



Relatório Anual de Responsabilidade Socioambiental 2014



Colatina/ES, abril de 2015

SUMÁRIO

1. DIMENSÃO GERAL.....	1
1.1. MENSAGEM DO PRESIDENTE.....	1
1.2. A EMPRESA.....	2
1.2.1. PERFIL.....	2
1.2.2. MISSÃO	6
1.2.3. VISÃO	6
1.2.4. PRINCÍPIOS E VALORES	6
1.2.5. ORGANIZAÇÃO E GESTÃO	6
1.3. RESPONSABILIDADE COM PARTES INTERESSADAS.....	7
1.4. INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL E DE PRODUTIVIDADE	10
2. DIMENSÃO GOVERNANÇA CORPORATIVA	11
3. DIMENSÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA	13
3.1. INDICADORES ECONÔMICO-FINANCEIROS	13
3.2. DISTRIBUIÇÃO DA RIQUEZA – GOVERNO E ENCARGOS SETORIAIS.....	14
3.3. INADIMPLÊNCIA SETORIAL	14
3.4. INVESTIMENTOS NA CONCESSÃO.....	14
3.5. OUTROS INDICADORES	15
4. DIMENSÃO SETORIAL E SOCIAL	15
4.1. INDICADORES SOCIAIS INTERNOS.....	15
4.2. INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS	22
4.3. INDICADORES DO SETOR ELÉTRICO	28
5. DIMENSÃO AMBIENTAL	34
6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	42

RELATÓRIO ANUAL DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

1. DIMENSÃO GERAL

1.1. MENSAGEM DO PRESIDENTE

Começamos o ano de 2014 ainda marcados pelo desastre natural ocorrido em dezembro do ano anterior: um grande volume de chuvas, acompanhado de enxurradas, enchentes, deslizamentos de terra etc., que atingiu todos os municípios da área de concessão e exigiu da Santa Maria uma resposta rápida e coesa para evitar maiores prejuízos, restabelecendo o fornecimento de energia elétrica nas áreas afetadas superando os mais diversos obstáculos e dificuldades encontrados.



Atualmente nossos desafios são a promoção do bem estar e da segurança de nossos colaboradores, manutenção da qualidade e da confiabilidade do serviço de distribuição de energia elétrica, a modicidade das tarifas e a maior aproximação com as comunidades onde a Santa Maria se faz presente.

Iniciamos o contato através de mensagens SMS para os consumidores com celulares cadastrados, divulgando informações, alertas e avisos de seu interesse, aprimoramos o atendimento ao consumidor (Central de Serviços), patrocinamos e participamos ativamente de campanhas e atividades que envolveram as comunidades, como Dia da Árvore, Dia das Crianças, balé para crianças carentes, Agosto Azul, Outubro Rosa etc.

A determinação, o entusiasmo e a motivação em bem servir aos nossos consumidores e a população em geral, aliados aos esforços permanentes em prol do desenvolvimento da nossa região, estimulam e direcionam o trabalho da Santa Maria. Que venham os novos desafios!

1.2. A EMPRESA

1.2.1. PERFIL



A história da Empresa Luz e Força Santa Maria S/A confunde-se com a história de seu fundador, Henrique Nunes Coutinho.

Henrique Nunes Coutinho nasceu em 1904 na Fazenda Jovem Arminda, situada em Barra do Córrego Senador, nas proximidades de São Zenon, no vale do Rio Santa Maria, no município de Colatina, ES. A propriedade tinha uma boa estrutura com engenho para fabricação de açúcar e cachaça, moinho, máquinas para beneficiar arroz e café, acionadas por máquina a vapor utilizando lenha como combustível.

Era tempo de colonização na região e a Fazenda Jovem Arminda foi montada por seu pai, Arthur Coutinho D'Alvarenga, para servir de apoio às famílias de imigrantes italianos que por ali chegavam no final do século XIX.

Com pouco mais de 20 anos de idade, na década de 20, o jovem Henrique Nunes Coutinho, leigo, mas curioso sobre assuntos de energia elétrica, construiu uma usina hidrelétrica na Fazenda, no próprio Rio Santa Maria. Trabalhou enormes troncos de madeira para fazer a represa, e logo a energia elétrica substituiu a máquina a vapor que movimentava os engenhos da Jovem Arminda. Até uma fábrica de gelo havia na Fazenda.

Em 1938, já estava projetando uma nova usina. Comprou uma fazenda em Mutum (hoje, distrito de Boapaba, município de Colatina) para criar gados bovino e suíno, e lá, na margem direita do Rio Santa Maria, Henrique Nunes Coutinho construiu uma nova usina hidrelétrica, com estrutura para beneficiar café, arroz e milho.

Construiu uma usina maior na margem esquerda do Rio Santa Maria, concluída em 1945. Sua intenção era a transferência, para o Bairro Vila Lenira, em Colatina, de sua indústria de beneficiamento de cereais, mediante a construção de uma linha de 11,4 kV, com extensão aproximada de 12 quilômetros.



Conjunto turbina-gerador da Pequena Central Hidrelétrica Santa Maria

A Prefeitura de Colatina, na época, adquiriu a energia excedente, pois a cidade era servida precariamente por energia elétrica gerada por uma pequena usina térmica com caldeira à lenha e um motor diesel. Era a energia “vagalume”, fornecida apenas durante algumas horas por dia.

Mas essa energia excedente da usina foi suficiente apenas por algum tempo, pois a cidade acelerou seu crescimento com a luz elétrica. Por isso, Henrique Nunes Coutinho construiu outra usina ao lado da segunda e, em 1950, o então governador do Estado negociou com ele a construção de uma usina para atender ao distrito de São João de Petrópolis e à Escola Agrotécnica situada no mesmo distrito, no município de Santa Teresa, ES. Surgia, então, a usina de Tabocas, que atendeu ainda Mutum, Vila de São Antônio, Vinte e Cinco de Julho e São Roque.

Com a energia e o desenvolvimento, surgiram em Colatina as primeiras indústrias madeireiras e logo a energia passou a ser pouca para atender à demanda. Assim, esse pioneiro da energia elétrica em nossa região, instalou em 1953, no atual Bairro Lacê, em Colatina, uma usina termelétrica acionada por dois motores diesel de 310 HP cada um.

Posteriormente, buscando suprir a necessidade de energia elétrica, surgiu mais uma usina hidrelétrica, desta vez na Cachoeira do Oito, no Rio Pancas, em Colatina, concluída em 1957.

Em 1959, foi constituída a Empresa Luz e Força Santa Maria S/A, sob a presidência de Henrique Nunes Coutinho, com sede em Colatina, Estado do Espírito Santo.

Um salto importante ocorreu no ano de 1961: para atender ao aumento do consumo da área atendida, a Santa Maria contratou a compra de energia elétrica gerada pela Usina de Rio Bonito, no Rio Santa Maria de Vitória, município de Santa Leopoldina, ES, pertencente à Espírito Santo Centrais Elétricas S/A-ESELSA.

Essa interligação significou mais abundância de eletricidade, permitindo ampliar os serviços da Empresa e levar energia ao município de São Gabriel da Palha, ES, passando pelos distritos de Paul, Graça Aranha, Novo Brasil, Governador Lindenberg e também São Domingos. De São Gabriel foi construído um ramal até Pancas.

Em seguida, um grande programa de eletrificação rural foi realizado, tornando a Empresa Luz e Força Santa Maria S/A pioneira da eletrificação rural no Brasil.

Outro fato importante foi a construção, nos anos de 1969 a 1972, da usina da Cachoeira da Onça, no Rio São José, em São Gabriel da Palha, que possibilitou levar a energia para Vila Valério, Fartura, Águia Branca, Vila Verde e Alto Rio Novo.



Em 3 de fevereiro de 1999 foi celebrado o Contrato de Concessão nº 20/99 com a União, por intermédio da Agência Nacional de Energia Elétrica-ANEEL, tendo por objeto regular a exploração do serviço público de distribuição de energia elétrica na área de atuação da Empresa Luz e Força Santa Maria S/A.

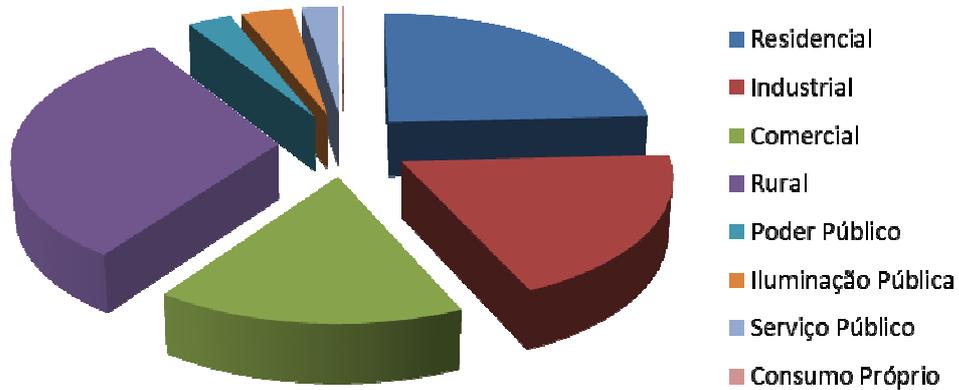
Em 2014, a Santa Maria forneceu mais de 520 GWh de energia elétrica, atendendo a 103.304 unidades consumidoras.

