



**SANTA
MARIA**



RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2019

SUMÁRIO

1 A SANTA MARIA

- MENSAGEM DO PRESIDENTE 04
- PERFIL ORGANIZACIONAL 05
- ESTRATÉGIA CORPORATIVA 06
- RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS 07

2 GOVERNANÇA CORPORATIVA

- ESTRUTURA DE GOVERNANÇA 10
- ÉTICA E INTEGRIDADE 12
- GESTÃO DE RISCOS 12

3 DIMENSÃO ECONÔMICA

- DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO 14
- IMPACTOS ECONÔMICOS 16
- DESEMPENHO OPERACIONAL E COMERCIAL 17

4 DIMENSÃO AMBIENTAL

- GESTÃO AMBIENTAL 19
- EFICIÊNCIA ENERGÉTICA 21
- INDICADORES DO SETOR ELÉTRICO 23

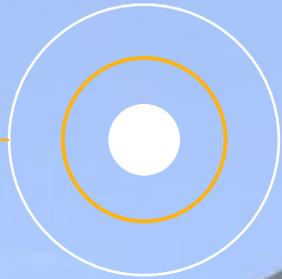
5 DIMENSÃO SOCIAL

- A SANTA MARIA E SEUS EMPREGADOS 26
- A SANTA MARIA E SEUS CONSUMIDORES 33
- A SANTA MARIA E SEUS FORNECEDORES 35
- A SANTA MARIA E A COMUNIDADE 36

6 SOBRE O RELATÓRIO

- PARÂMETROS DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO 40
- ÍNDICE DE CONTEÚDO DA GRI 41
- FICHA TÉCNICA 47

1



Município de Água Branca

A SANTA MARIA



MENSAGEM DO PRESIDENTE (G4-1)

Pelo décimo primeiro ano consecutivo, publicamos o Relatório de Sustentabilidade da Empresa Luz e Força Santa Maria S/A, demonstrando a integração das questões sociais, ambientais e econômicas do nosso negócio, apresentando os aprimoramentos da gestão, controles internos e governança da Distribuidora, além de identificar como as estratégias adotadas resultaram em geração de valor para os diversos públicos de interesse da Santa Maria.

Em 2019 formalizamos os planejamentos estratégico e orçamentário, levando em consideração os benefícios e impactos que as nossas operações têm sobre as pessoas. No final do ano, lançamos o Programa de Integridade, que reúne um conjunto de ações visando prevenir, detectar e corrigir atos contrários às políticas de gestão praticadas pela companhia.

Outro ponto de destaque é a busca incessante pela segurança de nossos colaboradores e de nossas operações. As campanhas de conscientização e programas de prevenção têm sido bem-sucedidas.

Entretanto, por mais sólido que seja o desempenho da Empresa nos últimos anos, entendemos que a chave da continuidade e da sustentação de nosso sucesso está na eficiência e na qualidade dos serviços prestados e do

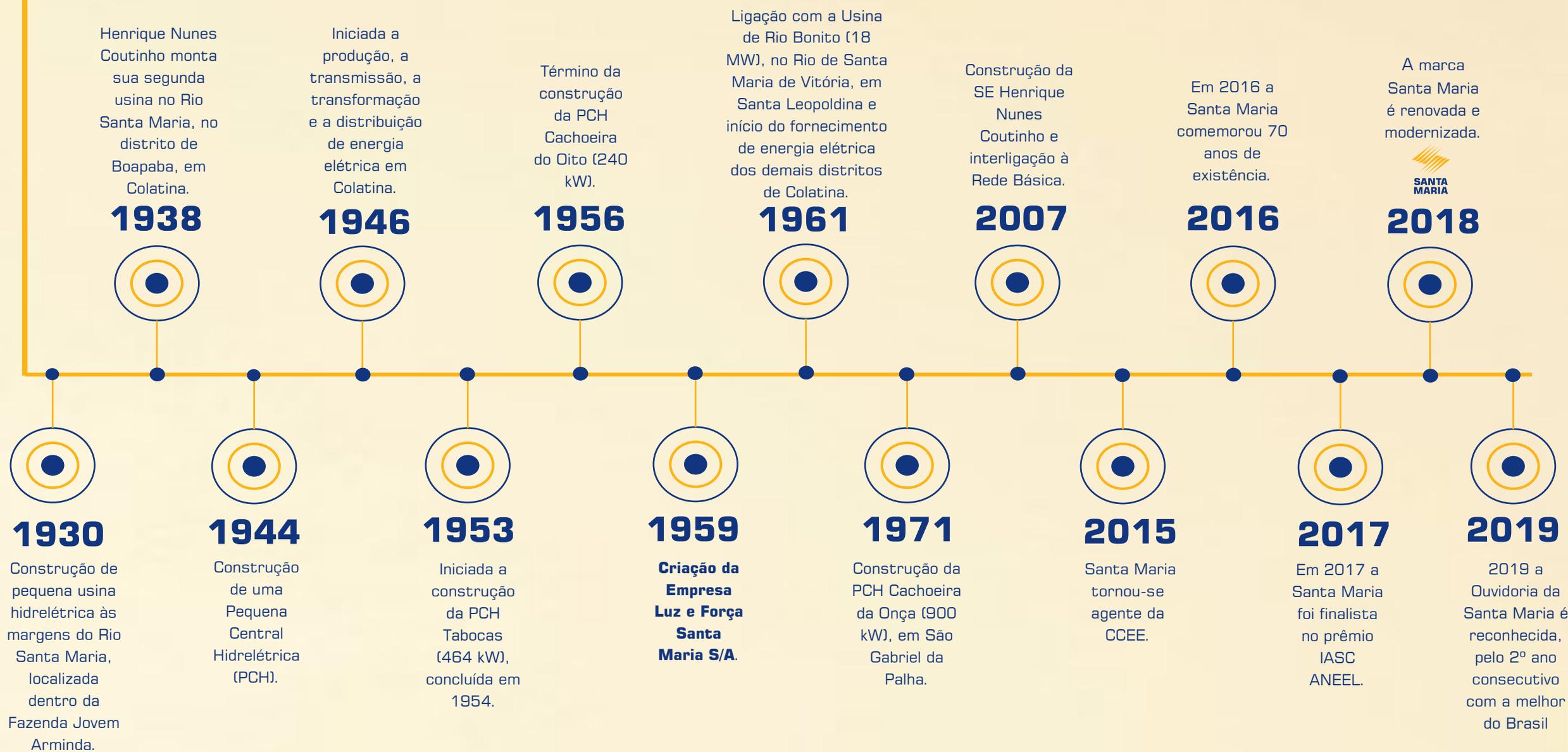
relacionamento com os consumidores e a sociedade em geral. Por isso, concentramos igualmente os esforços em capacitação e no reconhecimento do quadro de pessoal, na busca permanente pela excelência.

Encerramos 2019 orgulhosos dos resultados alcançados e, para 2020, contamos novamente com o empenho e engajamento de todos os colaboradores para que, juntos, continuemos o trabalho de fazer da Santa Maria uma empresa cada vez mais forte no setor elétrico nacional, pois desafios não nos faltam.

Boa leitura!

Colatina/ES, abril de 2020.

Arthur Arpini Coutinho
Diretor Presidente





PERFIL ORGANIZACIONAL
(G4-3 / G4-4 / G4-5 / G4-6 / G4-7 / G4-8 / G4-9)

A Empresa Luz e Força Santa Maria S/A é uma empresa que atua exclusivamente na prestação de serviço de distribuição de energia elétrica. Aplicamos na gestão do negócio estruturas integradas de tecnologia com a automação das instalações dedicadas à distribuição e de integração entre as áreas administrativas e operacionais, proporcionando alto valor agregado entre os processos internos e os requisitos externos dos consumidores.

A Empresa mantém sua base de operações concentrada em Colatina/ES, contemplando: um Centro de Operações de Distribuição (COD), de onde são despachadas e monitoradas as instalações de distribuição; um Centro de Despacho de Serviços (CDS); a Central de Tele Atendimento (Call Center); o Laboratório de Aferição de Medidores (LECME); o Almoxarifado Central; e o Laboratório de Ensaio de Transformadores.

A área de concessão da Santa Maria ocupa cerca de 4.994 km², o que representa 10% da área territorial do estado do Espírito Santo, abrangendo os municípios de Colatina (exceto o distrito de Itapina), Pancas, São Gabriel da Palha, Alto Rio Novo, Águia Branca, São Domingos do Norte, São Roque do Canaã, Marilândia, Governador Lindenberg, parte de Santa Teresa e parte de Vila Valério.

No mercado da Santa Maria há forte participação da classe rural, que representou, em 2019, 36,47% do total distribuído.

O índice de perdas totais de energia, média do ano de 2019, foi de 10,54%. A previsão de crescimento de carga para o horizonte de 10 anos é de uma taxa média de 2,23% ao ano.

Com 114.288 consumidores ativos a Santa Maria distribuiu, em 2019 529,825 GWh.



MISSÃO

Distribuir energia elétrica com qualidade, incentivando o desenvolvimento sustentável da sua região de influência, buscando a satisfação dos consumidores, colaboradores e acionistas.

VISÃO

Ser reconhecida pelos consumidores como uma empresa inovadora e pela excelência dos serviços de distribuição de energia elétrica.

PRINCÍPIOS E VALORES

A SANTA MARIA busca promover o comportamento ético interna e externamente, pautado nos seguintes princípios e valores:

- ◆ satisfação dos clientes, acionistas, colaboradores e fornecedores;
- ◆ a energia é um bem cada vez mais essencial e presente na sociedade, logo deve ser utilizada de maneira responsável, eficiente e segura;
- ◆ remuneração justa do capital, com ética e responsabilidade social;
- ◆ trabalhar com saúde, segurança e respeito às pessoas e ao meio ambiente.



RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS (G4-24)

A transparência e a ética da Santa Maria são de fundamental importância no relacionamento com todas as partes interessadas no seu negócio: os consumidores, fiscalizadores, fornecedores, sociedade, órgãos reguladores e prefeituras municipais.

O Código de Ética da empresa foi elaborado por uma comissão de empregados de todos os níveis hierárquicos, inclusive com a participação de representante da diretoria em todas as reuniões. É considerado um dos instrumentos mais importantes para orientar os profissionais da organização, ao estabelecer os padrões de comportamento desejados dos empregados nas relações pessoais e no trabalho, dentro ou fora da empresa. O documento se aplica a todos os empregados, diretos ou indiretos, e é entregue a cada novo empregado, que assina um protocolo de recebimento no ato da contratação.

Para reforçar a aplicação do Código de Ética, a Comissão de Ética, constituída por membros da direção e da gerência, examina as possíveis transgressões, verifica a validade das denúncias, assegura a uniformidade de critérios na avaliação dos casos e indica medidas para questões não previstas.

