



RELATÓRIO DE

Sustentabilidade

2020



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
- GERENCIAMENTO DE RISCOS 12
- PROGRAMA DE INTEGRIDADE 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

A Santa Maria

SANTA MARIA

MENSAGEM DO PRESIDENTE (G4-1)

Na elaboração deste Relatório, procuramos demonstrar a integração das questões sociais, ambientais e econômicas do nosso negócio, além de identificar como as estratégias adotadas resultaram em geração de valor para os diversos públicos de interesse da Distribuidora.

Em meio aos efeitos devastadores que a pandemia do novo coronavírus (COVID-19) vem causando em escala mundial desde o ano de 2020, tivemos que aprender a lidar com fatos que eram antes impensados na saúde pública. Nossa resposta, contudo, foi imediata. Criamos o Comitê Gestor de Crise, que determinou ações administrativas de prevenção e proteção de do nosso quadro de colaboradores, dos consumidores e da população em geral.

Nessa linha, intensificando o combate à pandemia e reforçando o atendimento à população, a Santa Maria adotou uma medida de elevado alcance social ao realizar uma reforma no Hospital Silvio Ávidos, em Colatina, unidade de referência para os casos da doença no noroeste do Espírito Santo. Doou materiais e mão de obra para a instalação de 10 leitos de UTI para pacientes infectados e, futuramente, para outras serventias.

Adicionalmente, fez a doação de aproximadamente 10.000 máscaras e 60.000 luvas às secretarias de saúde dos municípios de sua área de concessão, além de promover inúmeras campanhas de prevenção à doença.

Também em 2020 a Distribuidora, em parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI, formou a 1ª turma da Escola de Eletricista de Redes de Distribuição, capacitando mão de obra especializada visando sua absorção pelo mercado de trabalho carente dessa qualificação.

Inovamos no atendimento ao consumidor para atender as restrições de circulação de pessoas motivadas pela COVID-19. Nesse intuito, investimos em tecnologia com o lançamento de uma nova modalidade de atendimento

através do aplicativo WhatsApp. A Mari, atendente virtual da Santa Maria, logo conquistou seus usuários recebendo elogios pela facilidade do acesso à Distribuidora e praticidade em sua utilização.

Os investimentos, no sistema de distribuição de energia elétrica, ultrapassaram os R\$ 10,8 milhões (frente aos R\$ 9,1 milhões em 2019), mantendo a qualidade de excelência nos serviços prestados. Como resultado, a obtenção dos indicadores 7,48 (DEC) e 3,83 (FEC), abaixo dos parâmetros regulatórios de 11,86 e 8,64, respectivamente. No quesito redução das perdas totais, o resultado também foi positivo, com o índice alcançado de 10,01%, inferior ao limite de 12,02% estabelecido pela agência reguladora.

Também merece destaque a recertificação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da Santa Maria na Norma ISO 9001/2015.

Encerramos 2020 orgulhosos com os resultados alcançados e, para 2021, 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.

Boa leitura!

Colatina/ES, abril de 2021.

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.

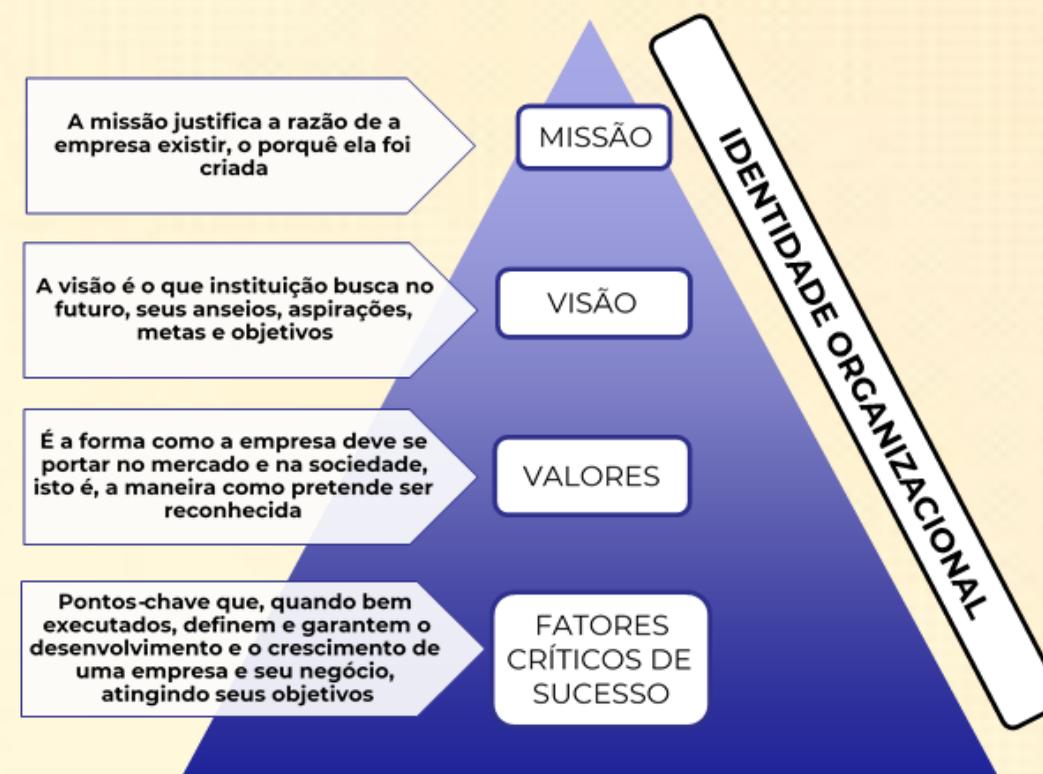
A Empresa mantém sua base de operações concentrada em Colatina/ES, contemplando: um Centro de Operações de Distribuição (COD), de onde são despachadas e monitoradas as instalações de distribuição; um Centro de Despacho de Serviços (CDS); a Central de Tele Atendimento (Call Center); o Laboratório de Aferição 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 2020, **34%** do total distribuído.

