

# **CÓDIGO DE ÉTICA DA EMPRESA LUZ E FORÇA SANTA MARIA S/A**

O código de ética da Empresa Luz e Força Santa Maria S/A contempla as seguintes partes interessadas: empregados, fornecedores, meio ambiente, consumidores e clientes, comunidade, governo e sociedade.

## **1 – VISÃO, MISSÃO, VALORES, TRANSPARÊNCIA E GOVERNANÇA**

### **1.1 – Auto-regulação da conduta**

#### **1.1.1 – Compromissos éticos**

A Santa Maria busca promover o comportamento ético pautado nos seguintes princípios e valores:

##### **Visão:**

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

##### **Missão:**

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

##### **Valores:**

- ✓ satisfação dos clientes, acionistas, colaboradores e fornecedores;
- ✓ remuneração justa do capital, com ética e responsabilidade social;
- ✓ trabalhar com saúde, segurança e respeito às pessoas e ao meio ambiente.

Com relação à adoção e abrangência de seus valores e princípios a Santa Maria se compromete a:

- expor publicamente seus compromissos éticos por meio de material institucional;
- proibir expressamente a utilização de práticas ilegais;
- exigir atitude ética na gestão das informações privilegiadas ou de caráter privado obtidas durante os processos da empresa em sua interação com seus diversos públicos, assim como zelar pelo compromisso de transparência e veracidade das informações prestadas as partes interessadas;
- Atender as legislações em vigor, estar em dia com todos os tributos e orientar as partes interessadas, quando necessário ou solicitado, quanto aos seus direitos e deveres legais, para que possam cumpri-los integralmente;

- possuir comitê de ética;
- estimular a coerência entre os valores e princípios éticos da organização e a atitude individual de seus empregados;
- vincular expressamente a atuação das assessorias jurídica e contábil ao código de ética;
- Desconsiderar interesses próprios ou relação de afinidades e parentesco nas relações internas, comerciais ou de prestação de serviços.

### **1.1.2 – Enraizamento na cultura organizacional**

Os valores e princípios são transmitidos ao público interno periodicamente ou em momentos específicos tais como:

- contratação de empregados;
- processos de auditoria;
- eventos com a participação da empresa.

Com relação à eficácia na disseminação dos valores e princípios éticos a Santa Maria se compromete a:

- abordar questões éticas em sua pesquisa de clima organizacional, manter canal de denúncias, Ouvidoria, sugestões, esclarecimentos de dúvidas e resolução de conflitos relacionados ao desrespeito ao código de ética.

### **1.1.3– Governança corporativa**

A Santa Maria atua de acordo com a legislação em vigor e dispõe de um conselho consultivo e suas demonstrações financeiras são auditadas por auditoria externa independente.

Com relação à estrutura organizacional e práticas de governança corporativa a Santa Maria se compromete a:

- Proibir a seus empregados a prestação de serviços, remunerados ou não, a consumidores, fornecedores e prestadores de serviços, especialmente se a eficácia desses serviços depender de aprovação dos setores diversos que atuam na concessão;
- avaliar periodicamente os seus integrantes;
- disponibilizar uma estrutura que contempla um conselho de administração ou consultivo e uma auditoria externa independente, visando: assegurar o controle da propriedade sobre a gestão; prevenir/coibir abusos de poder de

seus integrantes, fraudes por uso de informação privilegiada em benefício próprio ou atuação em conflito de interesses; e desencorajar o suborno e outras práticas de corrupção, a criação de "contabilidades paralelas" ou de contas secretas e a elaboração de documentos que não reflitam verdadeiramente as transações que reportam;

- incluir o respeito aos direitos humanos como critério formal em suas decisões de investimento e aquisição;
- 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).

## **1.2– Relações transparentes com a sociedade**

### **1.2.1 – Diálogo e engajamento das partes interessadas (Stakeholders)**

A Santa Maria tem consciência da importância do diálogo e do engajamento das partes interessadas para o sucesso do negócio, conhece os dilemas específicos e atributos de algumas delas (empregados, consumidores, comunidade, acionistas) e estabeleceu canais de diálogo para a manutenção dessas relações.

