

# 2017

## RELATÓRIO ANUAL DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL





# SUMÁRIO



1. DIMENSÃO GERAL .....	3
1.1. MENSAGEM DO PRESIDENTE .....	4
1.2. A EMPRESA.....	5
1.2.1. PERFIL DA EMPRESA .....	6
1.2.2. MISSÃO .....	7
1.2.3. VISÃO .....	7
1.2.4. PRINCÍPIOS E VALORES .....	7
1.2.5. ORGANIZAÇÃO E GESTÃO .....	8
1.3. RESPONSABILIDADE COM PARTES INTERESSADAS .....	9
1.4. INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL E DE PRODUTIVIDADE....	11
2. DIMENSÃO GOVERNANÇA CORPORATIVA.....	12
3. DIMENSÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA .....	15
3.1. INDICADORES ECONÔMICO-FINANCEIROS .....	16
3.2. INVESTIMENTOS NA CONCESSÃO .....	18
4. DIMENSÃO SETORIAL E SOCIAL .....	19
4.1. INDICADORES SOCIAIS INTERNOS .....	20
4.2. INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS .....	26
4.3. INDICADORES DO SETOR ELÉTRICO .....	32
4.3.1 PROGRAMA DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA - PEE .....	32
4.3.2 PROGRAMA DE PESQUISA E DESENVOLVIMENTO - P&D.....	34
5. DIMENSÃO AMBIENTAL .....	36
EXPEDIENTE .....	36



1

Energia PARA SUA  
*Vida*



# DIMENSÃO GERAL



## 1 DIMENSÃO GERAL

### 1.1 MENSAGEM DO PRESIDENTE

Pelo nono ano consecutivo publicamos o Relatório Soci-ambiental da Empresa Luz e Força Santa Maria S/A. E este é o momento em que apresentamos a você e à sociedade os nossos esforços no ano de 2017.

Este relatório demonstra como integramos as questões sociais, ambientais e econômicas no dia a dia do nosso negócio e apresenta o aprimoramento da nossa gestão, controles internos e governança, além de identificar como as estratégias da companhia resultam em geração de valor para os diversos públicos de interesse da Santa Maria.

O ano de 2017 para o estado do Espírito Santo foi marcado pela continuidade da crise hídrica. Mais uma vez os efeitos negativos dessa estiagem severa causaram significativos impactos econômicos, principalmente no setor agropecuário, principal mercado consumidor da Santa Maria.

Esses acontecimentos, associados à migração de grandes consumidores do mercado cativo para o Ambiente de Contratação Livre – ACL levaram a uma redução do consumo das classes rural, industrial e comercial, em 2017, da ordem de 11,93%, 12,29% e 5,36%, respectivamente, em comparação ao ano de 2016. Além disso, houve também redução do consumo da classe residencial, que registrou em 2017 queda de 2,76% em relação a 2016. A soma desses fatores resultou na redução de 7,63% do mercado total da Santa Maria em 2017, em comparação com o ano de 2016.

Contudo, a capacidade de entregar resultados efetivos, mesmo em cenários desfavoráveis, está entre as principais características da Santa Maria, e ao longo de 2017 não foi diferente. A empresa alcançou EBITDA de R\$ 31,1 milhões e lucro líquido de R\$ 21,9 milhões, representando aumento de 31,0% e 14,2%, respectivamente, em relação a 2016.

Para finalizar, não poderíamos deixar de registrar que o ano de 2017 também foi muito especial para a Santa Maria, que se classificou entre as finalistas do prêmio IASC – Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor, obtendo a 3ª colocação na sua categoria (Sul e Sudeste acima de 30.000 e até 400.000 unidades consumidoras).

Outra importante conquista foi a premiação recebida pela Ouvidoria da Santa Maria, considerada a melhor do Brasil na categoria das distribuidoras que atendem entre 100 mil e 1 milhão de unidades consumidoras.

Continuaremos empenhados em investir na busca por soluções que diminuam os impactos ambientais gerados pela nossa atividade, promovendo o relacionamento saudável com as comunidades do entorno de nossas instalações, contribuindo para o futuro das próximas gerações.

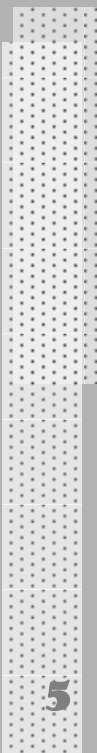
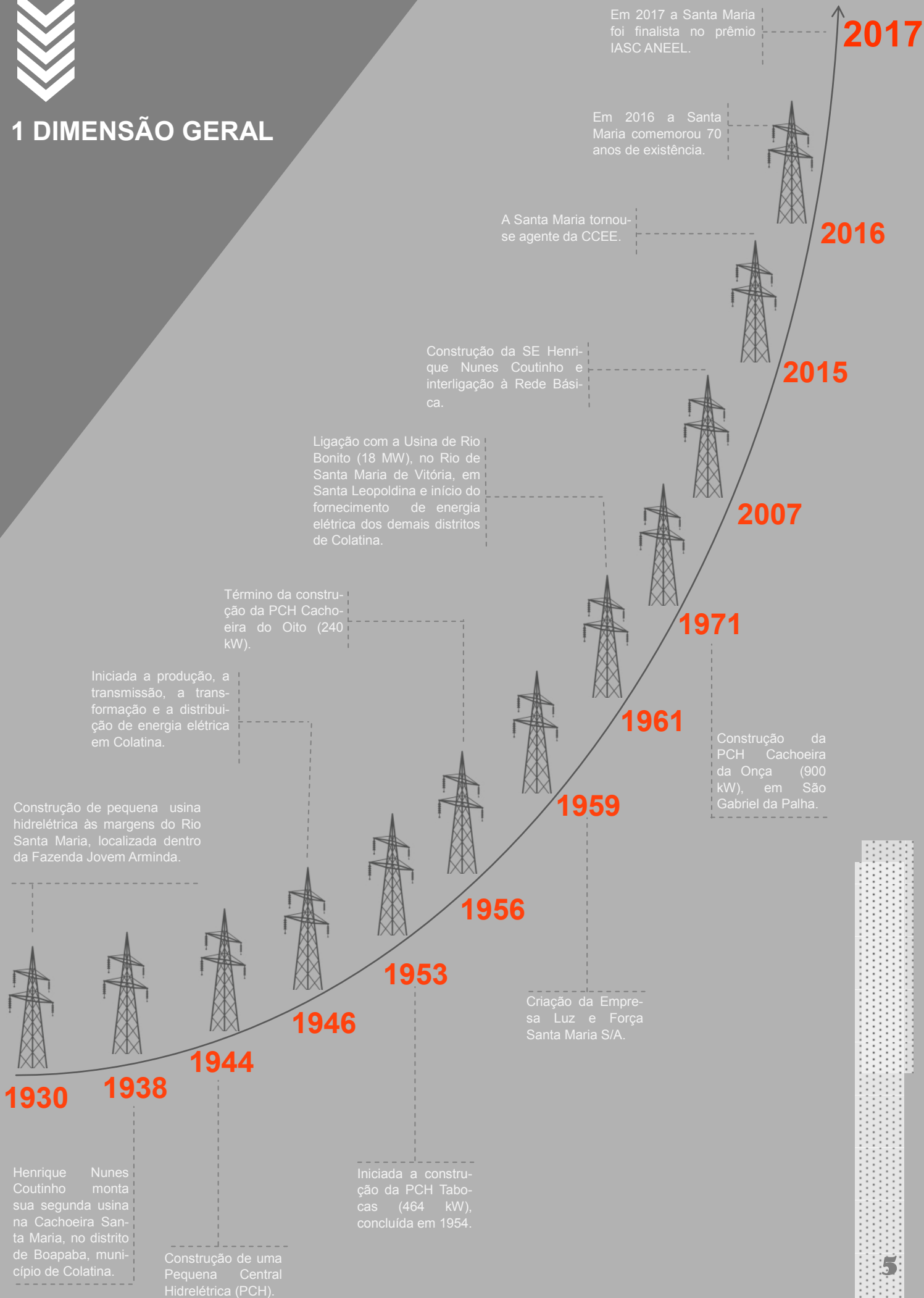
Boa leitura!

Colatina/ES, abril de 2018.

Arthur Arpini Coutinho  
Diretor Presidente



1 DIMENSÃO GERAL





## 1 DIMENSÃO GERAL

### 1.2.1 PERFIL DA EMPRESA

#### Nosso negócio

Somos 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.

#### Onde estamos

Nossa base de operações está 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.

Ainda para apoio nos demais municípios, possuímos duas sub-bases de apoio: uma em São Gabriel da Palha/ES e outra em Pancas/ES.

A área de concessão da Santa Maria ocupa cerca de 4.994 km<sup>2</sup>, 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.

#### Como estamos

No mercado da Santa Maria há forte participação da classe rural, que representou, em 2017, 34,98% do total distribuído. O índice de perdas totais de energia, média do ano de 2017, foi de 11,93%. A previsão de crescimento de carga para o horizonte de 10 anos é de uma taxa média de 2,23% ao ano.

#### Estrutura do mercado da Empresa Luz e Força Santa Maria S/A

Classe de consumidor	Nº de consumidores - dez/2017	Consumo faturado [kWh] – Ano 2017
<b>GRUPO A</b>	<b>221</b>	<b>103.800.669,50</b>
Industrial	106	65.941.112,75
Comercial	71	22.231.412,16
Rural	3	1.972.240,21
Poder Público	16	4.389.211,90
Serviço Público	24	9.122.126,44
Consumo Próprio	1	144.566,03
<b>GRUPO B</b>	<b>109.847</b>	<b>378.290.201,40</b>
Residencial	67301	129.071.898,00
Industrial	1880	13.278.308,13
Comercial	8318	56.663.697,48
Rural	31214	145.435.715,23
Poder Público	958	9.821.018,58
Iluminação Pública	18	20.798.045,00
Serviço Público	127	2.682.618,00
Consumo Próprio	31	538.901,00
<b>TOTAL</b>	<b>110.068</b>	<b>482.090.870,90</b>



## 1 DIMENSÃO GERAL



### 1.2.2 MISSÃO

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

### 1.2.3 VISÃO

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

### 1.2.4 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.



## 1 DIMENSÃO GERAL

### 1.2.5 ORGANIZAÇÃO E GESTÃO

Buscando atender a demanda crescente de qualidade e confiabilidade de seus serviços, a Distribuidora implantou um Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ baseado na NBR-ISO 9001/2008, obtendo a certificação em maio de 2008.

