



**SANTA  
MARIA**



**RELATÓRIO DE  
SUSTENTABILIDADE  
2018**

# SUMÁRIO

## 1

### A SANTA MARIA

- MENSAGEM DO PRESIDENTE 03
- PERFIL ORGANIZACIONAL 05
- ESTRATÉGIA CORPORATIVA 05
- RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS 06

## 2

### GOVERNANÇA CORPORATIVA

- ESTRUTURA DE GOVERNANÇA 09
- ÉTICA E INTEGRIDADE 11
- GESTÃO DE RISCOS 11

## 3

### DIMENSÃO ECONÔMICA

- DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO 13
- IMPACTOS ECONÔMICOS 15
- DESEMPENHO OPERACIONAL E COMERCIAL 16

## 4

### DIMENSÃO AMBIENTAL

- GESTÃO AMBIENTAL 18
- EFICIÊNCIA ENERGÉTICA 20
- INDICADORES DO SETOR ELÉTRICO 23

## 5

### DIMENSÃO SOCIAL

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

## 6

### SOBRE O RELATÓRIO

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



# 1

# A SANTA MARIA



## MENSAGEM DO PRESIDENTE (G4-1)

Pelo décimo ano consecutivo publicamos o Relatório de Sustentabilidade da Empresa Luz e Força Santa Maria S/A.

Nele, demonstramos a integração das questões sociais, ambientais e econômicas no dia a dia do nosso negócio e apresentamos o aprimoramento da gestão, controles internos e governança, além de identificar como as estratégias adotadas resultaram em geração de valor para os diversos públicos de interesse da Santa Maria.

Em 2018, a Santa Maria foi reconhecida por possuir a melhor estrutura de atendimento aos consumidores e os melhores desempenhos no de tratamento de reclamações, sagrando-se vencedora do Prêmio ANEEL de Ouvidoria em sua categoria.

Ao longo do ano de 2018 a Santa Maria investiu, recursos da ordem de R\$ 13 milhões em seu sistema elétrico, destacando-se a construção de duas linhas de distribuição de 69 kV ligando a subestação Henrique Nunes Coutinho às subestações São Silvano e Duas Vendinhas.

A capacidade de gerar resultados efetivos também está entre as principais características da Santa Maria e, ao longo de 2018, não foi diferente. A empresa alcançou EBITDA de R\$ 34,4 milhões e lucro líquido de R\$ 26,4 milhões, representando aumento de 12,57% e 23,64%, respectivamente, em relação a 2017.

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.

Encerramos 2018 orgulhosos dos resultados alcançados pelo time de diretores e empregados da Santa Maria, com a sensação de que estamos na direção certa em nossa jornada.

Boa leitura!

Colatina/ES, abril de 2019.

Arthur Arpini Coutinho  
Diretor Presidente





**1930**

Construção de pequena usina hidrelétrica às margens do Rio Santa Maria, localizada dentro da Fazenda Jovem Arminda.



**1938**

Henrique Nunes Coutinho monta sua segunda usina na Cachoeira Santa Maria, no distrito de Boapaba, município de Colatina.



**1944**

Construção de uma Pequena Central Hidrelétrica (PCH).



**1946**

Iniciada a produção, a transmissão, a transformação e a distribuição de energia elétrica em Colatina.



**1953**

Iniciada a construção da PCH Tabocas (464 kW), concluída em 1954.



**2007**

Construção da SE Henrique Nunes Coutinho e interligação à Rede Básica.



**1971**

Construção da PCH Cachoeira da Onça (900 kW), em São Gabriel da Palha.



**1961**

Ligação com a Usina de Rio Bonito (18 MW), no Rio de Santa Maria de Vitória, em Santa Leopoldina e início do fornecimento de energia elétrica dos demais distritos de Colatina.



**1959**

Criação da Empresa Luz e Força Santa Maria S/A.



**1956**

Término da construção da PCH Cachoeira do Oito (240 kW).



**2015**

Santa Maria tornou-se agente da CCEE.



**2016**

Em 2016 a Santa Maria comemorou 70 anos de existência.



**2017**

Em 2017 a Santa Maria foi finalista no prêmio IASC ANEEL.



**2018**

2018 a marca Santa Maria é renovada e modernizada.





**PERFIL ORGANIZACIONAL**

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

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

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

A área de concessão da Santa

Maria ocupa cerca de 4.994 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.

No mercado da Santa Maria há forte participação da classe rural, que representou, em 2018, 31,36% do total distribuído.

O índice de perdas totais de energia, média do ano de 2018, foi de 11,81%. A previsão de crescimento de carga para o horizonte de 10 anos é de uma taxa média de 2,23% ao ano.

Com 111.794 consumidores ativos a Santa Maria distribuiu, em 2018 470,045GWh.

**ESTRATÉGIA CORPORATIVA**

**MISSÃO**

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

**VISÃO**

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

**PRINCÍPIOS E VALORES**

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

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



## RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS (G4-24)

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

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

Para reforçar a aplicação do Código de 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.

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





## Regulação do Setor (G4-PR9)

As atribuições de regulação e fiscalização dos serviços públicos de energia elétrica dos municípios atendidos pela Santa Maria são exercidas pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL). Em 2018, não houve aplicação de multas à Santa Maria por não conformidade relativas ao fornecimento e uso de produtos e serviços. Em agosto de 2018, a ANEEL aprovou o reajuste tarifário anual que resultou em um efeito médio de 14,32%. Ao calcular o reajuste, conforme estabelecido no contrato de concessão, a Agência considera a variação de custos associados à prestação do serviço, dentre eles a aquisição e a transmissão de energia elétrica, bem como os encargos setoriais. O efeito médio para os consumidores atendidos em alta tensão (classes A1, A2, A3 e A4) foi de 15,10%, já para os atendidos em baixa tensão (classes B1, B2, B3 e B4) o reajuste médio foi de 14,01%.

## Participação em Associações e Entidades (G4-16)

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



## Inovação e cooperação técnica

Em 2018 destacamos a participação da Santa Maria nos seguintes eventos de cooperação técnica e inovação:

- **Concurso "Parceria pela Vida":** o evento destacou as empresas melhor avaliadas no engajamento em segurança do trabalho;
- **APP Santa Maria:** disponibilização do aplicativo APP Santa Maria para tablets e smartphones. O objetivo é viabilizar acesso rápido e seguro a diversos serviços da Empresa;
- **Seminário Nacional de Energia Elétrica:** realizado pela ABRADEE, em 2018 na XXIII edição, foi realizado em Fortaleza/CE. Sendo um oportunidade de discutir tendências do segmento, como a digitalização, *e-mobility*, relação com os clientes e modelo regulatório;
- **Workshop "Mercado de Energia Elétrica":** evento promovido pela Santa Maria, com o objetivo de interagir e entender as necessidades do consumidor através das entidades de representação; (G4-26)
- **Grupos Técnicos:** Participação de grupos técnicos de associações para tratativas e elaborações de propostas de aprimoramentos à regulação.





# 2

# GOVERNANÇA CORPORATIVA



## ESTRUTURA DE GOVERNANÇA (G4-34)

A Santa Maria, constituída em 10 de setembro de 1.959, é uma sociedade de capital fechado, na condição de concessionária de serviço público de energia elétrica. O capital social realizado é de R\$ 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 31/12/2018, encontra-se discriminada na tabela ao lado.