A Santa Maria, utiliza formas de interação e canais de relacionamento para comunicação e mobilização buscando consolidar parcerias com vistas ao desenvolvimento sustentável do seu negócio e da sociedade, especialmente por meio de mídias impressas e digitais, de acordo com a realidade de cada parte interessada, tais como: agências de atendimento físicas, agência virtual, aplicativo digital, atendimento telefônico (0800), correspondências, e-mails, entrevistas, Facebook, fale conosco, folders, *LinkedIn*, ouvidoria e através do site www.elfsm.com.br.



Regulação do Setor (G4-PR9)

As atribuições de regulação e fiscalização dos serviços públicos de energia elétrica dos municípios atendidos pela Santa Maria são exercidas pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL). Em 2019, não houve aplicação de multas à Santa Maria por não conformidade relativas ao fornecimento e uso de produtos e serviços.

Em agosto de 2019, a ANEEL aprovou o reajuste tarifário anual que resultou em um efeito médio de -14,18%. Ao calcular o reajuste, conforme estabelecido no contrato de concessão, a Agência considera a variação de custos associados à prestação do serviço, dentre eles a aquisição e a transmissão de energia elétrica, bem como os encargos setoriais. O efeito médio para os consumidores atendidos em alta tensão (classes A1, A2, A3 e A4) foi de -15,27%, já para os atendidos em baixa tensão (classes B1, B2, B3 e B4) o reajuste médio foi de -13,91%.

Participação em Associações e Entidades (G4-16)

A Santa Maria possui representação nas seguintes associações e entidades: Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (ABRADEE), Associação Empresarial de Desenvolvimento de Colatina (ASSEDIC), Associação Brasileira dos Contadores do Setor de Energia Elétrica (ABRACONEE), Associação Brasileira de Companhias de Energia Elétrica (ABCE), Associação Brasileira de Distribuidoras de Energia Elétrica de Menor Porte (ABRADEMP), Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE), Conselho do Plano Diretor Municipal de Colatina, Instituto Ethos de Responsabilidade Social.

Inovação e cooperação técnica

Em 2019 destacamos a participação da Santa Maria nos seguintes eventos de cooperação técnica e inovação:

- **Concurso “Parceria pela Vida”:** o evento destacou as empresas melhor avaliadas no engajamento em segurança do trabalho;
- **APP Santa Maria:** disponibilização do aplicativo APP Santa Maria para *tablets* e smartphones. O objetivo é viabilizar acesso rápido e seguro a diversos serviços da Empresa;
- **Grupos Técnicos:** Participação de grupos técnicos de associações para tratativas e elaborações de propostas de aprimoramentos à regulação;
- **Workshop Internacional:** Realizado pela Santa Maria em parceria com a CEMIG, o evento teve o objetivo de apresentar os resultados dos projetos de P&D;
- **Palestra CREA/ES:** A Santa Maria participou do evento “Geração Distribuída: relacionamento com as distribuidoras”, promovido pelo CREA/ES.

2



*Todos Juntos
Tudo Certo*

GOVERNANÇA CORPORATIVA



ESTRUTURA DE GOVERNANÇA (G4-34)

A Santa Maria, constituída em 10 de setembro de 1.959, é uma sociedade de capital fechado, na condição de concessionária de serviço público de energia elétrica. O capital social realizado é de R\$ 112.499.001,30, representado por 3.296.207 ações ordinárias nominativas e 1.665.413 ações preferenciais nominativas, sem valor nominal, e sua composição acionária, em 31/12/2019, encontra-se discriminada na tabela ao lado.

A Santa Maria baseia sua governança nos princípios da ética e da transparência, e se empenha em adotar as melhores práticas de mercado, criando valor e diferenciais à sua gestão, além de empregar esforços adicionais para proteger o interesse de todos os seus acionistas.

Aos acionistas da Companhia é garantido estatutariamente um dividendo mínimo calculado sobre o lucro líquido do exercício, ajustado em conformidade com a legislação societária vigente. Além disso, a Companhia optou por creditar juros sobre o capital próprio, de acordo com o artigo 9º da Lei nº 9.249, de 26 de dezembro de 1995. Adicionalmente, quando da prorrogação da concessão, ficou estabelecido que a Santa

Maria adotará as normas de governança que vierem a ser estabelecidas pela ANEEL.

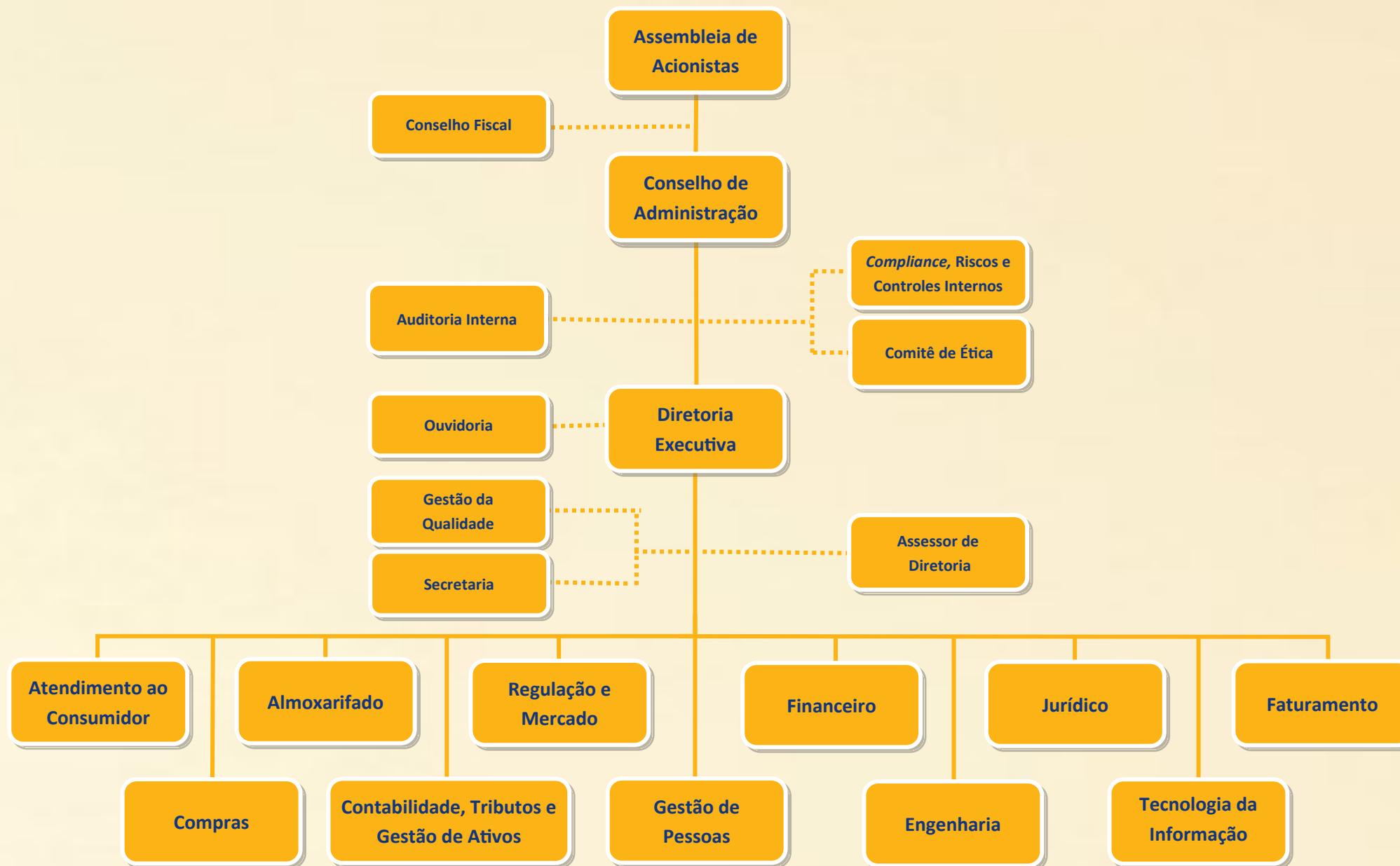
O nível mais alto da estrutura de administração da Companhia é a Assembleia de Acionistas, seguida pelo Conselho de Administração e Diretoria.

Conforme estabelece o Estatuto Social, o Conselho de Administração, é um órgão de deliberação colegiada e a ele compete a eleição do Diretor-Presidente, Diretor Vice-Presidente e o Diretor da Companhia.

Nos termos do Estatuto Social da Santa Maria, o Conselho de Administração funciona em caráter permanente e é constituído de 05 (cinco) membros. A remuneração do Conselheiros de Administração e dos membros da Diretoria, são fixados anualmente em Assembleia de Geral. **(G4-39 / G4-41 / G4-51)**

Em novembro de 2019, a Santa Maria apresentou seu Programa de Integridade, trazendo mais transparência no relacionamento com os órgão regulador, clientes, acionistas e prestadores de serviços. Outro benefício do programa é a criação do departamento de Compliance, Riscos e Controles Internos, além do departamento de Auditoria Interna

ACIONISTA	NÚMERO DE AÇÕES	(%)
Arthur Arpini Coutinho	410.107	8,26
Marcos Barbieri Coutinho	263.232	5,31
Henrique Barbieri Coutinho	263.232	5,31
Maria Stella Coutinho Bennesby	263.230	5,30
Renata Barbieri Coutinho	263.229	5,30
Angelo Arpini Coutinho	1.417.504	28,57
Tânia Lucia Menegatti	148	0,01
Angelo Arpini Coutinho Filho	1.153	0,02
Nadiesda Menegatti Coutinho	1.151	0,02
Virginia Coutinho Coelho da Silva	13.715	0,27
Luiz Felipe Coelho da Silva	8.444	0,17
Otávio Coutinho Coelho da Silva	473.242	9,54
Tower Baron LLC	473.241	9,54
Arminda Coutinho Alves	30.856	0,62
Ricardo Coutinho Alves	468.897	9,45
Powerline Business LLC	468.894	9,45
Ângelo André Bosi	57.030	1,15
Outros	84.315	1,71
TOTAL	4.961.620	100,00





ÉTICA E INTEGRIDADE (G4-56/G4-57/G4-58/G4-HR12/G4-S04/G4-S05/G4-S03)

Além do Código de Ética, o Manual do Colaborador é um instrumento que visa nortear os empregados e partes interessadas quanto aos valores morais e éticos estabelecidos pela Santa Maria.

A Empresa repudia a prática de corrupção e propina, e as normas descritas no Código de Ética são divulgadas amplamente ao público interno e externo. No relacionamento com autoridades, agentes e fiscais do poder público, em todos os níveis, a Santa Maria compromete-se a não apoiar e não participar de processos que objetivem a manipulação de editais de concorrência.

No caso de novos empregados e aprendizes, é entregue um exemplar do Manual do Colaborador e Código de Ética, mediante a assinatura do Termo de Recebimento e Compromisso.

A Santa Maria disponibiliza os canais fale conosco, APP Santa Maria, e 0800 como canais de comunicação para registro de denúncias ou esclarecimentos e garante o sigilo e a confidencialidade em casos de denúncias anônimas.

Em 2019, não foram recebidas denúncia relacionadas a Direitos Humanos, Corrupção

ou de caráter ético.