O índice de perdas totais de energia, média do ano de 2020, foi de **10,0%**. A previsão de crescimento de carga para o horizonte de 10 anos é de uma taxa média de 2,23% ao ano.

Com **116.483** consumidores ativos a Santa Maria distribuiu, em 2020 **471,1** GWh.

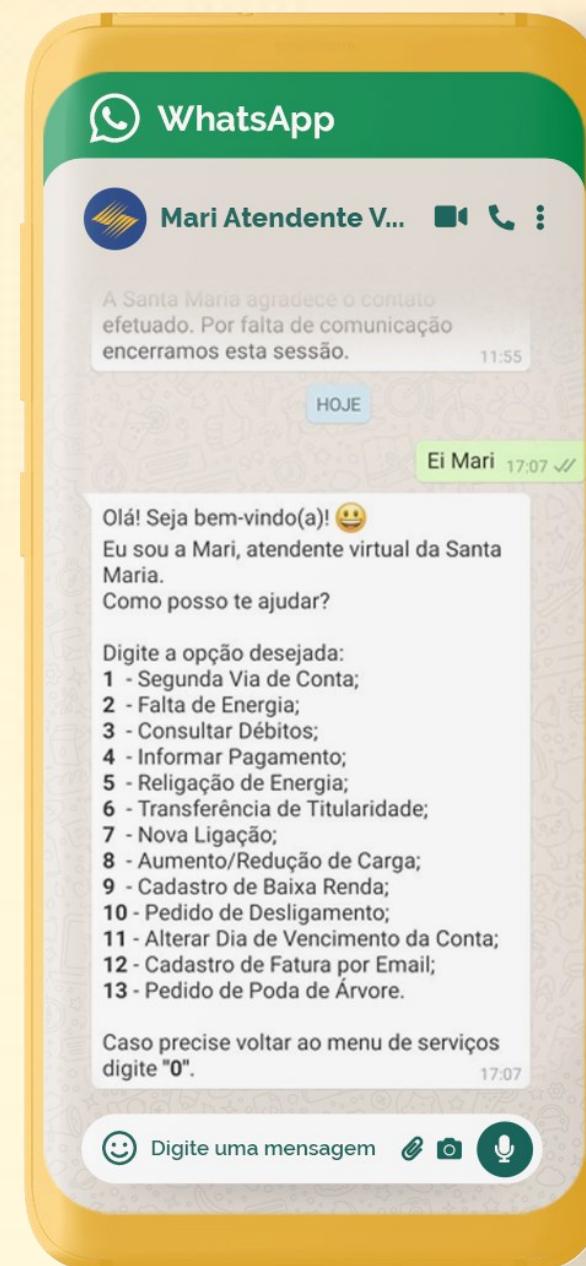


RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS (G4-24)

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 Programa de Integridade da Santa Maria, iniciado em outubro de 2019, contou com a consultoria especializada e tem como foco a adoção formal de medidas anticorrupção para prevenção, detecção e remediação de atos lesivos à Companhia, que envolvam, por exemplo, a ocorrência de suborno, propina, conflito de interesses, fraudes, entre outros.

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, Whatsapp, APP Santa Maria, 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 2020, não houve aplicação de multas à Santa Maria por não conformidade relativas ao fornecimento e uso de produtos e serviços.

Em agosto de 2020, a ANEEL aprovou o reajuste tarifário anual que resultou em um efeito médio de **16,89%**. 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 **15,86%**, já para os atendidos em baixa tensão (classes B1, B2, B3 e B4) o reajuste médio foi de **17,13%**.

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 2020 destacamos a participação da Santa Maria nos seguintes eventos de cooperação técnica e inovação:

- **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;
- **Whatsapp:** A Santa Maria iniciou uma nova modalidade de atendimento onde seus consumidores poderão ser atendidos via Whatsapp e para incentivar o uso do canal virtual foi criada a campanha “Chama a Mari”.

2

Governança Corporativa



ESTRUTURA DE GOVERNANÇA (G4-34)

A Santa Maria, constituída em 10 de setembro de 1959, é uma sociedade de capital fechado, na condição de concessionária de serviço público de energia elétrica. O capital social realizado é de R\$ **120.000.000,00**, representado por 3.296.207 ações ordinárias nominativas e 1.665.413 ações preferenciais nominativas, sem valor nominal, e sua composição acionária, em 31/12/2020, 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