Mercado de energia elétrica da Santa Maria - 2014

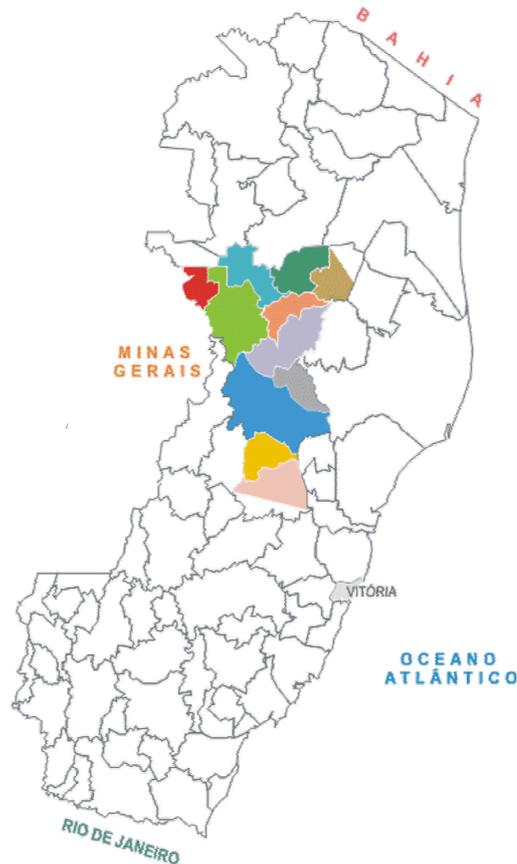
Estrutura do mercado da Empresa Luz e Força Santa Maria S/A		
Classe de consumidor	Nº de consumidores - dez/2014	Consumo [kWh] – Ano 2014
GRUPO A	227	127.458.885
Industrial	111	84.892.428
Comercial	72	24.847.136
Rural	6	2.714.392
Poder Público	16	4.842.581
Serviço Público	21	9.955.315
Consumo Próprio	1	207.032
GRUPO B	103.077	393.176.404
Residencial	63.663	125.772.120
Industrial	1.728	14.516.500
Comercial	8.042	61.552.254
Rural	28.478	159.390.238
Poder Público	1.004	10.913.285
Iluminação Pública	19	17.885.230
Serviço Público	109	2.565.912
Consumo Próprio	34	580.866
TOTAL	103.304	520.635.289

O índice de perdas totais de energia, média do ano de 2014, foi de 12,59%. A previsão de crescimento de carga para o horizonte de 10 anos é de uma taxa média de 6,4% ao ano.

A Santa Maria é uma empresa tipicamente distribuidora de energia elétrica, com forte participação da classe rural, que representou, em 2014, mais de 31,14% do total distribuído.



Composição de mercado da Santa Maria – 2014



Área de concessão

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.

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.

1.2.5. 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.

A ISO 9001 é um conjunto de requisitos que tem como objetivo orientar as empresas no sistema de gestão da qualidade de seus processos, com o intuito de satisfazer seus clientes e buscar a melhoria contínua.

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 Santa Maria busca sempre melhorar os seus processos, o que garante a atualidade do seu Sistema de Gestão da Qualidade.



Certificado NBR-ISO 9001/2008 (14/04/2014)

As atividades relevantes da Santa Maria são descritas a seguir:

- **Engenharia:** atua no planejamento, operação e manutenção dos sistemas de geração, transmissão e distribuição de energia elétrica, desenvolvendo as atividades de estudos de planejamento da transmissão e da distribuição, análise de contingências, operação do sistema elétrico e demais serviços, manutenção elétrica e mecânica (preventiva e corretiva).
- **Administração e Comercial:** desenvolve as atividades administrativas e estratégicas de recursos humanos (atração, seleção, acompanhamento e desenvolvimento de pessoas), administração, análise econômico-financeira e negociação de contratos, administração de compras, administração de serviços gerais e análise jurídica.
- **Finanças:** controla todos os processos econômico-financeiros, desenvolvendo as atividades de faturamento, tesouraria, arrecadação, contabilidade, além do planejamento econômico e financeiro da Distribuidora.

1.3. RESPONSABILIDADE COM 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.

O Código aborda os seguintes temas:

1. visão, missão, valores, transparência e governança;
2. público interno;
3. meio ambiente;
4. fornecedores;
5. consumidores e clientes;
6. comunidade;
7. governo e sociedade;
8. medidas disciplinares.

Ao Comitê de Ética caberá avaliar a adoção e abrangência dos valores e princípios do Código, bem como a análise dos casos de seu não cumprimento.

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.

Partes interessadas	Detalhamento	Canais de Comunicação																
Acionistas	Arthur Arpini Coutinho Angelo Arpini Coutinho Arminda Coutinho Alves Virginia Coutinho Coelho da Silva Luiz Felipe Coelho da Silva Marcos Barbieri Coutinho Henrique Barbieri Coutinho Maria Stella Coutinho Benesby Renata Barbieri Coutinho Ângelo André Bosi Outros	Assembleias gerais, correspondências, correios eletrônicos, entre outros.																
Consumidores	<table border="1"> <tr> <td>Residencial</td> <td>63.663</td> </tr> <tr> <td>Industrial</td> <td>1.839</td> </tr> <tr> <td>Comercial</td> <td>8.114</td> </tr> <tr> <td>Rural</td> <td>28.484</td> </tr> <tr> <td>Poder Público</td> <td>1.020</td> </tr> <tr> <td>Iluminação Pública</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>Serviço Público</td> <td>130</td> </tr> <tr> <td>Consumo Próprio</td> <td>35</td> </tr> </table>	Residencial	63.663	Industrial	1.839	Comercial	8.114	Rural	28.484	Poder Público	1.020	Iluminação Pública	19	Serviço Público	130	Consumo Próprio	35	Call center, ouvidoria, correio eletrônico, escritórios de atendimento, livro de manifestações, pesquisas de opinião, conselho de consumidores, informativo trimestral, agências virtuais, posto de atendimento móvel e campanhas educativas em diversas mídias.
Residencial	63.663																	
Industrial	1.839																	
Comercial	8.114																	
Rural	28.484																	
Poder Público	1.020																	
Iluminação Pública	19																	
Serviço Público	130																	
Consumo Próprio	35																	
Fornecedores	Transformadores: Romagnole, ABB, Trafo e ITB Chaves: Maurizio, Stieletrônica e Delmar Postes: Incompre e Incolages Ferragens em geral: Ônix, Mecril e Conesul Equipamentos de rede: Balestro e Delmar Condutores: Cordeiro, Prysmian e Phelps Dodge	Visitas técnicas, <i>newsletter</i> (de fornecedores), correios eletrônicos, encontros para lançamento de novos padrões entre outros.																
Empregados, colaboradores, estagiários, parceiros	Número de empregados: 309 Número de menores aprendizes: -	Setor estratégico de Recursos Humanos, campanhas internas de saúde e de segurança no trabalho, encontros, palestras sobre temas relevantes para a Distribuidora e para os colaboradores, eventos de confraternização, participação no plano de saúde, seguro de vida e 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 comunidades	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 OPERACIONAL E DE PRODUTIVIDADE

INDICADORES OPERACIONAIS E DE PRODUTIVIDADE			
Dados Técnicos (insumos, capacidade de produção, vendas, perdas)	2.014	2.013	2.012
Número de Consumidores Atendidos – Cativos	103.304	100.056	95.863
Número de Consumidores Atendidos – Livres	-	-	-
Número de Localidades Atendidas (municípios)	11	11	11
Número de Empregados Próprios	309	319	330
Número de Empregados Terceirizados	89	95	97
Número de Escritórios Comerciais	12	12	12
Energia Gerada (GWh)	7	7	10
Energia Comprada (GWh)	588	545	521
1) Itaipu	-	-	-
2) Contratos Iniciais	-	-	-
3) Contratos Bilaterais	-	-	-
3.1) Com Terceiros	577	533	510
3.2) Com Parte Relacionada	-	-	-
4) Leilão 7	-	-	-
5) PROINFA	11	12	11
6) CCEAR 8	-	-	-
7) Mecanismo de Comercialização de Sobras e Déficits – MCSD	-	-	-
Perdas Elétricas Globais (GWh)	75	57	75
Perdas Elétricas – Total (%) sobre o requisito de energia	12,59	10,55	14,15
Perdas Técnicas – (%) sobre o requisito de energia	8,10	6,79	9,11
Perdas Não Técnicas – (%) sobre o requisito de energia	4,49	3,76	5,05
Energia Vendida (GWh)	520,635	493,674	455,623
Residencial	125,772	118,349	108,721
Industrial	99,409	91,933	88,136
Comercial	86,399	81,984	77,431
Rural	162,105	157,829	139,946
Poder Público	15,756	15,129	14,560
Iluminação Pública	17,885	15,572	14,926
Serviço Público	12,521	12,123	11,110
Consumo Próprio	0,788	0,755	0,793
Subestações (em unidades)	8	8	8
Capacidade Instalada (MVA)	259	259	259
Linhas de Transmissão (em km)	70,92	70,92	70,92
Rede de Distribuição (em km)	7786	7686	7524
Transformadores de Distribuição (em unidades)	20106	19685	18369
Venda de Energia por Capacidade Instalada (GWh/MVAxNo horas/ano)	17947	16697	15410
Energia Vendida por Empregado (MWh)	1.685	1.496	1.381
Número de Consumidores por Empregado	334	303	290
Valor Adicionado (R\$ Mil)/GWh Vendido	199	190	259
DEC	10,38	5,92	7,59
FEC	7,24	5,18	6,79