Direto: Postos de atendimento ao cliente em sua área de concessão.

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

Telefone de emergência: 0800 970 9196

Telefone de ouvidoria: 0800 707 0909

COSCSAMA – Conselho de Consumidores da Empresa Luz e Força Santa Maria S/A. Email: [conselho@elfsm.com.br](mailto:conselho@elfsm.com.br)

Considerando seus impactos sobre distintos grupos da sociedade, a Santa Maria compromete-se a:

- Disponibilizar seus canais de comunicação para receber críticas de grupos ou partes interessadas sobre a natureza de seus processos, produtos ou serviços;
- seguir procedimentos de relacionamento para responder prontamente a qualquer sugestão, apelo, esforço ou demanda de suas partes interessadas.

### **1.2.2 – Balanço social**

A Santa Maria elabora anualmente um balanço social, descrevendo suas ações sociais e ambientais e incorporando aspectos quantitativos.

Com relação à elaboração de relatório sobre os aspectos econômicos, sociais e ambientais de suas atividades, a Santa Maria se compromete a:

- Conter informações sobre a situação econômico-financeira e aspectos sociais e ambientais das atividades da empresa auditadas por terceiros;
- Contemplar na divulgação do balanço social pelo menos quatro das seguintes partes interessadas: público interno, comunidade, consumidores, fornecedores, governo e sociedade em geral;
- Contemplar em seu balanço social dados e indicadores de monitoração da distribuição de riqueza;
- Utilizar no planejamento estratégico da empresa os dados coletados no balanço social.

## **2 – PÚBLICO INTERNO**

### **2.1 – Diálogo e participação**

#### **2.1.1 – Relações com sindicatos**

A Santa Maria permite a atuação dos sindicatos no local de trabalho, fornece informações sobre as condições de trabalho e se reúne periodicamente com os sindicatos para ouvir sugestões e negociar reivindicações.

Quanto à participação de empregados em sindicatos e ao relacionamento com seus representantes, a Santa Maria se compromete a:

- ter acordo coletivo com o sindicato da categoria principal;
- disponibilizar informações básicas sobre direitos e deveres da categoria, tais como dissídio, contribuições sindicais etc.

#### **2.1.2 – Gestão participativa**

A Santa Maria disponibiliza informações sobre a empresa e treina os empregados no momento da admissão e em programas de integração para que possam compreender sua história, missão, visão, políticas e organograma.

Quanto ao envolvimento dos empregados na gestão, a Santa Maria se compromete a:

- não interferir na eleição dos representantes dos empregados na Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa);
- possuir mecanismo formal para ouvir, avaliar e acompanhar posturas, preocupações, sugestões e críticas dos empregados, com o objetivo de agregar novos aprendizados e conhecimentos;

## **2.2 – Respeito ao indivíduo**

### **2.2.1 – Compromisso com o futuro das crianças**

A Santa Maria respeita a legislação brasileira, que proíbe o trabalho a pessoas com menos de 16 anos (exceto na condição de aprendiz, entre os 14 e 18 anos) e discute internamente a importância da educação e as consequências do trabalho infantil.

No tratamento da questão do combate ao trabalho infantil, a Santa Maria se compromete a:

- ter programa específico para contratação de aprendizes;
- Contratar apenas empresas e fornecedores que respeitem as legislações de proteção a criança e adolescente;
- considerar seu papel social em relação aos aprendizes, oferecendo a eles boas condições de trabalho, aprendizado e desenvolvimento profissional e pessoal – com o devido acompanhamento, avaliação e orientação.

### **2.2.2 – Compromisso com o desenvolvimento infantil**

A Santa Maria obedece a legislação em vigor relativa à proteção à maternidade, paternidade, amamentação e creche, proibindo qualquer tipo de discriminação à mulher gestante e a empregados (mulheres e homens, incluindo terceirizados) com filhos menores de 6 anos de idade em processos admissionais, em promoções ou na mobilidade interna.