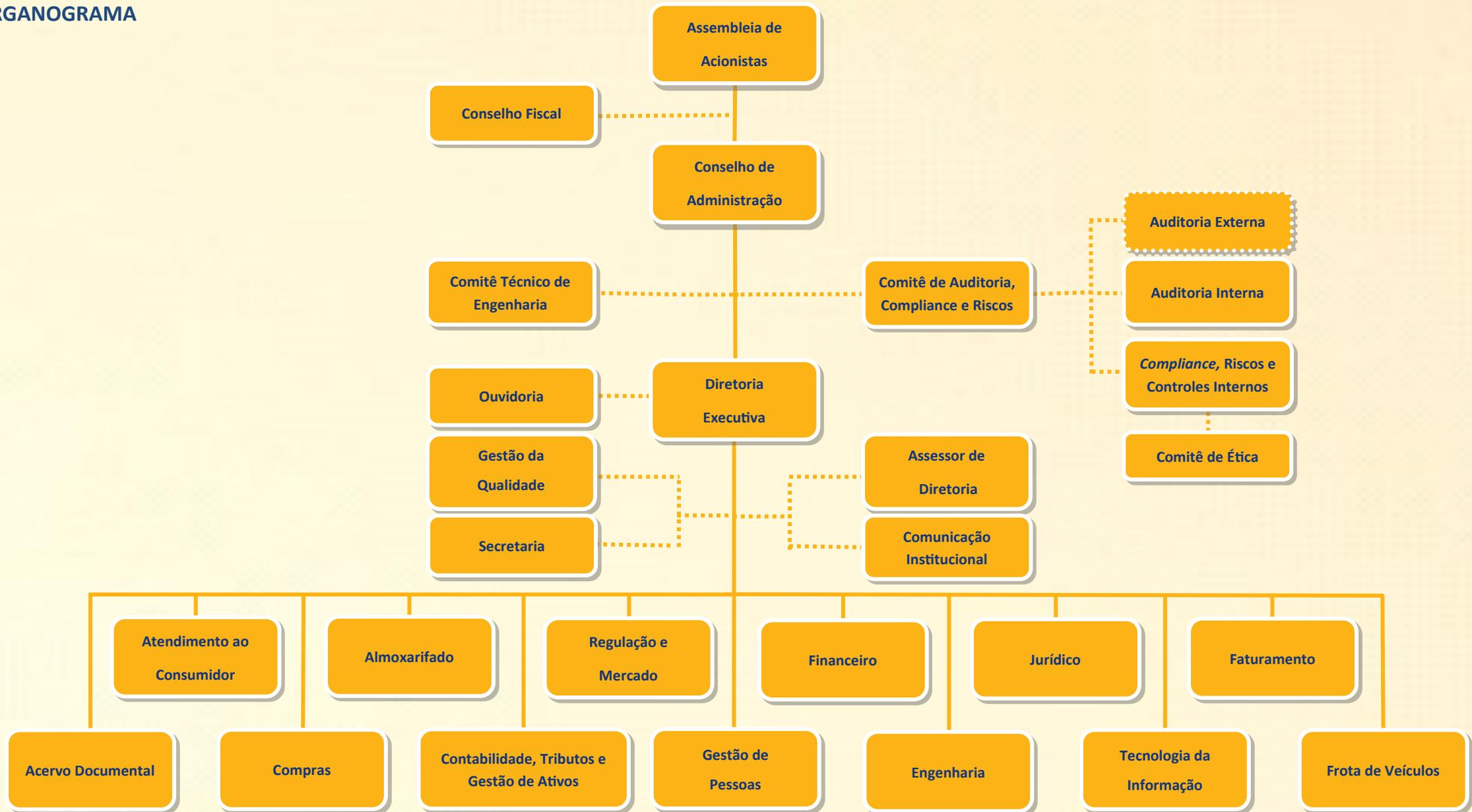
Conselho de Administração e Diretoria.

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 dos Conselheiros de Administração e dos membros da Diretoria, são fixados anualmente em Assembleia de Geral. **(G4-39 / G4-41 / G4-51)**

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	1.442.504	29,07
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	32.030	0,65
Outros	84.315	1,71
TOTAL	4.961.620	100,00

ORGANOGRAMA



ÉTICA E INTEGRIDADE (G4-56/G4-57/G4-58/G4-HR12/G4-SO4/G4-SO5/G4-S03)

A Empresa repudia a prática de corrupção e propina, e as normas descritas no Código de Conduta Ética e Integridade 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 Código de Conduta Ética e Integridade, mediante a assinatura do Termo de Recebimento e Compromisso.

A Santa Maria disponibiliza um canal exclusivo, para registro de denúncias ou esclarecimentos e garante o sigilo e a confidencialidade em casos de denúncias anônimas.

Todas as Denúncias registrada nesse canal serão submetidas ao Comitê de Ética, que fará a apuração dos fatos e, caso se confirme a violação ao Código de Conduta Ética e Integridade, será aplicada a penalidade prevista em na matriz de responsabilidades.

Em 2020, foi recebida uma denúncia relacionada a direitos humanos, corrupção ou de caráter ético.

Por meio de suas políticas, da gestão de empregados e do Código de Conduta Ética e Integridade, 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.

GERENCIAMENTO DE RISCOS

O Gerenciamento de riscos faz parte da estrutura do Departamento de Compliance, Riscos e Controles Internos da Santa Maria. O Departamento monitora e auxilia os responsáveis das áreas por cada risco através do preenchimento da Matriz de Riscos e Oportunidades que contém todas as etapas de tal gerenciamento. A Diretoria Executiva, com o apoio do Departamento de Compliance, Riscos e Controles Internos, é a responsável pelas ações que possam diagnosticar, prevenir, apurar e monitorar os riscos da Santa Maria.

Em atendimento à Resolução Normativa ANEEL nº 787/2017, os riscos contemplados na gestão da Santa Maria são classificados minimamente como: Econômico-financeiros (de mercado, de liquidez, financeiros e de crédito) e Não Econômico-

financeiros (operacionais, regulatórios, estratégicos, de reputação, socioambientais e de concentração). Diante disso, foi estabelecida uma política de Gerenciamento de Riscos, aprovada pela Diretoria e o Conselho de Administração em julho de 2020, que compreende o uso da matriz de riscos e controles como ferramenta no processo de administração dos riscos.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE

Com os olhos voltados para a evolução contínua, a Santa Maria deu um importante passo com a implementação do Programa de Integridade, em cumprimento à Resolução Normativa nº 787/2017, da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, e aos comandos da Lei nº 12.846/2013, alinhados com as melhores práticas de Governança da empresa.

Além do Código de Conduta Ética e Integridade, foram adotadas, entre outras, a Política de Prevenção e Detecção de Atos de Natureza Ilícita, Política para Contratação de Terceiros que, juntamente com os procedimentos já existentes, ajudarão os controles internos dos processos executados na Empresa.

