



**Relatório Anual 2011**

**1. Apresentação****1.1. Introdução****1.2. Mensagem do Conselho de Administração****1.3. Mensagem da Diretoria Executiva****2. Destaques 2011****3. Perfil da CPFL Energia****3.1. Visão, Missão e Princípios****3.2. Governança Corporativa****3.2.1. Estrutura societária****3.2.2. Assembleia de acionistas****3.2.3. Conselhos****3.2.4. Diretoria Executiva e Comitês****3.2.5. Melhores práticas de governança****3.3. Gestão****3.3.1. Políticas corporativas****3.3.2. Competências organizacionais****3.3.3. Ética****3.3.4. Riscos****3.3.5. Ativos intangíveis****3.3.6. Qualidade****3.4. Estratégia empresarial****3.4.1. Inovação****3.4.2. Programa de Transformação da CPFL****3.4.3. CPFL Renováveis****3.5. Operações****3.5.1. Distribuição****3.5.2. Geração****3.5.3. Comercialização****3.5.4. Serviços****4. Sustentabilidade****4.1. Econômico e financeiro****4.1.1. Desempenho operacional****4.1.2. Receita operacional**

**4.1.3. EBITDA**

**4.1.4. Lucro Líquido**

**4.1.5. Dividendo**

**4.1.6. Endividamento**

**4.1.7. Investimentos**

**4.1.8. Mercado de capitais**

**4.1.9. Demonstrações**

**4.2. Sociedade**

**4.2.1. Relacionamento com *stakeholders***

**4.2.2. Público interno**

**4.2.3. Comunidade**

**4.2.4. Cadeia de valor**

**4.2.5. Reflexão e debate**

**4.3. Meio Ambiente**

**4.3.1. Investimentos**

**4.3.2. Impactos ambientais**

**4.3.3. Programas ambientais**

**4.3.4. Gestão do uso de recursos e materiais**

**4.3.5. Ações de controle e mitigação ambiental**

**4.3.6. Certificações ambientais**

**4.4. Nova economia e mudanças climáticas**

**4.5. Compromissos e parcerias institucionais**

**5. Anexos**

**5.1. Prêmios e reconhecimentos**

**5.2. NBCT 15**

**5.3. Ibase - Balanço Social**

**5.4. Sobre este relatório**

**5.5. Declaração de Verificação Independente**

**5.6. Global Compact**

**5.7. Índice Remissivo Global Reporting Initiative**

**5.8. Informações corporativas**

**5.9. Diretoria executiva**

**5.10. Equipe GRI**

**5.11. Créditos**









# Centro de Operação do Sistema



# Apresentação





# INTRODUÇÃO

Dentre as várias iniciativas desenvolvidas pela CPFL Energia ao longo de 2011, destaca-se a criação da CPFL Renováveis, geradora de energia a partir de fontes renováveis, como pequenas centrais hidrelétricas (PCHs), termelétricas movidas a biomassa de cana-de-açúcar e parques eólicos.

A nova empresa é um marco, para o Grupo CPFL, em diversos aspectos. Primeiro, reforça o protagonismo da Companhia nesse segmento, pois a CPFL Renováveis já surgiu ocupando posição de liderança, como a maior empresa do segmento na América Latina. Depois, contribui para que o Grupo construa um portfólio de energia mais balanceado, com diversificação das fontes, o que agrega valor aos negócios. Por fim, a atuação fortalecida, em renováveis, contribui para transformar a CPFL Energia na empresa líder no setor elétrico nacional.

Essa operação, assim como os diversos outros acontecimentos referentes à atuação da CPFL Energia no ano passado, está relatada neste Relatório Anual. O documento abrange todas as áreas de negócios da Companhia (geração, distribuição e comercialização de energia e serviços). Reporta o desempenho econômico, social e ambiental ao longo de 2011, além de detalhar as metas traçadas e as práticas de gestão do Grupo. Foi elaborado com base na metodologia da Global Reporting Initiative (GRI), que é uma referência internacional para relatórios de sustentabilidade. As informações sobre o desempenho econômico-financeiro, por sua vez, foram ajustadas às normas contábeis internacionais definidas pelo International Reporting Standards.

