

APRESENTAÇÃO

A Empresa Luz e Força Santa Maria S.A reforçando o seu compromisso de busca contínua da qualidade de seus serviços e processos estruturou o Manual do Colaborador.

O intuito deste manual é o de esclarecer aos colaboradores os seus direitos e deveres dentro da organização, reforçando os comportamentos e condutas que são considerados adequados ao desempenho das atividades profissionais.

1 - A EMPRESA

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

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

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

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

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

Coutinho construiu uma nova usina hidrelétrica, com estrutura para beneficiar café, arroz e milho.

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

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

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

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

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

Em 1959, foi constituída a SANTA MARIA, sob a presidência de Henrique Nunes Coutinho.

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

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

Em seguida, um grande programa de eletrificação rural foi realizado, tornando a SANTA MARIA pioneira da eletrificação rural no Brasil.

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

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

A Empresa Luz e Força Santa Maria SA é uma concessionária de serviços públicos de energia elétrica, com sede em Colatina, atendendo aos municípios de Colatina, 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 de Vila Valério, no estado do Espírito Santo.

2 - DIRECIONAMENTO ESTRATÉGICO

O direcionamento de uma empresa representa a sua identidade, o que ela é em sua essência, o que está disposta a alcançar e os meios para chegar a este objetivo.

Com o objetivo de melhor orientar as ações e nortear as condutas dos colaboradores a SANTA MARIA apresenta o seu direcionamento estratégico, uma ferramenta de gestão que explicita a Visão, a missão e os Valores da empresa.

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.

2.1 - Qualidade no atendimento e serviços

Buscando atender a demanda crescente de qualidade e confiabilidade de seus serviços, a Distribuidora optou por implantar um sistema de gestão da qualidade - SGQ baseado na NBR-ISO 9001:2008, obtendo a certificação em maio de 2008. Esse sistema de gestão tem por objetivo melhor atender os públicos interno e externo da organização.

Com a implantação do SGQ, e mapeamento de seus processos produtivos a SANTA MARIA buscou padronizar todos os serviços a fim de obter uma melhoria contínua na gestão de seu negócio.

2.1.1 - Política da qualidade

A Empresa Luz e Força Santa Maria realiza distribuição de energia elétrica e busca excelência no fornecimento de seus serviços comprometendo-se a:

- Melhorar continuamente os serviços de distribuição de energia elétrica e processo de tratamento de reclamações dos consumidores através da aplicação do Sistema de Gestão da Qualidade, bem como, implementar ações voltadas para melhoria contínua deste sistema;
- Buscar a permanente satisfação dos consumidores;
- Atuar em conformidade com requisitos aplicáveis ao negócio;
- Garantir aos órgãos reguladores e fiscalizadores a confiabilidade dos indicadores da qualidade do fornecimento de energia elétrica (comerciais e técnicos);
- Buscar permanentemente a sustentabilidade do negócio;

3 - MODELO 5 S

Dentro da política da qualidade a SANTA MARIA, segue um modelo estruturado denominado PROGRAMA 5 S, que tem a finalidade de envolver as pessoas em um processo de conscientização e educação para gerar e manter bons hábitos. Segue abaixo orientações gerais:

Senso de utilização

É dever de todos os colaboradores descartar todo e qualquer material que não é utilizado encaminhando-o para o local adequado.

Senso de limpeza

Todos devem manter a limpeza dos recintos, local de trabalho, equipamentos e materiais utilizados no dia-a-dia. Além do uniforme e EPI's.

Senso de organização

Faz parte das tarefas de todos os colaboradores, aplicar e manter a ordem do seu local de trabalho, sinalizando e padronizando tudo aquilo que precisa ser visualizado.

Senso de saúde e higiene

Todos devem preservar e prevenir sua saúde e higiene.

Senso de autodisciplina

Faz parte do trabalho de todos investir na autodisciplina, ou seja, cobrar de si mesmo manter o processo educativo para a aplicação dos 5S's em constante melhoria.

As orientações específicas sobre a política da qualidade são realizadas em treinamentos dados pelo setor da qualidade.

4 - DIRETRIZES DE CONDUTA

As diretrizes de conduta definidas neste manual constituem-se nas normas e regras estabelecidas pela SANTA MARIA que devem ser seguidas por todos os profissionais da empresa, independente do nível hierárquico em que atuam.

É imprescindível que todos os profissionais da SANTA MARIA zelem pelo cumprimento dos princípios e diretrizes deste Manual. Destaca-se, entretanto, que os profissionais que exercem os cargos de liderança são os responsáveis por assegurar o cumprimento destas diretrizes, disseminando o seu conteúdo, estimulando, orientando e fiscalizando o seguimento das normas definidas.

4.1 - Horário de Trabalho e registro de ponto

O horário de trabalho deve ser cumprido rigorosamente por todos os colaboradores conforme estabelecido no quadro de horário da empresa.

Os colaboradores devem estar em seus respectivos postos de trabalho na hora de iniciar suas tarefas, não sendo permitidos atrasos, salvo nos casos de justificativas apresentadas.