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

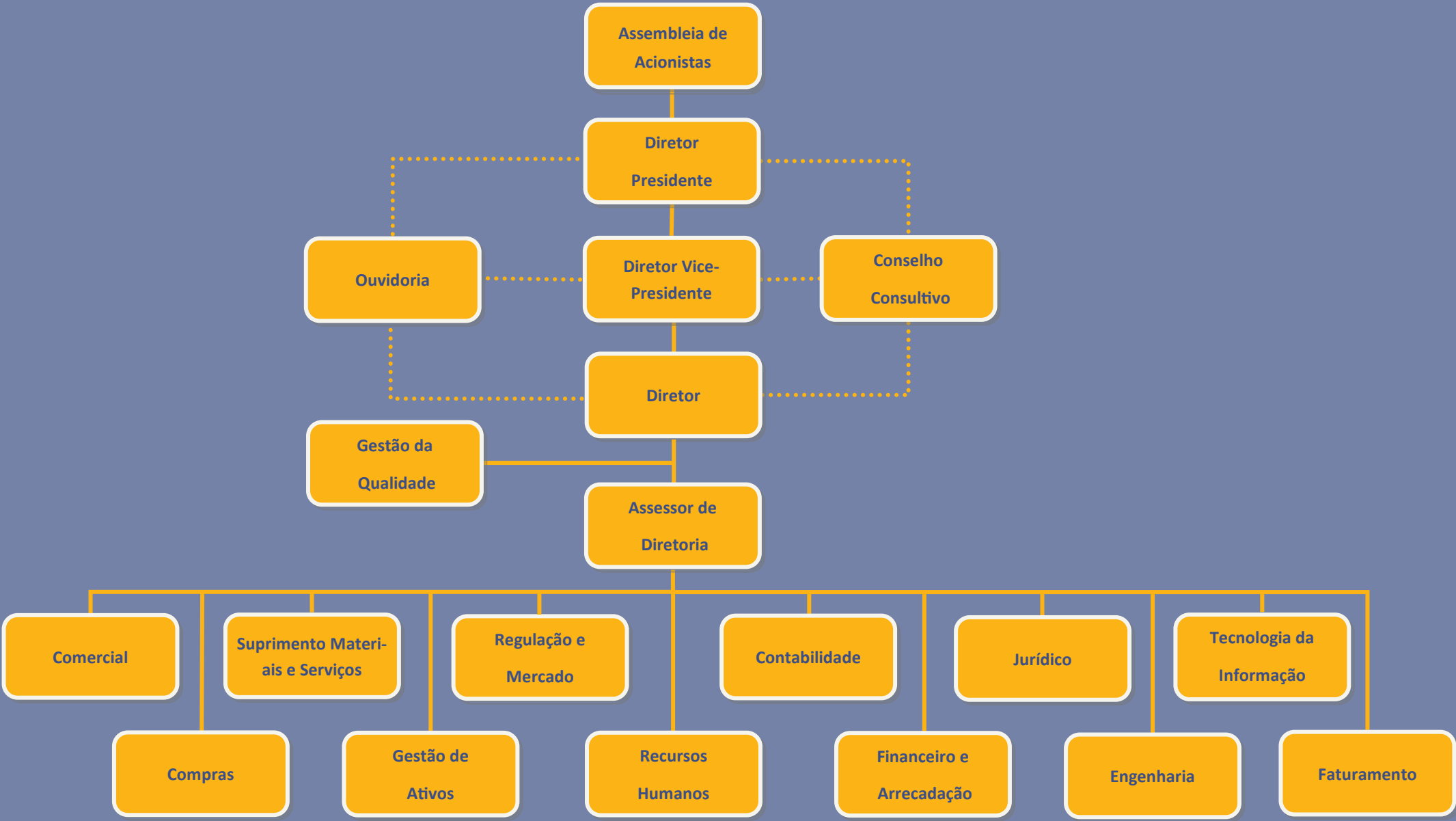
Aos acionistas da Companhia é garantido estatutariamente um dividendo mínimo calculado sobre o lucro líquido do exercício, ajustado em conformidade com a legislação societária vigente. Além disso, a Companhia optou por creditar juros sobre o capital próprio, de acordo com o artigo 9º da Lei nº 9.249,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

O nível mais alto da estrutura de administração da Companhia é a Assembleia de Acionistas, seguida 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. **(G4-39 / G4-41 / G4-51)**

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 Bennesby	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	1,76
<b>TOTAL</b>	<b>4.734.629</b>	<b>100,00</b>





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

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

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

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

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

Em 2018, não foram recebidas denúncia relacionadas a Direitos Humanos, Corrupção ou de caráter ético.

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

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

## GESTÃO DE RISCOS

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

Em 2018, as principais iniciativas de monitoramento regulatório incluíram os atos publicados pelo órgão regulador, poder legislativo e executivo.

O Departamento de Regulação e Mercado é

responsável por monitorar e comunicar às áreas impactadas as regulamentações que são aplicáveis à Santa Maria. Em 2018 foram registrados 131 atos que foram gerenciados, evitando penalidades, atrasos e erros nos procedimentos e processos internos.

Além disso, a Santa Maria, visando assegurar que oscilações nas taxas de câmbio não afetem seu resultado e fluxo de caixa, possuía em 31 de dezembro de 2018, operação de hedge cambial para a dívida em moeda estrangeira.

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



# 3

# DIMENSÃO ECONÔMICA



## DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO (G4-EC1)

A receita operacional bruta da Companhia totalizou R\$ 413,1 milhões em 2018, contra R\$ 350,2 milhões em 2017, um aumento de R\$ 62,9 milhões (17,9%). A receita operacional líquida cresceu R\$ 43,5 milhões (19,4%) em 2018, fechando em R\$ 267 milhões, contra R\$ 223,5 milhões em 2017.

Dentre os fatores que impactaram a receita, se destacam: acréscimo de R\$ 45,9 milhões da receita de fornecimento de energia elétrica e TUSD, decorrente do aumento dos custos da Parcela A e do efeito dos itens financeiros, que levaram a um reajuste total médio das tarifas no processo tarifário de 2018 da ordem de 14,32%; e aumento de R\$ 12,5 milhões da receita com ativos e passivos financeiros setoriais, decorrente das diferenças entre os custos efetivos incorridos e aqueles previstos na cobertura tarifária.

Os gastos gerenciáveis totalizaram R\$ 67,1 milhões em 2018, representando um aumento de R\$ 10,5 milhões (18,5%) em relação a

2017, quando o montante registrado foi de R\$ 56,6 milhões. Os gastos não gerenciáveis cresceram R\$ 29 milhões (20,7%) em relação a 2017, fechando em R\$ 168,9 milhões contra R\$ 139,9 milhões.

Em 2018, a Santa Maria registrou lucro líquido de R\$ 26,4 milhões, contra R\$ 21,3 milhões registrado no ano anterior, aumento de 23,6%. A geração operacional de caixa (EBITDA) atingiu R\$ 34,4 milhões em 2018, contra R\$ 30,5 milhões apurados em 2017, crescimento de 12,5%.

Indicadores financeiros	Unidade	2018	2017	Variação
Ativo total	R\$ mil	220.552	203.912	8,16%
Caixa e equivalentes de caixa	R\$ mil	11.953	25.095	-52,37%
Patrimônio líquido	R\$ mil	129.667	119.398	8,60%
Dívida bruta	R\$ mil	23.056	12.159	89,62%
Dívida líquida	R\$ mil	11.103	(12.936)	-185,83%
Indicadores de resultados	Unidade	2018	2017	Variação
Receita operacional bruta	R\$ mil	413.171	350.267	17,96%
Receita operacional líquida	R\$ mil	267.079	223.576	19,46%
Gastos gerenciáveis	R\$ mil	67.134	56.638	18,53%
Gastos não gerenciáveis	R\$ mil	168.966	139.974	20,71%
EBIT	R\$ mil	27.575	24.084	14,50%
EBITDA	R\$ mil	34.422	30.578	12,57%
Resultado financeiro	R\$ mil	5.937	3.011	97,18%
Lucro líquido	R\$ mil	26.420	21.368	23,64%
Indicadores relativos	Unidade	2018	2017	Variação
EBIT / Receita operacional líquida	%	10,32	10,77	-4,15%
EBITDA / Receita operacional líquida	%	12,89	13,68	-5,76%
Lucro líquido / Receita operacional líquida	%	9,89	9,56	3,50%
Dívida bruta / EBITDA	Veze	0,67	0,40	68,45%
Dívida líquida / EBITDA	Veze	0,32	(0,42)	-176,25%
Dívida líquida / Patrimônio líquido	Veze	0,09	(0,11)	-179,03%