3

Dimensão Econômica



DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO (G4-EC1)

A receita operacional bruta da Companhia totalizou R\$ 389,5 milhões em 2020, contra 437,4 milhões em 2019, uma redução de R\$ 47,9 milhões (10,9%). A receita operacional líquida diminuiu R\$ 26,9 milhões (9,3%) em 2020, fechando em R\$ 262,0 milhões, contra R\$ 288,9 milhões em 2019.

Dentre os fatores que foram determinantes para a redução da receita operacional líquida em 2020, se destacam: (i) queda de 16,2% (R\$ 57,6 milhões) com a receita de fornecimento de energia elétrica e a receita de uso do sistema de distribuição, decorrente da retração de mercado da ordem de 11,1% em

relação a 2019; (ii) aumento de R\$ 45,6 milhões com ativos e passivos financeiros setoriais, decorrente das diferenças entre os custos efetivos incorridos no período e aqueles previstos no último reajuste tarifário; (iii) redução de 80,2% (R\$ 10,6 milhões) com energia de curto prazo – CCEE, decorrente das liquidações financeiras dos excedentes de energia elétrica ao Preço de Liquidação das Diferenças (PLD); e (iv) redução de 36,7% (R\$ 24,8 milhões) com subvenções vinculadas ao serviço concedido, decorrentes dos menores descontos tarifários em função da retração de mercado frente ao ano anterior.

Os gastos não gerenciáveis (Parcela A) reduziram R\$ 8,4 milhões (4,8%) em relação a 2019, fechando em R\$ 165,6 milhões contra R\$ 174,0 milhões. Os gastos gerenciáveis (Parcela B) totalizaram R\$ 71,4 milhões em 2020, representando um aumento de 2,4% (R\$ 1,6 milhão) em relação a 2019, quando o montante registrado foi de R\$ 69,8 milhões.

Em 2020, a Santa Maria registrou lucro líquido de R\$ 21,1 milhões, contra R\$ 35,2 milhões registrado no ano de 2019, representando uma redução de 40,1% ou R\$ 14,1 milhões. A geração operacional ajustada de caixa (EBITDA ajustado) atingiu R\$ 32,4 milhões em 2020, contra R\$ 52,2 milhões apurados em 2019, uma diminuição de R\$ 19,8 milhões ou 38,0%.

Indicadores financeiros	Unidade	2020	2019	Varição
Ativo total	R\$ mil	284.197	285.836	-0,57%
Caixa e equivalentes de caixa	R\$ mil	45.514	32.230	41,22%
Patrimônio líquido	R\$ mil	162.183	153.403	5,72%
Endividamento bruto	R\$ mil	3.447	16.137	-78,64%
Endividamento líquido	R\$ mil	(42.067)	(16.093)	161,40%
Indicadores de resultados	Unidade	2020	2019	Varição
Receita operacional bruta	R\$ mil	389.531	437.409	-10,95%
Receita operacional líquida	R\$ mil	262.053	288.934	-9,30%
EBITDA	R\$ mil	29.635	47.783	-37,98%
EBITDA ajustado	R\$ mil	32.390	52.249	-38,01%
Resultado financeiro	R\$ mil	4.437	4.937	-10,13%
Lucro líquido	R\$ mil	21.112	35.261	-40,13%
Indicadores relativos	Unidade	2020	2019	Varição
EBITDA ajustado / Receita operacional líquida	%	12,36	18,08	-31,65%
Endividamento líquido / EBITDA ajustado	%	-129,88	-30,80	321,67%

INDICADORES ECONÔMICO-FINANCEIROS – DETALHAMENTO DA DVA			INDICADORES ECONÔMICO-FINANCEIROS – DETALHAMENTO DA DVA		
	2020 em R\$ Mil	2019 em R\$ Mil		2020 em R\$ Mil	2019 em R\$ Mil
GERAÇÃO DO VALOR ADICIONADO			DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO		
Receitas			Pessoal		
Receitas de vendas de energia elétrica e serviços	298.583	356.146	Remuneração direta	19.093	16.422
Outras receitas	76.901	68.033	Benefícios	3.748	3.817
Receitas relativas à construção de ativos próprios	14.047	13.230	FGTS	1.431	1.354
	389.531	437.409		24.272	21.593
Penalidades DIC/FIC e outras	(201)	(363)	Impostos, taxas e contribuições		
	389.330	437.046	Federais	40.356	51.415
Perdas esperadas para créditos de liquidação duvidosa		(987)	Estaduais	64.101	76.598
Provisão para litígios cíveis	(378)	(1.489)	Municipais	78	108
	388.952	434.570	Obrigações intrassetoriais	34.024	35.809
Insumos adquiridos de terceiros				138.559	163.930
Custo da energia elétrica vendida	(165.693)	(174.099)	Remuneração de capitais de terceiros		
Materiais	(3.046)	(3.081)	Juros	6.870	6.392
Serviços de terceiros	(10.294)	(10.277)	Aluguéis	1.364	1.297
Seguros	(380)	(476)		8.234	7.689
Custo de construção	(14.047)	(13.230)	Remuneração de capitais próprios		
Outros gastos operacionais	(4.784)	(5.024)	Juros sobre o capital próprio	7.129	7.833
	(198.244)	(206.187)	Dividendos	5.899	8.273
Valor adicionado bruto	190.708	228.383	Participações estatutárias	2.755	4.466
Amortização	(7.469)	(7.201)	Lucros retidos	8.084	19.155
				23.867	39.727
Valor adicionado líquido	183.239	221.182	Valor adicionado total distribuído		
Valor adicionado recebido em transferência				194.932	232.939
Receitas financeiras	11.693	11.757			
Valor adicionado total a distribuir	194.932	232.939			