Fica expressamente proibida a entrada de colaboradores nas dependências da SANTA MARIA nos finais de semana ou feriados, salvo para a realização de serviços com autorização prévia do supervisor do setor e devidamente comunicado ao departamento pessoal.

É de responsabilidade do supervisor a autorização ao colaborador e comunicação ao departamento pessoal das horas excedentes de trabalho, que

conforme acordo coletivo de flexibilização de jornada de trabalho, serão creditadas no Banco de Horas. Estas horas podem ser negociadas junto ao supervisor da área, caso o colaborador necessite tirar folga, sendo debitadas no banco de horas. No final do período anual do dissídio, aqueles que tiverem créditos no banco de horas, os receberão em forma de pagamento pela folha de Salário.

Cabe ao colaborador registrar o cartão de ponto pessoalmente no início e término da jornada, nos intervalos para refeição e repouso, sendo expressamente proibido o registro por outra pessoa.

As folgas solicitadas e determinadas pelo supervisor, deverão ser comunicadas ao departamento pessoal.

As faltas sem justificativa acarretarão na perda do dia e do DSR em folha de salário.

4.2 - Uso do Uniforme

É dever da SANTA MARIA fornecer gratuitamente, uniforme completo aos empregados, conforme acordo coletivo de trabalho.

É dever dos colaboradores comparecer ao trabalho devidamente uniformizados.

É expressamente proibida a permanência ou exposição de funcionários da SANTA MARIA uniformizados em locais que denigram a imagem da empresa.

Os colaboradores do setor administrativo receberão uniforme após o período de experiência, neste período deverão utilizar vestimenta que não comprometa a imagem da SANTA MARIA.

4.3 - Saúde, Segurança e Qualidade de Vida

A SANTA MARIA assume o compromisso de oferecer condições seguras de trabalho, no que diz respeito a ambiente físico e equipamentos de proteção individual.

Em contrapartida, é dever dos profissionais da SANTA MARIA, utilizar corretamente os equipamentos de proteção e atuar visando a prevenção de acidentes. Aos supervisores de equipe é exigido ainda, a orientação e gerenciamento de seus subordinados quanto ao seguimento desta normatização.

Por motivo de segurança e visando preservar a saúde e a vida de todos os colaboradores, lembramos, que em todos os recintos da empresa “É EXPRESSAMENTE PROIBIDO FUMAR”.

Lembre-se:

- Use sempre os EPI's de forma correta, eles fazem parte do seu uniforme;
- Esteja permanentemente atento e nunca arrisque;
- Não deixe problemas externos interferirem na execução de suas tarefas;
- Ajude a melhorar os esquemas de proteção do lugar onde trabalha;
- Sinta-se responsável pela sua segurança, bem como pela segurança dos colegas de serviço;
- Preste atenção no seu trabalho e evite a prática de atos inseguros.

OS EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL EXISTEM PARA PROTEGÊ-LO E DEVEM SER USADOS SEMPRE PARA EXECUTAR SUAS TAREFAS. O SEU USO É OBRIGATÓRIO.

4.4 - Licença/atestado médico

O funcionário que se ausentar do trabalho por motivo de saúde, deverá trazer atestado médico contendo: identificação do funcionário (nome completo), identificação da instituição que emitiu o atestado, com endereço e telefone da mesma, identificação do médico, com carimbo e CRM e identificação da doença (CID).

Prazo de entrega: o funcionário deverá entregar seu atestado médico no DP até 3 (três) dias úteis a contar do primeiro dia de afastamento, sendo que, na impossibilidade de comparecer pessoalmente, o funcionário deverá providenciar o envio do mesmo para o departamento dentro do prazo previsto neste manual.

4.5 - Uso de Recursos de Propriedade da Empresa

É dever de todos os profissionais da SANTA MARIA zelar pelo patrimônio da empresa, preservando-os e protegendo de uso inadequado.

4.6 - Uso de Mídias Eletrônicas

Visando atender o disposto na Lei n.º 9.609 de 19 de fevereiro de 1998, também conhecida por Lei de Software, é de responsabilidade exclusiva de cada usuário a utilização de programas de computador não licenciados, sendo que o licenciamento e a instalação dos mesmos deverão ser solicitados pelos gestores de cada departamento ao setor de informática, que analisará a real necessidade da instalação.

Não será aceita a utilização de qualquer software ou hardware, por parte dos colaboradores, que não sejam de propriedade da SANTA MARIA.

O uso da Internet e e-mail pelos colaboradores da organização será permitido desde que seu uso seja coincidente com os objetivos e atividades fins da SANTA MARIA.

Na oportunidade, ficam os funcionários da SANTA MARIA informados de que o departamento de informática poderá auditar, a qualquer momento e independentemente de comunicação prévia, os computadores e seus respectivos programas, bem como os e-mails e acessos via internet de seus usuários e realizar gravações telefônicas.