## INDICADORES ECONÔMICO-FINANCEIROS – DETALHAMENTO DA DVA

2018 em R\$ Mil 2017 em R\$ Mil

## GERAÇÃO DO VALOR ADICIONADO

Receitas	2018 em R\$ Mil	2017 em R\$ Mil
Receitas de vendas de energia elétrica e serviços	319.606	273.610
Outras receitas	79.158	69.928
Receitas relativas à construção de ativos próprios	14.407	6.729
	<b>413.171</b>	<b>350.267</b>
Penalidades DIC/FIC e outras	(246)	(168)
	<b>412.925</b>	<b>350.099</b>
Perdas esperadas para créditos de liquidação duvidosa	(819)	(150)
	<b>412.106</b>	<b>349.949</b>
<b>Insumos adquiridos de terceiros</b>		
Custo da energia elétrica vendida	(168.966)	(139.974)
Materiais e serviços de terceiros	(11.277)	(10.573)
Outros custos operacionais	(20.120)	(11.422)
	<b>(200.363)</b>	<b>(161.969)</b>
<b>Valor adicionado bruto</b>	<b>211.743</b>	<b>187.980</b>
Amortização	(6.847)	(6.494)
<b>Valor adicionado líquido</b>	<b>204.896</b>	<b>181.486</b>
<b>Valor adicionado recebido em transferência</b>		
Receitas financeiras	9.415	9.298
<b>Valor adicionado total a distribuir</b>	<b>214.311</b>	<b>190.784</b>

## INDICADORES ECONÔMICO-FINANCEIROS – DETALHAMENTO DA DVA

2018 em R\$ Mil 2017 em R\$ Mil

## DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO

Pessoal	2018 em R\$ Mil	2017 em R\$ Mil
Remuneração direta	16.981	16.383
Benefícios	3.117	2.889
FGTS	1.626	1.794
	<b>21.724</b>	<b>21.066</b>
<b>Impostos, taxas e contribuições</b>		
Federais	49.943	43.076
Estaduais	69.750	59.936
Municipais	53	58
Obrigações intrassetoriais	38.361	34.942
	<b>158.107</b>	<b>138.012</b>
<b>Remuneração de capitais de terceiros</b>		
Juros	3.478	6.287
Aluguéis	1.178	1.171
	<b>4.656</b>	<b>7.458</b>
<b>Remuneração de capitais próprios</b>		
Juros sobre o capital próprio	7.314	7.276
Dividendos	6.364	5.526
Participações estatutárias	3.404	2.880
Lucros retidos	12.742	8.566
	<b>29.824</b>	<b>24.248</b>
<b>Valor adicionado total distribuído</b>	<b>214.311</b>	<b>190.784</b>



## IMPACTOS ECONÔMICOS

### Investimento em Infraestrutura (G4-EC7)

A Santa Maria investiu ao longo do ano de 2018, recursos da ordem de R\$ 13 milhões (R\$ 5,7 milhões em 2017), já deduzidos os recursos recebidos na forma de participação financeira de clientes pessoas físicas, jurídicas, união, estado e municípios (obrigações especiais).

Entre as realizações em 2018, destacaram-se a construção de duas novas linhas de distribuição de 69 kV, ligando a subestação Henrique Nunes Coutinho às subestações São Silvano e Duas Vendinhas, com o objetivo de garantir a qualidade do fornecimento de energia elétrica em função do crescimento da demanda.

Descrição do ativo	2018	2017	Variação (R\$ mil)	Variação (%)
Linhas e redes de distribuição	10.278	4.611	5.667	122,90
Subestações	127	89	38	42,70
Sistema de medição	1.443	978	465	47,55
Veículos	1.880	933	947	101,50
Outros ativos	679	118	561	475,42
<b>Investimento bruto</b>	<b>14.407</b>	<b>6.729</b>	<b>7.678</b>	<b>114,10</b>
(-) Obrigações especiais	(1.340)	(935)	(405)	43,32
<b>Investimento líquido</b>	<b>13.067</b>	<b>5.794</b>	<b>7.273</b>	<b>125,53</b>







## DESEMPENHO OPERACIONAL E COMERCIAL

## INDICADORES OPERACIONAIS E DE PRODUTIVIDADE

Dados Técnicos (insumos, capacidade de produção, vendas, perdas)	2018	2017	2016
Número de Consumidores Atendidos – Cativos	111.783	110.068	109.110
Número de Consumidores Atendidos – Livres	11	7	4
Número de Localidades Atendidas (municípios)	11	11	11
Número de Empregados Próprios	294	290	309
Número de Empregados Terceirizados	60	57	81
Número de Escritórios Comerciais	12	12	12
Energia Gerada (GWh)	0	0	3
Energia Comprada (GWh)	564,18	595,35	663,10
1) Itaipu	44,79	21,49	-
2) Angra I e II	8,67	4,33	-
3) Cotas de Garantias Físicas	36,74	32,15	-
4) Proinfa	11,73	13,53	13,70
5) CCEAR	23,878	-	-
6) Bilaterais	397,30	523,79	649,40
7) MCSD	41,08	0,063	0
Perdas Elétricas Globais (GWh)	67,87	67,56	72,06
Perdas Elétricas – Total (%) sobre o requisito de energia	11,81	11,92	12,05
Perdas Técnicas – (%) sobre o requisito de energia	8,59	8,58	8,44
Perdas Não Técnicas – (%) sobre o requisito de energia	0,91	0,99	1,25
Perdas na Rede Básica – (%)	2,31	2,35	2,36
Energia Vendida (GWh)	470	482	521
Residencial	133	129	131
Industrial	58	79	94
Comercial	82	79	83
Rural	147	147	166
Poder Público	15	14	15
Iluminação Pública	22	21	20
Serviço Público	12	12	12
Consumo Próprio	1	1	0

## INDICADORES OPERACIONAIS E DE PRODUTIVIDADE

Continuação	2018	2017	2016
Subestações (em unidades)	12	12	11
Capacidade Instalada (MVA)	661	661	658
Linhas de Transmissão (em km)	71	71	71
Rede de Distribuição (em km)	7.949	7.882	7.845
Transformadores de Distribuição (em unidades)	16.009	15.707	15.388
Venda de Energia por Capacidade Instalada (GWh/MVAxNo horas/ano)	6.229	6.399	6.930
Energia Vendida por Empregado (MWh)	1.521	1.560	1.685
Número de Consumidores por Empregado	380	380	350
Valor Adicionado (R\$ Mil)/GWh Vendido	455	396	361
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora "DEC", geral da empresa – Valor apurado	7,55	6,79	7,21
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora "DEC", geral da empresa – Limite	12,18	12,18	12,17
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora "FEC", geral da empresa – Valor apurado	4,71	5,42	5,05
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora "FEC", geral da empresa – Limite	9,38	9,38	9,77



# 4

## DIMENSÃO AMBIENTAL



## GESTÃO AMBIENTAL

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

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

Em 2018 não foram registradas reclamações relacionadas a impactos ambientais. **(G4-EN34)**

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

A intervenção mais significativa na

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

**(G4-EN12 / G4-EN27)**

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

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





## INDICADORES AMBIENTAIS

<b>Recuperação de Áreas Degradadas</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Área preservada e/ou recuperada por manejo sustentável de vegetação sob as	-	-	-
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	-	-	-
Rede protegida isolada (rede ecológica ou linha verde) na área urbana (em km).	16,81	16,81	16,16
Percentual da rede protegida isolada / total da rede de distribuição na área urba-	0,2260	0,2160	0,2087
Gastos com gerenciamento do impacto ambiental (arborização, manejo sustentá-	0	0	0
Quantidade de acidentes por violação das normas de segurança ambiental.	0	0	0
Número de autuações e/ou multas por violação de normas ambientais.	-	-	-
Valor incorrido em autuações e/ou multas por violação de normas ambientais. (R\$)	-	-	-
<b>Geração e tratamento de resíduos</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Emissão	-	-	-
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).	-	-	-
Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (em toneladas de CFC equiva-	-	-	-
Efluentes	-	-	-
Descarte total de água, por qualidade e destinação	-	-	-
Sólidos	-	-	-
Quantidade anual (em toneladas) de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entu-	-	-	-
Quantidade de resíduos contaminados por PCB (Ascarel) destinados	-	-	-