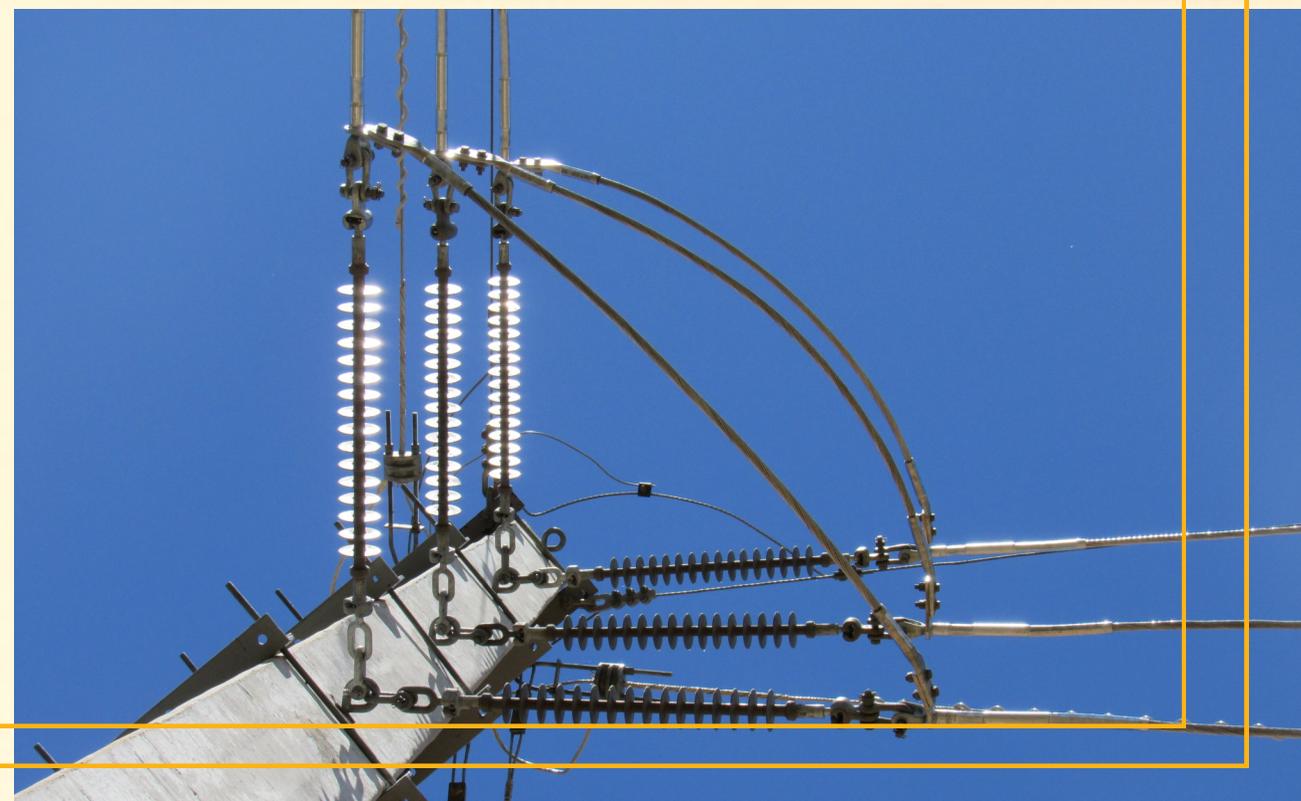
IMPACTOS ECONÔMICOS

Investimento em Infraestrutura (G4-EC7)

A Santa Maria investiu ao longo do ano de 2020 recursos da ordem de R\$ 10,8 milhões (R\$ 9,1 milhões em 2019), líquidos dos recursos recebidos na forma de participação financeira de clientes pessoas físicas, jurídicas, União, Estado e Municípios (obrigações especiais).

Os investimentos realizados em 2020 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	2020	2019	Variação (R\$ mil)	Variação (%)
Linhas e redes de distribuição	10.645	9.810	835	8,5
Subestações	222	205	17	8,3
Sistema de medição	1.981	1.774	207	11,7
Veículos	865	712	153	21,5
Outros ativos	334	729	(395)	-54,2
Investimento bruto	14.047	13.230	817	6,2
(-) Obrigações especiais	(3.238)	(4.064)	826	-20,3
Investimento líquido	10.809	9.166	1.643	17,9



DESEMPENHO OPERACIONAL E COMERCIAL

INDICADORES OPERACIONAIS E DE PRODUTIVIDADE				INDICADORES OPERACIONAIS E DE PRODUTIVIDADE			
Dados Técnicos (insumos, capacidade de produção, vendas, perdas)	2020	2019	2018	Continuação	2020	2019	2018
Número de Consumidores Atendidos – Cativos	116.483	114.288	111.783	Energia Vendida (GWh)	471	529	470
Número de Consumidores Atendidos – Livres	38	16	11	Residencial	149	145	133
Número de Localidades Atendidas (municípios)	11	11	11	Industrial	41	54	58
Número de Empregados Próprios	304	316	294	Comercial	79	88	82
Número de Empregados Terceirizados	62	61	60	Rural	160	193	147
Número de Escritórios Comerciais	12	12	12	Poder Público	13	16	15
Energia Gerada (GWh)	0	0	0	Iluminação Pública	19	20	22
Energia Comprada (GWh)	559,2	669,034	564,18	Serviço Público	13	12	12
1) Itaipu	92,41	66,104	44,79	Consumo Próprio	1	1	1
2) Angra I e II	17,85	13,311	8,67	Subestações (em unidades)	13	12	12
3) Cotas de Garantias Físicas	94,94	58,139	36,74	Capacidade Instalada (MVA)	665	661	661
4) Proinfa	12,31	11,436	11,73	Linhas de Transmissão (em km)	71	71	71
5) CCEAR	188,267	137,415	23,878	Rede de Distribuição (em km)	8.074	8.008	7.949
6) Bilaterais	151,709	365,614	397,30	Transformadores de Distribuição (em unidades)	16.753	16.414	16.009
7) MCSD	1,736	17,974	41,08	Venda de Energia por Capacidade Instalada (GWh/MVAxNo horas/ano)	6.223	7.010	6.229
Perdas Elétricas Globais (GWh)	61,0	69,7	54,5	Energia Vendida por Empregado (MWh)	1.550	1.674	1.521
Perdas Elétricas – Total (%) sobre o requisito de energia	12,70	12,97	11,81	Número de Consumidores por Empregado	383	361	380
Perdas Técnicas – (%) sobre o requisito de energia	8,58	8,58	8,59	Valor Adicionado (R\$ Mil)/GWh Vendido	413	440	456
Perdas Não Técnicas – (%) sobre o requisito de energia	1,43	1,96	0,91	Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “DEC”, geral da empresa – Valor apurado	7,48	6,57	7,55
Perdas na Rede Básica – (%)	2,69	2,43	2,31	Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “DEC”, geral da empresa – Limite	11,86	11,86	12,18
				Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “FEC”, geral da empresa – Valor apurado	3,83	3,50	4,71
				Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “FEC”, geral da empresa – Limite	8,64	8,70	9,38

