, Andréa Aguilar, instruindo sobre como reduzir o consumo de energia durante oficina do Consciência Ampla Saber

posto da Ampla em São Gonçalo, onde ele atua como liderança. “Na fila, esperamos sentados, e é o atendente que se levanta, vindo para onde nós estamos. Hoje temos alegria de ter a Ampla como parceira”, disse.

“Ter como parceira” significa, por exemplo, ajudar na redução dos gastos com consumo de energia. Rosália atua há 26 anos na associação de moradores de Apollo II, em Itaboraí, onde uma vizinha dizia: “A Ampla está me roubando!” Como líder comunitária e parceira da Ampla, Rosália desconfiou. Pediu licença e apontou onde estava o problema: “Todas as lâmpadas (incandescentes) eram de 100W.” Com as dicas, a conta de luz caiu de 300 reais para menos de 100.

Oportunidade não falta para falar sobre redução de consumo. Terezinha Fortunato, também de Itaboraí, aproveita as idas ao salão de beleza e dá o recado para quem está sem dinheiro e quer cuidar da aparência: “Economize na conta de luz.” Para ela e outras lideran-

ças, essa não é uma preocupação superficial. Trata-se da saúde e higiene da mulher, autoestima e dignidade, essencial para os parceiros nas comunidades. Direitos que a Ampla ajuda a conquistar.

Os mais jovens também não ficam de lado. Os cursos profissionalizantes do Consciência Ampla Oportunidade oferecem perspectiva a quem está começando na carreira. Rosália se sente realizada quando vê que um deles, que acabaria indo para outro caminho, teve uma opção. “Com os programas da Ampla conseguimos chegar neles.”

Há anos a empresa não seria capaz de entrar em uma dessas comunidades. Hoje, consegue conquistar em cada uma delas pessoas engajadas e com vontade de ajudar. “A Ampla deixou claro o seguinte”, diz o pastor Edson, querendo explicar o novo posicionamento da empresa. Ele sorri e finaliza a frase citando uma música dos Titãs: “A gente – Ampla – não quer só dinheiro.” Outra líder completa: “Quer educação, saúde e respeito.”

A arte que gera energia e novos talentos



Arte não é brincadeira. Também não é só uma atividade para passar o tempo. Essa habilidade em deixar no mundo uma marca mais humana é capaz de transformar vidas, hábitos e culturas. Com base nesse pensamento surgiu o Consciência Ampla com Arte, com o objetivo de aproveitar todo o potencial da arte através do uso de material reciclado dentro do programa de educação para o consumo consciente.

E, por meio do artesanato, das aulas de pintura, da confecção de peças decorativas ou conceituais que os talentos artísticos vão sendo revelados pela Casa Amarela, uma Organização da Sociedade Civil de Interesse Público – OSCIP, localizada em São Gonçalo e parceira da Ampla desde o lançamento do projeto, em 2004. Nela, jovens e adultos se transformam em artistas em pouco tempo, levando para a comunidade a preocupação com o uso sustentável dos recursos naturais.

Geração de trabalho e renda

Além da perspectiva sociocultural, “a ideia também é gerar renda”, como afirma Aladia Guerino, especialista em Projetos Sociais da Ampla. Os alunos, logo que aprendem, conseguem vender as peças que produzem, incrementando o orçamento. Ao profissionalizar os moradores das comunidades, as aulas incentivam ainda a formação de cooperativas locais, para que os novos artesãos se organizem e possam dividir os rendimentos de tudo o que é produzido.

O uso de material reciclável é a base das atividades. Quando se fala de arte e artesanato, quase tudo pode ser reutilizado. Na Casa Amarela, por exemplo, garrafas pet, pneus e sobras de madeira viram esculturas. Essa iniciativa incentiva a preservação do meio ambiente e estimula o combate ao desperdício. Um aprendizado que também se traduz em economia de energia nas comunidades. O artista reutiliza, renova e transforma.

Além de aprender a fazer, quem participa do projeto também tem a possibilidade de expor as suas obras. Sob o patrocínio da Ampla, a Casa Amarela frequentemente realiza exposições com outras ONGs e artistas

independentes. “É uma oportunidade para os alunos se sentirem artistas e perceberem o valor daquilo que produzem”, garante Aladia Guerino.

Depois de cinco anos de atuação, o Consciência Ampla com Arte ganhou uma força extra: em 2009, passou a acompanhar o Consciência Ampla Sobre Rodas, levando a diversos municípios aulas rápidas de utilização de materiais recicláveis para a confecção de artesanatos e peças artísticas. O projeto já beneficiou mais de 5 mil pessoas e a ideia é continuar a expansão.

Exposição “Arte de Reciclar” na Reitoria da Universidade Federal Fluminense (UFF) com os trabalhos do Consciência Ampla com Arte



Exposição Arte de Reciclar – Organização: RKF Produções Culturais e Casa do Conhecimento; Apoio: Governo do Estado do Rio de Janeiro, através da Secretaria de Cultura (Lei de Incentivo à Cultura)



dicas

de segurança e uso eficiente de energia



Divirta-se com segurança. Não brinque com pipas perto da rede elétrica.

Evite usar vários aparelhos em uma só tomada com benjamim. Essa é a forma mais comum de iniciar incêndios.



Diminua o tempo do banho e não se esqueça de fechar a torneira enquanto se ensaboa.