Por meio de suas políticas, da gestão de empregados e do Código de Ética, a Santa Maria se compromete a desenvolver suas operações em concordância com a declaração da Organização Internacional do Trabalho (OIT) sobre os princípios e direitos fundamentais no trabalho, com os Princípios do Pacto Global em apoio aos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM).

A Empresa mantém ainda diretrizes para promover e proteger os direitos humanos e as liberdades fundamentais em todas as suas relações de negócio.

GESTÃO DE RISCOS

A Santa Maria se mantém atenta para antever alterações na regulamentação do setor de energia elétrica no Brasil, que podem causar efeito adverso em suas operações.

Em 2019, as principais iniciativas de monitoramento regulatório incluíram os atos publicados pelo órgão regulador, poder legislativo e executivo.

O Departamento de Regulação e Mercado é

responsável por monitorar e comunicar às áreas impactadas as regulamentações que são aplicáveis à Santa Maria. Em 2019 foram registrados 199 atos que foram gerenciados, evitando penalidades, atrasos e erros nos procedimentos e processos internos.

Além disso, a Santa Maria, visando assegurar que oscilações nas taxas de câmbio não afetem seu resultado e fluxo de caixa, possuía em 31 de dezembro de 2019, operação de hedge cambial para a dívida em moeda estrangeira.

O risco de liquidez é caracterizado pela possibilidade de a Companhia não honrar com seus compromissos nos respectivos vencimentos. A gestão financeira adotada pela Companhia busca constantemente a mitigação do risco de liquidez, tendo como principais pontos o alongamento de prazos dos empréstimos e financiamentos, desconcentração de vencimentos, diversificação de instrumentos financeiros e o hedge da dívida em moeda estrangeira.

3



Município de Colatina

DIMENSÃO ECONÔMICA



DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO (G4-EC1)

A receita operacional bruta da Companhia totalizou R\$ 437,4 milhões em 2019, contra R\$ 413,2 milhões em 2018, um aumento de R\$ 24,2 milhões (5,9%). A receita operacional líquida cresceu R\$ 21,9 milhões (8,2%) em 2019, fechando em R\$ 288,9 milhões, contra R\$ 267 milhões em 2018.

Dentre os fatores que foram determinantes para o crescimento da receita operacional em 2019, se destacam: (i) aumento de 11,4% (R\$ 36,5 milhões) com fornecimento de energia elétrica e TUSD, decorrente do crescimento de mercado de 12,7% em relação a 2018; (ii) redução de R\$ 37 milhões com ativos e passivos financeiros setoriais, decorrente as diferenças entre os custos efetivos incorridos no período e aqueles previstos na cobertura tarifária; (iii) aumento de 69% (R\$ 5,4 milhões) com energia de curto prazo – CCEE, decorrente das liquidações financeiras dos excedentes de energia; e (iv) aumento de 38,2% (R\$ 18,6 milhões)

com subvenções vinculadas ao serviço concedido, decorrente dos maiores descontos tarifários em função do crescimento de mercado frente ao ano anterior.

Os gastos não gerenciáveis (Parcela A) cresceram R\$ 5,1 milhões (3%) em relação a 2018, fechando em R\$ 174 milhões contra R\$ 168,9 milhões. Os gastos gerenciáveis (Parcela B) totalizaram R\$ 69,7 milhões em 2019, representando um aumento de 4,6% (R\$ 3 milhões) em relação a 2018, quando o montante registrado foi de R\$ 66,7 milhões.

Em 2019 a Santa Maria registrou lucro líquido de R\$ 35,2 milhões, contra R\$ 26,4 milhões registrado no ano anterior, aumento de 33,5% ou R\$ 8,8 milhões. A geração operacional ajustada de caixa (EBITDA ajustado) atingiu R\$ 52,2 milhões em 2019, contra R\$ 38,2 milhões apurados em 2018, crescimento de R\$ 14 milhões ou 36,7%.

Indicadores financeiros	Unidade	2019	2018	Varição
Ativo total	R\$ mil	285.836	220.552	29,60%
Caixa e equivalentes de caixa	R\$ mil	32.230	11.953	169,64%
Patrimônio líquido	R\$ mil	153.403	129.667	18,31%
Endividamento bruto	R\$ mil	16.137	23.056	-30,01%
Endividamento líquido	R\$ mil	(16.093)	11.103	-244,94%
Indicadores de resultados	Unidade	2019	2018	Varição
Receita operacional bruta	R\$ mil	437.409	413.171	5,87%
Receita operacional líquida	R\$ mil	288.934	267.079	8,18%
EBITDA	R\$ mil	47.783	34.828	37,20%
EBITDA ajustado	R\$ mil	52.249	38.232	36,66%
Resultado financeiro	R\$ mil	4.937	5.531	-10,74%
Lucro líquido	R\$ mil	35.261	26.420	33,46%
Indicadores relativos	Unidade	2019	2018	Varição
EBITDA ajustado / Receita operacional líquida	%	18,08	14,31	26,33%
Endividamento líquido / EBITDA ajustado	%	-30,80	29,04	-206,06%



INDICADORES ECONÔMICO-FINANCEIROS – DETALHAMENTO DA DVA

2019 em R\$ Mil 2018 em R\$ Mil

GERAÇÃO DO VALOR ADICIONADO

INDICADORES ECONÔMICO-FINANCEIROS – DETALHAMENTO DA DVA		
	2019 em R\$ Mil	2018 em R\$ Mil
GERAÇÃO DO VALOR ADICIONADO		
Receitas		
Receitas de vendas de energia elétrica e serviços	356.146	319.606
Outras receitas	68.033	79.158
Receitas relativas à construção de ativos próprios	13.230	14.407
	437.409	413.171
Penalidades DIC/FIC e outras	(363)	(246)
	437.046	412.925
Perdas esperadas para créditos de liquidação duvidosa	(987)	(819)
Provisão para litígios cíveis	(1.489)	-
	434.570	412.106
Insumos adquiridos de terceiros		
Custo da energia elétrica vendida	(174.099)	(168.966)
Materiais	(3.081)	(3.007)
Serviços de terceiros	(10.277)	(8.270)
Seguros	(476)	(567)
Custo de construção	(13.230)	(14.407)
Outros gastos operacionais	(5.024)	(5.146)
	(206.187)	(200.363)
Valor adicionado bruto	228.383	211.743
Amortização	(7.201)	(6.847)
Valor adicionado líquido	221.182	204.896
Valor adicionado recebido em transferência		
Receitas financeiras	11.757	9.415
Valor adicionado total a distribuir	232.939	214.311

INDICADORES ECONÔMICO-FINANCEIROS – DETALHAMENTO DA DVA

2019 em R\$ Mil 2018 em R\$ Mil

DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO

INDICADORES ECONÔMICO-FINANCEIROS – DETALHAMENTO DA DVA		
	2019 em R\$ Mil	2018 em R\$ Mil
DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO		
Pessoal		
Remuneração direta	16.422	16.981
Benefícios	3.817	3.117
FGTS	1.354	1.626
	21.593	21.724
Impostos, taxas e contribuições		
Federais	51.415	49.943
Estaduais	76.598	69.750
Municipais	108	53
Obrigações intrassetoriais	35.809	38.361
	163.930	158.107
Remuneração de capitais de terceiros		
Juros	6.392	3.478
Aluguéis	1.297	1.178
	7.689	4.656
Remuneração de capitais próprios		
Juros sobre o capital próprio	7.833	7.314
Dividendos	8.273	6.364
Participações estatutárias	4.466	3.404
Lucros retidos	19.155	12.742
	39.727	29.824
Valor adicionado total distribuído	232.939	214.311



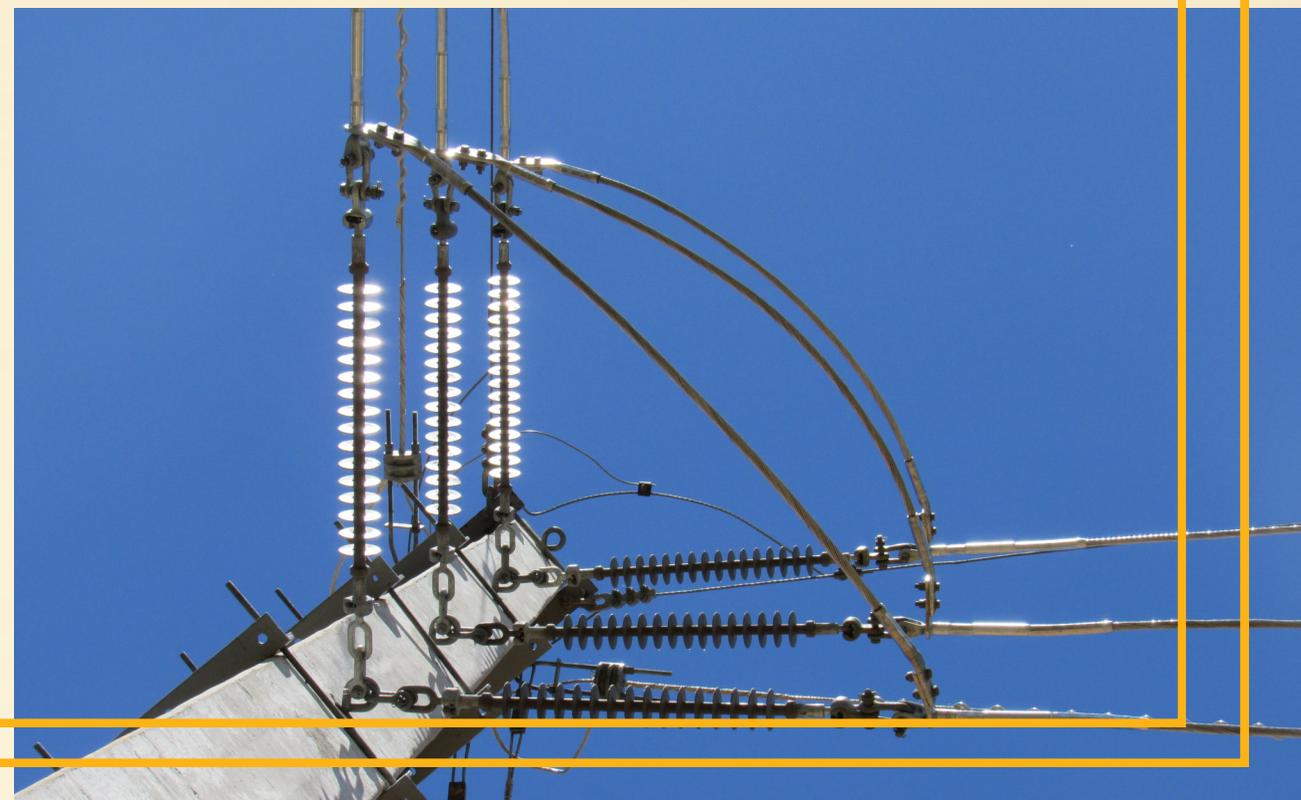
IMPACTOS ECONÔMICOS

Investimento em Infraestrutura (G4-EC7)

A Santa Maria investiu ao longo do ano de 2019 recursos da ordem de R\$ 9,1 milhões (R\$ 13 milhões em 2018), líquidos dos recursos recebidos na forma de participação financeira de clientes pessoas físicas, jurídicas, União, Estado e Municípios (obrigações especiais).