4

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 2020 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

	2020	2019	2018
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	0,2260
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

	2020	2019	2018
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)

	2020	2019	2018
Consumo total de energia por fonte:			
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)	0,0021	0,0018	0,0015
Consumo total de energia direta por fonte de energia primária, em km/l			
- diesel	6,92	5,86	7,08
- gasolina	10,73	11,34	10,03
- álcool	-	-	-
- gás natural	-	-	-
- Outros (discriminar)	-	-	-
Consumo total de água por fonte (em m ³):			
- abastecimento (rede pública)	3.095	3.164	3.013
- fonte subterrânea (poço)	-	-	-
- captação superficial (cursos d'água)	-	-	-
Consumo total de água (em m ³)	3.095	3.164	3.013
Consumo de água por empregado (em m ³)	10,18	10,01	10,25
Educação e conscientização ambiental	2020	2019	2018
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

Para o ano de 2020, havia previsão de início de um projeto de eficiência energética (EE), que teria como objetivo a atuação perante consumidores carentes, com foco na substituição de lâmpadas e melhoria de instalações internas em estado precário. Contudo, em razão da pandemia do novo coronavírus, não foi possível iniciar o projeto em questão, uma vez que as ações demandariam contato de terceiras pessoas com consumidores, as quais necessitariam de acesso às residências, especialmente para a execução de serviços de melhoria das instalações internas. Dessa forma, não foram realizadas ações de EE no ano de 2020.

Adicionalmente, de acordo com o § 2º do art. 5º-B da Lei nº 9.991/2000, inserido através da MP nº 998/2020, a partir de sua regulamentação, prevê-se o repasse de, aproximadamente, R\$ 2 milhões à CDE, além de parte da obrigação mensal a partir de setembro/2020.



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 2020 a Santa Maria distribuiu através de um campanha interna que entregou um kit sustentável para os colaboradores com o objetivo de incentivar a preservação ao meio ambiente, cada um recebeu uma bolsa ecológica para compras em supermercados e feiras, além de garrafa e copo térmico para substituir o uso de copos descartáveis .

A Santa Maria investe em estudos e ações com o objetivo de preservar o meio ambiente. Em 2020, foi implantado o Transformador Verde” de distribuição isolado com óleo vegetal que, além de biodegradável, é renovável. A novidade oferece benefícios para os consumidores devido à menor taxa de falhas.

Ainda em 2020, a Santa Maria tem o orgulho de ser mais uma vez parceira do projeto Plantar é Viver, que a cada edição cresce e ganha importância no noroeste capixaba, como propagador da consciência ambiental, principalmente entre crianças. Além de educar, o projeto faz com que as pessoas coloquem a mão na massa com o plantio de árvores nativas.



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	2020	2019	2018
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

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 2020, 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 2020, era de 304, representando uma redução de 3,79% em relação ao observado em 2019. Representavam 15,13% os empregados com idade de até 30 anos, já com idade de 31 a 40 anos representavam 35,20%. Em 2020, 10,53% do empregados da Santa Maria eram mulheres e 13,51% estavam alocadas em cargos gerencias.

A Taxa de rotatividade de 2020 ficou em 0,33%, Em relação ao perfil de remuneração, 6,25% dos empregados receberam de R\$ 1.200,01 a R\$ 1.800,00, 93,75% 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.

Prevenção e Proteção ao COVID-19

Foi criado pela Santa Maria um Comitê Gestor de Crise para acompanhar e determinar ações administrativas de prevenção à doença. Entre as ações para prevenção ao COVID-19, a Santa Maria realizou a medição de temperatura dos colaboradores no início do expediente e de pessoas que por ventura precisaram entrar na sede da empresa, disponibilizando álcool e máscaras como objetivo evitar possíveis casos da doença nas equipes.

Dentre as ações de prevenção foi a identificação, pelo Departamento de Recursos Humanos, dos colaboradores em condições de risco, de acordo com orientações das autoridades competentes, e solicitação para que estes trabalhadores cumpram agenda domiciliar. Internamente, estão sendo distribuídos materiais de apoio à desinfecção.

A Santa Maria mantém periodicamente como prevenção ao COVID-19 a desinfecções, utilizando um desinfetante hospitalar, nas instalações da empresa no almoxarifado e no escritório na sede da empresa, em Colatina.