<b>Uso de recursos no processo produtivo e em processos gerenciais da organiza- ção (G4-EN3 \ G4-EN5 \ G4-EN6)</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Consumo total de energia por fonte:			
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)	0,0015	0,0011	0,0014
Consumo total de energia direta por fonte de energia primária, em km/l			
- diesel	7,08	6,50	6,22
- gasolina	10,03	10,00	10,32
- álcool	-	-	-
- gás natural	-	-	-
- Outros (discriminar)	-	-	-
Consumo total de água por fonte (em m <sup>3</sup> ):			
- abastecimento (rede pública)	3.013	2.615	3.426
- fonte subterrânea (poço)	-	-	-
- captação superficial (cursos d'água)	-	-	-
Consumo total de água (em m <sup>3</sup> )	3.013	2.615	3.426
Consumo de água por empregado (em m <sup>3</sup> )	10,25	9,02	11
<b>Educação e conscientização ambiental</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Educação ambiental – Comunidade – Na organização	-	-	-
Número de empregados treinados nos programas de educação ambiental.	-	-	-
Percentual de empregados treinados nos programas de educação ambiental / to- tal de empregados.	-	-	-
Número de horas de treinamento ambiental / total de horas de treinamento.	-	-	-
Educação ambiental – Comunidade	-	-	-
Número de unidades de ensino fundamental e médio atendidas.	-	-	-
Número de alunos atendidos.	-	-	-
Número de professores capacitados.	-	-	-
Número de unidades de ensino técnico e superior atendidas.	-	-	-
Número de alunos atendidos.	-	-	-



## EFICIÊNCIA ENERGÉTICA (G4-EN27 / G4-EC8)

### Pesquisa e desenvolvimento - P&D

No ano de 2018, a Santa Maria concluiu o projeto intitulado “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 qual foi desenvolvido por meio do Programa de Pesquisa e Desenvolvimento – P&D, regulado pela ANEEL.

O produto principal obtido pelo projeto foi a nacionalização (processo composto pelas etapas de concepção, dimensionamento, implementação, validação em bancada de laboratório e testes em campo) de um microinversor de 250 Wp com tecnologia de baixo custo, alto rendimento e em conformidade com os requisitos de qualidade de energia da Resolução Normativa ANEEL 482/2012, ensejando um pedido de depósito de patente, inscrito sob registro BR 102018006739-7, com o título “Método para rastreamento do ponto de máxima potência para módulos fotovoltaicos e dispositivo de rastreamento associado”.

Seu desenvolvimento ocorreu de dezembro/2015 a maio/2018, e demandou o investimento total de R\$ 969.353,87

(novecentos e sessenta e nove mil, trezentos e cinquenta e três reais e oitenta e sete centavos).

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

A previsão de conclusão do projeto é fevereiro/2021, com investimento em torno de R\$ 1.470.000,00 (um milhão, quatrocentos e setenta mil reais).

### Eficiência energética

Ao final do ano de 2018 foi iniciado o projeto de eficiência energética intitulado “Santa Maria Ilumina”, por meio do qual é prevista a substituição de cerca de 2.800 (dois mil e oitocentas) lâmpadas e luminárias de iluminação pública convencionais por luminárias com tecnologia LED, cuja substituição ocorrerá em alguns logradouros selecionados de cada um dos 11 (onze) municípios que compõem a área de concessão da Santa Maria, sendo o critério de seleção dos pontos de iluminação eminentemente técnico.

Prevê-se um investimento total em torno de R\$ 3.850.000,00 (três milhões, oitocentos e cinquenta mil reais), sendo esperada uma economia de energia de 1.494,5 MWh/ano (um mil, quatrocentos e noventa e quatro inteiros e cinco décimos megawatts hora ao ano), e uma redução de demanda na ponta de 341,2 kW (trezentos e quarenta e um inteiros e dois décimos quilowatts), com uma relação custo-benefício – RCB de 0,79 (setenta e nove centésimos).

A finalização das substituições está prevista para o mês de maio/2019.



## EFICIÊNCIA ENERGÉTICA (G4-EN27 / G4-EC8)

Tipologia de projeto PEE	Recursos aplicados em Eficiência Energética em R\$ Mil																
	Investimento (R\$ Mil)		2018			2017			2016			Investimento (R\$ Mil)			Fonte de Recursos (R\$ Mil)		
	Total	(%)	Próprio	Terceiros	Cliente	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	1.308,71	100	1.308,71	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
Gestão Energética Municipal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
Educacional	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
<b>TOTAL</b>	<b>1308,706</b>	<b>100</b>	<b>1308,706</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>156,59</b>	<b>100</b>	<b>156,59</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1995,724</b>	<b>100</b>	<b>1995,724</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		

Por temas de pesquisa (Manual de Pesquisa e Desenvolvimento – ANEEL)	Recursos aplicados em Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e Científico R\$ Mil					
	2018		2017		2016	
	Valor	(%)	Valor	(%)	Valor	(%)
FA – Fontes alternativas de geração de energia elétrica	79,26	24	363,28	100	410,31	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	255,6	76	-	-	-	-
OU – Outro	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>334,87</b>	<b>100</b>	<b>363,28</b>	<b>100</b>	<b>410,31</b>	<b>100</b>



### Programa de Gerenciamento de Resíduos

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

### Conscientização Ambiental

Em 2018 a Santa Maria esteve presente no evento em comemoração ao "Dia da Árvore", intitulado "Plantar é Viver". O evento contou com a presença de estudantes de diversas escolas, seus familiares e voluntários da Santa Maria. Com o objetivo de estimular a consciência para com a preservação do meio ambiente foram plantadas centenas de mudas de árvores nativas da Mata Atlântica em uma área em recuperação em Colatina/ES.



*Nós apoiamos!*





## INDICADORES DO SETOR ELÉTRICO

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

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

INDICADORES DO SETOR ELÉTRICO			
Universalização	2018	2017	2016
Metas de atendimento	0	0	0
Atendimentos efetuados (Nº)	-	-	-
Cumprimento de metas (%)	-	-	-
Total de municípios universalizados	11	11	11
Municípios universalizados (%)	100	100	100







# 5

## DIMENSÃO SOCIAL



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

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

A empresa manteve, em 2018, sua

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

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





## A SANTA MARIA E SEUS EMPREGADOS

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

### Corpo Funcional

O número de empregados da Santa Maria, ao final de 2018, era de 294, representando aumento de 1,37% em relação ao observado em 2017.

Representavam 14,97% os empregados com idade de até 30 anos, já com idade de 31 a 40 anos representavam 35,71%.

Em 2018, 9,86% dos empregados da Santa Maria eram mulheres e 14,28% estavam alocadas em cargos gerencias.

A Taxa de rotatividade de 2018 ficou em 3,23%, Em relação ao perfil de remuneração, 11,56% dos empregados receberam de R\$ 954,00 a R\$ 1.200,00, 42,52% entre R\$ 1.200,01 a R\$ 1.800,00 e 45,58% acima de R\$ 1.800,01.