2. DIMENSÃO GOVERNANÇA CORPORATIVA

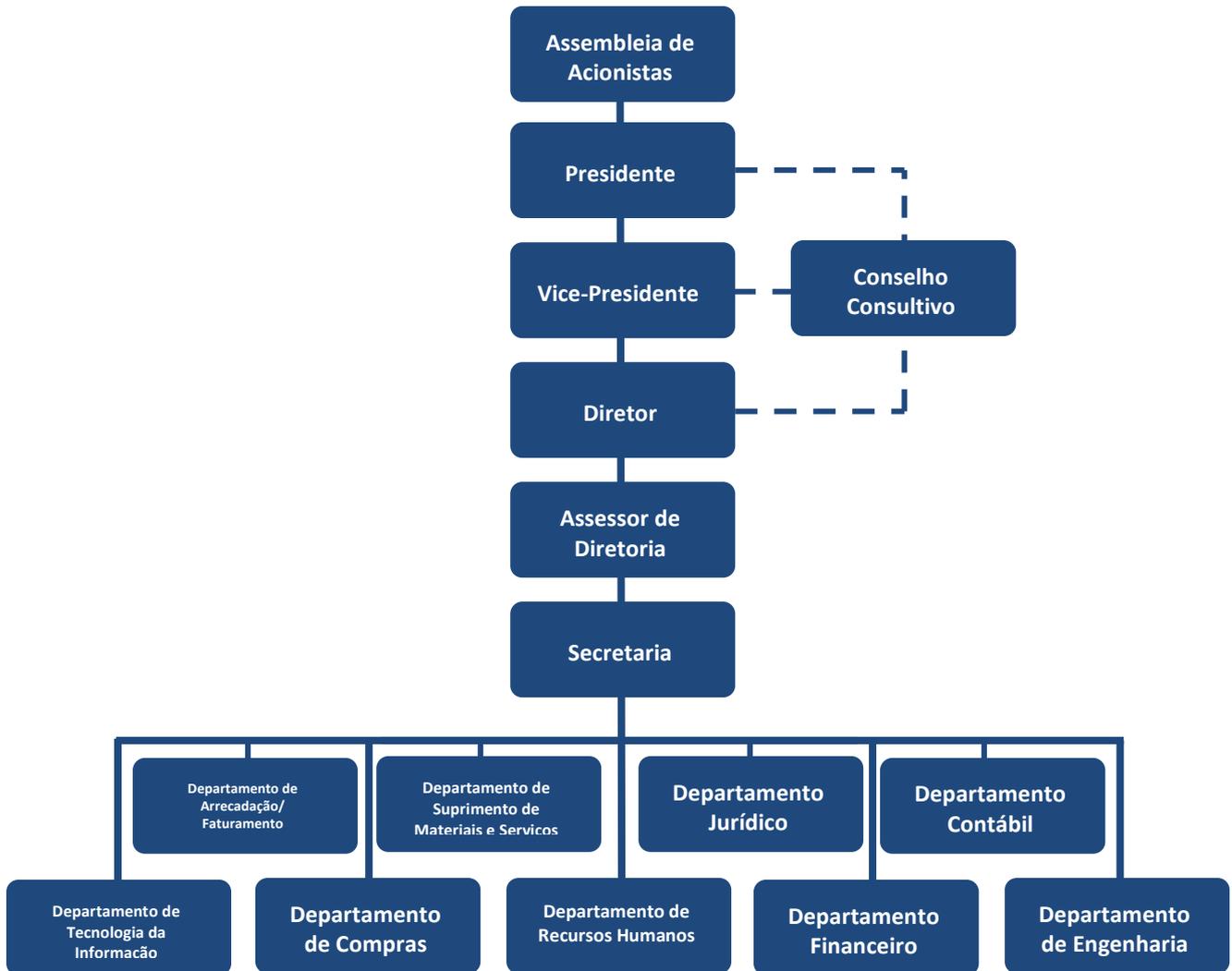
A Empresa Luz e Força Santa Maria S.A – Santa Maria, constituída em 10 de setembro de 1.959, é uma sociedade de capital fechado, na condição de concessionária de serviço público de energia elétrica. O capital social realizado é de R\$ 91.000.000,00, representado por 3.193.887 ações ordinárias nominativas e 1.613.717 ações preferenciais nominativas, sem valor nominal, e sua composição acionária, em 31/12/2014, encontra-se discriminada na tabela abaixo:

Composição acionária da Santa Maria

ACIONISTA	NÚMERO DE AÇÕES	PARTICIPAÇÃO %
Arthur Arpini Coutinho	354.782	7,38
Angelo Arpini Coutinho	1.373.503	28,57
Arminda Coutinho Alves	938.548	19,52
Virgínia Coutinho Coelho da Silva	580.909	12,08
Luiz Felipe Coelho da Silva	357.664	7,44
Marcos Barbieri Coutinho	265.709	5,53
Henrique Barbieri Coutinho	265.709	5,53
Maria Stella Coutinho Bennesby	265.707	5,53
Renata Barbieri Coutinho	265.706	5,53
Ângelo André Bosi	55.260	1,15
Outros	84.107	1,74
TOTAL	4.807.604	100,00

Visando maior transparência e controle por parte dos acionistas, a Empresa possui uma auditoria externa independente para a análise e verificação de suas contas, além de ser a responsável pela homologação dos dados contábeis no Balanço Anual da Distribuidora.

ORGANOGRAMA DA SANTA MARIA



3. DIMENSÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

3.1. INDICADORES ECONÔMICO-FINANCEIROS

INDICADORES ECONÔMICO-FINANCEIROS – DETALHAMENTO DA DVA					
Geração de Riqueza (R\$ Mil)	2.014			2.013	
	R\$ Mil	%	Δ%	R\$ Mil	%
RECEITA OPERACIONAL (Receita bruta de vendas de energia e serviços)	235.778	100,00	21,15	194.624	100,00
Fornecimento de Energia	197.782	83,68	14,69	172.448	88,27
Residencial	53.182	22,56	11,53	47.686	24,50
Residencial baixa renda	7.923	3,36	21,72	6.509	3,35
Comercial	41.670	17,67	13,44	36.734	18,88
Industrial	41.929	17,78	20,37	34.834	17,90
Rural	35.689	15,14	12,88	31.615	16,24
Iluminação pública	4.864	2,06	30,16	3.737	1,92
Serviço público	4.682	1,99	13,25	4.134	2,12
Poder público	7.359	3,12	12,48	6.542	3,36
Receita n/faturada de Energia Elétrica	484		-26,33	657	
Energia de Curto Prazo	-		-	-	
Serviços	37.996		71,34	22.176	
(-) INSUMOS (Insumos adquiridos de terceiros: compra de energia, material, serviços de terceiros etc.)	-130.381		-31,86	-98.877	
Resultado Não Operacional	-		-	-	
= VALOR ADICIONADO BRUTO	105.397		10,08	95.747	
(-) QUOTAS DE REINTEGRAÇÃO (depreciação, amortização)	-6.268		-15,86	-5.410	
= VALOR ADICIONADO LÍQUIDO	99.129		9,73	90.337	
+ VALOR ADICIONADO TRANSFERIDO (Receitas financeiras, resultado da equivalência patrimonial)	4.589		39,91	3.280	
= VALOR ADICIONADO A DISTRIBUIR	103.718		10,79	93.617	

Distribuição da Riqueza – Por Partes Interessadas	2.014		2.013	
	R\$ Mil	(%)	R\$ Mil	(%)
EMPREGADOS	16.837	16,23	15.246	16,29
GOVERNO (impostos, taxas e contribuições e encargos setoriais)	62.109	59,88	57.850	61,79
FINANCIADORES	2.048	1,98	2.108	2,25
ACIONISTAS	22.724	21,91	18.413	19,67
= VALOR ADICIONADO DISTRIBUÍDO (TOTAL)	103.718	100,00	93.617	100,00

3.2. DISTRIBUIÇÃO DA RIQUEZA – GOVERNO E ENCARGOS SETORIAIS

Distribuição da Riqueza – Governo e Encargos Setoriais	2.014		2.013	
	R\$ Mil	(%)	R\$ Mil	(%)
TRIBUTOS/TAXAS/CONTRIBUIÇÕES	58.023	100,00	54.664	100,00
ICMS	43.045	74,19	37.284	68,20
PIS/PASEP	1.795	3,09	1.759	3,22
COFINS	8.267	14,25	8.104	14,83
ISS	43	0,07	70	0,13
IRPJ a pagar do exercício	3.555	6,13	5.623	10,29
CSSL a pagar do exercício	1.318	2,27	1.824	3,33
ENCARGOS SETORIAIS	4.374	100,00	3.490	100,00
RGR	-	-	213	6,10
CCC	-	-	210	6,02
CDE	2.343	53,57	1.332	38,17
CFURH	-	-	-	-
TFSEE	289	6,61	304	8,71
ESS	-	-	-	-
P&D	1.742	39,82	1.431	41,00
= VALOR DISTRIBUÍDO (TOTAL)	62.397	100,00	58.154	100,00

3.3. INADIMPLÊNCIA SETORIAL

A Santa Maria encontra-se adimplente com todas as suas obrigações setoriais.