Com o SGQ e o mapeamento de seus processos produtivos a Santa Maria padronizou todos os serviços obtendo uma melhoria na gestão de seu negócio.



A estruturação dos processos auxiliou na implementação de ações mais organizadas e assim, mais assertivas.

A política da qualidade da Santa Maria está pautada em melhorar continuamente os serviços de distribuição de energia elétrica, buscando a permanente satisfação dos consumidores, e garantir, aos órgãos reguladores e fiscalizadores, a confiabilidade dos indicadores da qualidade do fornecimento de energia elétrica e a melhoria contínua dos processos de coleta, apuração e entrega desses indicadores. São esses objetivos que impulsionam a Companhia a planejar e executar periodicamente os investimentos necessários em seu sistema de distribuição.

Temos em nossa organização diferentes níveis operacionais que trabalham de forma conjunta para um único propósito: entregar energia de qualidade para nossos consumidores com um atendimento de excelência.

Somos especialistas, pois contamos com o apoio de profissionais competentes para transmitir confiança e satisfação aos consumidores. A diversidade nos permite ter uma força de trabalho completa.

Anualmente acontecem auditorias externas em setores alternados para manutenção do certificado e a cada três anos a Companhia se submete a uma recertificação em que todas as áreas são auditadas.

Em 2017 a Santa Maria recebeu a visita do BSI (organismo certificador) para realização da auditoria de recertificação, tendo sido recomendada a manutenção da certificação que, em abril de 2018, migrará para a nova versão da NBR-ISO 9001/2015.





## 1 DIMENSÃO GERAL



### 1.3 RESPONSABILIDADE COM AS PARTES INTERESSADAS

A transparência e a ética da Santa Maria são de fundamental importância no relacionamento com todas as partes interessadas no seu negócio.

O Código de Ética da empresa foi elaborado por uma comissão de colaboradores 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 Conduta, uma Comissão de Ética e Conduta, 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.

O Manual do Colaborador, também adotado pela Santa Maria, objetiva esclarecer aos colaboradores os seus direitos e deveres dentro da organização, reforçando os comportamentos e condutas que são considerados adequados ao desempenho das atividades profissionais.

#### Indicadores de qualidade

Os indicadores de desempenho da qualidade do serviço da Santa Maria se mantiveram dentro dos padrões de excelência nacional, em decorrência, principalmente, dos investimentos realizados e das ações de manutenção preventiva realizadas periodicamente nas instalações do sistema de distribuição de energia elétrica.

O indicador DEC – Duração Equivalente de Interrupções apresentou melhora em relação a 2016, com redução de 5,8%, enquanto o FEC – Frequência Equivalente de Interrupções por Cliente registrou aumento de 7,3% em relação a 2016. Ambos os indicadores permaneceram em total conformidade com os padrões estabelecidos pela Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL.

Partes interessadas	Detalhamento	Canais de Comunicação
Acionistas	Arthur Arpini Coutinho	7,38%
	Angelo Arpini Coutinho	28,57%
	Marcos Barbieri Coutinho	5,53%
	Henrique Barbieri Coutinho	5,53%
	Maria Stella Coutinho Bennesby	5,52%
	Renata Barbieri Coutinho	5,52%
	Ângelo André Bosi	1,15%
	Otávio Coutinho Coelho da Silva	9,76%
	Tower Baron LLC	9,76%
	Ricardo Coutinho Alves	9,76%
Viviane Coutinho Alves	9,76%	
Outros	1,77%	
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	Assembleias gerais, correspondências, correios eletrônicos, entre outros
Clientes	Residencial	67.301
	Industrial	1.986
	Comercial, Serviços e Outros	8.389
	Rural	31.217
	Poder Público	974
	Iluminação Pública	18
	Serviço Público	151
	Consumo Próprio	32
<b>TOTAL</b>	<b>110.068</b>	Call center, ouvidoria, correio eletrônico, posto de atendimento, livro de manifestações, pesquisa de opinião, conselho de consumidores, informativo trimestral, agências virtuais, posto de atendimento móvel e campanhas educativas em diversas mídias.
Fornecedores	Transformadores: Romagnole Produtos Elétricos S/A , ITB Equipamentos Elétricos LTDA, WEG Equipamentos Elétricos S/A;	
	Postes: Incolajes Ind. E Com. De Lajes LTDA, Incopre Indústria e Comercio S/A;	
	Medidores: Elo Sistemas Eletrônicos S/A, Nansen S.A. Instrumentos de Precisão, Landis+Gyr Equipamentos de Medição LTDA;	Visitas técnicas, newsletter (de fornecedores), correios eletrônicos, encontros para lançamento de novos padrões entre outros.
	Cabos e fios: Cordeiro Cabos Elétricos S/A, Eletrocal Ind.Com.Mat.Elétricos LTDA, Lamesa Cabos Elétricos LTDA;	
	Ferragens em geral: Onix Distribuidora de Produtos Elétricos LTDA, Hubbell.I.C.Imp.Exp.Equip.P.Elét.LTDA;	
Serviços: Masterluz Comércio e Serviços LTDA – ME, Tecluz Com. Serviços Elétricos LTDA-EPP, Engelmig Elétrica LTDA.		
Empregados, colaboradores, estagiários, parceiros	Número de empregados: 290	Setor estratégico de Recursos Humanos, campanhas internas de saúde e de segurança no trabalho, encontros, palestras, eventos de confraternização, participação no plano de saúde, seguro de vida, plano de aposentadoria privada entre outros.
Órgãos e programas públicos	Conselhos Municipais e Estadual	Participação em conselhos municipais e estadual (Conselho do Plano Diretor Municipal de Colatina, Espírito Santo em Ação, entre outros).
Organizações sociais, ambientais e comunitárias	Associações e conselhos	Participação em associações de cunho social e ambiental (APAE – Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais, ASSEDIC – Associação Empresarial de Desenvolvimento de Colatina, Comitês das Bacias Hidrográficas do Rio Doce e Rio Santa Maria do Rio Doce entre outros).

## 1.4 INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAIS E DE PRODUTIVIDADE

INDICADORES OPERACIONAIS E DE PRODUTIVIDADE				
Dados Técnicos (insumos, capacidade de produção, vendas, perdas)	GRI	2017	2016	2015
Número de Consumidores Atendidos – Cativos	EU3	110.068	108.110	106.036
Número de Consumidores Atendidos – Livres	EU3	7	4	-
Número de Localidades Atendidas (municípios)		11	11	11
Número de Empregados Próprios	LA1	290	309	307
Número de Empregados Terceirizados	LA1	57	70	77
Número de Escritórios Comerciais		12	12	11
Energia Gerada (GWh)	EU2	0	3	3
Energia Comprada (GWh)	EU10	595,349	663,10	632,00
1) Itaipu		21,49	-	-
2) Angra I e II		4,33	-	-
3) Cotas de Garantias Físicas		32,15	-	-
4) Proinfa		13,53	13,70	-
5) CCEAR		0,063	-	-
6) leilão (inclusive leilão das geradoras federais (Ano 2002))		65,18	76	-
7) Suprimento de Concessionária		458,61	573	632
Perdas Elétricas Globais (GWh)	EU12	67,56	72,06	73,61
Perdas Elétricas – Total (%) sobre o requisito de energia	EU12	11,93	12,05	11,60
Perdas Técnicas – (%) sobre o requisito de energia	EU12	8,58	8,44	8,55
Perdas Não Técnicas – (%) sobre o requisito de energia	EU12	0,99	1,25	3,05
Perdas na Rede Básica – (%)	EU12	2,35	2,36	0
Energia Vendida (GWh)	EU3, 2.7	481	521	557
Residencial		129	131	130
Industrial		79	94	97
Comercial		79	83	87
Rural		147	166	195
Poder Público		14	15	16
Iluminação Pública		21	20	19
Serviço Público		12	12	12
Subestações (em unidades)	EU1	10	10	10
Capacidade Instalada (MVA)	EU1	661	658	626
Linhas de Transmissão (em km)	EU4	71	71	71
Rede de Distribuição (em km)	EU4	7.779	7.742	6.949
Transformadores de Distribuição (em unidades)		20.969	20.629	20.280
Venda de Energia por Capacidade Instalada (GWh/MVAxNo horas/ano)		6.380	6.930	7.798
Energia Vendida por Empregado (MWh)		1.558	1.685	1.815
Número de Consumidores por Empregado		380	350	345
Valor Adicionado (R\$ Mil)/GWh Vendido		398	361	370
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “DEC”, geral da empresa – Valor apurado	EU29	6,79	7,21	7,89
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “DEC”, geral da empresa – Limite	EU29	12,18	12,17	12,53
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “FEC”, geral da empresa – Valor apurado	EU28	5,42	5,05	5,95
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “FEC”, geral da empresa – Limite	EU28	9,38	9,77	10,12



2



# DIMENSÃO GOVERNANÇA CORPORATIVA



## 2 DIMENSÃO GOVERNANÇA CORPORATIVA



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\$ 100.000.000,00, representado por 3.145.407 ações ordinárias nominativas e 1.589.222 ações preferenciais nominativas, sem valor nominal, e sua composição acionária, em 31/12/2017, encontra-se discriminada na tabela abaixo:

ACIONISTA	NÚMERO DE AÇÕES	PARTICIPAÇÃO (%)
Arthur Arpini Coutinho	349.396	7,38
Angelo Arpini Coutinho	1.352.654	28,57
Marcos Barbieri Coutinho	261.676	5,53
Henrique Barbieri Coutinho	261.676	5,53
Maria Stella Coutinho Benesby	261.674	5,52
Renata Barbieri Coutinho	261.673	5,52
Ângelo André Bosi	54.421	1,15
Otávio Coutinho Coelho da Silva	462.164	9,76
Tower Baron LLC	462.163	9,76
Ricardo Coutinho Alves	462.168	9,76
Viviane Coutinho Alves	462.165	9,76
Outros	82.799	1,77
TOTAL	4.734.629	100,00

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.