Considerando sua contribuição para o desenvolvimento infantil no país e o compromisso com os direitos das crianças, a Santa Maria se compromete a:

- fazer acompanhamento periódico da cobertura vacinal de filhos de empregados menores de 07 anos;
- fazer acompanhamento periódico da inclusão dos filhos dos empregados na escola, por meio de solicitação de comprovantes de matrícula;
- oferecer plano de saúde familiar;
- flexibilizar o horário para amamentação.

### **2.2.3 – Valorização da Diversidade**

A Santa Maria segue rigorosamente a legislação relacionada a preconceito e discriminação negativa e se declara contra comportamentos discriminatórios que não promovam igualdade de oportunidades no ambiente interno e na relação com seus clientes, fornecedores e comunidade de entorno, além disso, promove a diversidade por meio de normas escritas que proíbem práticas discriminatórias

negativas, regulando os processos de seleção, admissão e promoção, bem como a mobilidade interna orientando sobre o encaminhamento de possíveis denúncias comprometendo-se a:

- reconhecer a obrigação ética das empresas de combater todas as formas de discriminação negativa (gênero, idade, orientação religiosa, raça, etnia, origem geográfica, orientação sexual, classe social, deficiência e aparência física) e de valorizar as oportunidades oferecidas pela riqueza da diversidade de nossa sociedade;
- não discriminar candidatos e colaboradores nos processos de recrutamento e seleção, admissão, promoção, mobilidade interna e demissão;
- manter programa específico de contratação de pessoas com deficiência, objetivando atender a legislação de cotas de vagas para esse público.

#### **2.2.4 – Relação com trabalhadores terceirizados**

A Santa Maria monitora periodicamente o cumprimento dos requisitos estabelecidos na contratação, exigindo que sejam feitos ajustes que garantam o correto cumprimento da legislação.

Em suas relações com trabalhadores terceirizados e/ou com os fornecedores desses serviços, a Santa Maria compromete-se a:

- não discriminar trabalhadores terceirizados e;
- promover a integração entre os trabalhadores terceirizados e da Santa Maria.

### **2.3 – Trabalho decente**

#### **2.3.1 – Política de remuneração, benefícios e carreira**

A Santa Maria valoriza competências potenciais, estimulando os empregados por meio da remuneração e do investimento em seu desenvolvimento profissional e levando em conta sua capacidade de crescimento e o desenvolvimento de novas habilidades.

Em sua política de remuneração, benefícios e carreira, a Santa Maria compromete-se a:

- possuir plano de cargos, carreiras e salários registrado no Ministério do Trabalho;
- realizar pesquisas para medir a satisfação dos empregados quanto à sua política de remuneração e benefícios;

- apoiar o desenvolvimento profissional dos colaboradores.

### **2.3.2 – Cuidados com saúde, segurança e condições de trabalho**

A Santa Maria cumpre rigorosamente as obrigações legais e tem planos e metas para alcançar os padrões de excelência em saúde, segurança e condições de trabalho em seu setor.

Visando assegurar boas condições de trabalho, saúde e segurança, a Santa Maria compromete-se a:

- promover campanhas de orientação alimentar e nutricional, combate ao estresse, segurança no trabalho e qualidade de vida;
- respeitar a privacidade de seus empregados no que se refere a informações sensíveis (inclusive médicas) obtidas e mantidas sob responsabilidade da área de recursos humanos.

### **2.3.3 – Compromisso com o desenvolvimento profissional e a empregabilidade**

A Santa Maria mantém atividades sistemáticas de desenvolvimento e capacitação, visando o aperfeiçoamento contínuo de todo o seu pessoal e considerando a aplicabilidade em sua função atual.

Para desenvolver seus recursos humanos, a Santa Maria compromete-se a:

- manter programa de erradicação do analfabetismo (absoluto e/ou funcional), educação básica ou ensino supletivo entre seus empregados, com metas e recursos definidos;
- possuir programa de mapeamento para identificação de competências potenciais a serem desenvolvidas;

### **2.3.4 – Comportamento nas demissões**

A Santa Maria segue rigorosamente a legislação em vigor e fornece ao demitido orientações em relação aos procedimentos necessários. Em caso de necessidade de redução de pessoal, procura analisar alternativas de contenção (como verificar com outras empresas a possibilidade de transferência temporária do excedente de empregados, reduzir a carga horária etc.) e redução de despesas, para evitar demissão em massa.