O setor de energia elétrica desempenha um papel crucial para o desenvolvimento do País, o que inclui não só questões econômicas e sociais, mas também a preservação do meio ambiente. Afinal, uma empresa de energia elétrica pode gerar impactos ao ecossistema das localidades em que opera. Por essa razão, a Companhia entende que sua atuação vai além de gerar, distribuir e comercializar energia.

Como maior grupo privado do setor elétrico brasileiro, a CPFL Energia tem consciência da relevância de suas atividades, o que faz com que suas decisões estejam apoiadas em um olhar amplo e sistêmico, que considera as variáveis econômicas, sociais e ambientais de maneira integrada, em linha com seu compromisso de perenizar os negócios e criar valor aos públicos com que se relaciona.

Boa leitura!

## 1.2. Mensagem do Conselho de Administração



Murilo Passos

Presidente do Conselho de Administração

Diante de um cenário econômico mundial em que predominaram dificuldades e incertezas, a CPFL Energia garantiu em 2011 a criação de valor para os acionistas, reflexo do alinhamento firmado entre o Conselho de Administração, a Diretoria e os quase oito mil colaboradores da Companhia em torno do Plano Estratégico definido. Assim, o Grupo apresentou, no período, um crescimento de 6,2% na receita operacional líquida (R\$ 12.764 milhões) e um aumento de 12,5% no Ebitda (R\$ 3.769 milhões). O lucro líquido teve incremento de 1,4%, somando R\$ 1.582 milhões.

Ganhou destaque, no exercício, a decisão da Companhia de investir em geração de energia alternativa a partir de uma matriz predominantemente limpa e renovável. Tal movimento se traduziu na criação da CPFL Renováveis, empresa que já nasceu líder em seu segmento na América Latina.

Essa estratégia de negócios permitiu ao Grupo CPFL construir um portfólio de negócios que combina mercados atraentes e diversificados na distribuição de energia elétrica, forte presença em geração tradicional e a partir de fontes renováveis, e uma base sólida de clientes em comercialização de energia e serviços, características decisivas para diferenciá-lo de seus concorrentes. Temos uma ambição muito clara, que é a de manter a CPFL Energia como líder do setor elétrico nacional, e a decisão de estabelecer presença consistente em geração de energia a partir de fontes renováveis é uma das alavancas para atingirmos tal objetivo.

Acreditamos que as decisões que pautam a atuação da CPFL foram interpretadas de forma positiva pelo mercado. É o que sinaliza o desempenho de suas ações e recibos de ações (ADRs) nas bolsas de valores. Em 2011, as ações negociadas na BM&FBovespa apresentaram uma valorização de 34,0%, superior ao desempenho dos índices Bovespa e do setor de energia elétrica (IEE), que apresentaram uma variação de -18,1% e +19,7%, respectivamente. Já na Bolsa de Nova Iorque, nossos ADRs valorizaram 25,9%, enquanto o índice Dow Jones oscilou +5,5%.

Também buscamos, em 2011, ampliar a liquidez em bolsa e



facilitar o acesso do pequeno investidor aos papéis da CPFL. Para isso, realizamos uma operação de grupamento seguida de desdobramento de ações. Alteramos, ainda, a relação de troca entre ADRs e ações ordinárias. Com isso, otimizamos a gestão da nossa base acionária e reduzimos o valor do lote-padrão das ações e dos ADRs, promovendo, assim, o aumento de sua liquidez.