## 2 DIMENSÃO GOVERNANÇA CORPORATIVA

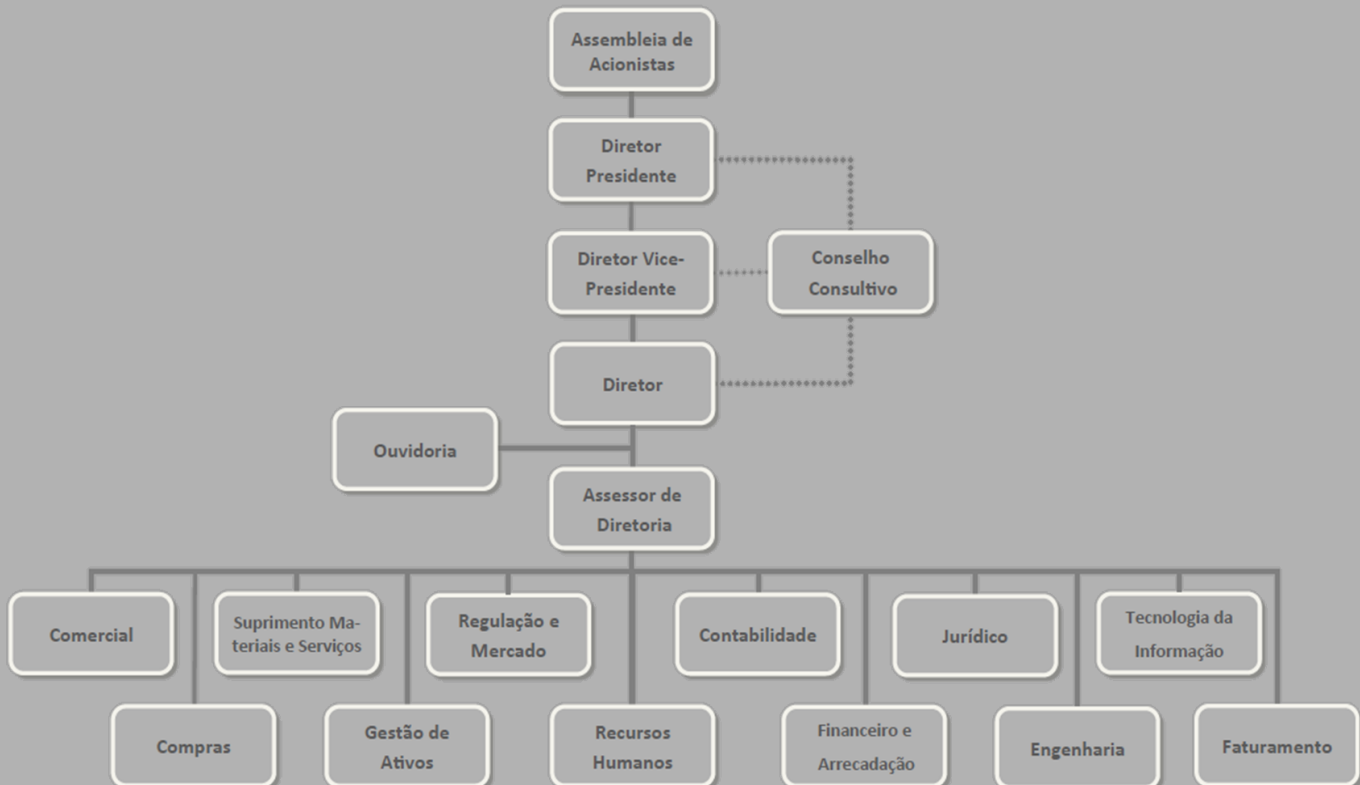


O nível mais alto da estrutura de administração da Companhia é a Assembleia de Acionistas, seguida pela Diretoria.

Conforme estabelece o Estatuto Social, compete ao Diretor-Presidente, além das demais atribuições inerentes ao cargo, convocar as Assembleias Gerais, instalá-las e promover a eleição de seu Presidente, convocar e presidir as reuniões da Diretoria e estabelecer as diretrizes gerais para atuação da Diretoria. O Diretor-Presidente e os demais diretores são eleitos em Assembleia Geral Ordinária.

Nos termos do Estatuto Social da Santa Maria, o Conselho Consultivo funciona em caráter permanente e é constituído de 05 (cinco) membros, sendo 03 (três) Diretores e 02 (dois) eleitos pela Assembleia Geral Ordinária dentre os acionistas. Compete ao Conselho Consultivo assessorar a Diretoria e com esta colaborar, sempre que por ela solicitado.

### ORGANOGRAMA DA ADMINISTRAÇÃO





3

Energia PARA SUA  
*Vida*



# DIMENSÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

### 3.1 INDICADORES ECONÔMICO-FINANCEIROS

A Companhia elaborou de forma espontânea a demonstração do valor adicionado (“DVA”) nos termos do Pronunciamento Técnico nº 09 do Comitê de Pronunciamentos Contábeis (“CPC”), as quais não são requeridas para empresas de capital fechado e pelas IFRS, sendo apresentada como parte suplementar às demonstrações financeiras.

A DVA tem por finalidade evidenciar a riqueza criada pela Companhia e sua distribuição durante determinado período.

<b>INDICADORES ECONÔMICO-FINANCEIROS – DETALHAMENTO DA DVA</b>		
	2017 em R\$ mil	2016 em R\$ mil
<b>GERAÇÃO DO VALOR ADICIONADO</b>		
Receitas		
Receitas de vendas de energia elétrica e serviços	273.610	288.900
Outras receitas	70.506	60.327
Receitas relativas à construção de ativos próprios	6.729	24.097
	<b>350.845</b>	<b>373.324</b>
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	(150)	(989)
	<b>350.695</b>	<b>372.335</b>
Insumos adquiridos de terceiros		
Custo da energia elétrica vendida	(139.974)	(145.153)
Materiais e serviços de terceiros	(10.573)	(10.221)
Outros custos operacionais	(11.590)	(33.885)
	<b>(162.137)</b>	<b>(189.259)</b>
Valor adicionado bruto	188.558	183.076
Amortização	(6.494)	(6.507)
<b>Valor adicionado líquido</b>	<b>182.064</b>	<b>176.569</b>
Valor adicionado recebido em transferência		
Receitas financeiras	9.298	11.242
<b>Valor adicionado total a distribuir</b>	<b>191.362</b>	<b>187.811</b>
<b>DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO</b>		
Pessoal		
Remuneração direta	16.383	14.432
Benefícios	2.889	2.319
FGTS	1.794	1.153
	<b>21.066</b>	<b>17.904</b>
Impostos, taxas e contribuições		
Federais	43.076	42.122
Estaduais	59.936	63.536
Municipais	58	42
Obrigações intrassetoriais	34.942	38.033
	<b>138.012</b>	<b>143.733</b>
Remuneração de capitais de terceiros		
Juros	6.287	3.670
Aluguéis	1.171	1.015
	<b>7.458</b>	<b>4.685</b>
Remuneração de capitais próprios		
Juros sobre o capital próprio	7.276	8.536
Dividendos	5.526	4.224
Participações estatutárias	2.880	2.280
Lucros retidos	9.144	6.449
	<b>24.826</b>	<b>21.489</b>
<b>Valor adicionado total distribuído</b>	<b>191.362</b>	<b>187.811</b>





### 3 DIMENSÃO ECONÔMICA FINANCEIRA

A receita operacional bruta da Companhia totalizou R\$ 350,8 milhões em 2017, uma diminuição de R\$ 22,5 milhões, ou 6%, quando comparada a R\$ 373,3 milhões de 2016. Essa diminuição é explicada principalmente pela variação nos seguintes itens:

- ◆ queda de R\$ 15,2 milhões da receita de fornecimento, decorrente do menor volume de energia vendida em 2017 em função da retração de 7,6% do mercado total frente a 2016;
- ◆ redução de R\$ 5,3 milhões do valor justo do ativo financeiro indenizável (concessão), que registrou em 2017 apenas a atualização monetária, enquanto em 2016 houve o registro da diferença de Valor Novo de Reposição ("VNR") em função do laudo de avaliação dos ativos para compor a base de remuneração regulatória do quarto ciclo de revisão tarifária periódica;
- ◆ queda de R\$ 13,8 milhões de outras receitas operacionais, especialmente em função da redução dos investimentos em 2017 frente a 2016, impactando uma menor receita de construção;
- ◆ aumento de R\$ 2,3 milhões da receita com ativos financeiros setoriais, decorrente das diferenças entre os custos efetivos incorridos e aqueles previstos na cobertura tarifária;
- ◆ aumento de R\$ 0,3 milhões na rubrica ganhos na alienação de bens e direitos; e
- ◆ aumento de R\$ 9,2 milhões da receita com venda de energia no curto prazo, decorrente das liquidações na CCEE.

A dedução da receita operacional totalizou R\$ 126,5 milhões em 2017, uma redução de R\$ 7,1 milhões, ou 5,3%, comparada a 2016 que foi R\$ 133,6 milhões. Essa diminuição é explicada principalmente pela variação nos seguintes itens:

- ◆ redução de R\$ 3,1 milhões com encargos do consumidor; e
- ◆ redução de R\$ 4 milhões em tributos.