Os investimentos realizados em 2019 foram concentrados principalmente no reforço do sistema elétrico, com foco em projetos de redes de distribuição que garantem maior confiabilidade e eficiência ao fornecimento de energia elétrica.

Descrição do ativo	2019	2018	Variação (R\$ mil)	Variação (%)
Linhas e redes de distribuição	9.810	10.254	(444)	-4,3
Subestações	205	150	55	36,7
Sistema de medição	1.774	1.444	330	22,9
Veículos	712	1.880	(1.168)	-62,1
Outros ativos	729	679	50	7,4
Investimento bruto	13.230	14.407	(1.177)	-8,2
(-) Obrigações especiais	(4.064)	(1.376)	(2.688)	195,3
Investimento líquido	9.166	13.031	(3.865)	-29,7





DESEMPENHO OPERACIONAL E COMERCIAL

INDICADORES OPERACIONAIS E DE PRODUTIVIDADE

Dados Técnicos (insumos, capacidade de produção, vendas, perdas)	2019	2018	2017
Número de Consumidores Atendidos – Cativos	114.288	111.783	110.068
Número de Consumidores Atendidos – Livres	16	11	7
Número de Localidades Atendidas (municípios)	11	11	11
Número de Empregados Próprios	316	294	290
Número de Empregados Terceirizados	61	60	57
Número de Escritórios Comerciais	12	12	12
Energia Gerada (GWh)	0	0	0
Energia Comprada (GWh)	669,034	564,18	595,35
1) Itaipu	66,104	44,79	21,49
2) Angra I e II	13,311	8,67	4,33
3) Cotas de Garantias Físicas	58,139	36,74	32,15
4) Proinfa	11,436	11,73	13,53
5) CCEAR	137,415	23,878	-
6) Bilaterais	365,614	397,30	523,79
7) MCSD	17,974	41,08	0,063
Perdas Elétricas Globais (GWh)	86,86	67,87	67,56
Perdas Elétricas – Total (%) sobre o requisito de energia	12,95	11,81	11,92
Perdas Técnicas – (%) sobre o requisito de energia	8,56	8,59	8,58
Perdas Não Técnicas – (%) sobre o requisito de energia	1,95	0,91	0,99
Perdas na Rede Básica – (%)	2,43	2,31	2,35

INDICADORES OPERACIONAIS E DE PRODUTIVIDADE

Continuação	2019	2018	2017
Energia Vendida (GWh)	529	470	482
Residencial	145	133	129
Industrial	54	58	79
Comercial	88	82	79
Rural	193	147	147
Poder Público	16	15	14
Iluminação Pública	20	22	21
Serviço Público	12	12	12
Consumo Próprio	1	1	1
Subestações (em unidades)	12	12	12
Capacidade Instalada (MVA)	661	661	661
Linhas de Transmissão (em km)	71	71	71
Rede de Distribuição (em km)	8.008	7.949	7.882
Transformadores de Distribuição (em unidades)	16.414	16.009	15.707
Venda de Energia por Capacidade Instalada (GWh/MVAxNo horas/ano)	7.010	6.229	6.389
Energia Vendida por Empregado (MWh)	1.674	1.521	1.560
Número de Consumidores por Empregado	361	380	380
Valor Adicionado (R\$ Mil)/GWh Vendido	440	456	396
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “DEC”, geral da empresa – Valor apurado	6,57	7,55	6,79
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “DEC”, geral da empresa – Limite	11,86	12,18	12,18
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “FEC”, geral da empresa – Valor apurado	3,50	4,71	5,42
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “FEC”, geral da empresa – Limite	8,70	9,38	9,38

4



Município de Santa Teresa

DIMENSÃO AMBIENTAL



GESTÃO AMBIENTAL

A Política Ambiental para a Santa Maria está baseada no respeito ao meio ambiente, buscando identificar, controlar, prevenir e compensar os impactos ambientais decorrentes da prestação do serviço de distribuição de energia elétrica, buscando a melhoria contínua dos processos e cumprindo a legislação e normas aplicáveis.

A Empresa obedece à legislação vigente, buscando a outorga e o licenciamento ambiental de seus empreendimentos de forma a minimizar os impactos ambientais de suas operações, por meio do cumprimento das medidas mitigadoras e compensatórias determinadas pelos órgãos ambientais responsáveis.

Em 2019 não foram registradas reclamações relacionadas a impactos ambientais. **(G4-EN34)**

Para conservar a biodiversidade e proteger o patrimônio natural encontrado nas áreas de atuação, a Empresa desenvolve atividades como: o reflorestamento, monitoramento, execução e manutenção de aceiros, e realização de atividades de educação ambiental. **(G4-EN11 / G4-EN13)**

A intervenção mais significativa na biodiversidade decorre da necessidade de manutenção de corredores de linhas de transmissão/distribuição, o que causa inibição da regeneração natural da vegetação nas faixas de segurança e servidão das redes de distribuição e impacto visual. A poda é necessária para a manutenção da qualidade da prestação do serviço e realizada somente por profissionais habilitados e capacitados, com respeito ao meio ambiente e sem comprometer a segurança da população.

(G4-EN12 / G4-EN27)

As atividades da Empresa não produzem efeitos significativos sobre fontes hídricas quanto a retirada de água. A Santa Maria não recicla água em seus processos e quanto à reutilização, a água proveniente dos aparelhos de ar condicionado e das chuvas, são captadas da sede administrativa e redistribuída para utilização nos sanitários do edifício. **(G4-EN9 / G4-EN10)**

Não foi registrado vazamento significativo de combustíveis, produtos químicos e demais produtos perigosos utilizados pela Santa Maria. **(G4-EN24)**





INDICADORES AMBIENTAIS

Recuperação de Áreas Degradadas	2019	2018	2017
Área preservada e/ou recuperada por manejo sustentável de vegetação sob as linhas de transmissão e distribuição (em ha).	-	-	-
Área preservada / total da área preservada na área de concessão exigida por lei (%).	-	-	-
Contribuição para o aumento de áreas verdes nos municípios pelo Programa de Arborização Urbana (em ha).	-	-	-
Rede protegida isolada (rede ecológica ou linha verde) na área urbana (em km).	16,81	16,81	16,81
Percentual da rede protegida isolada / total da rede de distribuição na área urbana.	0,2260	0,2260	0,2160
Gastos com gerenciamento do impacto ambiental (arborização, manejo sustentável, com equipamentos e redes protegidas). (R\$ Mil)	0	0	0
Quantidade de acidentes por violação das normas de segurança ambiental.	0	0	0
Número de autuações e/ou multas por violação de normas ambientais.	-	-	-
Valor incorrido em autuações e/ou multas por violação de normas ambientais. (R\$ Mil)	-	-	-
Geração e tratamento de resíduos	2019	2018	2017
Emissão	-	-	-
Volume anual de gases do efeito estufa (CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆), emitidos na atmosfera (em toneladas de CO ₂ equivalentes).	-	-	-
Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (em toneladas de CFC equivalentes).	-	-	-
Efluentes	-	-	-
Descarte total de água, por qualidade e destinação	-	-	-
Sólidos	-	-	-
Quantidade anual (em toneladas) de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho etc.).	-	-	-
Quantidade de resíduos contaminados por PCB (Ascarel) destinados	-	-	-

Uso de recursos no processo produtivo e em processos gerenciais da organização (G4-EN3 \ G4-EN5 \ G4-EN6)	2019	2018	2017
Consumo total de energia por fonte:			
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)	0,0018	0,0015	0,0011
Consumo total de energia direta por fonte de energia primária, em km/l			
- diesel	5,86	7,08	6,50
- gasolina	11,34	10,03	10,00
- álcool	-	-	-
- gás natural	-	-	-
- Outros (discriminar)	-	-	-
Consumo total de água por fonte (em m ³):			
- abastecimento (rede pública)	3.164	3.013	2.615
- fonte subterrânea (poço)	-	-	-
- captação superficial (cursos d'água)	-	-	-
Consumo total de água (em m ³)	3.164	3.013	2.615
Consumo de água por empregado (em m ³)	10,01	10,25	9,02
Educação e conscientização ambiental	2019	2018	2017
Educação ambiental – Comunidade – Na organização	-	-	-
Número de empregados treinados nos programas de educação ambiental.	-	-	-
Percentual de empregados treinados nos programas de educação ambiental / total de empregados.	-	-	-
Número de horas de treinamento ambiental / total de horas de treinamento.	-	-	-
Educação ambiental – Comunidade	-	-	-
Número de unidades de ensino fundamental e médio atendidas.	-	-	-
Número de alunos atendidos.	-	-	-
Número de professores capacitados.	-	-	-
Número de unidades de ensino técnico e superior atendidas.	-	-	-
Número de alunos atendidos.	-	-	-



EFICIÊNCIA ENERGÉTICA (G4-EN27 / G4-EC8)

Pesquisa e desenvolvimento - P&D

Desde o ano de 2017 a Santa Maria tem executado o projeto de P&D intitulado “Sistema Integrado para Indicação de Ações Técnicas de Combate às Perdas Elétricas em Redes de Distribuição Urbanas e Rurais de MT e BT Através da Monitoração Online Centralizada de Grandezas Elétricas”, classificado na fase da cadeia de inovação denominada “Cabeça de Série – CS”, o que significa dizer que a tecnologia desenvolvida no projeto anterior – fase de desenvolvimento experimental –, concluído no ano de 2015, tem sido aplicada para fins de aperfeiçoamento da metodologia, sendo preparada, inclusive, para a inserção do produto em desenvolvimento no mercado nacional, ante sua relevância e aplicabilidade no setor elétrico nacional.

O projeto em execução tem como escopo o aperfeiçoamento da metodologia, do sistema computacional e do equipamento de monitoração desenvolvidos na fase

anterior do projeto de P&D, visando à detecção, identificação, à segregação e à localização de perdas elétricas (segregadas nas componentes técnicas e comerciais), assim como a monitoração de parâmetros de qualimetria (segundo os procedimentos vigentes do PRODIST) em redes de distribuição urbanas e rurais de Média Tensão e Baixa Tensão, através de monitoração online e acesso às bases de dados energéticos da concessionária.

A previsão de conclusão do projeto é fevereiro/2021, com investimento estimado em R\$ 1,5 milhão .

Eficiência energética

No ano de 2019 foi concluído o projeto de Eficiência Energética intitulado “Santa Maria Ilumina I – SMI I”, iniciado em 2018 e que teve por objetivo a efficientização energética de 2.600 pontos de iluminação pública nos municípios que integram a área de concessão da Companhia, por meio da substituição de lâmpadas e luminárias

convencionais (vapor de mercúrio, mista, vapor metálico e vapor de sódio) por luminárias de tecnologia LED.