Já percebemos, em 2011, um aumento do interesse e da procura por essas ações e pelos ADRs. A CPFL foi a empresa privada do setor elétrico com maior liquidez em bolsa no período, apresentando volume médio diário de R\$ 31 milhões com a negociação das ações e ADRs da Companhia em ambas as bolsas. E, assim como acontece desde o IPO da CPFL Energia, distribuimos aos acionistas, no ano passado, o montante de R\$ 1,506 bilhão, aproximadamente 95% do lucro líquido da Companhia. Se retrocedermos a 2004, ano em que a CPFL Energia abriu o seu capital, chegaremos à marca de R\$ 9,1 bilhões em dividendos distribuídos, o que confirma nosso compromisso de gerar valor para os acionistas.

Com tudo isso, podemos assegurar que a CPFL Energia continua vibrante, captando recursos, ampliando sua atuação e se preparando, com seriedade, para aumentar sua eficiência em um ciclo estratégico que será marcado pela busca da inovação nos processos e nas atividades desenvolvidas pela companhia, em linha com o cenário de negócios do setor de energia elétrica no Brasil e no mundo.

Reiteramos nosso compromisso com a sustentabilidade da Empresa e com a criação de valor, metas que se confirmam ao se verificar que, em 2012, a Companhia Paulista de Força e Luz - a CPFL Paulista -, distribuidora de energia criada no interior de São Paulo, e que deu origem ao Grupo CPFL, completa 100 anos.

Só temos a agradecer a todos que fizeram e que fazem parte dessa história, que acreditaram e acreditam nos caminhos traçados pela CPFL Energia neste século de atuação. Em especial, agradecemos pelo apoio recebido dos colaboradores, acionistas, clientes, fornecedores e de todos os outros públicos com os quais nos relacionamos. Que venham mais 100 anos.

## 1.3. Mensagem da Diretoria Executiva



**Wilson Ferreira Jr.**  
Diretor-Presidente  
da CPFL Energia

A economia brasileira registrou um PIB de 2,7% em 2011, frente à alta de 7,5% do ano anterior. Isso foi em decorrência do baixo crescimento da produção industrial (+0,4%), da desaceleração da demanda interna, e da volatilidade do ambiente internacional. A expansão modesta da produção industrial foi uma consequência do aumento da quantidade importada (+8,9%), estimulado pelo câmbio valorizado e pelo acirramento da competição internacional. Já a desaceleração da demanda interna foi uma resposta à perda de ímpeto do crédito, em decorrência da alta dos juros, das medidas macroprudenciais do final de 2010, e do maior endividamento das famílias. A incerteza global, por sua vez, afetou a confiança e os investimentos.

Ainda assim, o Brasil demonstrou sinais de robustez: o País é a sexta maior economia do planeta, *performance* que gerou quase dois milhões de empregos formais e menos desemprego no período, fatores que estimularam o consumo e asseguraram a ascensão da classe C, movida por uma melhoria da distribuição da renda nacional.

As realizações alcançadas em 2011 pela CPFL Energia acompanham a rota de desenvolvimento do nosso País, e reafirmam nossa estratégia de buscar a ampliação de nossa presença no setor elétrico brasileiro, crescendo com eficiência operacional e gerando valor ao acionista. Assim, a receita operacional líquida aumentou 6,2% no exercício e atingiu R\$ 12.764 milhões, enquanto o EBITDA cresceu 12,5%, com R\$ 3.769 milhões. O lucro líquido teve um incremento de 1,4%, somando R\$ 1.582 milhões. Os investimentos foram de R\$ 1.905 milhões, e estão estimados em R\$ 8.310 milhões para o ciclo 2012-2016.

Nesse contexto, em distribuição, segmento em que somos líderes, com 13% de participação de mercado e 7 milhões de clientes atendidos por nossas oito distribuidoras, localizadas em 569 cidades nos estados de São Paulo e Rio Grande do Sul, e em alguns municípios do



Paraná e de Minas Gerais, registramos um total de vendas de 54.590 GWh, volume 4,9% superior ao de 2010.