#### PRINCIPAIS INDICADORES ECONÔMICOS-FINANCEIROS

Indicadores financeiros	Unidade	2017	2016	Varição
Ativo total	R\$ mil	208.443	214.575	-2,86%
Caixa e equivalentes de caixa	R\$ mil	25.095	38.920	-35,52%
Patrimônio líquido	R\$ mil	120.792	125.565	-3,80%
Dívida bruta	R\$ mil	12.159	16.144	-24,68%
Dívida líquida	R\$ mil	(12.936)	(22.776)	-43,20%
Indicadores de resultados	Unidade	2017	2016	Varição
Receita operacional bruta	R\$ mil	350.845	373.324	-6,02%
Receita operacional líquida	R\$ mil	224.322	239.643	-6,39%
Custos gerenciáveis	R\$ mil	56.806	74.942	-24,20%
Custos não gerenciáveis	R\$ mil	139.974	145.153	-3,57%
EBIT	R\$ mil	27.542	19.548	40,89%
EBITDA	R\$ mil	31.156	23.775	31,05%
Resultado financeiro	R\$ mil	3.011	7.572	-60,24%
Lucro líquido	R\$ mil	21.946	19.209	14,25%
Indicadores relativos	Unidade	2017	2016	Varição
Margem EBIT	%	12,28	8,16	50,52%
Margem EBITDA	%	13,89	9,92	40,00%
Margem líquida	%	9,78	8,02	22,05%
Dívida bruta / EBITDA	%	39,03	67,90	-42,53%
Dívida líquida / EBITDA	%	(41,52)	(95,80)	-56,66%
Dívida líquida / Patrimônio líquido	%	(10,71)	(18,14)	-40,96%



### 3 DIMENSÃO ECONÔMICA FINANCEIRA

De acordo com as variações acima de receita operacional bruta e deduções da receita, a Companhia registrou uma receita operacional líquida de R\$ 224,3 milhões em 2017, R\$ 15,3 milhões ou 6,4% menor do que os R\$ 239,6 milhões registrados em 2016.

Nos custos não gerenciáveis foi registrada redução de R\$ 5,2 milhões, equivalente a 3,6%, em relação a 2016, tendo sido totalizados R\$ 139,9 milhões em 2017 frente aos R\$ 145,1 milhões do ano anterior. Essa diminuição é explicada principalmente (i) pela redução de R\$ 7,9 milhões do custo com compra de energia para revenda e (ii) pelo aumento de R\$ 2,7 milhões do custo com encargos de transmissão, conexão e distribuição.

Em 2017, o EBITDA reportado foi de R\$ 31,1 milhões, ante um resultado de R\$ 23,7 milhões em 2016. A variação positiva de R\$ 7,4 milhões ocorreu em função, principalmente, (i) do efeito negativo de R\$ 15,3 milhões da receita operacional líquida; (ii) da redução de R\$ 18,1 milhões dos custos gerenciáveis; (iii) da redução de R\$ 5,2 milhões dos custos não gerenciáveis; e (iv) do aumento de R\$ 0,6 milhões das participações estatutárias deduzidas do resultado.

O resultado financeiro líquido positivo em 2017 foi de R\$ 3 milhões, inferior ao resultado financeiro líquido positivo em 2016 de R\$ 7,6 milhões. Essa variação negativa de R\$ 4,6 milhões é explicada, principalmente, (i) pela redução de R\$ 1,9 milhões das receitas financeiras com aplicações financeiras (R\$ 1,4 milhões) e multas e acréscimos moratórios sobre a energia vendida (R\$ 0,5 milhões); e (ii) pelo aumento de R\$ 2,7 milhões das despesas financeiras decorrente do reconhecimento dos juros e multas provenientes da adesão ao Programa Especial de Regularização Tributária (PERT).

O lucro líquido da Santa Maria passou de R\$ 19,2 milhões em 2016 para R\$ 21,9 milhões em 2017, ou seja, aumento de 2,7 milhões, ou 14,25%. Essa variação decorreu, essencialmente, dos seguintes fatores: (i) aumento de R\$ 7,4 milhões do EBITDA; (ii) redução de R\$ 4,6 milhões do resultado financeiro e (iii) aumento de R\$ 0,1 milhões do imposto de renda e da contribuição social.

#### 3.2 INVESTIMENTOS NA CONCESSÃO

A Santa Maria investiu ao longo do ano de 2017 recursos da ordem de R\$ 5,8 milhões (10 milhões em 2016), já deduzidos os recursos de Obrigações Vinculadas à Concessão do Serviço Público de Energia Elétrica (Obrigações Especiais) recebidos na forma de participação financeira de clientes pessoas físicas, jurídicas, união, estado e municípios. O quadro a seguir apresenta um resumo desses investimentos nos principais ativos operacionais da Companhia:

Descrição do ativo	GRI	2017	2016	Variação R\$ mil	Variação %
Redes de distribuição	EC8	3.671	7.869	-4.198	-53,35
Subestações	EC8	89	523	-434	-82,98
Sistema de medição	EC8	978	299	679	227,09
Veículos	EC8	933	738	195	26,42
Outros ativos	EC8	118	661	-543	-82,15
<b>Total</b>		<b>5.789</b>	<b>10.090</b>	<b>-4.301</b>	<b>-42,63</b>

Os investimentos realizados em 2017 foram destinados principalmente ao reforço do sistema elétrico, com foco em projetos de redes de distribuição que garantem maior confiabilidade e eficiência ao fornecimento de energia elétrica.

Contudo, a redução dos investimentos em 2017 se deu em função de alterações no planejamento do sistema elétrico, que é bastante dinâmico e está sujeito à inúmeras variáveis, dentre elas algumas com forte influência, tais como: economia, atividade econômica da região, eventos climáticos, etc.



# DIMENSÃO SOCIAL E SETORIAL



## 4 DIMENSÃO SOCIAL E SETORIAL

### 4.1 INDICADORES SOCIAIS INTERNOS

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.

A empresa manteve, em 2017, sua política de atuação sustentável junto aos acionistas, consumidores, colaboradores 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 das Distribuidoras de Energia Elétrica - ABRADEE 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, em 2017 foram capacitados 290 colaboradores em 29 horas/homem de treinamento.

As ações de interesse social e comunitário apoiadas pela empresa ganharam reforço com a participação dos colaboradores que se candidataram como voluntários para o projeto Dia Feliz.

Além disso, as crianças dos projetos Golaço Mirim e da Casa de Acolhida do Bairro Moacyr Brotas, localizados no município de Colatina, receberam uma surpresa preparada pelos colaboradores da Santa Maria, que se reuniram e arrecadaram cerca de 123 brinquedos, que foram entregues na semana do Dia das Crianças.



Entrega dos brinquedos para crianças



## 4 DIMENSÃO SOCIAL E SETORIAL

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 colaboradores de diversos setores da empresa, a Comissão foi criada para disseminar a cultura de excelência em saúde e segurança do trabalho para os colaboradores, prestadores de serviços e comunidade.

Além de atender toda legislação vigente, e orientar e treinar seus colaboradores por meio de campanhas e ações específicas, a Companhia promove anualmente a Semana Interna de Prevenção de Acidentes – SIPAT. Em 2017, foram promovidas palestras motivacionais e temáticas, tais como: alimentação mais saudável, saúde do homem, cuidados com os veículos e gerenciamento de resíduos.



Palestra e Ginástica Laboral durante a SIPAT 2017.

Adicionalmente, a Santa Maria também desenvolve programas de prevenção a doenças. Em 2017, a Companhia patrocinou uma campanha de vacinação contra gripe H1N1 e imunizou 228 colaboradores, além de ter oferecido tratamento dentário por meio da Unidade Móvel Odontológica (“UMO”) a todos os colaboradores que procuraram atendimento.



Unidade Móvel Odontológica do SESI.



Campanha Interna de vacinação contra a gripe H1N1



## 4 DIMENSÃO SOCIAL E SETORIAL

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 Santa Maria também garante aos seus colaboradores o direito de livre associação, e negocia e firma acordos coletivos de trabalho com o sindicato que os representa. Esses acordos incluem o reajuste salarial anual, atualizações do plano de benefícios, entre outros temas.

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

### ◆ Alimentação

A Santa Maria dando continuidade no aumento de benefícios aos seus colaboradores, reajustou em 11,11% o valor do cartão alimentação/refeição no Acordo Coletivo de Trabalho 2017/2018.

### ◆ Saúde

Seguindo o compromisso dos anos anteriores, a Santa Maria contribui com o seguro de vida de seus colaboradores, 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 colaboradores.

### ◆ Perfil da remuneração

A Santa Maria reajustou, em 1º de dezembro de 2017, os salários de seus empregados em 3,3%, mediante acordo coletivo, mantendo os mesmos critérios para promoção por antiguidade e merecimento.

### ◆ Preparação para a aposentadoria

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.