Para conduzir processos demissionais, a Santa Maria compromete-se a:

- diante da necessidade de redução de pessoal, prevê uma comunicação dirigida aos empregados remanescentes sobre as razões que balizaram a decisão tomada;

- realizar entrevista demissional.

### **2.3.5 – Preparação para a aposentadoria**

A Santa Maria oferece informações básicas quanto à obtenção da aposentadoria.

Visando preparar seus empregados para a aposentadoria, a Santa Maria se compromete a:

- oferecer programa de previdência complementar a todos os seus empregados.

## **3 – MEIO AMBIENTE**

### **3.1 – Responsabilidade com as gerações futuras**

#### **3.1.1 – Compromisso com a melhoria da qualidade ambiental**

Além de cumprir rigorosamente os parâmetros e requisitos exigidos pela legislação nacional, desenvolve programas internos de melhoramento ambiental.

Para tratar com a devida relevância e responsabilidade os impactos ambientais resultantes de suas atividades, a Santa Maria compromete-se a:

- ter uma pessoa responsável pela área de meio ambiente que participa de suas decisões estratégicas;
- participar de comitês/conselhos locais ou regionais para discutir a questão ambiental com o governo e a comunidade;
- não utilizar de materiais e insumos provenientes de exploração ilegal de recursos naturais;
- dispor de processos para mapeamento e análise sistêmica para a melhoria da qualidade ambiental.

#### **3.1.2 – Educação e conscientização ambiental**

Desenvolve ações de educação ambiental e treinamento de empregados sobre essa temática, pontualmente ou em decorrência de pressão externa (como exigências do governo, crises de fornecimento etc.).

Visando contribuir para a conscientização da população quanto aos desafios ambientais decorrentes da atividade humana e cultivar valores de responsabilidade ambiental, a Santa Maria se compromete a:

- desenvolver periodicamente campanhas internas e externas sobre o consumo consciente com base nos 3 Rs.- redução, reutilização e reciclagem.

### **3.2 – Gerenciamento do impacto ambiental**



### **3.2.1 – Gerenciamento dos impactos no meio ambiente e do ciclo de vida de produtos e serviços**

A Santa Maria produz estudos de impacto ambiental segundo exigências da legislação e foca sua ação preventiva nos processos que oferecem dano potencial à saúde e risco à segurança de seus empregados.

Considerando os impactos ambientais causados por seus processos e produtos ou serviços, a Santa Maria se compromete a:

- manter ações de controle da poluição causada por veículos próprios e de terceiros a seu serviço;
- priorizar a contratação de fornecedores que comprovadamente tenham boa conduta ambiental.

### **3.2.2 – Sustentabilidade da economia florestal**

A Santa Maria reconhece a importância de verificar a origem e a cadeia de produção dos insumos madeireiros e florestais utilizados em sua operação diária e/ou processo produtivo, mas não tem política interna ou programa específico.

### **3.2.3 – Minimização de entradas e saídas de materiais**

A Santa Maria tem investido na utilização de seu padrão tecnológico, visando a redução e/ou a substituição de recursos de entrada e a reutilização de resíduos (pela própria empresa ou por terceiros)

Com o objetivo de prevenir e reduzir danos ambientais e otimizar processos, a Santa Maria se compromete a:

- possuir iniciativas para o uso de fontes de energia renovável;
- monitorar com metas específicas o aumento da eficiência energética, a redução do consumo de água, a redução da geração de resíduos sólidos e a redução da emissão de CO<sub>2</sub> e outros gases do efeito estufa na atmosfera.

## **4 – FORNECEDORES**

### **4.1 – Seleção, avaliação e parceria com fornecedores**

#### **4.1.1 – Critérios de seleção e avaliação de fornecedores**

A Santa Maria possui políticas 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.