Destaco, no exercício, a conclusão do processo de alteração da metodologia do 3º Ciclo de Revisões Tarifárias. As exigências regulatórias cresceram, o que exigirá um esforço de adaptação diante dos novos parâmetros definidos pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL). Este ciclo representa também uma grande mudança sob a lógica da eficiência. Sua concepção tem foco no compartilhamento de melhores práticas comerciais e de operação, na busca de menores perdas técnicas e não técnicas, e melhores indicadores de qualidade de serviço, o que deve ocorrer por meio de pessoas, sistemas e processos.

Com cerca de 2% de participação no segmento de geração, o Grupo consolidou sua presença no território nacional, posicionando-se hoje como o segundo maior agente privado do País. Encerramos 2011 com 2.644 MW de capacidade instalada. Nesse segmento, nossa estratégia esteve associada à ampliação dos investimentos em geração de energia a partir de fontes renováveis.

Em abril, adquirimos os ativos da Siif Énergies do Brasil – que incluíam quatro parques eólicos em operação no Estado do Ceará, com capacidade instalada de 210 MW, além de um portfólio de projetos eólicos com capacidade instalada total de 732 MW. No mesmo mês, associamos nossos ativos de geração a partir de fontes renováveis aos da ERSA Energias Renováveis, operação que culminou na criação da CPFL Renováveis, empresa que já nasceu líder em seu segmento na América Latina, e que tem se mostrado bastante ativa em aquisições, garantindo o ritmo de expansão projetado em seu plano de negócios.

Dentre as outras aquisições realizadas pela CPFL Renováveis, em 2011, estão a da PCH Santa Luzia, com 28,5 MW de potência instalada; e de dois projetos de cogeração a biomassa, UTE Alvorada e UTE Coopcana, cada uma com 50 MW. A nova empresa, na qual a CPFL Energia detém 63% de participação, contava, em dezembro de 2011, com 4.438

MW em portfólio de projetos, considerando empreendimentos em fases de operação, construção e desenvolvimento.

Em outra frente, no competitivo segmento de comercialização de energia no mercado livre, encerrou o exercício com 11% de participação de mercado e 140 clientes livres, um crescimento de 8,5% em relação ao ano anterior. O ano de 2011 também foi marcado pelo início de uma visão integrada dos serviços na CPFL, e pela reestruturação dessa área de negócios. Pela crescente importância que o segmento de prestação de serviços vem ganhando como alavanca de valor para o Grupo, criamos unidades autônomas e independentes, voltadas a aproveitar o grande potencial de mercado, respeitando a forte sinergia com os outros negócios.

Entre as empresas desse segmento estão a CPFL Atende, companhia de soluções em *contact center*, com instalações em Araraquara e Ourinhos; a CPFL Total, rede de arrecadação de contas e de captura e repasse de produtos financeiros, com cerca de 3 mil pontos credenciados; e a CPFL Serviços, que atua em frentes como autoprodução de energia, sistemas de transmissão (construção de linhas de transmissão e subestações), sistemas de distribuição (construção e manutenção de cabines primárias para terceiros) e recuperação de equipamentos.