### Valorização da Diversidade e Inclusão Corporativa

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

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





## INDICADORES SOCIAIS INTERNOS

Empregados/empregabilidade/administradores

Informações gerais	2018	2017	2016
Número total de empregados	294	290	309
Número de terceirizados (terceirizados, subcontratados, autônomos) por tipo de emprego, contrato de trabalho e região	60	57	81
Empregados até 30 anos de idade (%)	14,97%	18,28%	20,39%
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	35,71%	32,06%	31,39%
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	26,87%	24,83%	22,65%
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	22,45%	24,83%	25,57%
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	9,86%	9,66%	9,06%
Mulheres em cargos gerenciais – em relação ao total de cargos gerenciais (%)	14,28%	12,50%	10,71%
Empregadas negras (pretas e pardas) – em relação ao total de empregados (%)	3,06%	5,52%	3,56%
Empregados negros (pretos e pardos) – em relação ao total de empregados (%)	43,20%	38,28%	41,06%
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	22,86%	60,71%	19,05%
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Empregados do programa de contratação de aprendizes (%)	0,34%	0,00%	0,00%
Empregados portadores de deficiência	10	11	11
Participação nos resultados	2018	2017	2016
Investimento total em programa de participação nos resultados da empresa	-	-	-
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	-	-	-
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	1,13	1,11	1,09
Perfil da remuneração (G4-EC5)	2018	2017	2016
Até R\$ 954,00	0,34%	0,00%	0,00%
De R\$ 954,00 à R\$ 1.200,00	11,56%	13,79%	14,56%
De R\$ 1.200,01 à R\$ 1.800,00	42,52%	48,62%	54,70%
Acima de R\$ 1.800,01	45,58%	37,59%	30,74%
Por Categorias (salário médio no ano corrente) – RS	-	-	-
Cargos de diretoria	234	226	209
Cargos gerenciais	184	167	144
Cargos administrativos	135	156	147
Cargos de produção	423	382	379





### Oportunidades, Treinamentos e Educação

(G4-LA9 / G4-LA10 / G4-LA11)

No decorrer de 2018 foram capacitados 227 empregados, num total de 14 horas/homem de treinamento, em temas voltados para a saúde e segurança do trabalho e para o atendimento aos clientes.

Em 2018 aproximadamente 37 atendentes e teleatendentes participaram de uma série de encontros de capacitação. O primeiro ocorreu em maio de 2018 com temas relacionados à composição da tarifa de energia elétrica, bandeira tarifária, benefícios tarifários, classificação de unidade consumidora e tarifa branca, Informações básicas sobre o atendimento aos consumidores do Grupo A, além das condições gerais de fornecimento estabelecidas pela Resolução Normativa nº 414/2010-ANEEL.

Em agosto de 2018, o conteúdo foi voltado para o atendimento ao consumidor com foco na melhoria contínua de satisfação, um compromisso da política da qualidade Santa Maria.

Já em novembro esses mesmos empregados conheceram e foram capacitados sobre aos canais digitais de atendimento, tratamento de reclamações, concessão de desconto para consumidores irrigantes e critérios de atendimento à micro geração.

### INDICADORES SOCIAIS INTERNOS

<b>Desenvolvimento profissional</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Perfil da escolaridade - discriminar, em %, em relação ao total dos empregados	-	-	-
Ensino fundamental	34,35%	34,14%	31,99%
Ensino médio	42,86%	43,10%	48,01%
Ensino técnico	4,76%	2,07%	4,53%
Ensino superior	17,01%	20,00%	15,15%
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	1,02%	0,69%	0,32%
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação (%)	0,00%	-	-
Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional	12	29	-
<b>Comportamento frente a demissões</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Taxa de rotatividade	3,23%	2,02%	1,85%
Reclamações trabalhistas	-	-	-
Número de processos trabalhista movidos contra a empresa no período	-	-	-
Número de processos trabalhista julgados procedentes no período	-	-	-
Número de processos trabalhista julgados improcedentes no período	-	-	-
Valor total de indenizações e multas pagas por determinação da justiça no período	-	-21.264,22	-
<b>Preparação para a aposentadoria</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Investimentos em previdência complementar (R\$ Mil)	481	446	698
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar	289	289	308



Na busca pela excelência no fornecimento de seus serviços a Santa Maria realizou, em novembro de 2018, a capacitação para mais de 80 eletricitistas. O conteúdo foi voltado para o atendimento com foco na melhoria contínua da satisfação do consumidor.





## Remuneração

(G4-52)

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

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

### ◆ Alimentação

A Santa Maria dando continuidade no aumento de benefícios aos seus empregados, reajustou em 12,50% o valor do cartão alimentação/ refeição no Acordo Coletivo de Trabalho 2018/2019.

### ◆ Saúde

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

### ◆ Perfil da remuneração

A Santa Maria reajustou, em 1º de dezembro de 2018, os salários de seus empregados em **4,15%**, mediante acordo coletivo, mantendo os mesmos critérios para promoção por antiguidade e merecimento.

### ◆ Preparação para a aposentadoria (G4-EC3)

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

Os empregados da Santa Maria possuem o direito da licença maternidade/paternidade. Em 2018, apenas 02 empregadas gozaram da licença maternidade. Todos retornaram ao trabalho após término da licença, sem ocorrência de desligamentos.(G4-LA3)

Remuneração, benefícios e carreira	2018	2017	2016
	(R\$ Mil)		
Remuneração			
Folha de pagamento bruta	11.199	10.920	11.349
Encargos sociais compulsórios	4.088	4.230	4.132
Benefícios	-	-	-
Educação	-	-	-
Alimentação	1.240	1.244	1.098
Transporte	62	97	56
Saúde	368	367	385
Fundação	-	-	-
Segurança e medicina do trabalho	-	-	-
Cultura	-	-	-
Capacitação e desenvolvimento profissional	-	-	-
Creches ou auxílio-creches	-	-	-
Outros (previdência privada, medicina do trabalho, capacitação profissional e seguro de vida)	194	511	758



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

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

Adicionalmente, a Santa Maria também desenvolve programas de prevenção a doenças. Em 2018, a Companhia patrocinou uma campanha de vacinação contra gripe H1N1 e imunizou mais de 250 empregados, além de ter oferecido tratamento

dentário por meio da Unidade Móvel Odontológica (“UMO”) a todos os empregados que procuraram atendimento.

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

Resultado disso, foi que em 2018, a Santa Maria foi vencedora do concurso “Parceria pela Vida”, sendo reconhecida como a empresa mais engajada em segurança do trabalho

### INDICADORES SOCIAIS INTERNOS

Saúde e segurança no trabalho	2018	2017	2016
Média de horas extras por empregado/ano	17,35	13,02	15,67
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para empregados	61,90	61	17,92
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para empregados	4.996,60	5.713	143,4
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para terceirizados/contratados	-	71,08%	0,00%
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para terceirizados/contratados	-	9027,58%	0,00%
Índice TF (taxa de frequência) da empresa no período, para a força de trabalho (próprios + terceiros)	61,90	63,06	17,92
Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período, para a força de trabalho (próprios + terceiros)	4.996,60	6.448,05	143,4
Óbitos - próprios	-	-	-
Óbitos - terceirizados	-	-	-





### Relações Sindicais

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

(G4-12)

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

(G4-LA4)

A negociação coletiva é uma prática consolidada na Santa Maria, havendo permanente diálogo com as entidades sindicais. É garantida a todos os empregados a liberdade de associação. Durante o ano de 2018, não foram verificadas situações nas quais o direito de liberdade de associação e negociação tenha sofrido risco.

(G4-HR4)





## A SANTA MARIA E SEUS CONSUMIDORES

A Santa Maria mantém canais de relacionamento que são disponibilizados aos clientes permitindo maior interação com os mesmos, tais como: call center, internet (agência virtual) e postos de atendimento presencial. Por meio desses canais foram registrados 215.591 atendimentos em 2018. Para garantir um atendimento de qualidade, a Santa Maria conta com uma moderna central de atendimento telefônico (call center), com infraestrutura e parque tecnológico de última geração. Essa central opera 24 horas por dia, 7 dias por semana, e está estruturada para atendimentos comerciais e de emergência. Para o atendimento aos clientes de baixa tensão, a Santa Maria está presente nos municípios da sua área de concessão com uma estrutura composta por 12 postos de

atendimento presencial. Além desses canais, há uma estrutura de ouvidoria com call center dedicado, que, dentre as suas atribuições, acolhe as reclamações, sugestões, críticas e elogios dos clientes, com a garantia de oferecer respostas a todas as suas manifestações, bem como realizar a intermediação com a ouvidoria da ANEEL. Este canal pode ser acionado por meio de telefone, e-mail ou carta, sempre que as manifestações relativas à prestação do serviço e aos direitos do consumidor não forem solucionadas pelos canais de atendimento de primeira instância. No ano de 2018, a ouvidoria da Santa Maria recepcionou 175 contatos de clientes e intermediou 11 manifestações.

### INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS

Excelência no Atendimento	2018	2017	2016
Perfil de consumidores e clientes			
<b>Venda de energia por classe tarifária (GWh): % Total</b>	100,00%	100,00%	100,00%
Residencial	28,39	27,00	25,00
Residencial baixa renda	12,29	16,39	17,98
Comercial	17,44	16,46	15,93
Industrial	31,36	30,62	31,75
Rural	3,17	4,32	3,83
Iluminação pública	4,64	2,45	2,26
Serviço público	2,55	2,95	2,97
Poder público	0,15	0	0
<b>Satisfação do cliente</b>			
Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa IASO – ANEEL	69	73	72
Índices de satisfação obtidos por pesquisas da ABRADÉE-ISG	86	88	77
<b>Atendimento ao cliente</b>			
Call center	80.192	61.911	60.711
Chamadas recebidas (unid.)	98.833	76.784	75.701
Número médio de atendentes (unid.)	3	3	3
INS – Índice de Nivel de Serviço (%)	89	93	93
IAb – Índice de Abandono (%)	1	1	1
ICO – Índice de Chamadas Ocupadas (%)	0	1	3
TMA – Tempo Médio de Atendimento (s)	169	167	178



### Responsabilidade pelos Serviços

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

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

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

### Satisfação dos Clientes (G4-PR5)

Anualmente, a ANEEL promove uma pesquisa de avaliação da satisfação do consumidor residencial com os serviços prestados pelas distribuidoras de energia elétrica do Brasil (Prêmio IASC – Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor). Em 2018, o IASC da Santa Maria foi de 69,05%, mantendo o conceito “Bom”.

Sempre atenta à opinião de seus consumidores, a Santa Maria também participa anualmente da pesquisa conduzida pela Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (“ABRADEE”), que mede, dentre outros indicadores, o Índice de Satisfação Geral (“ISG”) e o Índice de Satisfação da Qualidade Percebida (“ISQP”) das diversas classes de consumo. Em 2017, o ISG da Santa Maria foi de 91,8. Já o ISQP foi de 87,0.

#### INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS

Excelência no Atendimento	2018	2017	2016
<b>Indenização por Danos Elétricos</b>			
Volume de Solicitações (unid.)	251	237	529
Procedentes (unid.)	51	70	57
<b>Indicadores de Reclamações</b>			
Reclamações Procedentes (unid.)	178	297	336
DER (horas)	102	77	75
FER (unid.)	2	3	3
<b>Violação de prazos de serviços comerciais</b>			
Atendimentos realizados (unid.)	32.758	36.452	36.979
Atendimentos realizados fora do prazo (unid.)	9	22	11
Eficiência do atendimento (%)	99,97	99,94	99,97
<b>Número de reclamações de consumidores encaminhadas</b>			
À Empresa	600	844	931
À ANEEL – agências estaduais/regionais	33	46	35
Ao PROCON	9	6	9
À Justiça	12	19	21



## A SANTA MARIA E SEUS FORNECEDORES

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

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





## A SANTA MARIA E A COMUNIDADE

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

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

Ao longo de cada ano, a Organização realiza ações educativas e informativas para promover o consumo racional e seguro da energia elétrica. Há mensagens na conta de luz, nas redes sociais, rádio/TV e nos espaços de Atendimento ao Cliente, além de informações no site corporativo.

Também foi realizado o 1º workshop com as entidades de representação dos produtores rurais da área de concessão da Santa Maria para informar sobre as novas exigências regulatórias e identificar novas demandas.

Para oferecer novos caminhos, proporcionar experiências transformadoras e promover o conhecimento, a Santa Maria investe em projetos socioculturais e esportivos. Com base nessas premissas, são realizadas iniciativas de caráter verdadeiramente transformador com recursos provenientes de incentivos fiscais, como o Fundo Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (FMDCA), que, em 2018, totalizaram R\$ 10.000,00. (G4-EC)

Em parceria com as escolas EMCOR "Pe. Fulgêncio do Menino Jesus" e Escola Unidocente Municipal "Fazenda Pinotti" foram realizadas palestras para mais de 30 crianças. Abordando temas relacionados à segurança no uso de instalações elétricas, fontes de energia, consumo consciente da energia e estrutura do sistema elétrico.

Em 2018, a Santa Maria, em parceria com outras empresas e instituições, apoiou eventos comemorativos que impactaram a consciência da comunidade. No mês de junho,

na ocasião do Dia Mundial do Doador de Sangue, empregados estiveram no Hemocentro de Colatina com o objetivo de doar sangue e salvar vidas.

Ainda em 2018, no mês de agosto, a empresa marcou presença na tradicional "Caminhada do Seminarista", evento que leva os adeptos do esporte ao contato com a natureza, além de promover a consciência de preservação do meio ambiente.

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

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



**brincar na rua**

AMARELINHA  
PULAR CORDA  
PASSA ANEL  
CAÇA AO TESOURO  
CIRANDAS  
ESTÁTUA  
MÍMICA  
QUEIMADA  
BANDEIRINHA  
CONTAÇÕES DE HISTÓRIAS  
E MUITO MAIS...

AV. ÂNGELO GIUBERTI  
CENTRO (RUA DO FRISA)  
20/10 (SÁBADO) | 15 HORAS

TRAGA SEU FILHO E  
VENHA BRINCAR COM A GENTE!





Os empregados da Santa Maria, com o apoio da Empresa, organizam e realizam anualmente a campanha de arrecadação de brinquedos para crianças carentes. Em 2018 foram arrecadados aproximadamente 80 brinquedos. A doação aconteceu na semana do Natal para o projeto "Golaço Mirim" que se encarregou de distribuir para as crianças.



**INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS**

**Comunidade**

Impactos causados na saúde e segurança	2018	2017	2016
Número total de acidentes sem óbito com a população	-	-	-
Número total de acidentes com óbito com a população	-	-	-
Demandas judiciais decorrentes de acidentes com a população – Base Contencioso Geral	-	-	-
Tarifa de Baixa Renda	2018	2017	2016
Número de domicílios atendidos como baixa renda	7.087	6.912	7.306
Total de domicílios baixa renda do total de domicílios atendidos (clientes/consumidores residenciais) (%)	10,28	10,27	11,03
Receita de faturamento na subclasse residencial baixa renda (R\$ Mil)	7.510	5.837	6.974
Total da receita de faturamento na subclasse residencial baixa renda em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial (%)	6,82	6,48	7,41
Subsídio recebido (Eletrobrás), relativo aos consumidores baixa renda (R\$ Mil)	2.498	2.103	2.220
Envolvimento da empresa com ação social	2018	2017	2016
Recursos aplicados em educação (R\$ Mil)	5,00	5,00	1,00
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ Mil)	-	-	-
Recursos aplicados em cultura (R\$ Mil)	-	20,00	-
Recursos aplicados em esporte (R\$ Mil)	7,00	8,00	5,00
Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ Mil)	21,00	54,00	21,00
Empregados que realizam trabalhos voluntários na comunidade externa à empresa / total de empregados (%)	-	-	-
Quantidade de horas mensais doadas (liberadas do horário normal de trabalho) pela empresa para trabalho voluntário de empregados	-	-	-
Envolvimento da empresa em projetos culturais, esportivos etc. (Lei Rouanet)	2018	2017	2016
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ Mil)	-	-	-
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ Mil)*	-	-	-



# 6

## SOBRE O RELATÓRIO





## PARÂMETROS DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO

A Santa Maria publica anualmente, desde 2007, os seus resultados econômicos, sociais e ambientais integrados em um único documento. Esse relatório se refere ao exercício de 2018, em cuja elaboração foram atualizadas as diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI), tendo a Companhia alcançado o nível essencial de aplicação das Diretrizes G4.