Para regular suas relações com fornecedores e parceiros, a Santa Maria se compromete a:

- ao selecionar fornecedores (ou desenvolver novos fornecedores), incluir como critério a prática efetiva de processos éticos de gestão das informações de caráter privado obtidas em suas relações com clientes ou com o mercado em geral;
- negociar com transparência e estabelecer relações contratuais com base em critérios comerciais;
- exigir nota fiscal para garantir origem e evitar a aquisição de produtos piratas, falsificados ou frutos de roubo de carga.

#### **4.1.2 – Trabalho infantil na cadeia produtiva**

A Santa Maria além de discutir a questão, possui cláusula específica sobre a proibição do trabalho infantil em seus contratos com fornecedores.

Nas suas relações com fornecedores e parceiros, a Santa Maria se compromete a :

- proceder periodicamente pesquisa, verificação e relatórios sobre sua cadeia produtiva, realizando inspeções e exigindo documentação comprobatória da não-existência de mão-de-obra infantil.

#### **4.1.3 – Apoio ao desenvolvimento de fornecedores**

A Santa Maria se compromete a fomentar entre seus fornecedores , a inclusão de indivíduos ou grupos da comunidade.

### **5 – CONSUMIDORES E CLIENTES**

#### **5.1 – Dimensão social do consumo**

##### **5.1.1 – Política de Comunicação Comercial**

A Santa Maria possui uma política de comunicação que está alinhada aos seus valores e princípios abrangendo todo o seu material publicitário.

Considerando a influência de sua política de comunicação comercial na criação de uma imagem de credibilidade e confiança a Santa Maria se compromete a:

- Atualizar sempre que necessário o material de comunicação destinado aos consumidores para tornar mais transparente o relacionamento e mais seguro o uso de seus produtos;
- Chamar a atenção do consumidor para alterações nas características de seus produtos ou serviços;
- Não realizar propaganda que coloque qualquer indivíduo em situação preconceituosa, constrangedora, desrespeitosa ou de risco e realizar análise

prévia das peças publicitárias para verificar a conformidade com seus valores e princípios e com a Declaração Universal dos Direitos Humanos.

## **5.2 - Excelência no atendimento**

A Santa Maria promove melhoria contínua de seu atendimento, registrando as manifestações e resolvendo rapidamente as demandas, possuindo processos que incluem a procura das causas dos problemas e a utilização dessas informações para aprimorar a qualidade de seus produtos e serviços.

Quanto a seu compromisso com a qualidade dos serviços de atendimento ao consumidor, a Santa Maria se compromete a:

- possuir um departamento de ouvidoria;
- promover treinamento contínuo de seus profissionais de atendimento para uma relação ética e de respeito aos direitos do consumidor, incentivando seu profissional de atendimento a reconhecer falhas e agir com rapidez e autonomia na resolução de problemas;
- orientar continuamente seu profissional de atendimento e áreas correlatas sobre a importância de procedimentos éticos na obtenção, manutenção e uso das informações de caráter privado resultantes da interação com seus consumidores;
- acompanhar por indicadores o serviço de atendimento a consumidores e ter representação nos processos de tomada de decisão da empresa;
- utilizar somente argumentos verdadeiros para o esclarecimento dos consumidores;
- Não receber suborno para decisão de compra de produtos ou contratação de serviços;
- proteger a privacidade das informações dos consumidores;
- informar ao cliente o propósito da coleta de informações pessoais antes de fazê-la e solicitar apenas as relevantes e não além dos objetivos para os quais declara serem necessárias;

## **5.3 – Conhecimento e gerenciamento dos dados potenciais de produtos e serviços**

A Santa Maria disponibiliza informações detalhadas sobre seus produtos e serviços a seus consumidores. Por meio de diálogo constante, obtém envolvimento ativo de seu público interno, fornecedores e consumidores no aperfeiçoamento contínuo dos produtos e serviços, substituindo componentes, tecnologias e procedimentos para minimizar ou evitar riscos à saúde e à segurança do consumidor.