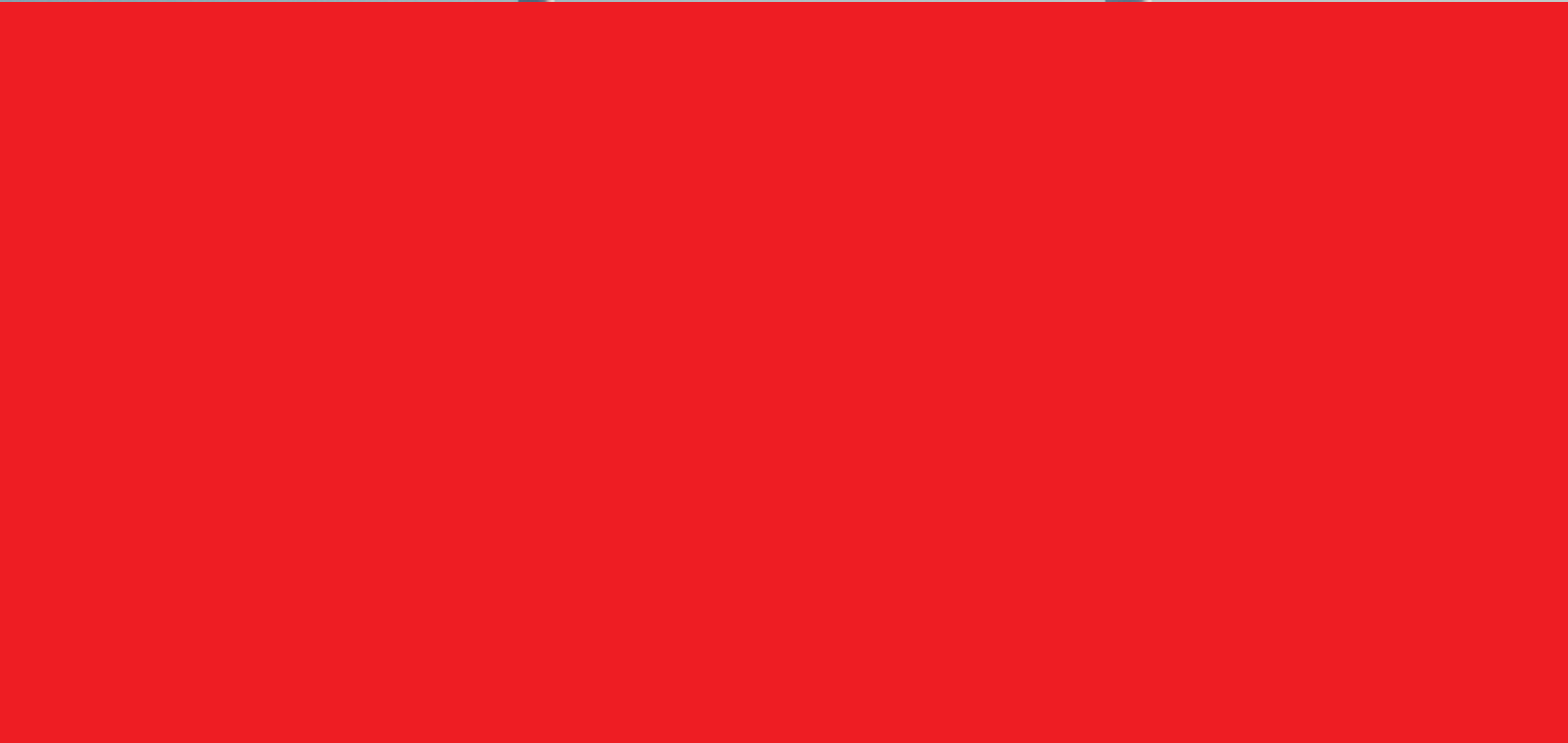
Diversos reconhecimentos do mercado, ao longo de 2011, fazem-nos acreditar que estamos no rumo certo. Pela primeira vez na história do PNQ (Prêmio Nacional da Qualidade), duas empresas do mesmo grupo empresarial – nesse caso, a CPFL Paulista e a RGE – foram premiadas. O PNQ existe há 20 anos, e a CPFL, que participa desde 2003, já o venceu cinco vezes, sendo a CPFL Paulista sua maior vencedora, em três edições consecutivas.

Igualmente importante foi a manutenção da CPFL Energia, pelo sétimo ano consecutivo, na carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da BM&FBovespa. Isso faz



da companhia uma das poucas empresas que integram o índice desde que foi lançado, em 2005. Esse compromisso se traduz, entre outras iniciativas, no fato de a CPFL Energia ser signatária do Pacto Global desde 2003. Criado pelas Nações Unidas, o Pacto Global tem o objetivo de mobilizar a comunidade empresarial para a adoção de valores fundamentais e internacionalmente aceitos nas áreas de direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção, refletidos em dez princípios aderentes às nossas práticas.