## INDICADORES SOCIAIS INTERNOS

Empregados/empregabilidade/administradores

a) Informações gerais	GRI	2017	2016	2015
Número total de empregados	LA1	290	309	307
Número de terceirizados (terceirizados, subcontratados, autônomos) por tipo de emprego, contrato de trabalho e região	LA1	57	70	77
Empregados até 30 anos de idade (%)		18,28%	20,39%	22,48%
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	LA13	32,06%	31,39%	31,59%
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	LA13	24,83%	22,65%	21,17%
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	LA13	24,83%	25,57%	24,76%
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	LA13	9,66%	9,06%	8,79%
Mulheres em cargos gerenciais – em relação ao total de cargos gerenciais (%)	LA13	12,50%	10,71%	13,33%
Empregadas negras (pretas e pardas) – em relação ao total de empregados (%)	LA13	5,52%	3,56%	2,93%
Empregados negros (pretos e pardos) – em relação ao total de empregados (%)	LA13	38,28%	41,06%	42,99%
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	LA13	60,71%	19,05%	21,02%
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	LA1	0,00%	0,00%	0,00%
Empregados do programa de contratação de aprendizes (%)	LA1	0,00%	0,00%	0,00%
Empregados portadores de deficiência	LA13	11	11	10
<b>b) Remuneração, benefícios e carreira</b>		2017	2016	2015
				(R\$ Mil)
Remuneração				
Folha de pagamento bruta	EC1	10.920	11.349	10.148
Encargos sociais compulsórios	EC1	4.230	4.132	3.694
Benefícios	LA3	-	-	-
Educação	LA3	-	-	-
Alimentação	LA3	1.244	1.098	759
Transporte	LA3	97-	56	67
Saúde	LA3	367	385	309
Fundação	LA3	-	-	-
Segurança e medicina do trabalho	LA3	-	-	-
Cultura	LA3	-	-	-
Capacitação e desenvolvimento profissional	LA3	-	-	-
Creches ou auxílio-creches	LA3	-	-	-
Outros (previdência privada, medicina do trabalho, capacitação profissional e seguro de vida)	LA3	511	758	674
<b>c) Participação nos resultados</b>	GRI	2017	2016	2015
Investimento total em programa de participação nos resultados da empresa (R\$ Mil)	EC1	-	-	-
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	EC1	-	-	-
Divisão da maior remuneração pela menor remuneração paga pela outorgada		25,08	25,08	25,08
Divisão da menor remuneração da empresa pelo salário mínimo vigente	EC5	1,11	1,09	1,1
<b>d) Perfil da remuneração</b>	GRI	2017	2016	2015
Até R\$ 880,00		0,00%	0,00%	0,00%
De R\$ 880,00 à R\$ 1.200,00		13,79%	14,56%	31,92%
De R\$ 1.200,01 à R\$ 1.800,00		48,62%	54,70%	43,00%
Acima de R\$ 1.800,01		37,59%	30,74%	25,08%
Por Categorias (salário médio no ano corrente) – R\$		-	-	-
Cargos de diretoria		226	209	189
Cargos gerenciais		167	144	125
Cargos administrativos		156	147	342
Cargos de produção		382	379	253



## 4 DIMENSÃO SOCIAL E SETORIAL

Em 2017 a Santa Maria investiu fortemente na capacitação dos colaboradores. Os programas de treinamento “+Energia+Interação, mais relacionamento e produtividade” e “+Energia+Liderança, mais energia para liderar” engajaram todos os funcionários e de todos os níveis hierárquicos.

O primeiro capacitou os participantes em temas voltados ao aprimoramento do relacionamento interpessoal e de trabalho em equipe, o gerenciamento das próprias emoções e o comprometimento com foco nos resultados. Já o segundo foi direcionado para os líderes da Santa Maria, onde foram abordados temas como a essência dos líderes de alto desempenho, estratégias inteligentes para delegar de forma produtivo e alavancar resultados, entre outros.



Treinamento: “+Energia+Liderança”



Treinamento: “+Energia+Interação”

### INDICADORES SOCIAIS INTERNOS

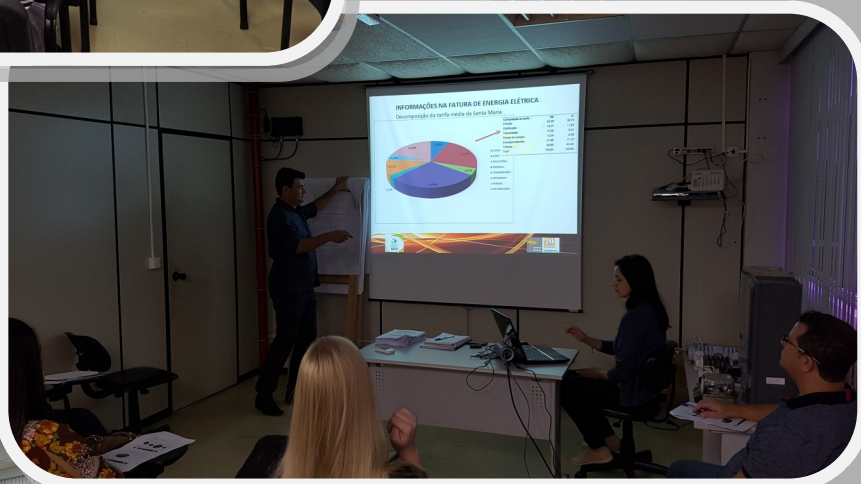
	GRI	2017	2016	2015
<b>e) Saúde e segurança no trabalho</b>				
Média de horas extras por empregado/ano		13,02	15,67	21
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para empregados	LA7	61	17,92	1
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para empregados	LA7	5.713	143,4	2
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para terceirizados/contratados	LA7	71,08%	0,00%	0,00%
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para terceirizados/contratados	LA7	9027,58%	0,00%	0,02%
Índice TF (taxa de frequência) da empresa no período, para a força de trabalho (próprios + terceiros)	LA7	63,06	17,92	1
Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período, para a força de trabalho (próprios + terceiros)	LA7	6.448,05	143,4	0
Óbitos - próprios	LA7	-	-	-
Óbitos - terceirizados	LA7	-	-	-
<b>f) Desenvolvimento profissional</b>				
Perfil da escolaridade - discriminar, em %, em relação ao total dos empregados	LA1	-	-	-
Ensino fundamental		34,14%	31,99%	34,21%
Ensino médio		43,10%	48,01%	47,32%
Ensino técnico		2,07%	4,53%	0,30%
Ensino superior		20,00%	15,15%	17,54%
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)		0,69%	0,32%	0,63%
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação (%)	LA10	-	-	0,00%
Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional	LA10	29	-	8
<b>g) Comportamento frente a demissões</b>				
Taxa de rotatividade	LA2	2,02%	1,85%	9,15
Reclamações trabalhistas		-	-	-
Número de processos trabalhista movidos contra a empresa no período		-	-	4
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	-	-
<b>h) Preparação para a aposentadoria</b>				
Investimentos em previdência complementar (R\$ Mil)	EC3	446	698	621
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar	EC3	289	308	307



Visando capacitar os atendentes e teleatendentes da ELFSM a aplicar os conceitos e procedimentos a serem seguidos na empresa, foi desenvolvido um roteiro de trabalho nomeado de “Script do Atendimento”. Com a unificação e padronização, o consumidor se sentirá mais seguro em obter a mesma informação pelos diferentes canais de comunicação com a empresa, seja por meio de ligação para o call center ou em visita aos postos de atendimento.



Capacitação “Script de Atendimento”



Capacitação “Script de Atendimento”



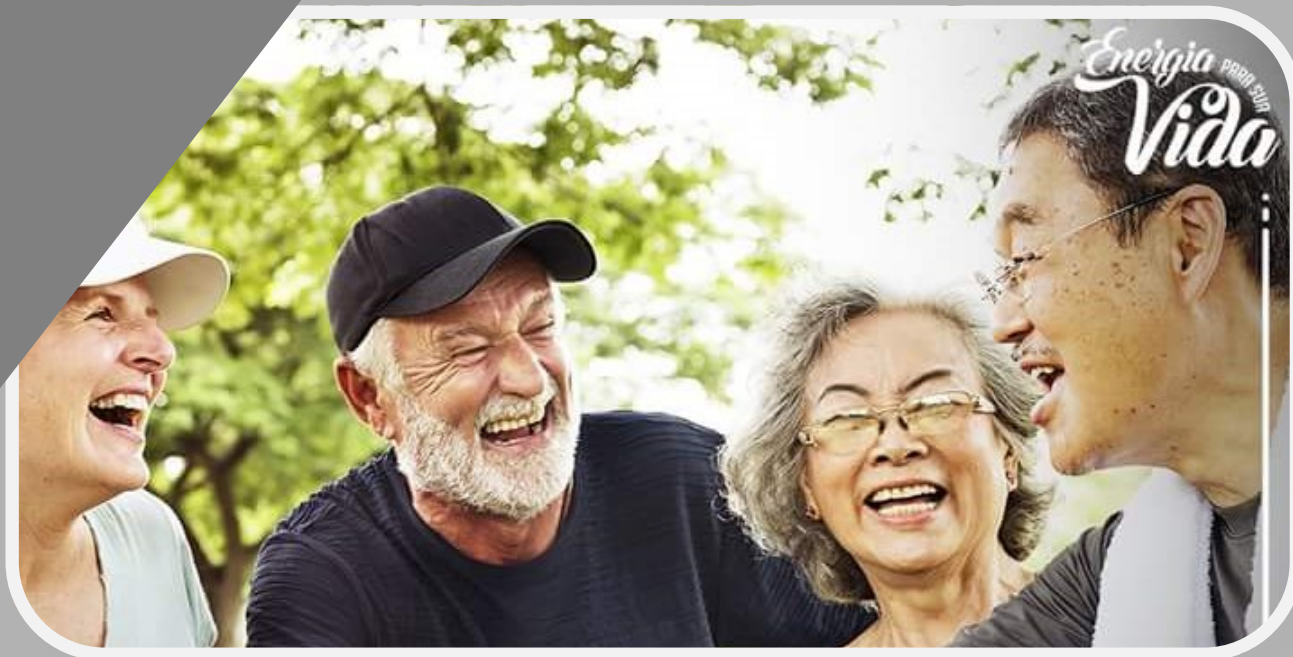
Capacitação “Script de Atendimento”



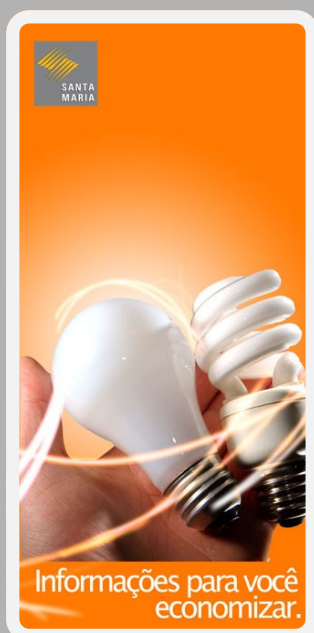
## 4 DIMENSÃO SOCIAL E SETORIAL

### 4.2 INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS

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.