Finalizado em setembro/2019, o projeto atingiu a marca de 2.805 pontos de iluminação efficientizados, o que foi possível ante a necessidade de redimensionamento da potência de algumas luminárias e em decorrência da obtenção de melhores valores de serviço, viabilizando a elevação do número de pontos sem impacto significativo sobre o valor inicialmente previsto.

Foram investidos nesse projeto recursos da ordem de R\$ 3,8 milhões. Através das ações empreendidas, foi obtida redução de 834,8 MWh/ano de consumo, além da redução de demanda na ponta de 58%, ou 196,6 kW, representando uma economia de energia de 56%.



Programa de Gerenciamento de Resíduos

A Santa Maria realiza o gerenciamento dos resíduos gerados por suas atividades, baseando-se nas técnicas recomendadas pelas normas vigentes, obedecendo os padrões estabelecidos pelos órgãos ambientais licenciadores e pelos dispositivos legais correlatos ao assunto.

Conscientização Ambiental

Em 2019 a Santa Maria esteve presente no evento em comemoração ao “Dia da Árvore”, intitulado “Plantar é Viver”. O evento contou com a presença de estudantes de diversas escolas, seus familiares e voluntários da Santa Maria. Com o objetivo de estimular a consciência para com a preservação do meio ambiente foram plantadas centenas de mudas de árvores nativas da Mata Atlântica em uma área em recuperação em Colatina/ES.





INDICADORES DO SETOR ELÉTRICO

A Santa Maria concluiu a universalização de acesso ao uso da energia elétrica em sua área urbana em 2005, um ano antes da meta proposta pela ANEEL.

Desde então a Distribuidora vem atendendo ao crescimento vegetativo do mercado, observando sempre o disposto na legislação que trata do assunto.

INDICADORES DO SETOR ELÉTRICO			
Universalização	2019	2018	2017
Metas de atendimento	0	0	0
Atendimentos efetuados (Nº)	-	-	-
Cumprimento de metas (%)	-	-	-
Total de municípios universalizados	11	11	11
Municípios universalizados (%)	100	100	100



5



Município de São Gabriel da Palha

DIMENSÃO SOCIAL



A Santa Maria vem continuamente aprimorando a sua forma de agir como um agente de desenvolvimento social, econômico e ambiental junto à comunidade. Para a empresa, o crescimento só é sustentável quando se estende para além de suas fronteiras e beneficia também a comunidade externa. Os projetos e ações apoiados estão sintonizados com os nossos valores corporativos: segurança, qualidade, respeito ao meio ambiente e à comunidade.

Fazem parte da Política de Responsabilidade Social da Santa Maria: consolidar a consciência cidadã e ecológica dos trabalhadores, a fim de estabelecer a cultura de responsabilidade social; promover de forma sistemática e contínua, ações e projetos institucionais voltados para inclusão social e redução das desigualdades; respeitar a diversidade e coibir práticas discriminatórias de qualquer espécie, tais como: raça, classe social, nacionalidade, origem, sexo, orientação sexual, deficiência, afiliação política, associação a sindicato, idade e religião.

A empresa manteve, em 2019, sua política

de atuação sustentável junto aos acionistas, consumidores, empregados e à sociedade em geral, buscando sempre a melhoria e eficiência contínua da qualidade dos serviços prestados e a obtenção de resultados. Essa característica pode ser evidenciada por meio dos indicadores de satisfação em pesquisas com os consumidores, promovidas pela Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica - ABRADDEE e a ANEEL.

Em um setor dinâmico e de alta tecnologia, que fornece um bem essencial à sociedade, a qualificação do corpo funcional é fundamental. Por isso, a Santa Maria investe continuamente na capacitação, o que permite também atrair e reter os melhores talentos. Atuando para fortalecer a gestão por resultados, sustentada na busca por um ambiente de trabalho ético, justo e responsável, que proporcione qualidade de vida e satisfação aos empregados.





A SANTA MARIA E SEUS EMPREGADOS

(G4-10 / G4-11 / G4-LA1 / G4-LA12 / G4-LA13)

Corpo Funcional

O número de empregados da Santa Maria, ao final de 2019, era de 316, representando aumento de 7,48% em relação ao observado em 2018.

Representavam 18,04% os empregados com idade de até 30 anos, já com idade de 31 a 40 anos representavam 33,23%.

Em 2019, 9,86% do empregados da Santa Maria eram mulheres e 14,70% estavam alocadas em cargos gerencias.

A Taxa de rotatividade de 2019 ficou em 0,86%, Em relação ao perfil de remuneração, 0,95% dos empregados receberam de R\$ 998,00 a R\$ 1.200,00, 48,10% entre R\$ 1.200,01 a R\$ 1.800,00 e 45,89% acima de R\$ 1.800,01.

Valorização da Diversidade e Inclusão Corporativa

A Santa Maria se declara contra comportamentos discriminatórios que não promovam igualdade de oportunidades no ambiente interno e na relação com seus consumidores, fornecedores e comunidade de entorno.

Além disso, busca promover a diversidade por meio de seus processos seletivos de admissão e promoção. Para isso a empresa mantém um programa específico de contratação de pessoas com deficiência, de modo a cumprir o que exige a legislação, mas sobretudo promover a inclusão deste público no mercado de trabalho.





INDICADORES SOCIAIS INTERNOS

Empregados/empregabilidade/administradores

Informações gerais	2019	2018	2017
Número total de empregados	316	294	290
Número de terceirizados (terceirizados, subcontratados, autônomos) por tipo de emprego, contrato de trabalho e região	61	60	57
Empregados até 30 anos de idade (%)	18,04%	14,97%	18,28%
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	33,23%	35,71%	32,06%
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	27,22%	26,87%	24,83%
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	21,52%	22,45%	24,83%
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	13,29%	9,86%	9,66%
Mulheres em cargos gerenciais – em relação ao total de cargos gerenciais (%)	14,70%	14,28%	12,50%
Empregadas negras (pretas e pardas) – em relação ao total de empregados (%)	4,75%	3,06%	5,52%
Empregados negros (pretos e pardos) – em relação ao total de empregados (%)	41,69%	43,20%	38,28%
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	23,53%	22,86%	60,71%
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Empregados do programa de contratação de aprendizes (%)	5,06%	0,34%	0,00%
Empregados portadores de deficiência	09	10	11
Participação nos resultados	2019	2018	2017
Investimento total em programa de participação nos resultados da empresa	-	-	-
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	-	-	-
Perfil da remuneração (G4-EC5)	2019	2018	2017
Até R\$ 998,00	5,06%	0,34%	0,00%
De R\$ 998,00 à R\$ 1.200,00	0,95%	11,56%	13,79%
De R\$ 1.200,01 à R\$ 1.800,00	48,10%	42,52%	48,62%
Acima de R\$ 1.800,01	45,89%	45,58%	37,59%
Por Categorias (salário médio no ano corrente) – R\$			
Cargos de diretoria	237	234	226
Cargos gerenciais	209	184	167
Cargos administrativos	184	135	156
Cargos de produção	457	423	382



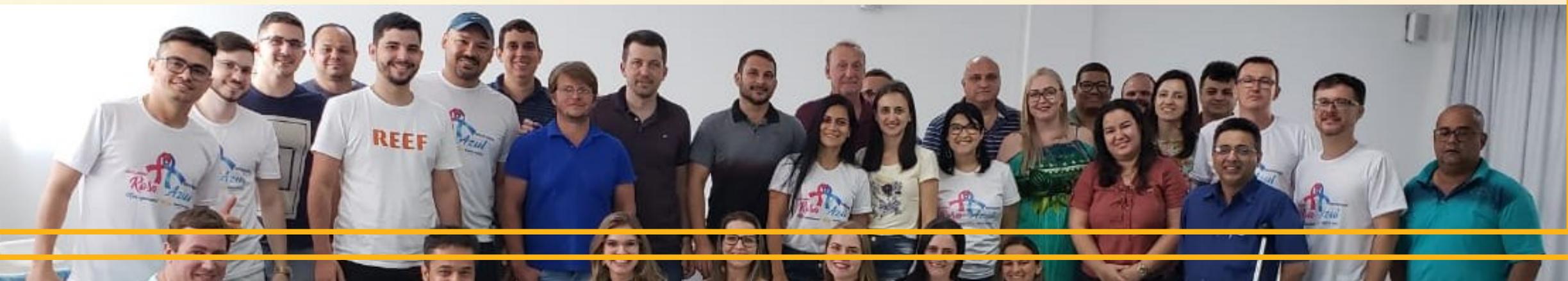
Oportunidades, Treinamentos e Educação
(G4-LA9 / G4-LA10 / G4-LA11)

Ao longo de outubro e novembro de 2019, eletricitistas de distribuição, leituristas, atendentes, teleatendentes, supervisores e encarregados de equipes participaram do movimento A10.

A iniciativa promoveu uma reflexão crítico sobre atendimento. Identificou aspectos que contribuem para a satisfação das necessidades dos clientes e ofereceu, através de exercícios práticos e cases, ferramentas para ofertar um atendimento que prima pela excelência.

O movimento é focado na capacitação dos funcionários que tem relação direta com os clientes, preparando-os para enfrentar situações do dia a dia, na busca de tornar o mais agradável possível a experiência nos atendimento realizados.

INDICADORES SOCIAIS INTERNOS			
Desenvolvimento profissional	2019	2018	2017
Perfil da escolaridade - discriminar, em %, em relação ao total dos empregados	-	-	-
Ensino fundamental	29,11%	34,35%	34,14%
Ensino médio	47,48%	42,86%	43,10%
Ensino técnico	2,21%	4,76%	2,07%
Ensino superior	19,62%	17,01%	20,00%
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	1,58%	1,02%	0,69%
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação (%)		0,00%	-
Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional	12,5	12	29
Comportamento frente a demissões	2018	2018	2017
Taxa de rotatividade	0,86%	3,23%	2,02%
Reclamações trabalhistas		-	-
Número de processos trabalhista movidos contra a empresa no período	-	-	-
Número de processos trabalhista julgados procedentes no período	-	-	-
Número de processos trabalhista julgados improcedentes no período	-	-	-
Valor total de indenizações e multas pagas por determinação da justiça no período	-	-	21.264,22
Preparação para a aposentadoria	2018	2018	2017
Investimentos em previdência complementar (R\$ Mil)	726	481	446
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar	303	289	289







Remuneração (G4-52)

Na área de recursos humanos, a Santa Maria atua para fortalecer a gestão por resultados, sustentada na busca por um ambiente de trabalho ético, justo e responsável, que proporcione qualidade de vida e satisfação aos empregados, garantindo condições de desempenho, desenvolvimento e reconhecimento.

A seguir, alguns dos benefícios colocados à disposição dos empregados:

◆ Alimentação

A Santa Maria dando continuidade no aumento de benefícios aos seus empregados, reajustou em 11,10% o valor do cartão alimentação/refeição no Acordo Coletivo de Trabalho 2019/2020.

◆ Saúde

Seguindo o compromisso dos anos anteriores, a Santa Maria contribui com o seguro de vida de seus empregados, bem como continua contribuindo com cinquenta por cento das mensalidades do plano de saúde, estendido aos filhos com idade até dezoito anos. Para aqueles que não possuem plano de saúde, a Distribuidora assume a totalidade dos custos de um plano para esses empregados.