3.4. INVESTIMENTOS NA CONCESSÃO

Investimentos	2.014		2.013
	R\$ Mil	Δ%	R\$ Mil
Expansão da Distribuição/ Transmissão (expansão reforço)	11.482	-6,34%	12.266
Renovação da Distribuição/Transmissão	1.926	5,65%	1.823
Subtransmissão	660	-	-

3.5. OUTROS INDICADORES

Outros indicadores	2.014		2.013
	Valor	Δ%	valor
Receita Operacional Bruta (R\$)	197.782	14,69	172.448
Deduções da Receita (R\$ Mil)	-37.996	-34,61	-28.227
Receita Operacional Líquida (R\$ Mil)	159.786	10,79	144.221
Custos e Despesas Operacionais do Serviço (R\$ Mil)	-132.703	-8,87	-121.887
Receitas Irrecuperáveis (R\$ Mil)	-	-	-
Resultado do Serviço (R\$ Mil)	27.083	21,26	22.334
Resultado Financeiro (R\$ Mil)	514	-28,61	720
IRPJ/CSSL (R\$ Mil)	-4.873	-34,56	-7.447
Lucro Líquido (R\$ Mil)	22.724	45,60	15.607
Juros sobre o Capital Próprio (R\$ Mil)	5.917	14,36	5.174
Dividendos Distribuídos (R\$ Mil)	5.354	40,23	3.818
Custos e Despesas Operacionais por MWh vendido (R\$ Mil)	255	3,24	247
Riqueza (valor adicionado líquido) por Empregado (R\$ Mil)	321	13,43	283
Riqueza (valor a distribuir) por Receita Operacional (%)	52,44	-3,41	54,29
EBITDA ou LAJIDA (R\$ Mil)	31.298	18,46	26.420
Margem do EBITDA ou LAJIDA (%)	17,53	-4,31	18,32
Liquidez Corrente	1,41	20,51	1,17
Liquidez Geral	3,17	-5,09	3,34
Margem Bruta (lucro líquido / receita operacional bruta) (%)	11,49	26,96	9,05
Margem Líquida (lucro líquido / receita operacional líquida) (%)	14,22	31,42	10,82
Rentabilidade do Patrimônio Líquido (lucro líquido/patrimônio líquido) (%)	16,25	26,26	12,87
Estrutura de Capital	100,00	100,00	100,00
Capital próprio (%)	80,65	1,70	79,30
Capital de terceiros oneroso (%) (empréstimos e financiamentos)	19,35	-6,52	20,70
Inadimplência de Clientes (contas vencidas até 90 dias/Receita Operacional bruta nos últimos 12 meses)	0,0222	4,72	0,0212

4. DIMENSÃO SETORIAL E SOCIAL

A Santa Maria tem compromisso com uma gestão baseada na relação ética e transparente com seus públicos e pelo estabelecimento de metas empresariais que impulsionem o desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando recursos ambientais e culturais, respeitando a diversidade e promovendo a redução das desigualdades sociais.

4.1. INDICADORES SOCIAIS INTERNOS

A Santa Maria entende a saúde dos colaboradores como prioridade. Por isso, aposta em ações para prevenção de doenças. No Agosto Azul, mês de conscientização da saúde do homem, foram realizadas palestras sobre o câncer da próstata.

Também foi oferecido aos funcionários o exame que detecta a doença através do sangue, além de outros atendimentos para colaboradores com mais de 40 anos de idade. A iniciativa foi uma parceria com o município de Colatina.



Campanha Agosto Azul



Campanha Agosto Azul

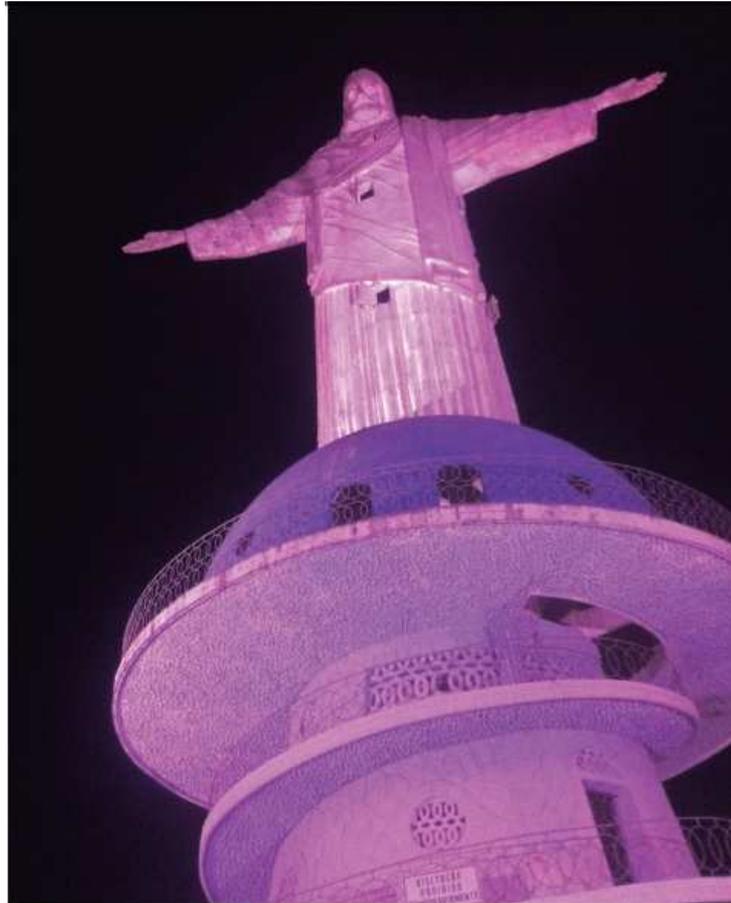
No mesmo mês, ainda com o apoio municipal, foi feita a vacinação contra gripe para os funcionários, homens e mulheres de qualquer idade.



Campanha de vacinação contra gripe

O mês de outubro foi todo rosa e de muita informação. O Outubro Rosa, movimento mundial de conscientização, é realizado há quatro anos em Colatina pela Associação Amigas para o Bem Viver. Durante todo o mês, monumentos da cidade como prédios públicos, lojas e empresas foram iluminados com a cor do movimento para lembrar a importância da prevenção e do diagnóstico precoce do câncer de mama.

Nesse ano, até um dos símbolos da cidade se vestiu de rosa. O Cristo Redentor foi iluminado pela Santa Maria para chamar a atenção das mulheres colatinenses. “Fazemos questão de apoiar todos os anos essa iniciativa do bem e esperamos que o movimento conscientize um número cada vez maior de mulheres”, disse o diretor-presidente, Arthur Arpini Coutinho.



Campanha Outubro Rosa

A seguir, alguns dos benefícios colocados à disposição dos colaboradores da Santa Maria:

- **Alimentação**

Para ampliar o poder de compra de seus colaboradores, a Santa Maria alterou a modalidade do cartão alimentação para alimentação e/ou refeição. Com isso, o reajuste, aprovado no Acordo Coletivo de trabalho de 2014 foi de 146,6%.

- **Saúde**

Seguindo o compromisso dos anos anteriores, a Santa Maria participa com noventa por cento do custo mensal do seguro de vida de seus colaboradores, bem como contribui com cinquenta por cento das mensalidades do plano de saúde. Em 2014 foi ampliado para dezessete anos o limite de idade dos filhos dos colaboradores beneficiados com o plano de saúde.

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 2014, os salários de seus empregados em 7%, 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, visando à aposentadoria.