Quanto ao conhecimento e gerenciamento dos danos potenciais de seus produtos e serviços, a Santa Maria se compromete a:

- manter programa especial com foco em saúde e segurança do consumidor de seus produtos e serviços.

## **6 – COMUNIDADE**

### **6.1 – Relações com a comunidade local**

#### **6.1.1 – Gerenciamento do impacto da empresa na comunidade de entorno**

A Santa Maria procura tomar medidas reparadoras em resposta a reclamações e manifestações da comunidade.

Considerando seus possíveis impactos na vida da comunidade (demanda sobre centros de saúde e lazer, creches, transporte público, tráfego de veículos etc.), a Santa Maria compromete-se a:

- reconhecer a comunidade em que está presente como parte interessada importante em seus processos;
- dar prioridade em seus processos de recrutamento e seleção a moradores do local em que está inserida;
- ter práticas de compras e de investimentos para aprimorar o desenvolvimento socioeconômico da comunidade em que está presente.

### **6.2 – Ação social**

#### **6.2.1 – Financiamento da ação social**

O financiamento da ação social da Santa Maria é baseado em verba variável, administrada arbitrariamente por diretor ou gerente, em resposta a solicitações externas.

Em relação ao financiamento da ação social a Santa Maria se compromete a:

- incluir a ação social e seus responsáveis no processo geral de planejamento estratégico.

#### **6.2.2 – Envolvimento com a ação social**

A Santa Maria faz doações de produtos e recursos financeiros, cede instalações, mobiliza o trabalho voluntário de seus empregados e/ou desenvolve projetos sociais próprios.

Como forma de concretizar sua ação social, a Santa Maria se compromete a:

- divulgar internamente os projetos que apóia e desenvolve, oferecendo oportunidades de trabalho voluntário e estimulando a participação dos empregados;
- dialogar com membros de diferentes áreas da empresa ou do grupo empresarial, incluindo membros da sociedade credenciados para tratar da área temática em que atua.

## **7 – GOVERNO E SOCIEDADE**

### **7.1 – Transparência política**

#### **7.1.1 – Construção da cidadania pelas Empresas**

A Santa Maria desenvolve atividades eventuais com foco na educação para a cidadania, abordando direitos e deveres.

#### **7.1.2 – Práticas anticorrupção e antipropina**

A Santa Maria repudia a prática de corrupção e propina, e as normas descritas neste código 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:

- adotar medidas punitivas aos empregados envolvidos no favorecimento a agentes do poder público;
- não apoiar e não participar de processos que objetivem a manipulação de editais de concorrência (públicos ou privados).

### **7.2 – Liderança social**

#### **7.2.1 – Liderança e influência social**

A Santa Maria participa de comissões e grupos de trabalho relacionados à defesa e promoção dos interesses específicos do seu ramo ou setor de negócio.

Buscando exercer sua cidadania por meio de associações e fóruns empresariais, a Santa Maria se compromete a:

- interagir ativamente com instituições de diferentes níveis a fim de elaborar propostas para melhorar a qualificação da mão-de-obra do setor em que atua;
- estimular e patrocinar projetos de desenvolvimento de pesquisa e tecnologia, interagindo ativamente com a comunidade acadêmica e científica.

#### **7.2.2 – Participação em projetos governamentais**

A Santa Maria contribui ocasionalmente com o poder público na realização de eventos e atividades pontuais e/ou apóia financeiramente programas e projetos do poder público em resposta às solicitações das autoridades.

Em seu envolvimento com as atividades sociais realizadas por entidades governamentais, a Santa Maria:

- articula, patrocina e coordena parcerias nos programas público ou privado que atua.

## **8 – Medidas disciplinares**

O descumprimento de algum dos princípios éticos ou compromissos de conduta expressa neste Código de Ética, apurado pela Comissão de Ética, poderá resultar na adoção de medidas disciplinares pedagógicas, sem prejuízo da adoção de medidas administrativas e/ou judiciais, quando se tratar, ademais, de infrações contratuais ou legais.