Todos esses reconhecimentos não teriam sido possíveis sem o apoio e a confiança de nossos acionistas, clientes, fornecedores e demais públicos com que nos relacionamos, especialmente de nossos colaboradores, cuja competência e dedicação são atributos imprescindíveis para cumprir as metas e os objetivos estabelecidos. A todos, nossos agradecimentos e compromisso de seguir na direção de ser um grupo cada vez mais eficiente e conduzido de forma sustentável.





**Destiques 2011**





## 2. Destaques 2011

- Crescimento de 4,9% nas vendas de energia nas áreas de concessão;
- Aumento de 12,5% no EBITDA, atingindo R\$ 3.769 milhões; e de 1,4% no Lucro Líquido, atingindo R\$ 1.582 milhões;
- Aquisição da Jantus por R\$ 1,5 bilhão, sendo 210 MW em parques eólicos em operação e 732 MW em portfólio de projetos;
- Criação da CPFL Renováveis através da associação de ativos entre a CPFL Energia e a ERSA Energias Renováveis;
- Aquisição da PCH Santa Luzia pela CPFL Renováveis, em agosto, com 28,5 MW de potência instalada;
- Aquisição de dois projetos de termelétricas a biomassa pela CPFL Renováveis: UTE Alvorada (50 MW) e UTE Coopcana (50 MW), totalizando investimento previsto de R\$ 311 milhões;
- Início da operação comercial das termelétricas a biomassa Bio Formosa (setembro) e Bio Buriti (outubro), totalizando 90 MW de potência instalada;
- Investimentos de R\$ 1.905 milhões em 2011. Capex estimado em R\$ 8.310 milhões entre 2012-2016;
- Financiamentos totais aprovados de R\$ 5,1 bilhões, para refinanciamento de dívidas, capital de giro e investimentos;
- Distribuição de R\$ 1.506 milhões em dividendos, referentes a 2011, com *dividend yield* de 7,1% (LTM). Desde o IPO, em setembro de 2004, a CPFL vem distribuindo 95% do lucro líquido em dividendos, chegando à marca de R\$ 9,1 bilhões distribuídos;
- Conclusão do grupamento-desdobramento das ações, em julho, na BM&FBOVESPA e na NYSE;
- Valorização de 34% das ações da CPFL Energia na BM&FBOVESPA, superando o Ibovespa (-18,1%) e o IEE (19,7%) em 2011; valorização de 25,9% dos ADRs na NYSE, superando o DJ Br20 (-20,6%) e o Dow Jones (5,5%);
- 7ª empresa em crescimento de valor de mercado na bolsa em 2011, sendo a 1ª do setor elétrico;
- Manutenção das ações da CPFL Energia na carteira do ISE (Índice de Sustentabilidade Empresarial, da BM&FBOVESPA), pelo 7º ano consecutivo.





# Perfil da CPFL Energia



## 3. Perfil da CPFL Energia

### 3.1. Visão, Missão e Princípios Pilares da Gestão da CPFL Energia

GRI  
4.8

**O POSICIONAMENTO ESTRATÉGICO DA CPFL ENERGIA ESTÁ DIRETAMENTE LIGADO À SUA VISÃO, MISSÃO E PRINCÍPIOS. O COMPROMISSO PERMANENTE É GERAR VALOR EM TODAS AS OPERAÇÕES, CONTRIBUINDO PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE.**

#### Visão

“Energia é essencial ao bem-estar das pessoas<sup>1</sup> e ao desenvolvimento da sociedade<sup>2</sup>. Nós acreditamos que produzir e utilizar energia de forma sustentável<sup>3</sup> é vital para o futuro da humanidade.”