### **(G4-28 / G4-29 / G4-30 / G4-32)**

As demonstrações financeiras foram elaboradas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil ("BRGAAP"), as quais abrangem a Lei das Sociedades por Ações, os pronunciamentos, interpretações e orientações do Comitê de Pronunciamentos Contábeis ("CPC"), aprovados por Resoluções do Conselho Federal de Contabilidade ("CFC") e deliberações da Comissão de Valores Mobiliários ("CVM"), e estão em conformidade com as Normas Internacionais de Relatório Financeiro ("IFRS"), emitidas pelo International Accounting Standards Board ("IASB"). A empresa que prestou serviços de auditoria externa das Demonstrações Financeiras da Companhia, no exercício findo em 31 de dezembro de 2018, foi a Baker Tilly Brasil

Audidores Independentes. Durante o referido exercício, os auditores externos somente prestaram serviços relacionados à auditoria das Demonstrações Financeiras. **(G4-17)**

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

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

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

Os resultados da análise mostram as seguintes questões materiais:

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

### **(G4-19)**

O conteúdo do Relatório de Sustentabilidade 2018 foi submetido à verificação interna quanto à aderência à metodologia GRI. O Relatório ainda não é sujeito a verificação externa. **(G4-33)**



## ÍNDICE DE CONTEÚDO DA GRI

Indicador	Observação	Página
<b>Estratégia e Análise</b>		
G4-1	Apresente uma declaração do decisor mais graduado da organização sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia de sustentabilidade.	03
<b>Perfil Organizacional</b>		
G4-3	Relate o nome da organização.	05
G4-4	Relate as principais marcas, produtos e serviços.	05
G4-5	Relate a localização da sede da organização.	05
G4-6	Relate o número de países nos quais a organização opera e nome dos países nos quais as suas principais operações estão localizadas ou que são especificamente relevantes para os tópicos de sustentabilidade abordados no relatório.	05
G4-7	Relate a natureza da propriedade e forma jurídica da organização.	05
G4-8	Relate os mercados em que a organização atua.	05
G4-9	Relate o porte da organização.	05
G4-10	a. Relate o número total de empregados por contrato de trabalho e gênero; b. Relate o número total de empregados permanentes por tipo de emprego e gênero; c. Relate a força de trabalho total por empregados e empregados contratados e por gênero;	26
G4-11	d. Relate a força de trabalho total por região e gênero; e. Relate se uma parte substancial do trabalho da organização é realizada por trabalhadores legalmente reconhecidos como autônomos ou por indivíduos que não sejam empregados próprios ou terceirizados, inclusive empregados e empregados contratados de empresas terceirizadas; f. Relate quaisquer variações significativas no número de empregados (ex.: variações sazonais no número de empregados nos setores de turismo ou agrícola).	26
G4-12	Relate o percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva.	32
G4-13	Descreva a cadeia de fornecedores da organização.	Em 2018, não houve mudanças significativas em relação ao porte, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores da Santa Maria. 35

<b>Compromissos com iniciativas externas</b>		
G4-14	Relate se (e como) a organização adota a abordagem ou princípio da precaução.	A Santa Maria não adota explicitamente
G4-15	Liste as cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	A Santa Maria não é signatária de nenhum compromisso dessa natureza.
G4-16	Liste a participação em associações (ex.: associações setoriais) e organizações nacionais ou internacionais de defesa em que a organização: tem assento no Conselho de Governança; participa de projetos ou comissões; contribui com recursos financeiros além da taxa básica como organização associada; considera estratégica a sua participação.	07
<b>Compromissos com iniciativas externas</b>		
G4-14	Relate se (e como) a organização adota a abordagem ou princípio da precaução.	A Santa Maria não adota explicitamente
G4-15	Liste as cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	A Santa Maria não é signatária de nenhum compromisso dessa natureza.
G4-16	Liste a participação em associações (ex.: associações setoriais) e organizações nacionais ou internacionais de defesa em que a organização: tem assento no Conselho de Governança; participa de projetos ou comissões; contribui com recursos financeiros além da taxa básica como organização associada; considera estratégica a sua participação.	07
<b>Aspectos materiais identificados e limites</b>		
G4-17	a. Liste todas as entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização; b. Relate se qualquer entidade incluída nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização não foi coberta pelo relatório.	40
G4-18	a. Explique o processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos aspectos; b. Explique como a organização implementou os Princípios para Definição do Conteúdo do Relatório.	40



G4-19	Liste todos os aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.		40
G4-22	Relate o efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações.	Não se aplica	
G4-23	Relate alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites de Aspecto.		40
<b>Engajamento de stakeholders</b>			
G4-24	Apresente uma lista de grupos de stakeholders engajados pela organização.		06
G4-25	Relate a base usada para a identificação e seleção de stakeholders para engajamento.	Não há	
G4-26	Relate a abordagem adotada pela organização para envolver os stakeholders, inclusive a frequência do seu engajamento discriminada por tipo e grupo, com uma indicação de que algum engajamento foi especificamente promovido como parte do processo de preparação do relatório.		07
G4-27	Relate os principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de stakeholders e as medidas adotadas pela organização para abordar esses tópicos e preocupações, inclusive no processo de relatá-las. Relate os grupos de stakeholders que levantaram cada uma das questões e preocupações mencionadas.	Não há	
<b>Perfil do Relatório</b>			
G4-28	Período coberto pelo relatório (ex.: ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas.		40
G4-29	Data do relatório anterior mais recente (se houver).		40
G4-30	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal etc.).		40
G4-31	Informe o ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo.		47
<b>Sumário de Conteúdo GRI</b>			
G4-32	Relate a opção "de acordo" escolhida pela organização; b. Relate o Sumário de Conteúdo da GRI para a opção escolhida; c. Apresente a referência ao Relatório de Verificação Externa, caso o relatório tenha sido submetido a essa verificação. Embora a GRI recomende o uso de verificação externa, essa recomendação não constitui um requisito para que o relatório esteja "de acordo" com as Diretrizes.		40

<b>Verificação</b>			
G4-33	Relate a política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa; b. Se essa informação não for incluída no relatório de verificação que acompanha o relatório de sustentabilidade, relate o escopo e a base de qualquer verificação externa realizada; c. Relate a relação entre a organização e a parte responsável pela verificação externa; d. Relate se o mais alto órgão de governança ou altos executivos estão envolvidos na busca de verificação externa para o relatório de sustentabilidade da organização.		40
<b>GOVERNANÇA</b>			
<b>Estrutura de governança e sua composição</b>			
G4-34	Relate a estrutura de governança da organização, incluindo os comitês do mais alto órgão de governança. Identifique todos os comitês responsáveis pelo assessoramento do conselho na tomada de decisões que possuem impactos econômicos, ambientais e sociais.		09
G4-39	Relate se o presidente do mais alto órgão de governança é também um diretor executivo (e, nesse caso, sua função na gestão da organização e as razões para esse acúmulo).		09
G4-41	Relate os processos usados pelo mais alto órgão de governança para garantir a prevenção e administração de conflitos de interesse. Relate se conflitos de interesse são revelados aos stakeholders, incluindo ao menos: participação cruzada em outros órgãos de administração (participação em outros conselhos, acumulação de cargos de diretoria e conselhos etc.); participação acionária relevante cruzada com fornecedores e outros stakeholders; existência de acionista majoritário e/ou acordo de acionistas; divulgação de informações sobre partes relacionadas.		09



Remuneração e incentivos		
G4-51	a. Relate as políticas de remuneração aplicadas ao mais alto órgão de governança e a executivos seniores para os seguintes tipos de remuneração: salário fixo e remuneração variável; remuneração baseada no desempenho, remuneração baseada em ações (ações ou opções de ações), bônus e ações exercíveis ou diferidas; bônus de atração ou pagamentos de incentivos ao recrutamento; pagamentos de rescisão; clawbacks; benefícios de aposentadoria, inclusive a diferença entre plano de benefícios e taxas de contribuições para o mais alto órgão de governança, altos executivos e todos os demais empregados; b. Relate como os critérios de desempenho da política de remuneração aplicam-se aos objetivos econômicos, ambientais e sociais do mais alto órgão de governança e executivos seniores.	09
G4-52	Relate o processo adotado para a determinação da remuneração. Relate se consultores de remuneração são envolvidos na determinação de remunerações e se eles são independentes da administração. Relate quaisquer outras relações entre os consultores de remuneração e a organização.	30
G4-53	Relate como opiniões dos stakeholders são solicitadas e levadas em conta em relação à remuneração, incluindo os resultados de votações sobre políticas e propostas de remuneração, se aplicável.	Não se aplica
G4-54	Relate a proporção entre a remuneração anual total do indivíduo mais bem pago da organização em cada país em que a organização possua operações significativas e a remuneração média anual total de todos os empregados (excluindo o mais bem pago) no mesmo país.	Não se aplica
G4-55	Relate a proporção entre o aumento percentual da remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização em cada país em que possua operações significativas e o aumento percentual médio da remuneração anual total de todos os empregados (excluindo o mais bem pago) no mesmo país.	Não se aplica