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	2.014	2.013	2.012
Número total de empregados	309	319	330
Empregados até 30 anos de idade (%)	26,54%	25,71%	31,22%
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	29,44%	32,92%	29,39%
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	22,01%	19,74%	19,09%
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	22,01%	21,63%	20,30%
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	8,74%	8,46%	11,82%
Mulheres em cargos gerenciais – em relação ao total de cargos gerenciais (%)	10,71%	6,89%	10,00%
Empregadas negras (pretas e pardas) – em relação ao total de empregados (%)	2,59%	2,82%	3,03%
Empregados negros (pretos e pardos) – em relação ao total de empregados (%)	41,42%	40,12%	35,76%
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	20,69%	20,00%	20,00%
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Empregados do programa de contratação de aprendizes (%)	0,00%	5,02%	4,55%
Empregados portadores de deficiência	11	12	13
b) Remuneração, benefícios e carreira	2.014	2.013	2.012
	(R\$ Mil)	(R\$ Mil)	(R\$ Mil)
Remuneração			
Folha de pagamento bruta	9.116	8.719	8.073
Encargos sociais compulsórios	5.360	4.201	3890
Benefícios	-	-	-
Educação	-	-	-
Alimentação	475	202	174
Transporte	74	82	81
Saúde	281	240	205
Fundação	-	-	-
Outros (previdência privada, medicina do trabalho, capacitação profissional e seguro de vida)	846	524	451
c) Participação nos resultados	2.014	2.013	2.012
Investimento total em programa de participação nos resultados da empresa (R\$ Mil)	-	-	-
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	-	-	-
Ações da empresa em poder dos empregados (%)	-	-	-
Divisão da maior remuneração pela menor remuneração em espécie paga pela empresa (inclui participação nos resultados e bônus)	25,07	27,17	27,01
Divisão da menor remuneração da empresa pelo salário mínimo vigente (inclui participação nos resultados e programa de bônus)	1,12	1,13	1,16
d) Perfil da remuneração – Identificar a percentagem de empregados em cada faixa de salários Faixas (R\$)	2.014	2.013	2.012
Até R\$ 600,00	0%	0%	4,54%
De R\$ 600,00 à R\$ 1.200,00	36,89%	57,05%	56,06%
De R\$ 1.200,01 à R\$ 1.800,00	43,37%	26,65%	24,55%
Acima de R\$ 1.800,01	19,74%	16,30%	14,85%
Por Categorias (salário médio no ano corrente) – R\$	-	-	-
Cargos de diretoria	173	158	147
Cargos gerenciais	124	108	101
Cargos administrativos	445	278	259
Cargos de produção	280	244	227

e) Saúde e segurança no trabalho	2.014	2.013	2.012
Média de horas extras por empregado/ano	16	79	32
Número total de acidentes de trabalho com empregados	2	2	0
Número total de acidentes de trabalho com terceirizados / contratados	4	1	1
Média de acidentes de trabalho por empregado/ano	0,006	0	0
Acidentes com afastamento temporário de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)	100%	66,6%	100%
Acidentes que resultaram em mutilação ou outros danos à integridade física de empregados e/ou de prestadores de serviço, com afastamento permanente do cargo (incluindo LER) (%)	0	0	0
Acidentes que resultaram em morte de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)	0,00%	33,3%	0,00%
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para empregados	3,05%	36,19	0,00
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para terceirizados/contratados	17,55%	47,26	54,17
Investimentos em programas específicos para portadores de HIV (R\$ Mil)	-	-	-
Investimentos em programas de prevenção e tratamento de dependência (drogas e álcool) (R\$ MIL)	-	-	-
f) Desenvolvimento profissional	2.014	2.013	2.012
Perfil da escolaridade - discriminar, em percentagem, em relação ao total dos empregados	-	-	-
Ensino fundamental	29,82%	33,51%	36,16%
Ensino médio	51,09%	48,59%	46,08%
Ensino superior	18,49%	17,30%	17,16%
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	0,60%	0,60	0,60%
Analfabetos na força de trabalho (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Quantidade de horas de desenvolvimento profissional por empregado/ano	08	08	08
g) Comportamento frente a demissões	2.014	2.013	2.012
Número de empregados ao final do período	309	319	330
Número de admissões durante o período	41	61	71
Reclamações trabalhistas iniciadas por total de demitidos no período (%)	2,44%	0,00%	1,41%
Reclamações trabalhistas			
Montante reivindicado em processos judiciais (R\$ Mil)	-	-	-
Valor provisionado no passivo	-	-	-
Número de processos existentes	-	-	-
Número de empregados vinculados nos processos	-	-	-
h) Preparação para a aposentadoria	2.014	2.013	2.012
Investimentos em previdência complementar (R\$ Mil)	515	524	451
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar	309	317	312
Número de beneficiados pelo programa de preparação para aposentadoria	-	-	-

i) Trabalhadores Terceirizados	2.014	2.013	2.012
Número de trabalhadores terceirizados / contratados	99	95	97
Custo total (R\$ Mil)	-	-	-
Trabalhadores terceirizados/contratados em relação ao total da força de trabalho (%)	30,18%	23,06%	23,32%
Perfil da remuneração – Identificar a percentagem de empregados em cada faixa de salários Faixas (R\$) Até X			
De X+1 a Y	-	-	-
De Y+1 a Z			
Acima de Z			
Perfil da escolaridade – em relação ao total de terceirizados – discriminar (em %):			
Ensino fundamental	-	-	-
Ensino médio			
Ensino superior, pós-graduação			
Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período, para empregados	12,10	0	0
Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período, para terceirizados / contratados	63,25	1.036,38	5.146,26
j) Administradores	2.014	2.013	2.012
Remuneração e/ou honorários totais (R\$ Mil) (A)	130	120	1344
Número de Diretores (B)	3	3	3
Remuneração e/ou honorários médios A/B	43	40	38
Honorários de Conselheiros de Administração (R\$ Mil) (C)	43	38	36
Número Conselheiros de Administração (D)	2	2	2
Honorários médios C/D	14	19	216

4.2. INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS

Em busca por novas tecnologias para facilitar a vida do consumidor, a Santa Maria implantou um sistema para realizar serviços com mais rapidez e segurança. As informações são recebidas pelos seus técnicos através de *tablets* instalados nos veículos de serviço.

Diferente do que ocorria antes, com um sistema de comunicação via rádio, algumas informações poderiam ficar incompletas ou se perder. Agora, com o novo sistema, os veículos da empresa recebem e transmitem informações via *tablets*, utilizando a rede de celular.

O consumidor entra em contato com a empresa, que por sua vez envia a ordem de serviço para a equipe de atendimento que estiver mais próxima do local a ser atendido. Com o novo sistema, o atendimento é agilizado e quem ganha é o consumidor. Os serviços contemplados são: reclamação por falta de energia, ligação nova e/ou religação de unidade consumidora, troca/aferição de medidor, entre outros.



Utilização do SISM Mobile

Também foram aperfeiçoados vários tipos de solicitações via internet, como pedido de segunda via de conta, extrato e histórico de consumo, entre outras solicitações que não precisam de autorização por escrito.

Para a implantação total do sistema, a Santa Maria investiu fortemente na capacitação de seu corpo técnico.



Treinamento no novo sistema de ordens de serviço

A expansão do sistema da Santa Maria é contínua, principalmente no atendimento à área rural e com vistas à manutenção da qualidade da energia elétrica fornecida e na redução dos tempos de atendimento.

Indicadores Sociais Externos			
a) Excelência no Atendimento	2.014	2.013	2.012
Perfil de consumidores e clientes			
Venda de energia por classe tarifária (GWh): % Total	100%	100%	100%
Residencial	20,79	20,18	20,35
Residencial baixa renda	3,37	3,80	3,55
Comercial	19,09	16,61	17,02
Industrial	16,59	18,62	19,38
Rural	31,14	31,97	30,77
Iluminação pública	3,44	3,15	3,28
Serviço público	2,40	2,46	2,44
Poder público	3,03	3,06	3,20
Satisfação do cliente			
Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa IASC – ANEEL	82,72	68,94	54,47
Índices de satisfação obtidos por pesquisas da ABRADEE ¹	85,4	83,8	87,5
Atendimento ao consumidor			
Total de ligações atendidas (Call center)	63.350	72.860	62.897
Número de atendimentos nos escritórios regionais	237.107	235.762	179.115
Número de atendimentos por meio da Internet	187	-	-
Reclamações em relação ao total de ligações atendidas (%)	37,49	37,09	30
Tempo médio de espera até o início de atendimento (min.)	1:19	8	8
Tempo médio de atendimento (min.)	3	5	4
Número de reclamações de consumidores encaminhadas			
À Empresa	23751	27.024	19.312
À ANEEL – agências estaduais / regionais	17	31	32
Ao Procon	2	3	4
À Justiça	11	8	17
Reclamações – Principais motivos			
Reclamações referentes a prazos na execução de serviços (%)	0,01	0,11	0,07
Reclamações referentes ao fornecimento inadequado de energia (%)	2,41	2,09	2,78
Reclamações referentes a interrupções (%)	93,38	93,74	93
Reclamações referentes à emergência (%)	-	-	-
Reclamações referentes ao consumo/leitura (%)	1,14	0,92	0,18
Reclamações referentes ao corte indevido (%)	-	-	0,05
Reclamações por conta não entregue (%)	0,48	0,44	0,55
Reclamações referentes a serviço mal executado (%)	-	-	-
Reclamações referentes a danos elétricos (%)	1,15	1,27	1,26
Reclamações referentes a irregularidades na medição (fraude/desvio de energia) (%)	0,02	0,02	0,06
Outros (especificar) (%)	0,22	1,41	1,99
Reclamações solucionadas			
Durante o atendimento (%)	-	-	-
Até 30 dias (%)	100	-	-
Entre 30 e 60 dias (%)	-	-	-
Mais que 60 dias (%)	-	-	-
Reclamações julgadas procedentes em relação ao total de reclamações recebidas (%)	75,21	78,63	82
Reclamações solucionadas em relação ao número de reclamações procedentes (%)	100	100	100
Quantidade de inovações implantadas em razão da interferência do ouvidor e/ou do serviço de atendimento ao consumidor.	-	-	-