- <sup>1</sup> A energia possibilita a utilização de tecnologias que proporcionam satisfação e conforto às pessoas, por meio do atendimento da maioria de suas necessidades, desde as mais básicas, como habitação, saúde, alimentação, transporte e segurança, até as mais complexas, como educação, entretenimento e comunicação.
- <sup>2</sup> O conceito de desenvolvimento da sociedade extrapola as responsabilidades inerentes aos negócios desenvolvidos pela Empresa; significa compreender a sua responsabilidade, em um sentido mais amplo, e com visão integrada, inclusiva e interdependente, de contribuir para a elevação dos padrões de produção, educação, saúde, segurança, qualidade de vida e desenvolvimento humano. Nesse sentido, todas as ações da Empresa devem considerar a sua capacidade de criação de valor para a sociedade.
- <sup>3</sup> A perenidade do nosso negócio e o futuro da humanidade dependem cada vez mais do equilíbrio entre a busca de resultados econômicos e a capacidade da sociedade e da natureza de suportarem o crescimento. Acreditamos que a integração dessas variáveis na produção e utilização de energia contribui para criar um estilo de vida que não gera desequilíbrio social e ambiental e produz uma sociedade segura, equilibrada, saudável e agradável de se viver.

## MISSÃO

“Prover soluções energéticas sustentáveis<sup>1</sup>, com excelência e competitividade<sup>2</sup>, atuando de forma integrada à comunidade<sup>3</sup>.”

- <sup>1</sup> Ao prover soluções energéticas sustentáveis, estamos afirmando que nossos compromissos não se resumem apenas à geração, à distribuição e à comercialização de energia e serviços, mas incluem também nossa capacidade de integração e inovação, que proporciona ao mercado maior customização dos serviços e agilidade no atendimento de suas necessidades e expectativas.
- <sup>2</sup> A excelência e a competitividade expressam o jeito de ser do Grupo CPFL Energia, que busca a diferenciação e o padrão de desempenho superior em todas as suas atividades e iniciativas. Posicionar-se como líder de mercado, reconhecido pela eficiência de suas operações e por suas práticas diferenciadas de governança, é essencial para a estratégia de crescimento e perenização dos negócios nos mercados regulado e livre de energia elétrica do País e para manter a atratividade no mercado de capitais.
- <sup>3</sup> Reconhecemos que nossa organização é um organismo vivo, integrante de um ecossistema complexo, e que nosso sucesso depende da qualidade de nossos relacionamentos e da contribuição de todos os públicos com os quais interagimos, em particular das comunidades a que servimos.



# PRINCÍPIOS DE NEGÓCIOS

**OS VALORES PROFISSIONAIS QUE DIRECIONAM A CONDUÇÃO DE TODOS OS NEGÓCIOS DA CPFL SÃO:**

## **CRIAÇÃO DE VALOR**

O Grupo CPFL cria valor em tudo o que faz. Para isto ele existe: para gerar valor para os seus acionistas e para os públicos com os quais interage.

## **COMPROMISSO**

Assegurar que as atividades empresariais e as condutas profissionais espelhem, com fidelidade, a transparência e a busca do cumprimento dos Princípios e das Diretrizes Éticas da CPFL Energia e dos contratos, obrigações e pactos assumidos com seus públicos de relacionamento.

## **SEGURANÇA E QUALIDADE DE VIDA**

Atuar permanentemente para controlar e minimizar os riscos associados aos seus processos de trabalho, produtos e serviços e assegurar a integridade e o bem-estar físico e mental das pessoas com as quais se relaciona, em ambientes que estimulem a cooperação, a coesão, a difusão do conhecimento e o desenvolvimento profissional e humano.

## **AUSTERIDADE**

A CPFL considera a austeridade um princípio administrativo de elevado valor ético, que deve orientar todas as ações das empresas do Grupo. Sob esse aspecto, afirma que todos os seus recursos materiais ou financeiros devem ser utilizados com parcimônia, sem excesso ou desperdício, isto é, de modo racional e sustentável, na justa medida de sua utilidade para atingir os objetivos empresariais.