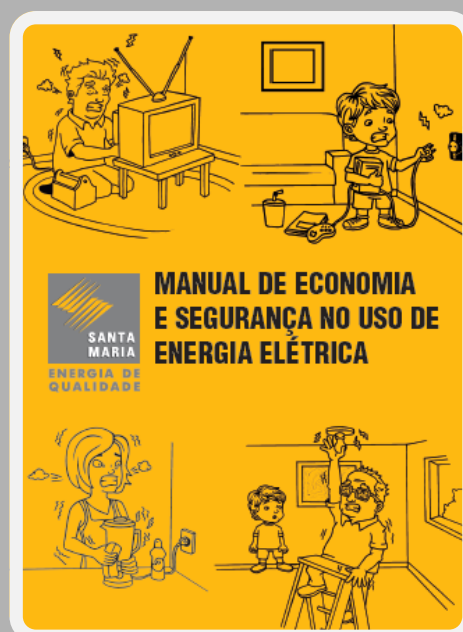
Na comunicação com o público externo, a empresa mantém campanhas sobre os cuidados com o uso da energia elétrica, direitos e deveres do consumidor, consequências do furto de energia, a importância do cadastramento de unidade consumidora onde reside pessoa com necessidade de uso de equipamentos elétricos para sobreviver, tarifa social e outros temas de interesse dos consumidores e do público em geral.



Folder de divulgação de  
Informações de Economia  
de Energia



Folder de divulgação  
da Ouvidoria



Cartilha com informações de econo-  
mia e segurança



## 4 DIMENSÃO SOCIAL E SETORIAL

### Satisfação do cliente

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 2017, o IASC da Santa Maria foi de 72,53%, representando uma melhora de 0,24% em relação a 2016 (72,36%) e mantendo o conceito “Bom”. Com esse índice, a Companhia se classificou entre as finalistas do prêmio, obtendo a 3ª colocação na sua categoria (Sul e Sudeste acima de 30.000 e até 400.000 unidades consumidoras) e a 9ª posição geral.



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 2017, o ISG da Santa Maria foi de 92,3, melhora significativa de 63,6% em relação a 2016 (56,4). Já o ISQP foi de 89,0, representando uma pequena redução de 2,1% frente a 2016 (90,9).

### Relacionamento com o cliente

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 205.939 atendimentos em 2017.

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.

A ouvidoria realiza sempre de maneira ética, imparcial, justa, transparente, isonômica e cortês a intermediação entre as manifestações dos clientes e a distribuidora, atuando como representante dos direitos do cliente junto a distribuidora. No ano de 2017, a ouvidoria da Santa Maria recebeu 302 contatos de clientes e intermediou 37 manifestações.

Em 2017, a Ouvidoria da Empresa Luz e Força Santa Maria foi premiada como a melhor do Brasil, na categoria das distribuidoras que atendem entre 100 mil e 1 milhão de unidades consumidoras. O reconhecimento ocorreu na primeira edição do prêmio criado pela ANEEL para destacar as melhores ouvidorias das distribuidoras de energia elétrica do País. A Santa Maria atingiu a nota 98,75 no resultado final.

## INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS

a) Excelência no Atendimento	GRI	2017	2016	2015
Perfil de consumidores e clientes				
<b>Venda de energia por classe tarifária (GWh): % Total</b>	EU3	100%	100%	100%
Residencial	EU3	24	23	21
Residencial baixa renda	EU3	2	2	3
Comercial	EU3	16	18	16
Industrial	EU3	16	16	17
Rural	EU3	31	32	35
Iluminação pública	EU3	4	4	3
Serviço público	EU3	2	2	2
Poder público	EU3	3	3	3
<b>Satisfação do cliente</b>				
Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa IASC – ANEEL	PR5	73	72	61
Índices de satisfação obtidos por pesquisas da ABRADÉE-ISG	PR5	92,30	56,40	78,60
<b>Atendimento ao cliente</b>				
Call center		61.911	60.711	64.959
Chamadas recebidas (unid.)		76.784	75.701	78.669
Número médio de atendentes (unid.)		3	3	3
INS – Índice de Nível de Serviço (%)		93	93	93
IAb – Índice de Abandono (%)		1	1	1
ICO – Índice de Chamadas Ocupadas (%)		1	3	0
TMA – Tempo Médio de Atendimento (s)		167	178	198
<b>Indenização por Danos Elétricos</b>				
Volume de Solicitações (unid.)		237	529	273
Procedentes (unid.)		70	57	66
<b>Indicadores de Reclamações</b>				
Reclamações Procedentes (unid.)		297	336	280
DER (horas)		77	75	91
FER (unid.)		3	3	3
<b>Violação de prazos de serviços comerciais</b>				
Atendimentos realizados (unid.)		36.452	36.979	37.348
Atendimentos realizados fora do prazo (unid.)		22	11	30
Eficiência do atendimento (%)		99,94	99,97	100
<b>Número de reclamações de consumidores encaminhadas</b>				
À Empresa		844	931	1.157
À ANEEL – agências estaduais/regionais		46	35	16
Ao PROCON		6	9	2
À Justiça		19	21	15

## Relacionamento com a Comunidade

A Santa Maria, em parceria com outras empresas e instituições, apoia eventos comemorativos como o Dia da Mulher, Outubro Rosa, Novembro Azul, Dia da Árvore, entre outros.

Em 2017 a Santa Maria marcou presença na 8ª edição do Seminário Inova. Desde a primeira edição, o seminário recebe um público de mais de 1.000 educadores que representam toda a Região Norte e Noroeste do Espírito Santo e tem como objetivo inserir práticas inovadoras na área da educação. Nessa edição a Santa Maria lançou o projeto “Trilha da Boa Energia”, uma forma divertida de aprender sobre dicas de economia e segurança relacionados a energia.



Foto do evento



Material de divulgação do projeto

### INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS

#### Comunidade

b) Impactos causados na saúde e segurança	GRI	2017	2016	2015
Número total de acidentes sem óbito com a população	EU25	-	-	-
Número total de acidentes com óbito com a população	EU25	-	-	-
Demandas judiciais decorrentes de acidentes com a população – Base Contencioso Geral	EU25	-	-	-
c) Tarifa de Baixa Renda		2017	2016	2015
Número de domicílios atendidos como baixa renda	EC8	6.912	7.306	7.249
Total de domicílios baixa renda do total de domicílios atendidos (clientes/consumidores residenciais) (%)	EC8	10,27	11,03	11,15
Receita de faturamento na subclasse residencial baixa renda (R\$ Mil)	EC8	5.837	6.974	8.124
Total da receita de faturamento na subclasse residencial baixa renda em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial (%)	EC8	6,48	7,41	8,38
Subsídio recebido (Eletrobrás), relativo aos consumidores baixa renda (R\$ Mil)	EC4	2.103	2.220	2.539
d) Envolvimento da empresa com ação social		2017	2016	2015
Recursos aplicados em educação (R\$ Mil)		5,00	1,00	8,00
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ Mil)	EC8	-	-	-
Recursos aplicados em cultura (R\$ Mil)	EC8	28,00	-	-
Recursos aplicados em esporte (R\$ Mil)	EC8	8,00	5,00	21,00
Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ Mil)	EC8	54,00	21,00	24,00
Empregados que realizam trabalhos voluntários na comunidade externa à empresa / total de empregados (%)	EC8	-	-	-
Quantidade de horas mensais doadas (liberadas do horário normal de trabalho) pela empresa para trabalho voluntário de funcionários	EC8	-	-	-
e) Envolvimento da empresa em projetos culturais, esportivos etc. (Lei Rouanet)		2017	2016	2015
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ Mil)	EC8, EC9, SO1, SO9, SO10	-	-	-
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ Mil)*	EC8, EC9, SO1, SO9, SO10	-	-	-



Ainda em 2017 a empresa lançou uma página nas redes sociais com o objetivo de levar cultura e informação para a sociedade.

## 4 DIMENSÃO SOCIAL E SETORIAL



Capa da página no Facebook

Abaixo apresentamos alguns *post's* publicados na página:



O ano de 2017 foi marcado pela 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.



Caminho do Seminarista



O projeto “Plantar é Viver” de 2017 foi apoiado pela Santa Maria, promovendo uma reflexão para a conscientização ambiental por meio de uma ação de plantio de mudas de árvores em uma área da cidade de Colatina/ES.

## 4 DIMENSÃO SOCIAL E SETORIAL



Plantio de mudas pelas crianças



Participantes do evento

Outro importante evento em que a Santa Maria atuou, foi na 9ª edição do “Pedal Serra do Gelo 2017”, movimento que alia a prática de esportes ao meio ambiente.

Reúne praticantes de ciclismo percorrendo o curso do Rio Santa Maria do Doce, desde sua nascente na divisa dos municípios de Santa Teresa e Santa Maria de Jetibá/ES até a sua foz no Rio Doce, percorrendo três municípios, Santa Teresa, São Roque do Canaã e Colatina.