b) Qualidade Técnica dos Serviços Prestados	2.014	2.013	2.012
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC.), geral da empresa – Valor apurado.	10,38	5,92	7,59
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC.), geral da empresa – Limite.	-	-	-
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da empresa – Valor apurado.	7,24	5,18	6,59
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da empresa – Limite.	-	-	-
c) Segurança no uso final de energia do consumidor	2.014	2.013	2.012
Taxa de Gravidade (TG) de acidentes com terceiros por choque elétrico na rede concessionária.	-	-	-
Número de melhorias implementadas com o objetivo de oferecer produtos e serviços mais seguros.	-	-	-

Indicadores Sociais Externos			
Fornecedores			
Quanto a trabalho infantil, trabalho forçado e condições de saúde e segurança no trabalho etc.			
a) Seleção e avaliação de fornecedores	2.014	2.013	2.012
Fornecedores inspecionados pela empresa/total de fornecedores (%)	-	-	-
Fornecedores não qualificados (não-conformidade com os critérios de responsabilidade social da empresa) / total de fornecedores (%)	-	-	-
Fornecedores com certificação SA 8000 ou equivalente / total de fornecedores ativos (%)	-	-	-
b) Apoio ao desenvolvimento de fornecedores	2.014	2.013	2.012
Número de capacitações oferecidas aos fornecedores	-	-	-
Número de horas de treinamento oferecidas aos fornecedores	-	-	-

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 elétrica, a importância do cadastramento de unidade consumidora onde reside pessoa que necessita de equipamentos elétricos para sobreviver, tarifa social e outros temas, de interesse dos consumidores e do público em geral.

Essa comunicação é feita por meio dos veículos adesivados, vinhetas na TV e na página na internet da Santa Maria (ELETRO DICAS), mensagens em publicações estaduais, além de folders, manual e da própria conta de luz.

A Distribuidora mantém em operação o Posto de Atendimento Móvel (PAM), que consiste em um veículo equipado para realizar qualquer tipo de atendimento comercial.

O veículo atende localidades que não possuem escritórios da Santa Maria e eventos regionais (festas, rodeios, *shows*, entre outros).

O esforço da Santa Maria foi novamente premiado, levando a distribuidora a ser finalista do Prêmio ABRADÉE e do Prêmio IASC 2014.



Veículos adesivados

Energia que gera vida e riqueza no campo

A Santa Maria possui 6.987 km de linhas de distribuição de energia elétrica, mais de 6.350 km dessa estrutura, ou seja, 91,22%, estão na área rural. 56% do total de investimentos feitos pela Companhia em 2013 foram para beneficiar o homem do campo. A Santa Maria não para de investir em melhorias e na expansão do atendimento no campo e na cidade.

www.elfsm.com.br

SANTA MARIA
Transmitindo mais energia para sua vida.

Publicação no Anuário ES Brasil

Indicadores Sociais Externos			
Comunidade			
a) Gerenciamento do impacto da empresa na comunidade de entorno	2.014	2.013	2.012
Número de reclamações da comunidade – impactos causados pelas atividades da empresa.	-	-	-
Número de melhoras implantadas nos processos da empresa a partir das reclamações da comunidade.	-	-	-
b) Envolvimento da empresa em sinistros relacionados com terceiros	2.014	2.013	2.012
Montante reivindicado em processos judiciais	-	-	-
Valor provisionado no passivo (R\$ Mil)	-	-	-
Número de processos judiciais existentes	-	-	-
Número de pessoas vinculadas nos processos	-	-	-
c) Tarifa de Baixa Renda	2.014	2.013	2.012
Número de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda.	12.214	11.579	10.695
Total de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda em relação ao total de clientes/consumidores residenciais (%)	19,19	18,68	21,95
d) Envolvimento da empresa com ação social	2.014	2.013	2.012
Recursos aplicados em educação (R\$ Mil)	-	-	-
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ Mil)	-	-	-
Recursos aplicados em cultura (R\$ Mil)	-	-	-
Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ Mil)	60	-	35
Valor destinado à ação social (não incluir obrigações legais, nem tributos, nem benefícios vinculados à condição de funcionários da empresa - %).	100,00	-	100,00
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a doações em produtos e serviços (%).	-	-	-
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a doações em espécie.	100,00	-	100,00
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a investimentos em projeto social próprio.	-	-	-
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 funcionários.	-	-	-
Consumidores cadastrados no Programa Bolsa Família/Número de consumidores do segmento “baixa renda” (%)*	100,00	-	100,00
e) Envolvimento da empresa em projetos culturais, esportivos, etc. (Lei Rouanet)	2.014	2.013	2.012
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ Mil)	-	-	-
Número de projetos beneficiados pelo patrocínio	-	-	-
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ Mil)*	-	-	-

Indicadores Sociais Externos			
Governo e Sociedade			
a) Gerenciamento do impacto da empresa na comunidade de entorno	2.014	2.013	2.012
Recursos alocados em programas governamentais (não obrigados por lei) federais, estaduais e municipais (R\$ Mil).	-	-	-
Número de iniciativas / eventos / campanhas voltadas para o desenvolvimento da cidadania (exercício de voto, consumo consciente, práticas anticorrupção, direito das crianças etc.)	-	-	-
Recursos publicitários destinados a campanhas institucionais para o desenvolvimento da cidadania (R\$ Mil).	-	-	-
Recursos investidos nos programas que utilizam incentivos fiscais / total de recursos destinados aos investimentos sociais (%).	-	-	-

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 Agência Nacional de Energia Elétrica – 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	2.014	2.013	2.012
Metas de atendimento	0	0	0
Atendimentos efetuados (N ^o)	-	-	-
Cumprimento de metas (%)	-	-	-
Total de municípios universalizados	11	11	11
Municípios universalizados (%)	100	100	100
Programa Luz Para Todos	2.014	2.013	2.012
Metas de atendimento	0	0	0
Número de atendimentos efetuados (A)	0	0	0
Cumprimento de metas (%)	100	100	100

INDICADORES DO SETOR ELÉTRICO				
Programa Luz para Todos				
Origem dos Recursos Investidos (R\$ Mil)		2.014	2.013	2.012
Governo Federal	Conta de Desenvolvimento Energético – CDE	0	0	0
	Reserva Global de Reversão – RGR	0	0	0
Governo estadual		0	0	0
Próprios		0	0	0
Outros		-	-	-
Total dos recursos aplicados (B)		0	0	0
O&M		-	-	-
Custo médio por atendimento (B/A)		-	-	-
Tarifa de Baixa Renda				
Tarifa de Baixa Renda		2.014	2.013	2.012
Número de domicílios atendidos como “baixa renda”.		12.214	11.579	10.695
Total de domicílios “baixa renda” do total de domicílios atendidos (clientes/consumidores residenciais) (%).		19,19	18,68	21,95
Receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” (R\$ Mil).		5.000	4.031	4.110
Total da receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial (%).		11,67	10,70	10,72
Subsídio recebido (ELETROBRÁS), relativo aos consumidores “baixa renda” (R\$ Mil).		2.548	2.231	2.270