Os empregados da Santa Maria possuem o direito da licença

maternidade/paternidade. Em 2019, apenas 02 empregadas gozaram da licença maternidade. Com uma ocorrência de desligamentos.(G4-LA3)

◆ Perfil da remuneração

A Santa Maria reajustou, em 1º de outubro de 2019, os salários de seus empregados em 3,00%, mediante acordo coletivo, mantendo os mesmos critérios para promoção por antiguidade e merecimento.

◆ Preparação para a aposentadoria (G4-EC3)

Continua em vigor o Plano de Benefícios Santa Maria II, implantado em 2011. A Santa Maria contribui mensalmente com valor equivalente a 100% do montante das contribuições dos participantes, limitado a 4,49% da folha salarial.



Saúde e Segurança Ocupacional (G4-LA6 / G4-LA5 / G4-LA8)

A Santa Maria dedica uma atenção especial a todos os aspectos relacionados à segurança do trabalho, afinal, a segurança é um dos valores essenciais da empresa. Por isso contamos com uma área especializada em saúde e segurança do trabalho, que atua em conjunto com a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes, a CIPA. Formada por empregados de diversos setores da empresa, a Comissão foi criada para disseminar a cultura de excelência em saúde e segurança do trabalho para os empregados, prestadores de serviços e comunidade.

Adicionalmente, a Santa Maria também desenvolve programas de prevenção a doenças. Em 2019, a Companhia patrocinou uma campanha de vacinação contra gripe H1N1 e imunizou mais de 270 empregados, além de ter oferecido tratamento dentário por meio da Unidade Móvel Odontológica (“UMO”) a todos os empregados que procuraram atendimento.

Na Santa Maria não há empregados envolvidos em atividades ocupacionais que apresentam alta incidência ou alto risco de doenças específicas. (G4-LA7)

Remuneração, benefícios e carreira	2019	2018	2017
	(R\$ Mil)		
Remuneração			
Folha de pagamento bruta	13.318	11.199	10.920
Encargos sociais compulsórios	4.995	4.088	4.230
Benefícios	-	-	-
Educação	-	-	-
Alimentação	1.550	1.240	1.244
Transporte	106	62	97
Saúde	452	368	367
Fundação	-	-	-
Segurança e medicina do trabalho	-	-	-
Cultura	-	-	-
Capacitação e desenvolvimento profissional	-	-	-
Creches ou auxílio-creches	-	-	-
Outros (previdência privada, medicina do trabalho, capacitação profissional e seguro de vida)	-	194	511

INDICADORES SOCIAIS INTERNOS			
Saúde e segurança no trabalho	2019	2018	2017
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para empregados	5,07	61,90	61
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para empregados	214,40	4.996,60	5.713
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para terceirizados/contratados	5,92	-	71,08%
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para terceirizados/contratados	373,20	-	9027,58%
Índice TF (taxa de frequência) da empresa no período, para a força de trabalho (próprios + terceiros)	10,99	61,90	63,06
Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período, para a força de trabalho (próprios + terceiros)	587,60	4.996,60	6.448,05
Óbitos - próprios	-	-	-
Óbitos - terceirizados	-	-	-



Relações Sindicais

Os empregados são representados pelo SINERGIA-Sindicato dos Trabalhadores em Energia. A Santa Maria mantém um relacionamento profissional com os sindicatos, reconhecendo sua representatividade e zelando pelo cumprimento dos acordos coletivos de trabalho celebrados. Todos os empregados gozam dos benefícios previstos nesses acordos, mesmo aqueles que não são filiados aos sindicatos.

(G4-12)

A Empresa atende aos prazos mínimos estabelecidos na legislação vigente e aos prazos acordados com as entidades sindicais, quando necessário. Eventuais mudanças operacionais são comunicadas com antecedência, sendo que o prazo varia conforme a situação.

(G4-LA4)

A negociação coletiva é uma prática consolidada na Santa Maria, havendo permanente diálogo com as entidades sindicais. A liberdade de associação é garantida a todos os empregados. Durante o ano de 2019, não foram verificadas situações nas quais o direito de liberdade de associação e negociação tenha sofrido risco.

(G4-HR4)





A SANTA MARIA E SEUS CONSUMIDORES

A Santa Maria mantém canais de relacionamento que são disponibilizados aos clientes permitindo maior interação com os mesmos, tais como: call center, internet (agência virtual) e postos de atendimento presencial. Por meio desses canais foram registrados 229.516 atendimentos em 2019.

Para garantir um atendimento de qualidade, a Santa Maria conta com uma moderna central de atendimento telefônico (call center), com infraestrutura e parque tecnológico de última geração. Essa central opera 24 horas por dia, 7 dias por semana e está estruturada para atendimentos comerciais e de emergência. Para o atendimento aos clientes de baixa tensão, a Santa Maria está presente nos municípios da sua área de concessão com uma estrutura composta por 12 postos de

atendimento presencial.

Além desses canais, há uma estrutura de ouvidoria com call center dedicado, que, dentre as suas atribuições, acolhe as reclamações, sugestões, críticas e elogios dos clientes, com a garantia de oferecer respostas a todas as suas manifestações, bem como realizar a intermediação com a ouvidoria da ANEEL. Este canal pode ser acionado por meio de telefone, e-mail ou carta, sempre que as manifestações relativas à prestação do serviço e aos direitos do consumidor não forem solucionadas pelos canais de atendimento de primeira instância. No ano de 2019, a ouvidoria da Santa Maria recepcionou 340 contatos de clientes e intermediou 53 manifestações.

INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS

Excelência no Atendimento	2019	2018	2017
Perfil de consumidores e clientes			
Venda de energia por classe tarifária (GWh): % Total	100,00%	100,00%	100,00%
Residencial	27,41	28,39	27,00
Industrial	10,21	12,29	16,39
Comercial	16,64	17,44	16,46
Rural	36,41	31,36	30,62
Poder Público	3,02	3,17	4,32
Iluminação Pública	3,78	4,64	2,45
Serviço Público	2,27	2,55	2,95
Consumo Próprio	0,19	0,15	0
Satisfação do cliente			
Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa IASC – ANEEL	74	69	73
Índices de satisfação obtidos por pesquisas da ABRADEE-ISG	83	86	88
Atendimento ao cliente			
Call center	83,285	80.192	61.911
Chamadas recebidas (unid.)	97,237	98.833	76.784
Número médio de atendentes (unid.)	3	3	3
INS – Índice de Nível de Serviço (%)	91	89	93
IAb – Índice de Abandono (%)	0,6	1	1
ICO – Índice de Chamadas Ocupadas (%)	0	0	1
TMA – Tempo Médio de Atendimento (s)	221	169	167



Responsabilidade pelos Serviços

A Santa Maria não comercializa produtos proibidos no Brasil. A energia distribuída pela Empresa atende aos parâmetros de qualidade exigidos por meio da legislação vigente e é fiscalizada pela Agência Nacional de Energia Elétrica-ANEEL. (G4-PR1 / G4-PR6)

Todos os consumidores da Santa Maria recebem informações sobre a qualidade da energia que estão consumindo, conforme estabelecido pela ANEEL. Nas contas de energia são disponibilizados os indicadores de qualidades apurados e os fixados pela Agência. (G4-PR3)

Além disso, em 2018, migrou para a nova versão da certificação da NBR ISO-9001:2015. Com o SGQ-Sistema de Gestão da Qualidade a Santa Maria padronizou todos os serviços obtendo uma melhoria na gestão de seu negócio.

Satisfação dos Clientes (G4-PR5)

Anualmente, a ANEEL promove uma pesquisa de avaliação da satisfação do consumidor residencial com os serviços prestados pelas distribuidoras de energia elétrica do Brasil (Prêmio IASC – Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor). Em 2019, o IASC da Santa Maria foi de 74,53%, mantendo o conceito “Bom”.

Sempre atenta à opinião de seus consumidores, a Santa Maria também participa anualmente da pesquisa conduzida pela Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (“ABRADEE”), que mede, dentre outros indicadores, o Índice de Satisfação Geral (“ISG”) e o Índice de Satisfação da Qualidade Percebida (“ISQP”) das diversas classes de consumo. Em 2019, o ISG da Santa Maria foi de 82,80.

INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS			
	2019	2018	2017
Excelência no Atendimento			
Indenização por Danos Elétricos			
Volume de Solicitações (unid.)	283	251	237
Procedentes (unid.)	45	51	70
Indicadores de Reclamações			
Reclamações Procedentes (unid.)	291	178	297
DER (horas)	124	102	77
FER (unid.)	2,5	2	3
Violação de prazos de serviços comerciais			
Atendimentos realizados (unid.)	28.755	32.758	36.452
Atendimentos realizados fora do prazo (unid.)	10	9	22
Eficiência do atendimento (%)	99,97	99,97	99,94
Número de reclamações de consumidores encaminhadas			
À Empresa	817	600	844
À ANEEL – agências estaduais/regionais	29	33	46
Ao PROCON	7	9	6
À Justiça	20	12	19



A SANTA MARIA E SEUS FORNECEDORES

A Santa Maria possui política de seleção e avaliação de fornecedores que contemplam, além de fatores como qualidade, preço e prazo, critérios e exigências relativas ao cumprimento da legislação trabalhista, previdenciária e fiscal, além de incluir em todos os contratos cláusula específica sobre a proibição do trabalho infantil. (G4-HR1 / G4-HR5)

Os principais produtos e serviços que compõem a cadeia imediata de suprimentos são: transformadores, postes, cabos, construção de rede e limpeza de faixas de servidão. (G4-13)





A SANTA MARIA E A COMUNIDADE

A atuação da Santa Maria com as comunidades de sua área de concessão tem como objetivo promover a cultura de sustentabilidade, ampliando o nível de consciência das pessoas, estimulando a educação, a inovação e a eficiência no uso de recursos. Nesse sentido, desde a definição de novas linhas de transmissão até a elaboração de projetos sociais e ações pontuais, a Distribuidora considera o bem-estar, a qualidade de vida e o desenvolvimento digno das comunidades, com total segurança.

O maior efeito social negativo das operações da Companhia diz respeito aos acidentes envolvendo a rede elétrica. Para que a comunidade passe a interagir de forma segura e adequada com ela, a Santa Maria desenvolve vários programas de educação para promover a segurança em sua área de concessão. As operações da Empresa ocorrem sempre em sinergia com as comunidades atendidas.

Ao longo de cada ano, a Organização realiza ações educativas e informativas para promover o consumo racional e seguro da energia elétrica. Há mensagens na conta de

luz, nas redes sociais, rádio/TV e nos espaços de atendimento ao cliente, além de informações no site corporativo.

Para oferecer novos caminhos, proporcionar experiências transformadoras e promover o conhecimento, a Santa Maria investe em projetos socioculturais e esportivos. Com base nessas premissas, são realizadas iniciativas de caráter verdadeiramente transformador com recursos provenientes de incentivos fiscais, como o Fundo Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (FMDCA), que, em 2019, totalizaram R\$ 10.000,00. (G4-EC)

Em 2019, a Santa Maria, em parceria com outras empresas e instituições, apoiou eventos comemorativos que impactaram a consciência da comunidade. No mês de março, na ocasião do Dia Internacional da Mulher, empregadas distribuíram flores e abraços para as consumidoras.