Participantes do Evento



Participantes do Evento



## 4 DIMENSÃO SOCIAL E SETORIAL

### 4.3 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.

INDICADORES DO SETOR ELÉTRICO				
Universalização	GRI	2017	2016	2015
Metas de atendimento	EU26	0	0	0
Atendimentos efetuados (Nº)	EU26	-	-	-
Cumprimento de metas (%)	EU26	-	-	-
Total de municípios universalizados	EU26	11	11	11
Municípios universalizados (%)	EU26	100	100	100

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

#### 4.3.1 Programa de Eficiência Energética - PEE

Na área de eficiência energética foi concluído o projeto denominado “Energia Solar I - ES I”. Esse projeto teve por objetivo promover a efficientização no segmento residencial baixa renda com a substituição de lâmpadas incandescentes por lâmpadas LED, e por meio da instalação de sistema geração fotovoltaica individualizado, com a utilização de microinversor. Por meio do projeto foram instalados 250 (duzentos e cinquenta) sistemas de geração de energia solar com capacidade de geração de, aproximadamente, 61 kWh/mês. Além disso, foram instaladas 16.000 lâmpadas LED, com potência unitária de 9W, em 3.421 consumidores, todos da classe residencial baixa renda, em substituição a mesma quantidade de lâmpadas de menor eficiência.

Esse projeto busca, de uma forma geral, disseminar a conscientização dos consumidores para o uso correto e seguro da energia elétrica, buscando a redução do consumo de energia e da demanda no horário de ponta do sistema, e incentivando a inserção da energia solar na matriz energética nacional.

O projeto, que teve início no mês de dezembro de 2015, foi concluído em maio de 2017. O investimento total foi de R\$ 2,7 milhões.

Adicionalmente, a Companhia está aguardando a análise e aprovação, pela ANEEL, do projeto denominado “Santa Maria Ilumina”, que visa a promover a efficientização energética do segmento de iluminação pública nos municípios que integram a sua área de concessão, por meio da substituição de cerca de 2.600 equipamentos (lâmpadas, reatores e luminárias) por luminárias de tecnologia LED, com potências variáveis de 40W a 160W, vida útil superior a 50.000 horas. O investimento estimado em R\$ 3,8 milhões.



Vista aérea dos kits de geração de energia solar instalados



Substituição de lâmpadas



Tipologia de projeto	2017					2016				
	Investimento (R\$ Mil)		Fonte de Recursos (R\$ Mil)			Investimento (R\$ Mil)		Fonte de Recursos (R\$ Mil)		
	Total	(%)	Próprio	Terceiros	Cliente	Total	(%)	Próprio	Terceiros	Cliente
Industrial	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comércio e Serviços	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Poder Público	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviço Público	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Residencial	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Residencial Baixa Renda	156,59	100	156,59	-	-	1.995,72	100	1.995,72	-	-
Iluminação Pública	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gestão Energética Municipal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Educacional	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>156,59</b>	<b>100</b>	<b>156,59</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.995,724</b>	<b>100</b>	<b>1.995,724</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

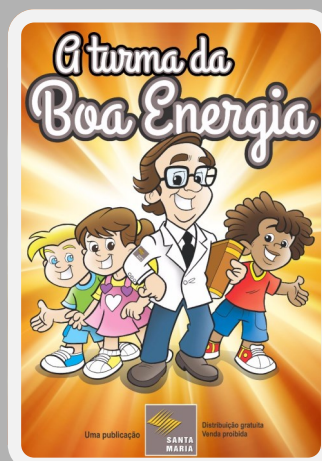
Tipologia de projeto	2017			2016		
	Unidades Atendidas	Energia Economizada (MWh/ano)	Redução da Demanda na Ponta (kW)	Unidades Atendidas	Energia Economizada (MWh/ano)	Redução da Demanda na Ponta (kW)
Industrial	-	-	-	-	-	-
Comércio e Serviços	-	-	-	-	-	-
Poder Público	-	-	-	-	-	-
Serviço Público	-	-	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-
Residencial	-	-	-	-	-	-
Residencial Baixa Renda	3421	932,96	510,72	-	-	-
Iluminação Pública	-	-	-	-	-	-
Gestão Energética Municipal	-	-	-	-	-	-
Educacional	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>3421</b>	<b>932,96</b>	<b>510,72</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Educar os futuros consumidores também é uma missão da Santa Maria. Com esse objetivo, a empresa produziu uma revista em quadrinhos e um jogo de tabuleiro para distribuição nas escolas públicas dos 11 municípios de sua área de concessão. O projeto, que faz parte do Programa de Eficiência Energética - PEE da ANEEL, foi lançado em agosto de 2017 durante o Seminário Inova de Educação, patrocinado pela Santa Maria.

A ideia de desenvolver a revista em quadrinhos para o relacionamento com o público infantil pretende disseminar boas práticas entre as crianças. O jogo de tabuleiro também contribui para o processo de ensino-aprendizagem dos pequenos. O jogo estimula o conhecimento porque pode despertar curiosidade e um esforço natural de vencer desafios. Assim, torna-se elemento gerador de conhecimento e também de troca de informações entre as crianças e suas famílias.



Apresentação do Projeto no 8º Inova



Revista em quadrinhos do programa de PEE



## 4 DIMENSÃO SOCIAL E SETORIAL

### 4.3.2 Programa de Pesquisa e Desenvolvimento - P&D

Na área de P&D está em andamento o projeto denominado “Nacionalização de Microinversor Fotovoltaico de 500 Wp com Alto Rendimento e em Conformidade com os Requisitos de Qualidade de Energia da Resolução Normativa ANEEL 482/2012”.

O projeto está relacionado à concepção, dimensionamento e implementação de um microinversor de 500 Wp com tecnologia nacional. Dentre os objetivos específicos, destacam-se: (i) pesquisas sobre topologias para melhorar significativamente o funcionamento de microinversores fotovoltaicos, considerando uma ampla faixa de variação das condições ambientais, como a irradiância solar e temperatura; (ii) otimização do projeto de microinversores para elevar a eficiência de operação a patamares superiores a 96%, buscando-se, ainda, reduzir o peso e volume do equipamento para que se obtenha uma solução com o menor custo futuro de fabricação em série; (iii) pesquisa, desenvolvimento e implementação de soluções de algoritmos para a detecção e o rastreamento do ponto de máxima potência (“MPPT”), com eficiência superior a 99%; (iv) inserção de técnicas ativas de anti-ilhamento no equipamento, que não degradem a qualidade da energia no Ponto de Conexão Comum (“PCC”) e que tenham uma reduzida zona de não-detecção, garantindo a confiabilidade da instalação e a segurança de usuários e técnicos de manutenção; (v) construção de protótipos com os mesmos conectores dos modelos importados e utilizados no mercado brasileiro; (vi) solicitação de registro de patente industrial do microinversor desenvolvido, junto ao INPI; (vii) desenvolvimento de uma dissertação de mestrado na área pesquisada; (viii) divulgação dos resultados obtidos (técnicas e produtos) no projeto, em eventos e/ou publicações nacionais/internacionais; e (ix) instalação e monitoração da eficiência, em campo, numa amostra de 10 protótipos, para análise dos resultados.

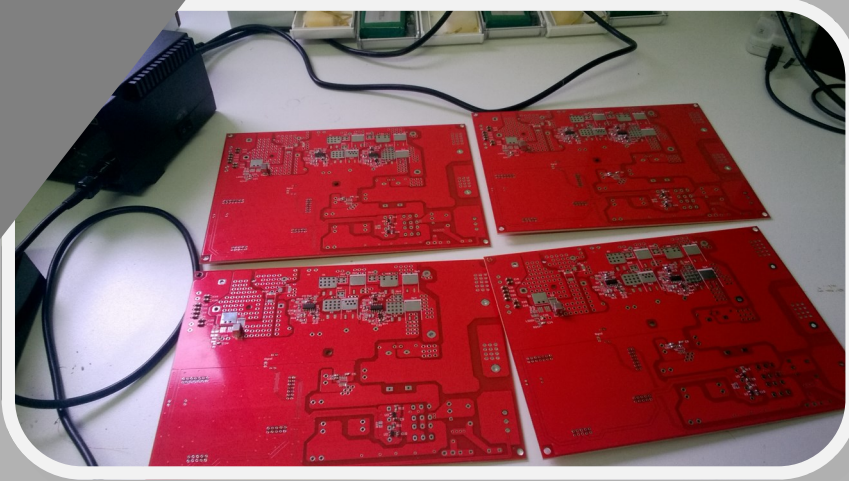
O projeto, que teve início no mês de dezembro de 2015, teve sua previsão de conclusão realocada para o mês de maio de 2018. O investimento total previsto é de R\$ 1 milhão, sendo que até 31 de dezembro de 2017 já haviam sido aplicados R\$ 0,8 milhões.