INDICADORES DO SETOR ELÉTRICO			
Programa de Eficientização Energética (PEE)			
Origem dos Recursos – Por classe de Consumidores (R\$ Mil)			
Tipo de Projeto	2.014	2.013	2.012
Residencial			
Sem ônus para o consumidor (A)	-	41,291	587,09333
Com ônus para o consumidor (B)	-	-	-
Total dos recursos no segmento (C)	-	41,291	587,09333
Total de unidades atendidas no segmento (D)	-	1	600
Recurso médio por consumidor (C/D)	-	41,291	0,97848
Residencial Baixa Renda			
Sem ônus para o consumidor (A)	-	66,082	709,14318
Com ônus para o consumidor (B)	-	-	-
Total dos investimentos no segmento (C)	-	66,082	709,14318
Total de unidades atendidas no segmento (D)	-	5	610
Investimento médio por consumidor (C/D)	-	13,2164	1,16252
População atendida (Nº habitantes total residencial + baixa renda) (E)	-	6	1.210
Investimento médio por população atendida (custo total: residencial + baixa renda por hab.) (C/E)	-	17,8955	1,07127
Comercial			
Sem ônus para o consumidor (A)	-	-	-
Com ônus para o consumidor (B)	-	-	-
Total dos investimentos no segmento (C)	-	-	-
Total de unidades atendidas no segmento (D)	-	-	-
Investimento médio por consumidor (C/D)	-	-	-
Industrial ⁽¹⁾			
Sem ônus para o consumidor (A)	-	-	-
Com ônus para o consumidor (B)	-	-	9,400
Total dos investimentos no segmento (C)	-	-	9,400
Total de unidades atendidas no segmento (D)	-	-	1
Investimento médio por consumidor (C/D)	-	-	9,400
Rural			
Sem ônus para o consumidor (A)	-	-	-
Com ônus para o consumidor (B)	-	-	-
Total dos investimentos no segmento (C)	-	-	-
Total de unidades atendidas no segmento (D)	-	-	-
Investimento médio por consumidor (C/D)	-	-	-
Iluminação Pública			
Sem ônus para o consumidor (A)	-	-	-
Com ônus para o consumidor (B)	-	-	-
Total dos investimentos no segmento (C)	-	-	-
Total de kW instalados (F)	-	-	-
Investimento médio por kW instalado (C/F)	-	-	-
Serviço Público			
Sem ônus para o consumidor (A)	-	-	-
Com ônus para o consumidor (B)	-	-	-
Total dos investimentos no segmento (C)	-	-	-
Total de unidades atendidas no segmento (D)	-	-	-
Investimento médio por consumidor (C/D)	-	-	-
Poder Público			
Sem ônus para o consumidor (A)	-	-	-
Com ônus para o consumidor (B)	-	-	-
Total dos investimentos no segmento (C)	-	-	-
Total de unidades atendidas no segmento (D)	-	-	-
Investimento médio por consumidor (C/D)	-	-	-

Origem dos Recursos – Por classe de Consumidores (R\$ Mil)			
Tipo de Projeto	2.014	2.013	2.012
Gestão Energética Municipal	-	-	-
Recursos investidos próprios	-	-	-
Recursos investidos de terceiros	-	-	-
Total dos recursos	-	-	-
Educação – conservação e uso racional de energia			
Recursos investidos próprios	-	-	-
Recursos investidos de terceiros	-	-	-
Total dos recursos	-	-	-
Aquecimento solar (para substituição de chuveiros elétricos)			
Recursos investidos próprios	-	-	-
Recursos investidos de terceiros	-	-	-
Total dos recursos	-	-	-
Rural			
Recursos investidos próprios	-	-	-
Recursos investidos de terceiros	-	-	-
Total dos recursos	-	-	-

Total dos Recursos em Projetos de Eficiência Energética (R\$ Mil)			
	2.014	2.013	2.012
Sem ônus para o consumidor	-	107,373	1.296,23651
Com ônus para o consumidor	-	-	9,400
Total dos recursos	-	107,373	1.305,63651

Participação relativa dos Recursos em Projetos de Eficiência Energética (R\$ Mil)			
Por classes de consumidores	2.014	2.013	2.012
Recursos no segmento Residencial sobre Total investido no PEE (%)	-	38,46	46,38
Recursos no segmento “Baixa Renda” sobre Total investido no PEE (%)	-	61,54	52,88
Recursos no segmento Comercial sobre Total investido no PEE (%)	-	-	-
Recursos no segmento Industrial sobre Total investido no PEE (%)	-	-	0,74
Recursos no segmento Rural sobre Total investido no PEE (%)	-	-	-
Recursos no segmento Iluminação Pública sobre total investido no PEE (%)	-	-	-
Recursos no segmento Serviço Público sobre Total investido no PEE (%)	-	-	-
Recursos no segmento Poder Público sobre Total investido no PEE (%)	-	-	-
Por tipos de projetos	2.014	2.013	2.012
Recursos no segmento Gestão Energética sobre Total de recursos no PEE (%)	-	-	-
Recursos no segmento Educação sobre Total de recursos no PEE (%)	-	-	-
Recursos no segmento Aquecimento Solar sobre Total de recursos no PEE (%)	-	-	-

Eficientização Energética	2.014	2.013	2.012
Residencial			
Energia economizada (em MWh/ano)	-	476,539	355,65
Redução na demanda de ponta (em MW)	-	104,296	64,43
Custo evitado com a energia economizada	-	108,836	149,47093
Residencial baixa renda			
Energia economizada (em MWh/ano)	-	478,659	336,25
Redução na demanda de ponta (em MW)	-	135,187	60,92
Custo evitado com a energia economizada	-	109,319	141,31797
Comercial			
Energia economizada (em MWh/ano)	-	-	-
Redução na demanda de ponta (em MW)	-	-	-
Custo evitado com a energia economizada	-	-	-
Industrial			
Energia economizada (em MWh/ano)	-	-	-
Redução na demanda de ponta (em MW)	-	-	-
Custo evitado com a energia economizada	-	-	-
Rural			
Energia economizada (em MWh/ano)	-	-	-
Redução na demanda de ponta (em MW)	-	-	-
Custo evitado com a energia economizada	-	-	-
Iluminação pública			
Energia economizada (em MWh/ano)	-	-	-
Redução na demanda de ponta (em MW)	-	-	-
Custo evitado com a energia economizada	-	-	-
Serviço público			
Energia economizada (em MWh/ano)	-	-	-
Redução na demanda de ponta (em MW)	-	-	-
Custo evitado com a energia economizada	-	-	-
Poder público			
Energia economizada (em MWh/ano)	-	-	-
Redução na demanda de ponta (em MW)	-	-	-
Custo evitado com a energia economizada	-	-	-
Aquecimento solar			
Energia economizada (em MWh/ano)	-	-	-
Redução na demanda de ponta (em MW)	-	-	-
Custo evitado com a energia economizada	-	-	-
Eficientização interna (na empresa)			
Energia economizada (em MWh/ano)	-	-	-
Redução na demanda de ponta (em MW)	-	-	-
Custo evitado com a energia economizada	-	-	-
Total	-	-	-

Indicadores do Setor Elétrico				
Recursos aplicados em Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e Científico R\$ Mil				
Por temas de pesquisa (Manual de P&D – ANEEL)	Meta	2.014	2.013	2.012
Eficiência energética (A)	-	-	-	-
Fonte renovável ou alternativa (B)	-	-	-	-
Meio ambiente (C)	-	-	-	-
Qualidade e confiabilidade (D)	-	-	-	-
Planejamento e operação (E)	-	-	-	1,94148
Supervisão, controle e proteção (F)	-	48,368	103,07454	239,46609
Medição (G)	-	-	-	-
Transmissão de dados via rede elétrica (H)	-	-	-	-
Novos materiais e componentes (I)	-	-	-	-
Desenvolvimento de tecnologia de combate à fraude e furto (J)	-	-	-	-
Total de investimentos em P&D (K)		2.013	2.012	2.011
Recursos aplicados em Eficiência Energética (A) sobre Total investido em P&D (K) (%)	-	-	-	-
Recursos aplicados em Fonte Renovável ou Alternativa (B) sobre Total investido em P&D (K) (%)	-	-	-	-
Recursos aplicados em Meio Ambiente (C) sobre Total investido em P&D (K) (%)	-	-	-	-
Recursos aplicados em Qualidade e Confiabilidade (D) sobre Total investido em P&D (K) (%)	-	-	-	-
Recursos aplicados em Planejamento e Operação (E) sobre Total investido em P&D (K) (%)	-	-	-	0,80
Recursos aplicados em Supervisão, Controle e Proteção (F) sobre Total investido em P&D (K) (%)	-	100,00	100,00	99,20
Recursos aplicados em Medição (G) sobre Total investido em P&D (K) (%)	-	-	-	-
Recursos aplicados em Transmissão de Dados Via Rede Elétrica (H) sobre Total investido em P&D (K) (%)	-	-	-	-
Recursos aplicados em Novos Materiais e Componentes (I) sobre Total investido em P&D (K) (%)	-	-	-	-
Recursos aplicados em Desenvolvimento de Tecnologia de Combate à Fraude e Furto (J) sobre Total investido em P&D (K) (%)		-	-	-

Nos últimos anos o investimento da Santa Maria, na eficiência energética para evitar o desperdício, superou os R\$ 2,6 milhões. Foram substituídas mais de 3 mil geladeiras e cerca de 6,8 mil lâmpadas de consumidores residenciais, em sua maioria de baixa renda.

Paralelamente às substituições, a Santa Maria desenvolveu ações de conscientização de seus consumidores acerca do uso racional da energia elétrica, utilizando, para tanto, materiais publicitários de linguagem simples.

Um novo ciclo de eficiência energética será iniciado em 2015 e a Santa Maria pretende ampliar os consumidores atendidos e ainda está em estudo a aplicação de recursos em geração distribuída (placas solares) que trará benefícios energéticos, sociais e ambientais.

5. DIMENSÃO AMBIENTAL

Durante a enchente de dezembro de 2013, três das quatro PCH's foram afetadas, sendo que a primeira usina hidrelétrica (PCH Santa Maria) do sistema da empresa sofreu os maiores danos e ainda está sendo recuperada.