Ainda em 2019, no mês de agosto, a empresa marcou presença na tradicional “Caminhada do Seminarista”, evento que leva os adeptos do esporte ao contato com a natureza, além de promover a consciência de preservação do meio ambiente.

O Outubro Rosa e Novembro Azul contou com a presença de empregados e da população na caminhada do dia D realizado em Colatina/ES.

O mês outubro de 2019 também foi marcado pelo projeto “Brincar na Rua”, que trouxe centenas de crianças e familiares para uma tarde descontraída e divertida. O objetivo foi fazer as crianças saírem dos meios eletrônicos e aproveitar brincadeiras tradicionais, como: amarelinha, corda, dança das cadeiras e muitas outras.

Ainda em outubro, na primeira edição do *Night Run* Circuito Luz, a Santa Maria marcou presença em um evento que uniu esporte, lazer e muita diversão.



Divulgação Outubro Rosa



Dia Internacional da Mulher



Evento Plantar é Viver



Evento Plantar é Viver



Divulgação Brincar na Rua



Evento Brincar na Rua



Evento Brincar na Rua



Evento Night Run (Circuito Luz)



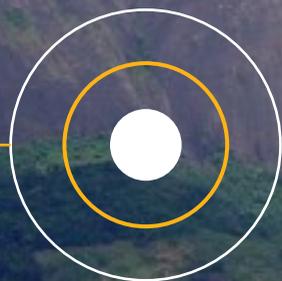
Evento Night Run (Circuito Luz)

INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS

Comunidade

Impactos causados na saúde e segurança	2019	2018	2017
Número total de acidentes sem óbito com a população	-	-	-
Número total de acidentes com óbito com a população	-	-	-
Demandas judiciais decorrentes de acidentes com a população – Base Contencioso Geral	-	-	-
Tarifa de Baixa Renda	2019	2018	2017
Número de domicílios atendidos como baixa renda	7.521	7.087	6.912
Total de domicílios baixa renda do total de domicílios atendidos (clientes/consumidores residenciais) (%)	10,69	10,28	10,27
Receita de faturamento na subclasse residencial baixa renda (R\$ Mil)	7.934	7.510	5.837
Total da receita de faturamento na subclasse residencial baixa renda em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial (%)	6,50	6,82	6,48
Subsídio recebido (Eletrobrás), relativo aos consumidores baixa renda (R\$ Mil)	2.348	2.498	2.103
Envolvimento da empresa com ação social	2019	2018	2017
Recursos aplicados em educação (R\$ Mil)	14,00	5,00	5,00
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ Mil)	-	-	-
Recursos aplicados em cultura (R\$ Mil)	-	-	20,00
Recursos aplicados em esporte (R\$ Mil)	3,00	7,00	8,00
Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ Mil)	29,00	21,00	54,00
Empregados que realizam trabalhos voluntários na comunidade externa à empresa / total de empregados (%).	-	-	-
Quantidade de horas mensais doadas (liberadas do horário normal de trabalho) pela empresa para trabalho voluntário de empregados.	-	-	-
Envolvimento da empresa em projetos culturais, esportivos etc. (Lei Rouanet)	2019	2018	2017
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ Mil)	-	-	-
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ Mil)*	-	-	-

6



Município de Pancas

SOBRE O RELATÓRIO



PARÂMETROS DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO

A Santa Maria publica anualmente, desde 2007, os seus resultados econômicos, sociais e ambientais integrados em um único documento. Esse relatório, cuja elaboração adota as diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI), se refere ao exercício de 2019, tendo a Companhia alcançado o nível essencial de aplicação das Diretrizes G4. **(G4-28 / G4-29 / G4-30 / G4-32)**

As demonstrações financeiras foram elaboradas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil (“BRGAAP”), as quais abrangem a Lei das Sociedades por Ações, os pronunciamentos, interpretações e orientações do Comitê de Pronunciamentos Contábeis (“CPC”), aprovados por Resoluções do Conselho Federal de Contabilidade (“CFC”) e deliberações da Comissão de Valores Mobiliários (“CVM”), e estão em conformidade com as Normas Internacionais de Relatório Financeiro (“IFRS”), emitidas pelo International Accounting Standards Board (“IASB”). A empresa que prestou serviços de auditoria

externa das Demonstrações Financeiras da Companhia, no exercício findo em 31 de dezembro de 2019, foi a Baker Tilly Brasil Auditores Independentes. Durante o referido exercício, os auditores externos somente prestaram serviços relacionados à auditoria das Demonstrações Financeiras. **(G4-17)**

Na elaboração dessa edição do Relatório de Sustentabilidade, a Santa Maria visou consolidar o atendimento aos indicadores GRI, de forma a abranger todos os aspectos da sustentabilidade. Para nortear o processo de elaboração, foram observados os seguintes princípios: Contexto da Sustentabilidade, Materialidade, Completude, Equilíbrio, Comparabilidade, Exatidão, Tempestividade, Clareza e Confiabilidade. **(G4-18 / G4-23)**

A materialidade direciona a comunicação para os temas de maior relevância para os públicos com os quais a Empresa se relaciona. Na Santa Maria, as questões de sustentabilidade mais relevantes foram identificadas com base nos documentos relacionados na tabela seguinte:

Stakeholders	Documentos analisados
Acionistas	Estatuto Social
Clientes	Imposições legais e regulatórias
Empregados	Indicadores Aneel de Satisfação do Consumidor
Fornecedores	Relatório da Administração
Sociedade	

Os resultados da análise mostram as seguintes questões materiais:

- Ampliação dos projetos e ações de responsabilidade socioambiental;
- Aprimoramento da educação ambiental;
- Atendimento das exigências dos órgãos do governo e de regulação;
- Disponibilidade e qualidade dos produtos e serviços;
- Relacionamento com os *stakeholders*;
- Revisão tarifária.

(G4-19)

O conteúdo do Relatório de Sustentabilidade 2019 foi submetido à verificação interna quanto à aderência à metodologia GRI. O Relatório ainda não é sujeito a verificação externa. **(G4-33)**

Indicador	Estratégia e Análise	Observação	Página
G4-1	Apresente uma declaração do decisor mais graduado da organização sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia de sustentabilidade.		04
Perfil Organizacional			
G4-3	Relate o nome da organização.		06
G4-4	Relate as principais marcas, produtos e serviços.		06
G4-5	Relate a localização da sede da organização.		06
G4-6	Relate o número de países nos quais a organização opera e nome dos países nos quais as suas principais operações estão localizadas ou que são especificamente relevantes para os tópicos de sustentabilidade abordados no relatório.		06
G4-7	Relate a natureza da propriedade e forma jurídica da organização.		06
G4-8	Relate os mercados em que a organização atua.		06
G4-9	Relate o porte da organização.		06
G4-10	a. Relate o número total de empregados por contrato de trabalho e gênero; b. Relate o número total de empregados permanentes por tipo de emprego e gênero; c. Relate a força de trabalho total por empregados e empregados contratados e por gênero;		26
G4-11	d. Relate a força de trabalho total por região e gênero; e. Relate se uma parte substancial do trabalho da organização é realizada por trabalhadores legalmente reconhecidos como autônomos ou por indivíduos que não sejam empregados próprios ou terceirizados, inclusive empregados e empregados contratados de empresas terceirizadas; f. Relate quaisquer variações significativas no número de empregados (ex.: variações sazonais no número de empregados nos setores de turismo ou agrícola).		26
G4-12	Relate o percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva.		32
G4-13	Descreva a cadeia de fornecedores da organização.	Em 2019, não houve mudanças significativas em relação ao porte, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores da Santa Maria.	35

Compromissos com iniciativas externas			
G4-14	Relate se (e como) a organização adota a abordagem ou princípio da precaução.	A Santa Maria não adota explicitamente	
G4-15	Liste as cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	A Santa Maria não é signatária de nenhum compromisso dessa natureza.	
G4-16	Liste a participação em associações (ex.: associações setoriais) e organizações nacionais ou internacionais de defesa em que a organização: tem assento no Conselho de Governança; participa de projetos ou comissões; contribui com recursos financeiros além da taxa básica como organização associada; considera estratégica a sua participação.		08
Compromissos com iniciativas externas			
G4-14	Relate se (e como) a organização adota a abordagem ou princípio da precaução.	A Santa Maria não adota explicitamente	
G4-15	Liste as cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	A Santa Maria não é signatária de nenhum compromisso dessa natureza.	
G4-16	Liste a participação em associações (ex.: associações setoriais) e organizações nacionais ou internacionais de defesa em que a organização: tem assento no Conselho de Governança; participa de projetos ou comissões; contribui com recursos financeiros além da taxa básica como organização associada; considera estratégica a sua participação.		08
Aspectos materiais identificados e limites			
G4-17	a. Liste todas as entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização; b. Relate se qualquer entidade incluída nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização não foi coberta pelo relatório.		40
G4-18	a. Explique o processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos aspectos; b. Explique como a organização implementou os Princípios para Definição do Conteúdo do Relatório.		40

G4-19	Liste todos os aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.		40
G4-22	Relate o efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações.	Não se aplica	
G4-23	Relate alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites de Aspecto.		40
Engajamento de stakeholders			
G4-24	Apresente uma lista de grupos de stakeholders engajados pela organização.		06
G4-25	Relate a base usada para a identificação e seleção de stakeholders para engajamento.	Não há	
G4-26	Relate a abordagem adotada pela organização para envolver os stakeholders, inclusive a frequência do seu engajamento discriminada por tipo e grupo, com uma indicação de que algum engajamento foi especificamente promovido como parte do processo de preparação do relatório.		07
G4-27	Relate os principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de stakeholders e as medidas adotadas pela organização para abordar esses tópicos e preocupações, inclusive no processo de relatá-las. Relate os grupos de stakeholders que levantaram cada uma das questões e preocupações mencionadas.	Não há	
Perfil do Relatório			
G4-28	Período coberto pelo relatório (ex.: ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas.		40
G4-29	Data do relatório anterior mais recente (se houver).		40
G4-30	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal etc.).		40
G4-31	Informe o ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo.		47