Não deixe a porta da geladeira aberta por muito tempo e, quando fechá-la, verifique se ela ficou realmente vedada.



transparência

Desde 2004, a Ampla realiza projetos sociais – que hoje fazem parte do Programa Consciência Ampla – beneficiando cada vez mais clientes. No primeiro ano, foram mais de 17 mil pessoas, e em 2008 foi ultrapassada a marca dos 315 mil beneficiados.

PROJETOS SOCIAIS

Pessoas beneficiadas

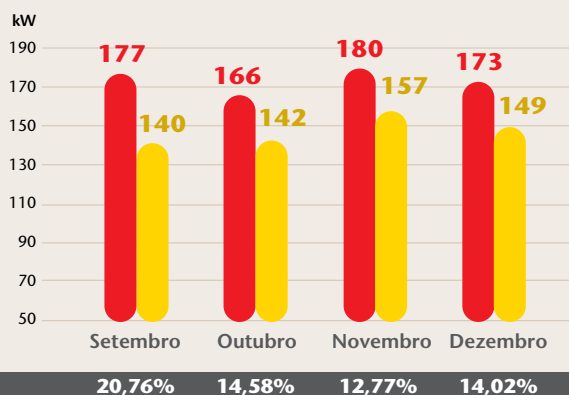


Vale registrar que, entre outras conquistas, o valor médio das contas de luz desses clientes também baixou. No gráfico abaixo, você pode comparar o consumo de energia de um grupo de 1.264 clientes, que participou do Consciência Ampla Saber, em setembro de 2008, com o mesmo período do ano anterior – antes que eles conhecessem e aplicassem as dicas da Ampla para o uso eficiente da energia. Com base nesta análise, percebe-se uma redução de 15,5% no consumo, em média.

EVOLUÇÃO DE CONSUMO CLIENTES TRABALHADOS

Agentes Comunitários, Setembro - 2008

- Média de consumo - 2007
- Média de consumo - 2008



63% dos clientes válidos para análise reduziram o consumo (1.264 clientes)



A educação é a base para se preservar

Tereza Porto, secretária de Estado de Educação do Rio de Janeiro, é quem recomenda o empenho de toda a sociedade para que a cultura de preservação do meio ambiente prevaleça em todos os setores.

Preservar, poupar e ser eficiente. O mundo parece se reeducar sob o comando dessas palavras, para consumir de forma mais responsável a energia que o planeta pode oferecer. Qual é o papel de uma política de educação no sentido de estimular o nascimento dessa nova consciência?

Tereza Porto: A educação nos dá a base, os instrumentos para transitarmos pela sociedade. Isso se aplica aos conceitos relativos a preservar, poupar e ser eficiente, que devem ser trabalhados de forma dirigida, em todas as disciplinas e atividades escolares. O sistema educacional deve ser capacitado para a Educação Ambiental formal, em seus diversos níveis e modalidades de ensino, visando à formação de valores ético-ambientais e à socialização do conhecimento. No Estado do Rio, a Coordenação Estadual de Educação Ambiental, criada em 2008, representa a Secretaria de Educação para as questões socioambientais e possui assento em fóruns e conselhos deliberativos, como o Conselho Estadual de Meio Ambiente (Conema); o Programa Estadual de Racionalização do Uso de Energia (Proren); e o Grupo Interinstitucional de Educação Ambiental (GIEA).

Quando uma política de educação acerta na área de energia? E quando deixa a desejar?

Tereza: É preciso ser coerente quando se trata de educação ambiental, associando teoria e prática. Não adianta um professor ou diretor pregar contra o desperdício, se na escola, por exemplo, o lixo não é reciclado e luzes ficam acesas desnecessariamente. Nosso norte é uma educação ambiental emancipatória, plural, inclusiva, solidária e comprometida com o exercício da cidadania. O Conselho Estadual de Educação Ambiental compreende que os programas, projetos e ações nessa área, desenvolvidos pela Secretaria de

Educação, devem se pautar pela construção do conhecimento, não pela mera transmissão. O objetivo é constituir valores socioambientais, incentivando a participação responsável e eficaz de professores e alunos na gestão da qualidade do ambiente.

A Ampla atua em 66 municípios do Estado do Rio de Janeiro, com ações que envolvem a rede pública de ensino. Quais são as vantagens da união entre uma empresa distribuidora de energia e o Governo Estadual quando o assunto é educação para o consumo consciente?

Tereza: Só há vantagens nesse tipo de parceria. Defendemos na Secretaria que bons resultados em ações educativas dependem do empenho dos diversos setores da sociedade. Às empresas cabem iniciativas que revelem sua preocupação em conciliar questões econômicas, sociais e ambientais. Ao poder público cabe zelar para que se promova a educação ambiental em todos os níveis de ensino, como expressa a Constituição Federal.

O que faz de um consumidor de energia um cidadão consciente?

Tereza: É importante gerar o entendimento de que as medidas de preservação do meio ambiente não são opcionais ou supérfluas, mas, de fato, necessárias. Para que se chegue a essa consciência, é preciso estar exposto a um ambiente propício, em que essa política é levada a sério.

Fale sobre o patrimônio que a Secretaria de Educação espera deixar para as gerações futuras sobre o tema de energia?

Tereza: Nosso legado é a formação de indivíduos críticos, conscientes de seus direitos e de seus deveres para com a preservação do meio ambiente.