Casa de máquinas da PCH Santa Maria durante a enchente de dezembro de 2013



Barragem da PCH Santa Maria após a enchente de dezembro de 2013



Início da Recuperação da PCH Santa Maria



Obras de Recuperação da Barragem da PCH Santa Maria

A renovação da frota de veículos com a instalação de sistemas de rastreamento incorporado ao Centro de Despacho de Serviços – CDS, vai otimizar a sua utilização e contribuir ainda mais para a diminuição do consumo de combustíveis e emissão de poluentes.



Renovação da frota



Renovação da frota



Sistema de controle de utilização da frota

A participação intensiva no evento “Dia da Árvore” procurou demonstrar a preocupação ambiental da empresa.



Apoio da Santa Maria ao “Dia da Árvore”



Plantio de árvores nativas

INDICADORES AMBIENTAIS				
Recuperação de Áreas Degradadas	Meta	2.014	2.013	2.012
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).	-	0,831	0,831	0,831
Percentual da rede protegida isolada / total da rede de distribuição na área urbana.	-	0,00	0,00	0,00
Gastos com gerenciamento do impacto ambiental (arborização, manejo sustentável, com equipamentos e redes protegidas). (R\$ Mil)	-	-	-	-
Quantidade de acidentes por violação das normas de segurança ambiental.	-	-	-	-
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	2.014	2.013	2.012
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	-	-	-	-
Volume total de efluentes	-	-	-	-
Volume total de efluentes com tratamento	-	-	-	-
Percentual de efluentes tratados (%)	-	-	-	-
Sólidos	-	-	-	-
Quantidade anual (em toneladas) de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho etc.).	-	-	-	-
Percentual de resíduos encaminhados para reciclagem sem vínculo com a empresa.	-	-	-	-
Percentual de resíduos reciclados por unidade ou entidade vinculada à empresa (projeto específico).	-	-	-	-
Gastos com reciclagem dos resíduos (R\$ Mil)	-	-	-	-
Percentual do material de consumo reutilizado (matérias-primas, equipamentos, fios e cabos elétricos).	-	-	-	-
Gastos com destinação final de resíduos não perigosos. (R\$ Mil)	-	-	-	-
Manejo de resíduos perigosos	Meta	2.014	2.013	2.012
Percentual de equipamentos substituídos por óleo mineral isolante sem PCB (Ascarel).	-	0,00	0,00	0,00
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído na empresa.	-	0,00	0,00	0,00
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído nas unidades consumidoras.	-	0,00	0,00	0,00
Gastos com tratamento e destinação de resíduos tóxicos (incineração, aterro, biotratamento etc.).	-	0,00	0,00	0,00

Uso de recursos no processo produtivo e em processos gerenciais da organização	Meta	2.014	2.013	2.012
Consumo total de energia por fonte:				
- hidrelétrica (em kWh)	-	787.899	754.590	792.302
- combustíveis fósseis	-	-	-	-
- fontes alternativas (gás, energia eólica, energia solar etc.)	-	-	-	-
Consumo total de energia (em kWh)	-	787.899	754.590	792.302
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)	-	0,0015	0,0015	0,0017
Consumo total de combustíveis fósseis pela frota de veículos da empresa por quilômetro rodado.	-	-	-	-
- diesel	-	6,69	7,36	9,54
- gasolina	-	11,43	12,0	31,21
- álcool	-	-	-	-
- gás natural	-	-	-	-
Consumo total de água por fonte (em m ³):	-	-	-	-
- abastecimento (rede pública)	-	4.758	4.992	4.685
- fonte subterrânea (poço)	-	-	-	-
- captação superficial (cursos d'água)	-	-	-	-
Consumo total de água (em m ³)	-	4.758	4.992	4.685
Consumo de água por empregado (em m ³)	-	-	-	-
Redução de custos obtida pela redução do consumo de energia, água e material de consumo. (R\$ Mil)	-	-	-	-
Origem dos Produtos – material de consumo	Meta	2.014	2.013	2.012
Percentual do material adquirido em conformidade com os critérios ambientais verificados pela empresa / total de material adquirido.	-	-	-	-
Percentual do material adquirido com Selo Verde ou outros (Procel, Inmetro etc.).	-	-	-	-
Percentual do material adquirido com certificação florestal (Imaflora, FSC e outros).	-	-	-	-
Educação e conscientização ambiental	Meta	2.014	2.013	2.012
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.	-	-	-	-
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	-	-	-	-
Educação ambiental – Comunidade	-	-	-	-
Número de unidades de ensino fundamental e médio atendidas.	-	-	-	-
Percentual de escolas atendidas / número total de escolas da área de concessão.	-	-	-	-
Número de alunos atendidos.	-	-	-	-
Percentual de alunos atendidos / número total de alunos da rede escolar da área de concessão.	-	-	-	-
Número de professores capacitados.	-	-	-	-
Número de unidades de ensino técnico e superior atendidas.	-	-	-	-
Percentual de escolas atendidas / número total de escolas da área de concessão.	-	-	-	-
Número de alunos atendidos.	-	-	-	-
Percentual de alunos atendidos / número total de alunos da rede escolar da área de concessão.	-	-	-	-
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	-	-	-	-

PEE's destinados à formação da cultura em conservação e uso racional de energia	Meta	2.014	2.013	2.012
Número de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa.	-	-	4	1.071
Percentual de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa sobre total de domicílios do segmento baixa renda.	-	-	0,00	10,01%
Número de equipamentos eficientes doados.	-	-	4	5.071
Número de domicílios atendidos para adequação das instalações elétricas da habitação.	-	-	-	100
Número de profissionais eletricitistas treinados pelo programa.	-	-	-	-
PEE's Aquecimento solar	-	-	-	-
Número de sistemas de aquecimento solar instalados.	-	-	-	-
PEE's Gestão energética municipal	-	-	-	-
Número de municípios atendidos pelo programa de gestão energética municipal.	-	-	-	-
Percentual de municípios atendidos sobre total de municípios da área de concessão.	-	-	-	-
P&D Voltados ao Meio Ambiente	Meta	2.014	2.013	2.012
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	-	-	-	-
Número de Patentes registradas no INPI	-	-	-	-
Cultura, Esporte e Turismo	Meta	2.014	2.013	2.012
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	-	-	-	-
Saúde	Meta	2.014	2.013	2.012
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	-	-	-	-

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1] Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL. **Manual de Elaboração do Relatório Anual de Responsabilidade Socioambiental das Empresas de Energia Elétrica.** Disponível em <http://www.aneel.gov.br>. Publicado em Dezembro de 2006.
- [2] Associação Brasileira de Normas Técnica – ABNT. **ABNT NBR 16001 – Sistema de Gestão da Responsabilidade Social.** Publicada em Novembro de 2004.
- [3] Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL. **Relatório ELFSM – IASC 2009.** Disponível em <http://www.aneel.gov.br/arquivos/PDF/ELFSM%202009.pdf>. Publicado em Novembro de 2009.
- [4] Associação Brasileira das Distribuidoras de Energia Elétrica – ABRADEE. **Pesquisa de Satisfação do Consumidor Residencial Urbano: Relatório Comparativo de Índices entre Distribuidoras – SANTA MARIA 2010.** Publicado em 2010.
- [5] Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL. **Relatório ELFSM – IASC 2010.** Disponível em http://www.aneel.gov.br/arquivos/PDF/ELFSM_2010.pdf. Publicado em Dezembro de 2010.
- [6] Associação Brasileira das Distribuidoras de Energia Elétrica – ABRADEE. **Pesquisa de Satisfação do Consumidor Residencial Urbano: Relatório Comparativo de Índices entre Distribuidoras – SANTA MARIA 2011.** Publicado em 2011.
- [7] Associação Brasileira das Distribuidoras de Energia Elétrica – ABRADEE. **Pesquisa de Satisfação do Consumidor Residencial Urbano: Relatório Comparativo de Índices entre Distribuidoras – SANTA MARIA 2012.** Publicado em 2012.
- [8] Câmara Brasileira dos Investidores em Energia Elétrica. **Responsabilidade Social e os Investidores Privados no Setor Elétrico: Uma Metodologia Sustentável dos Investimentos Sociais.** Publicado em 2006.
- [9] Associação Brasileira das Distribuidoras de Energia Elétrica – ABRADEE. **Pesquisa de Satisfação do Consumidor Residencial Urbano: Relatório Comparativo de Índices entre Distribuidoras – SANTA MARIA 2012.** Publicado em 2013.
- [10] Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL. **Prêmio IASC 2013.** Publicado em Dezembro de 2013.
- [11] Associação Brasileira das Distribuidoras de Energia Elétrica – ABRADEE. **Pesquisa de Satisfação do Consumidor Residencial Urbano: Relatório Comparativo de Índices entre Distribuidoras – SANTA MARIA 2014.** Publicado em 2014.
- [12] Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL. **Prêmio IASC 2014.** Publicado em Dezembro de 2014.