Sumário de Conteúdo GRI			
G4-32	Relate a opção "de acordo" escolhida pela organização; b. Relate o Sumário de Conteúdo da GRI para a opção escolhida; c. Apresente a referência ao Relatório de Verificação Externa, caso o relatório tenha sido submetido a essa verificação. Embora a GRI recomende o uso de verificação externa, essa recomendação não constitui um requisito para que o relatório esteja "de acordo" com as Diretrizes.		40
Verificação			
G4-33	Relate a política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa; b. Se essa informação não for incluída no relatório de verificação que acompanha o relatório de sustentabilidade, relate o escopo e a base de qualquer verificação externa realizada; c. Relate a relação entre a organização e a parte responsável pela verificação externa; d. Relate se o mais alto órgão de governança ou altos executivos estão envolvidos na busca de verificação externa para o relatório de sustentabilidade da organização.		40
GOVERNANÇA			
Estrutura de governança e sua composição			
G4-34	Relate a estrutura de governança da organização, incluindo os comitês do mais alto órgão de governança. Identifique todos os comitês responsáveis pelo assessoramento do conselho na tomada de decisões que possuem impactos econômicos, ambientais e sociais.		10
G4-39	Relate se o presidente do mais alto órgão de governança é também um diretor executivo (e, nesse caso, sua função na gestão da organização e as razões para esse acúmulo).		10
G4-41	Relate os processos usados pelo mais alto órgão de governança para garantir a prevenção e administração de conflitos de interesse. Relate se conflitos de interesse são revelados aos stakeholders, incluindo ao menos: participação cruzada em outros órgãos de administração (participação em outros conselhos, acumulação de cargos de diretoria e conselhos etc.); participação acionária relevante cruzada com fornecedores e outros stakeholders; existência de acionista majoritário e/ou acordo de acionistas; divulgação de informações sobre partes relacionadas.		10

Remuneração e incentivos		
G4-51	a. Relate as políticas de remuneração aplicadas ao mais alto órgão de governança e a executivos seniores para os seguintes tipos de remuneração: salário fixo e remuneração variável; remuneração baseada no desempenho, remuneração baseada em ações (ações ou opções de ações), bônus e ações exercíveis ou diferidas; bônus de atração ou pagamentos de incentivos ao recrutamento; pagamentos de rescisão; clawbacks; benefícios de aposentadoria, inclusive a diferença entre plano de benefícios e taxas de contribuições para o mais alto órgão de governança, altos executivos e todos os demais empregados; b. Relate como os critérios de desempenho da política de remuneração aplicam-se aos objetivos econômicos, ambientais e sociais do mais alto órgão de governança e executivos seniores.	10
G4-52	Relate o processo adotado para a determinação da remuneração. Relate se consultores de remuneração são envolvidos na determinação de remunerações e se eles são independentes da administração. Relate quaisquer outras relações entre os consultores de remuneração e a organização.	30
G4-53	Relate como opiniões dos stakeholders são solicitadas e levadas em conta em relação à remuneração, incluindo os resultados de votações sobre políticas e propostas de remuneração, se aplicável.	Não se aplica
G4-54	Relate a proporção entre a remuneração anual total do indivíduo mais bem pago da organização em cada país em que a organização possua operações significativas e a remuneração média anual total de todos os empregados (excluindo o mais bem pago) no mesmo país.	Não se aplica
G4-55	Relate a proporção entre o aumento percentual da remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização em cada país em que possua operações significativas e o aumento percentual médio da remuneração anual total de todos os empregados (excluindo o mais bem pago) no mesmo país.	Não se aplica

Ética e integridade		
G4-56	Descreva os valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética.	12
G4-57	Relate os mecanismos internos e externos adotados pela organização para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação, como canais de relacionamento (ex.: Ouvidoria).	112
G4-58	Relate os mecanismos internos e externos adotados pela organização para comunicar preocupações em torno de comportamentos não éticos ou incompatíveis com a legislação e questões relacionadas à integridade organizacional, como encaminhamento de preocupações pelas vias hierárquicas, mecanismos para denúncias de irregularidades ou canais de denúncias.	12
ECONÔMICA		
Desempenho econômico		
G4-EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído.	14
G4-EC3	Cobertura das obrigações previstas no plano de pensão de benefício definido da organização.	30
Presença no mercado		
G4-EC5	Variação da proporção do salário mais baixo, discriminado por gênero, comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes.	27
Impactos econômicos indiretos		
G4-EC7	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos.	16
G4-EC8	Impactos econômicos indiretos significativos, inclusive a extensão dos impactos.	21
AMBIENTAL		
Materiais		
G4-EN1	Materiais usados, discriminados por peso ou volume.	Não se aplica
Energia		
G4-EN3	Consumo de energia dentro da organização.	20
G4-EN5	Intensidade energética.	20
G4-EN6	Redução do consumo de energia.	20

Água

G4-EN8	Total de retirada de água por fonte.	Não se aplica	
G4-EN9	Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água.		19
G4-EN10	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada.	Não se aplica	

Biodiversidade

G4-EN11	Unidades operacionais próprias, arrendadas ou administradas dentro ou nas adjacências de áreas protegidas e áreas de alto valor para a biodiversidade situadas fora de áreas protegidas.		19
G4-EN12	Descrição de impactos significativos de atividades, produtos e serviços sobre a biodiversidade em áreas protegidas e áreas de alto valor de biodiversidade situadas fora de áreas protegidas.		19
G4-EN13	Habitats protegidos ou restaurados.		19
G4-EN14	Número total de espécies incluídas na lista vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com habitats situados em áreas afetadas por operações da organização, discriminadas por nível de risco de extinção.	Não se aplica	

Emissões

G4-EN15	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (escopo 1).	Não há histórico para esse requisito	
G4-EN16	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (escopo 2).	Não há histórico para esse requisito	
G4-EN17	Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (escopo 3).	Não há histórico para esse requisito	
G4-EN18	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE).	Não há histórico para esse requisito	
G4-EN19	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE).	Não há histórico para esse requisito	
G4-EN20	Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO).	Não há histórico para esse requisito	
G4-EN21	Emissões de nox, sox e outras emissões atmosféricas significativas.	Não há histórico para esse requisito	

Efluentes e resíduos

G4-EN22	Descarte total de água, discriminado por qualidade e destinação.	Não há histórico para esse requisito	
G4-EN24	Número total e volume de vazamentos significativos.	Não houve registro em 2019	

Serviços

G4-EN27	Extensão da mitigação de impactos ambientais de produtos e serviços.		19
---------	--	--	----

Transportes

Geral

G4-EN31	Total de investimentos e gastos com proteção ambiental, discriminado por tipo.	Não se aplica	
G4-EN34	Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.		19

**SOCIAL
PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE**

Emprego

G4-LA1	Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região.		26
G4-LA2	Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização.	Não há essa modalidade de diferenciação de benefícios na Santa Maria	
G4-LA3	Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença maternidade/paternidade, discriminadas por gênero.		30

Relações trabalhistas

G4-LA4	Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais e se elas são especificadas em acordos de negociação coletiva.		32
--------	--	--	----

Saúde e segurança no trabalho

G4-LA5	Percentual da força de trabalho representada em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos, que ajudam a monitorar e orientar programas de saúde e segurança no trabalho.		31
--------	---	--	----

G4-LA6	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho, discriminados por região e gênero.	31
G4-LA7	Empregados com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação.	31
G4-LA8	Tópicos relativos à saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos.	31
Treinamento e educação		
G4-LA9	Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional.	28
G4-LA10	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos empregados em período de preparação para a aposentadoria.	28
G4-LA11	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional.	28
Diversidade e igualdade de oportunidades		
G4-LA12	Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.	26
Igualdade de remuneração entre mulheres e homens		
G4-LA13	Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes.	26
DIREITOS HUMANOS		
Investimentos		
G4-HR1	Número total e percentual de acordos e contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas de direitos humanos ou que foram submetidos a avaliação referente a direitos humanos.	35
G4-HR2	Número total de horas de treinamento de empregados em políticas de direitos humanos ou procedimentos relacionados a aspectos de direitos humanos relevantes para as operações da organização, incluindo o percentual de empregados treinados.	Não houve em 2019 treinamentos para esse registro

Não discriminação		
G4-HR3	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas.	Não foram registrados casos de discriminação na Santa Maria em 2019.
Liberdade de associação e negociação coletiva		
G4-HR4	Operações e fornecedores identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva possa estar sendo violado ou haja risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito.	Nenhuma operação foi identificada como tendo risco significativo ao direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva.
G4-HR5	Operações e fornecedores identificados como de risco para a ocorrência de casos de trabalho infantil e medidas tomadas para contribuir para a efetiva erradicação do trabalho infantil.	Nenhuma operação foi identificada como tendo caso de trabalho infantil em 2019.
Práticas de segurança		
G4-HR7	Percentual do pessoal de segurança que recebeu treinamento nas políticas ou procedimentos da organização relativos a direitos humanos que sejam relevantes às operações.	Não houve em 2019 treinamentos para esse registro.
Direitos dos povos indígenas e tradicionais		
G4-HR8	Número total de casos de violação de direitos de povos indígenas e tradicionais e medidas tomadas a esse respeito.	Não foram registrados casos de violação de direitos de povos indígenas pela Santa Maria em 2019.
Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Direitos Humanos		
G4-HR12	Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos em direitos humanos registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.	12
SOCIEDADE		
Combate à corrupção		
G4-SO3	Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados.	12
G4-SO4	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção.	12
G4-SO5	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas.	12

Políticas públicas

G4-S06	Valor total de contribuições financeiras para partidos políticos e políticos, discriminado por país e destinatário/beneficiário.	A Santa Maria não realiza quaisquer contribuições financeiras e em espécie para políticos, partidos políticos ou instituições relacionadas.
--------	--	---

RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO

Saúde e segurança do cliente

G4-PR1	Percentual de categoria de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança buscando melhorias.	34
--------	---	----

Rotulagem de produtos e serviços

G4-PR3	Tipo de informações sobre produtos e serviços exigidas pelos procedimentos da organização referentes a informações e rotulagem de produtos e serviços e percentual de categorias significativas sujeitas a essas exigências.	34
--------	--	----

G4-PR5	Resultados de pesquisas de satisfação do cliente.	34
--------	---	----

Comunicações de marketing

G4-PR6	Venda de produtos proibidos ou contestados.	
G4-PR7	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultados.	Não ocorreram, em 2019, casos de não conformidade referentes a códigos e legislações relacionados a marketing, publicidade, promoção e patrocínio.

Conformidade

G4-PR9	Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.	08
--------	---	----





FICHA TÉCNICA

Esclarecimentos referentes ao relatório

Av. Angelo Giuberti, 385, Esplanada
CEP 29702-712 – Colatina – ES
Tel.: (27) 2101 – 2323
E-mail: elfsm@elfsm.com.br
(G4-31)

Edição e Coordenação

João Claudio Gava
Alexandre Leite Ferreira

Revisão

Tamires Donna D'Agostim
José Francisco Mafra

Fotografias

Banco de Imagens da Santa Maria

Aviso legal

Este documento pode conter considerações referentes às perspectivas do negócio da Santa Maria, que são projeções e se baseiam-se nas expectativas em relação ao futuro do negócio. Essas estimativas estão sujeitas a riscos, incertezas e suposições, que incluem, entre outras, condições econômicas, políticas, financeiras e comerciais nos mercados em que a Companhia atua. Possíveis investidores são aqui alertados de que nenhuma dessas previsões é garantia de futuro desempenho, pois elas envolvem riscos e incertezas.

Colatina/ES, abril de 2020.

www.elfsm.com.br



SANTA MARIA

Mais energia para sua vida

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

2019