#### Recursos aplicados em pesquisa e desenvolvimento tecnológico e científico R\$ Mil

Por temas de pesquisa (Manual de Pesquisa e Desenvolvimento – ANEEL)	GRI	2017		2016		2015	
		Valor	(%)	Valor	(%)	Valor	(%)
FA – Fontes alternativas de geração de energia elétrica		363,28	100	410,31	100	34,86	100
GT – Geração Termelétrica		-	-	-	-	-	-
GB – Gestão de Bacias e Reservatórios		-	-	-	-	-	-
MA – Meio Ambiente		-	-	-	-	-	-
SE – Segurança		-	-	-	-	-	-
EE – Eficiência Energética		-	-	-	-	-	-
PL – Planejamento de Sistemas de Energia Elétrica		-	-	-	-	-	-
OP – Operação de Sistemas de Energia Elétrica		-	-	-	-	-	-
SC – Supervisão, Controle e Proteção de Sistemas de Energia Elétrica		-	-	-	-	-	-
QC – Qualidade e Confiabilidade dos Serviços de Energia Elétrica		-	-	-	-	-	-
MF – Medição, Faturamento e Combate a Perdas Comerciais		-	-	-	-	-	-
OU – Outro		-	-	-	-	-	-
Total		363,28	100	410,31	100	34,86	100



## 4 DIMENSÃO SOCIAL E SETORIAL



Placa de circuito impresso do microinversor em desenvolvimento



Protótipo do microinversor instalado



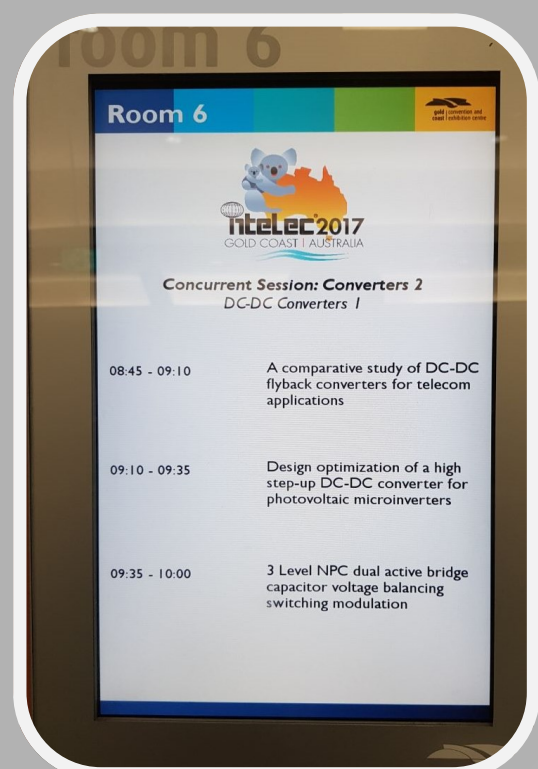
Protótipo do microinversor

Este projeto foi apresentado pelo representante da Santa Maria à sociedade científica em uma sessão do Intelec 2017, na cidade *Gold Coast*, Austrália.



Logomarca do Evento

Pôster do projeto no evento



Apresentação do projeto no evento



5



# DIMENSÃO AMBIENTAL



## 5 DIMENSÃO AMBIENTAL

### Programa de Educação Ambiental

O trabalho de educação ambiental promovido pela Santa Maria teve continuidade em 2017. A Companhia, em parceria com empresa especializada, realizou ações do programa de educação ambiental da PCH Cachoeira do Onça, em São Gabriel da Palha/ES. O programa teve por objetivo levar informações de cunho socioambiental aos funcionários e moradores da região.



Palestra na comunidade em São Gabriel da Palha – ES.



Orientação para os funcionários da PCH Santa Maria.



Orientação para funcionários da PCH Cachoeira da Onça.

Foram realizadas de ações didáticas orientativas aos funcionários da usina, com palestra, treinamento individual e vivência dos conteúdos teóricos na própria PCH sobre gestão ambiental da atividade. Os temas do treinamento foram: sensibilidade ambiental aplicada à área de influência da atividade; conceitos ambientais; noções sobre consumo de energia; recursos hídricos; gestão de resíduos sólidos e desenvolvimento sustentável; noções sobre as principais legislações ambientais brasileiras aplicáveis; impactos potenciais ao ambiente decorrentes da atividade de geração de energia elétrica.



## 5 DIMENSÃO AMBIENTAL

Foi realizada também a oficina na escola, com o tema “O olhar da permacultura sobre a conservação do solo e dos recursos hídricos”, trabalhada por meio de palestra e dinâmica educativa, buscando assim atingir a temática de boas práticas de uso e conservação do solo e dos recursos hídricos.

O conceito de permacultura está ligado diretamente à sustentabilidade e no modo de vida integrado à natureza e não contra a natureza. A atividade teve uma abertura realizada pelas coordenadoras do Projeto "Deixe a Terra Florescer", apresentando à comunidade e aos parceiros as atividades desenvolvidas e em desenvolvimento, seguido com a exibição do documentário "Plantadores de Água: o futuro se planta hoje".

O fechamento foi realizado com um coffee break e a doação de aproximadamente 50 mudas de árvores. Ao todo, 41 pessoas participaram das oficinas, entre pais, moradores, agricultores do entorno da PCH Cachoeira da Onça e parceiros do projeto desenvolvido pela escola.

### Programa de Recuperação de Áreas Degradadas

A Santa Maria, em atendimento a legislação ambiental, vem realizando desde 2015 a recuperação ambiental de uma área de 28.789 m<sup>2</sup> localizada no bairro Castelo Branco, em Colatina/ES. O projeto teve início com o plantio das mudas, (revegetação) de espécies arbóreas nativas e até o final de 2017 a empresa realizou manutenções da área com irrigações, roçadas, replantios e combates a formigas.

Área de 28.789 m<sup>2</sup> em 2015 no início do programa.



Área de 28.789 m<sup>2</sup> recuperada em 2017.



## 5 DIMENSÃO AMBIENTAL

A ELFSM também está iniciando o reflorestamento de duas novas áreas, sendo uma de 34.300 m<sup>2</sup> na localidade de Olho D'água, em Colatina/ES, e outra de 25.000 m<sup>2</sup> na localidade de São José, município de São Gabriel da Palha.



Início do PRAD em São Gabriel da Palha .



Início do PRAD em São Gabriel da Palha .



## 5 DIMENSÃO AMBIENTAL

### Programa de Monitoramento de Ictiofauna

Com o objetivo de identificar possíveis impactos e caracterizar a estrutura da comunidade de peixes dos rios Pancas e Santa Maria do Doce em Colatina e rio São José em São Gabriel da Palha, estão sendo realizados Programas de Monitoramento de Ictiofauna nas áreas de influência das PCHs Santa Maria, Cachoeira do Oito e Cachoeira da Onça. Com a coleta, é avaliada a ocorrência de espécies exóticas, raras e/ou ameaçadas de extinção nas regiões.



Monitoramento de peixes na PCH Santa Maria.



PCH Cachoeira do Oito – Espécie ameaçada - *Brycon dulcis*



PCH Cachoeira da Onça – Espécie migratória – *Leporinus steindachneri*



Monitoramento de peixes na PCH Santa Maria.



PCH Cachoeira da Onça - Espécie ameaçada - *Prochilodus vimboides*





## 5 DIMENSÃO AMBIENTAL

### 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.

### Programa de Monitoramento Quali-Quantitativo de Água

A Santa Maria vem monitorando a quantidade e qualidade da água nos rios Pancas e Santa Maria do Doce em Colatina e rio São José em São Gabriel da Palha. O monitoramento consiste em acompanhar e eventuais alterações dos parâmetros de qualidade e quantidade de água, indicando possíveis causas dessas alterações.

*Coleta de Água*



*Coleta de Água*



*Medição de vazão.*

## INDICADORES AMBIENTAIS

Recuperação de Áreas Degradadas	GRI	Meta	2017	2016	2015
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	16,16	0,831
Percentual da rede protegida isolada / total da rede de distribuição na área urbana.		-	0,2160	0,2087	0,01068
Gastos com gerenciamento do impacto ambiental (arborização, manejo sustentável, com equipamentos e redes protegidas). (R\$ Mil)		-	0	0	-
Quantidade de acidentes por violação das normas de segurança ambiental.		-	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		Meta	2017	2016	2015
<b>Emissão</b>		-	-	-	-
Volume anual de gases do efeito estufa (CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> , N <sub>2</sub> O, HFC, PFC, SF <sub>6</sub> ), emitidos na atmosfera (em toneladas de CO <sub>2</sub> equivalentes).	EN16, EN17, EN18	-	-	-	-
Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (em toneladas de CFC equivalentes).	EN19	-	-	-	-
<b>Efluentes</b>		-	-	-	-
Descarte total de água, por qualidade e destinação	EN21	-	-	-	-
<b>Sólidos</b>		-	-	-	-
Quantidade anual (em toneladas) de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho etc.).		-	-	-	-
Quantidade de resíduos contaminados por PCB (Ascarel) destinados	EN24	-	-	-	-
Uso de recursos no processo produtivo e em processos gerenciais da organização		Meta	2017	2016	2015
<b>Consumo total de energia por fonte:</b>		-	-	-	-
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)		-	0,0011	0,0014	0,001
Consumo total de energia direta por fonte de energia primária, em km/l	EN3	-	-	-	-
- diesel	EN3	-	6,50	6,22	6,87
- gasolina	EN3	-	10,00	10,32	9,89
- álcool	EN3	-	-	-	-
- gás natural	EN3	-	-	-	-
- Outros (discriminar)		-	-	-	-
Consumo total de água por fonte (em m <sup>3</sup> ):	EN8	-	-	-	-
- abastecimento (rede pública)	EN8	-	2.615	3.426	5.724
- fonte subterrânea (poço)	EN8	-	-	-	-
- captação superficial (cursos d'água)	EN8	-	-	-	-
Consumo total de água (em m <sup>3</sup> )	EN8	-	2.615	3.426	5.724
Consumo de água por empregado (em m <sup>3</sup> )		-	9,02	11	19
Educação e conscientização ambiental		Meta	2017	2016	2015
<b>Educação ambiental – Comunidade – Na organização</b>		-	-	-	-
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.		-	-	-	-
<b>Educação ambiental – Comunidade</b>		-	-	-	-
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.		-	-	-	-



## EXPEDIENTE

### REALIZAÇÃO

Empresa Luz e Força Santa Maria S/A

### EDIÇÃO E COORDENAÇÃO

João Claudio Gava

Alexsandre Leite Ferreira

### REVISÃO

José Francisco Mafra

Tamires Donna D'Agostim

### FOTOGRAFIAS

Banco de Imagens ELFSM

### AGRADECIMENTOS

Agradecemos a todos os colaboradores que participaram da elaboração deste relatório.



Solicitações de informações adicionais, sugestões ou comentários a respeito deste Relatório podem ser enviados para:

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

Colatina, abril de 2018.

[www.elfsm.com.br](http://www.elfsm.com.br)



2017

RELATÓRIO ANUAL  
DE RESPONSABILIDADE  
SOCIOAMBIENTAL

[www.elfsm.com.br](http://www.elfsm.com.br)