INDICADORES SOCIAIS INTERNOS			
Empregados/empregabilidade/administradores			
Informações gerais	2020	2019	2018
Número total de empregados	304	316	294
Número de terceirizados (terceirizados, subcontratados, autônomos) por tipo de emprego, contrato de trabalho e região	62	61	60
Empregados até 30 anos de idade (%)	15,13%	18,04%	14,97%
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	35,20%	33,23%	35,71%
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	27,96%	27,22%	26,87%
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	21,71%	21,52%	22,45%
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	10,53%	13,29%	9,86%
Mulheres em cargos gerenciais – em relação ao total de cargos gerenciais (%)	13,51%	14,70%	14,28%
Empregadas negras (pretas e pardas) – em relação ao total de empregados (%)	3,29%	4,75%	3,06%
Empregados negros (pretos e pardos) – em relação ao total de empregados (%)	43,09%	41,69%	43,20%
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	29,73%	23,53%	22,86%
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	0,66%	0,00%	0,00%
Empregados do programa de contratação de aprendizes (%)	0,00%	5,06%	0,34%
Empregados portadores de deficiência	3,29%	2,85%	10
Participação nos resultados	2020	2019	2018
Investimento total em programa de participação nos resultados da empresa	-	-	-
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	-	-	-
Perfil da remuneração (G4-EC5)	2020	2019	2018
Até R\$ 1.045,00	0,00%	5,06%	0,34%
De R\$ 1.045,01 à R\$ 1.200,00	0,00%	0,95%	11,56%
De R\$ 1.200,01 à R\$ 1.800,00	6,25%	48,10%	42,52%
Acima de R\$ 1.800,01	93,75%	45,89%	45,58%
Por Categorias (salário médio no ano corrente) – R\$			
Cargos de diretoria	64.025	67.242	234
Cargos gerenciais	9.150	209	184
Cargos administrativos	5.797	184	135
Cargos de produção	3.160	457	423

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

Em 2020 foram promovidos treinamentos para os atendentes e tele atendentes da Santa Maria, com objetivo de capacitar os colaboradores para um atendimento cada vez mais dinâmico, uniforme e padronizado.

Os assuntos abordados nos treinamentos foram; Noções Básicas sobre a Norma Interna de Fornecimento de Energia Elétrica, Faturamento em Geração Distribuída, Centro de Despacho de Serviços e Aprimoramento dos Processos de Atendimento ao Cliente.

Na oportunidade, também foi passado as orientações para a realização do atendimento através do canal de WhatsApp da Santa Maria que teve início em 2020.

INDICADORES SOCIAIS INTERNOS

Desenvolvimento profissional	2020	2019	2018
Perfil da escolaridade - discriminar, em %, em relação ao total dos empregados	-	-	-
Ensino fundamental	29,93%	29,11%	34,35%
Ensino médio	43,43%	47,48%	42,86%
Ensino técnico	4,60%	2,21%	4,76%
Ensino superior	19,74%	19,62%	17,01%
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	2,30%	1,58%	1,02%
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional	3,15	12,5	12
Comportamento frente a demissões	2020	2019	2018
Taxa de rotatividade	0,33%	0,86%	3,23%
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	-	-	-
Preparação para a aposentadoria	2020	2019	2018
Investimentos em previdência complementar (R\$ Mil)	952	726	481
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar	304	303	289



Treinamento do Código de Conduta.



Treinamento do Código de Conduta.



Treinamento do Código de Conduta.



Treinamento do Código de Conduta.

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 10% o valor do cartão alimentação/refeição no Acordo Coletivo de Trabalho 2020/2021.

◆ 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 cônjuges e 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 2020, apenas 02 empregadas gozaram da licença maternidade. Sem nenhuma ocorrência de desligamentos.(G4-LA3)

◆ Perfil da remuneração

A Santa Maria reajustou, em 1º de outubro de 2020, os salários de seus empregados em 3,50%, 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 2020, a Companhia patrocinou uma campanha de vacinação contra gripe H1N1 e imunizou mais de 300 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	2020	2019	2018
	(R\$ Mil)		
Remuneração			
Folha de pagamento bruta	29.395	13.318	11.199
Encargos sociais compulsórios	6.554	4.995	4.088
Benefícios	-	-	-
Educação	-	-	-
Alimentação	1.714	1.550	1.240
Transporte	136	173	62
Saúde	457	436	368
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)	-	-	-

INDICADORES SOCIAIS INTERNOS			
Saúde e segurança no trabalho	2020	2019	2018
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para empregados	17,47	5,07	61,90
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para empregados	157,26	214,40	4.996,60
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para terceirizados/contratados	-	5,92	-
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para terceirizados/contratados	-	373,20	-
Índice TF (taxa de frequência) da empresa no período, para a força de trabalho (próprios + terceiros)	17,47	10,99	61,90
Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período, para a força de trabalho (próprios + terceiros)	157,26	587,60	4.996,60
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 2020, 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 seus clientes permitindo maior interação, tais como: central de atendimento, web site, aplicativo para celular, WhatsApp e agências de atendimento presencial. Por meio desses canais, foram registrados 187.255 atendimentos no ano de 2020 (229.516 em 2019), sendo 109.102 por meio da central de atendimento, 5.234 via web site e aplicativo para celular, 3.376 via WhatsApp e 69.543 por meio das agências de atendimento presencial. Além desses canais, há uma estrutura de ouvidoria, que, dentre as suas atribuições, acolhe as reclamações, sugestões, denúncias 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, sempre de maneira ética, imparcial, justa, transparente, isonômica e cortês, atuando como representante dos direitos do cliente junto a Santa Maria. O serviço de

ouvidoria da Santa Maria pode ser acessado por meio de telefone, e-mail, carta, fax, web site, aplicativo para celular, formulários e atendimento presencial, 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 2020, a ouvidoria da Santa Maria recebeu 608 contatos de clientes (340 em 2019), sendo 540 pedidos de informação, 8 elogios e 60 reclamações. Antenada ao mundo digital, a Santa Maria iniciou em 2020 uma nova modalidade de atendimento, via WhatsApp. O novo canal foi batizado com o nome “Mari”, inspirado no nome da Companhia. Para incentivar o uso do canal virtual entre os consumidores, foi criada a campanha “Chama a Mari”. Dentre os serviços disponíveis pelo WhatsApp estão a emissão de 2ª via de contas, consulta de débitos, informe de pagamento e religação de energia.

INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS

	2020	2019	2018
Excelência no Atendimento			
Perfil de consumidores e clientes			
Venda de energia por classe tarifária (GWh): % Total	100,00%	100,00%	100,00%
Residencial	31,41	27,41	28,39
Industrial	8,59	10,21	12,29
Comercial	16,55	16,64	17,44
Rural	33,97	36,41	31,36
Poder Público	2,69	3,02	3,17
Iluminação Pública	3,94	3,78	4,64
Serviço Público	2,69	2,27	2,55
Consumo Próprio	0,13	0,19	0,15
Satisfação do cliente			
Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa IASC – ANEEL	-	74	69
Índices de satisfação obtidos por pesquisas da ABRADDEE-ISG	84	83	86
Atendimento ao cliente			
Call center	109,102	83,285	80.192
Chamadas recebidas (unid.)	136,785	97,237	98.833
Número médio de atendentes (unid.)	3	3	3
INS – Índice de Nível de Serviço (%)	88	91	89
IAb – Índice de Abandono (%)	1,03	0,6	1
ICO – Índice de Chamadas Ocupadas (%)	0	0	0
TMA – Tempo Médio de Atendimento (s)	258	221	169

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). 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 2020, o ISG da Santa Maria foi de 84,30%.

INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS			
	2020	2019	2018
Excelência no Atendimento			
Indenização por Danos Elétricos			
Volume de Solicitações (unid.)	331	283	251
Procedentes (unid.)	19	45	51
Indicadores de Reclamações			
Reclamações Procedentes (unid.)	274	291	178
DER (horas)	93	124	102
FER (unid.)	2,3	2,5	2
Violação de prazos de serviços comerciais			
Atendimentos realizados (unid.)	17,069	28,755	32.758
Atendimentos realizados fora do prazo (unid.)	5	10	9
Eficiência do atendimento (%)	99,97	99,97	99,97
Número de reclamações de consumidores encaminhadas			
À Empresa	647	817	600
À ANEEL – agências estaduais/regionais	47	29	33
Ao PROCON	1	7	9
À Justiça	31	15	12

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 2020, totalizaram R\$ 10.000,00. (G4-EC)

No mês de outubro, tradicionalmente apoia a campanha de prevenção ao câncer de mama. Em Colatina, a Santa Maria apoiou a campanha de prevenção à doença realizada pela Associação Amigas para o Bem Viver, uma ONG colatinense.

A Santa Maria e o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial- Senai idealizaram em 2020 a 1ª turma da Escola de Eletricista de Redes de Distribuição em Colatina. O programa foi gratuito e teve como propósito de capacitar os alunos para atuarem profissionalmente nas atividades de serviços em redes de distribuição de energia elétrica, gerando oportunidades inclusive de compor o quadro de colaboradores da Santa Maria.

AÇÕES DE ENFRENTAMENTO AO COVID 19

Para intensificar o combate ao Coronavírus no Noroeste do Estado e reforçar o atendimento à população, a Santa Maria realizou uma reforma no hospital Silvio Avidos, em Colatina, referência para os casos da doença.

A empresa doou materiais e mão de obra para a criação de dez novos leitos de UTI. A doação, que totaliza cerca de R\$ 185 mil reais, contempla também pintura, aquisição de ar condicionado, camas elétricas e a instalação de uma central de monitorização para UTIs. A obra, realizada na parte interna do hospital, teve início no dia 14/04/2020 .

As ações da Santa Maria também beneficiaram outras cidades, em que foram doadas 60.000 luvas e 10.000 máscaras, equipamentos de proteção indispensáveis para quem faz o enfrentamento à COVID-19. O material foi entregue às Secretarias de Saúde de nove municípios de sua área de concessão da Santa Maria.



INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS			
Comunidade			
Impactos causados na saúde e segurança	2020	2019	2018
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	2020	2019	2018
Número de domicílios atendidos como baixa renda	9.011	7.521	7.087
Total de domicílios baixa renda do total de domicílios atendidos (clientes/consumidores residenciais) (%)	12,55	10,69	10,28
Receita de faturamento na subclasse residencial baixa renda (R\$ Mil)	6.354	7.934	7.510
Total da receita de faturamento na subclasse residencial baixa renda em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial (%)	5,86	6,50	6,82
Subsídio recebido (Eletrobrás), relativo aos consumidores baixa renda (R\$ Mil)	2.956	2.348	2.498
Envolvimento da empresa com ação social	2020	2019	2018
Recursos aplicados em educação (R\$ Mil)	7	14,00	5,00
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ Mil)	167	-	-
Recursos aplicados em cultura (R\$ Mil)	-	-	-
Recursos aplicados em esporte (R\$ Mil)	-	3,00	7,00
Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ Mil)	-	29,00	21,00
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)	2020	2019	2018
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ Mil)	-	-	-
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ Mil)*	-	-	-

A woman with dark hair tied back, wearing a blue button-down shirt with white polka dots, is sitting at a desk. She is looking at a laptop screen and smiling. The background shows a window with light blue curtains and a desk lamp. The overall lighting is warm and soft.

6

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 2020, 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 2020, 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
Fornecedores	Consumidor
Sociedade	Relatório da Administração

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 2020 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 2020, 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	Varição 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 2020
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 2020 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 2020.
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 2020.
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 2020 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 2020.
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-SO6	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 2020, 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

Hygor Henrique Assef

João Claudio Gava

Revisão

José Francisco Mafra

Alexandre Leite Ferreira

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 2021.

www.elfsm.com.br



Relatório de **Sustentabilidade**

2020