Ética e integridade		
G4-56	Descreva os valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética.	11
G4-57	Relate os mecanismos internos e externos adotados pela organização para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação, como canais de relacionamento (ex.: Ouvidoria).	11
G4-58	Relate os mecanismos internos e externos adotados pela organização para comunicar preocupações em torno de comportamentos não éticos ou incompatíveis com a legislação e questões relacionadas à integridade organizacional, como encaminhamento de preocupações pelas vias hierárquicas, mecanismos para denúncias de irregularidades ou canais de denúncias.	11
ECONÔMICA		
Desempenho econômico		
G4-EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído.	13
G4-EC3	Cobertura das obrigações previstas no plano de pensão de benefício definido da organização.	30
Presença no mercado		
G4-EC5	Variação da proporção do salário mais baixo, discriminado por gênero, comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes.	27
Impactos econômicos indiretos		
G4-EC7	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos.	15
G4-EC8	Impactos econômicos indiretos significativos, inclusive a extensão dos impactos.	20
AMBIENTAL		
Materiais		
G4-EN1	Materiais usados, discriminados por peso ou volume.	Não se aplica
Energia		
G4-EN3	Consumo de energia dentro da organização.	19
G4-EN5	Intensidade energética.	19
G4-EN6	Redução do consumo de energia.	19



Água		
G4-EN8	Total de retirada de água por fonte.	Não se aplica
G4-EN9	Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água.	18
G4-EN10	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada.	Não se aplica
Biodiversidade		
G4-EN11	Unidades operacionais próprias, arrendadas ou administradas dentro ou nas adjacências de áreas protegidas e áreas de alto valor para a biodiversidade situadas fora de áreas protegidas.	18
G4-EN12	Descrição de impactos significativos de atividades, produtos e serviços sobre a biodiversidade em áreas protegidas e áreas de alto valor de biodiversidade situadas fora de áreas protegidas.	18
G4-EN13	Habitats protegidos ou restaurados.	18
G4-EN14	Número total de espécies incluídas na lista vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com habitats situados em áreas afetadas por operações da organização, discriminadas por nível de risco de extinção.	Não se aplica
Emissões		
G4-EN15	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (escopo 1).	Não há histórico para esse requisito
G4-EN16	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (escopo 2).	Não há histórico para esse requisito
G4-EN17	Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (escopo 3).	Não há histórico para esse requisito
G4-EN18	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE).	Não há histórico para esse requisito
G4-EN19	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE).	Não há histórico para esse requisito
G4-EN20	Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO).	Não há histórico para esse requisito
G4-EN21	Emissões de nox, sox e outras emissões atmosféricas significativas.	Não há histórico para esse requisito

Efluentes e resíduos		
G4-EN22	Descarte total de água, discriminado por qualidade e destinação.	Não há histórico para esse requisito
G4-EN24	Número total e volume de vazamentos significativos.	Não houve registro em 2018
Serviços		
G4-EN27	Extensão da mitigação de impactos ambientais de produtos e serviços.	18
Transportes Geral		
G4-EN31	Total de investimentos e gastos com proteção ambiental, discriminado por tipo.	Não se aplica
G4-EN34	Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.	18
SOCIAL PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE		
Emprego		
G4-LA1	Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região.	26
G4-LA2	Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização.	Não há essa modalidade de diferenciação de benefícios na Santa Maria
G4-LA3	Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença maternidade/paternidade, discriminadas por gênero.	30
Relações trabalhistas		
G4-LA4	Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais e se elas são especificadas em acordos de negociação coletiva.	32
Saúde e segurança no trabalho		
G4-LA5	Percentual da força de trabalho representada em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos, que ajudam a monitorar e orientar programas de saúde e segurança no trabalho.	31



G4-LA6	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho, discriminados por região e gênero.	31
G4-LA7	Empregados com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação.	31
G4-LA8	Tópicos relativos à saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos.	31
<b>Treinamento e educação</b>		
G4-LA9	Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional.	28
G4-LA10	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos empregados em período de preparação para a aposentadoria.	28
G4-LA11	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional.	28
<b>Diversidade e igualdade de oportunidades</b>		
G4-LA12	Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.	27
<b>Igualdade de remuneração entre mulheres e homens</b>		
G4-LA13	Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes.	27
<b>DIREITOS HUMANOS</b>		
<b>Investimentos</b>		
G4-HR1	Número total e percentual de acordos e contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas de direitos humanos ou que foram submetidos a avaliação referente a direitos humanos.	35
G4-HR2	Número total de horas de treinamento de empregados em políticas de direitos humanos ou procedimentos relacionados a aspectos de direitos humanos relevantes para as operações da organização, incluindo o percentual de empregados treinados.	Não houve em 2018 treinamentos para esse registro

<b>Não discriminação</b>		
G4-HR3	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas.	Não foram registrados casos de discriminação na Santa Maria em 2018.
<b>Liberdade de associação e negociação coletiva</b>		
G4-HR4	Operações e fornecedores identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva possa estar sendo violado ou haja risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito.	Nenhuma operação foi identificada como tendo risco significativo ao direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva.
G4-HR5	Operações e fornecedores identificados como de risco para a ocorrência de casos de trabalho infantil e medidas tomadas para contribuir para a efetiva erradicação do trabalho infantil.	Nenhuma operação foi identificada como tendo caso de trabalho infantil em 2018.
<b>Práticas de segurança</b>		
G4-HR7	Percentual do pessoal de segurança que recebeu treinamento nas políticas ou procedimentos da organização relativos a direitos humanos que sejam relevantes às operações.	Não houve em 2018 treinamentos para esse registro.
<b>Direitos dos povos indígenas e tradicionais</b>		
G4-HR8	Número total de casos de violação de direitos de povos indígenas e tradicionais e medidas tomadas a esse respeito.	Não foram registrados casos de violação de direitos de povos indígenas pela Santa Maria em 2018.
<b>Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Direitos Humanos</b>		
G4-HR12	Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos em direitos humanos registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.	11
<b>SOCIEDADE</b>		
<b>Combate à corrupção</b>		
G4-S03	Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados.	11
G4-S04	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção.	11
G4-S05	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas.	11



**Políticas públicas**

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

**RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO**

**Saúde e segurança do cliente**

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

**Rotulagem de produtos e serviços**

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

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

**Comunicações de marketing**

G4-PR6	Venda de produtos proibidos ou contestados.	
G4-PR7	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultados.	Não ocorreram, em 2018, casos de não conformidade referentes a códigos e legislações relacionados a marketing, publicidade, promoção e patrocínio.

**Conformidade**

G4-PR9	Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.	07
--------	---	----





## FICHA TÉCNICA

### Esclarecimentos referentes ao relatório

Av. Angelo Giuberti, 385, Esplanada

CEP 29702-712 – Colatina – ES

Tel.: (27) 2101 – 2323

E-mail: elfsm@elfsm.com.br

**(G4-31)**

### Edição e Coordenação

João Claudio Gava

Alexsandre Leite Ferreira

### Revisão

Tamires Donna D'Agostim

José Francisco Mafra

### Fotografias

Banco de Imagens da Santa Maria

### Aviso legal

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

Colatina/ES, abril de 2019.

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





**SANTA  
MARIA**

**RELATÓRIO DE  
SUSTENTABILIDADE  
2018**