Sendo assim, serão consideradas faltas graves passíveis de punição, inclusive com demissão, nos seguintes casos:

- Utilizar a identificação de um outro usuário (neste caso a penalidade será aplicada aos dois usuários envolvidos);
- Copiar e instalar programas nas estações locais, sem autorização da Coordenação do departamento da Tecnologia da Informação;
- Modificar a configuração dos computadores, substituindo ou retirando peças e componentes, inclusive periféricos;
- Modificar a configuração dos softwares instalados;
- Utilizar hardwares particulares para desempenhar atividades dentro da organização;
- Usar a Internet para acesso a sites que contenham material obsceno ou chat;
- Manter, em sua pasta de trabalho ou nas estações locais, arquivos obscenos, frases, mensagens, desenhos ou outros meios que tragam constrangimentos a outrem;
- Utilizar as impressoras disponíveis para impressão de material particular.
- Divulgar, interna ou externa, quaisquer mensagens contendo informações estranhas às atividades empresariais, entre outras, as relacionadas com a propagação de trotes, boatos, pornografia, comércio ou propaganda, inclusive de natureza político-partidária.

4.7 - Segurança das Informações

É dever dos profissionais da SANTA MARIA manter sigilo das informações de uso interno e confidenciais, consistindo em falta o uso incorreto e não autorizado de qualquer informação.

4.8 - Relação com consumidores e terceirizados

É dever de todo o colaborador respeitar as normas de fornecimento de energia elétrica e realizar suas funções primando pela excelência no atendimento e qualidade na prestação de serviços, sempre zelando pela imagem da SANTA MARIA.

É dever de todos os colaboradores da SANTA MARIA respeitar os trabalhadores terceirizados, profissionais liberais e fornecedores.

Todos os colaboradores da SANTA MARIA devem estabelecer relações interpessoais e negociações baseadas na ética e transparência, não sendo permitidas vantagens indevidas ou práticas ilegais.

Visando garantir este padrão disponibiliza canais de comunicação direta e indireta com seus consumidores para o recebimento de reclamações, dúvidas e sugestões.

Canais de comunicação:

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

Indireto: site: www.elfsm.com.br (fale conosco)

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

4.9 - Trabalho Profissional fora da Santa Maria

Os colaboradores da SANTA MARIA estão proibidos de 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.

4.10 - Relações de Parentesco entre os Profissionais da Empresa

A seleção de candidatos da SANTA MARIA é realizada através de um processo criterioso de avaliação especializada, não havendo nenhuma objeção de que participem deste processo profissionais que tenham relação de parentesco com atuais colaboradores da empresa.

4.11 - Preconceito, Discriminação e Assédio

São expressamente proibidas todas as formas de preconceito, discriminação e assédio, exigindo que seus colaboradores e suas práticas baseiem-se em princípios morais e éticos, estabelecendo relações com integridade, justiça e retidão.

4.12 - Desenvolvimento e Capacitação Profissional

É dever de todo o colaborador participar ativamente dos treinamentos e capacitações contínuas promovidos pela SANTA MARIA por meio de seu programa semestral de treinamento, desde de que comunicado com uma semana de antecedência.

4.13 - Negociação Coletiva

A SANTA MARIA apoia a negociação coletiva através do Sindicato dos Trabalhadores e se compromete a divulgar as informações do acordo coletivo de trabalho. (será entregue juntamente com o manual do colaborador uma cópia do acordo coletivo de trabalho).

4.14 - Brindes e Presentes

Os colaboradores da SANTA MARIA devem recusar, terminantemente, presentes ou favores. Somente podem ser aceitos os brindes e presentes promocionais que não tenham valor comercial, ou que possam ser revelados publicamente sem causar constrangimento à empresa e ao profissional.

4.15 - Uso de Álcool e Drogas

É terminantemente proibido ao colaborador da SANTA MARIA apresentar-se para o trabalho e executar suas tarefas sob o efeito de uso de álcool ou drogas ilícitas, por comprometer a sua saúde e o seu desempenho profissional,

colocando em risco sua vida e de terceiros, prejudicando o ambiente e afetando a imagem da organização.

4.16 - Canais internos para críticas, sugestões, denúncias e reclamações

Reforçando o compromisso da SANTA MARIA em cumprir as diretrizes determinadas neste manual a empresa disponibiliza “caixas de sugestões” para que os colaboradores expressem suas críticas, sugestões, denúncias e reclamações.

5 - VIOLAÇÃO DO MANUAL DO COLABORADOR, DISCIPLINA E ÉTICA

O conhecimento das políticas e práticas expressas neste manual é de inteira responsabilidade de cada colaborador.

Caso seja constatada violação de qualquer norma estabelecida neste Manual, serão adotadas as medidas disciplinares cabíveis, sujeitas inclusive a advertências, suspensões e demissões, sempre garantindo o pleno direito de defesa e argumentação das partes envolvidas.

A iniciativa de confessar violações de condutas éticas será levada em conta no momento de se determinar a ação disciplinar adequada a ser tomada.

O sigilo sobre a identidade daqueles que relataram ou participaram da investigação da violação do manual do colaborador será mantido pela empresa.

A omissão diante do conhecimento de possíveis violações por terceiros (demais colaboradores) será igualmente considerada conduta anti-ética.

5.1 - Dúvidas

Em caso de dúvidas sobre qual deve ser a conduta mais correta a adotar, o colaborador deve procurar ajuda de seu superior imediato ou o setor de Recursos Humanos.