## **SUSTENTABILIDADE**

Preocupar-se com as consequências futuras de suas ações e decisões, buscando sempre controlar e evitar riscos que possam trazer ameaças à perenidade do Grupo CPFL, bem como efeitos não negociados com as comunidades onde atua e com os públicos de seu relacionamento.

### **CONFIANÇA E RESPEITO**

Estabelecer e manter relações de confiança, baseadas na lealdade, no respeito e no equilíbrio entre os seus próprios interesses e os interesses dos seus públicos de relacionamento.

### **SUPERAÇÃO**

Acreditar que tudo pode ser melhorado e realizado de forma inovadora, a fim de transcender as referências de mercado e superar as expectativas de seus públicos, buscando sempre desafios aparentemente intangíveis.

### **EMPREENDEDORISMO**

Fazer de cada profissional da CPFL um agente de mudança que busque permanentemente estabelecer, no seu campo de atuação, vantagens competitivas, estando sempre atento para captar tendências futuras antes que se manifestem, atuando pioneiramente, apropriando-se de novos conhecimentos, processos e tecnologias, desenvolvendo um forte sentimento de propriedade em relação às suas atribuições e responsabilidades no Grupo CPFL.



## 3.2. Governança Corporativa

Para a CPFL Energia, a Governança Corporativa é um princípio fundamental para nortear sua estratégia de atuação, pois oferece uma série de mecanismos que contribuem para a criação de valor a seus acionistas. Por essa razão, a Companhia adota um conjunto de práticas com o intuito de promover e preservar a boa governança, de forma a assegurar a transparência nos relacionamentos e na comunicação com seus *stakeholders*, e a dispensar tratamento justo e igualitário aos acionistas e demais partes interessadas.

Tais condutas se somam à Responsabilidade Corporativa, traduzida na preocupação de atuar de maneira sustentável e com visão de longo prazo, o que faz com que incorpore à gestão uma série de considerações de ordem social e ambiental, a fim de assegurar a perenidade dos negócios.

As políticas e práticas de governança corporativa adotadas pela CPFL Energia são aderentes às recomendações do Código das Melhores Práticas do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) e ao regulamento do Novo Mercado da BM&FBovespa, segmento de listagem que se diferencia por exigir, às companhias que a ele aderem de forma espontânea, práticas diferenciadas sobre essa questão. A Companhia também observa as exigências da legislação norte-americana, pelo fato de possuir American Depositary Receipts (ADR) Nível III negociados na Bolsa de Nova York (NYSE).

Essa estrutura de governança permitiu à CPFL integrar o Companies Circle, grupo formado por 19 (dezenove) empresas listadas e não listadas em bolsa, provenientes de seis países da América Latina, reconhecidas como referências na adoção das melhores práticas de governança. O Companies Circle é uma iniciativa da International Finance Corporation (IFC), em parceria com a Organization for Economic Cooperation and Development (OECD) e com o Global Corporate Governance Forum (GCGF). Foi criado com o objetivo de compartilhar experiências na aplicação dos princípios da boa governança, tanto entre as companhias como com a comunidade empresarial, promovendo o aprimoramento do tema na região.

Em linha com a proposta de sempre aprimorar suas práticas, acompanhando as tendências e a evolução do assunto, a CPFL Energia foi a primeira companhia brasileira a obter a certificação, pelo IBGC, dos membros de seu Conselho de Administração, do Conselho Fiscal e da Diretoria Executiva. Dessa forma, a CPFL acredita contribuir na promoção da educação continuada, como forma de desenvolvimento e atualização desses executivos.

Outro reconhecimento de suas práticas de gestão e dos mecanismos de controle de riscos empresariais partiu da BM&FBovespa, que em 2012 incluiu a CPFL, pelo sétimo ano consecutivo, no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE).

# A essas distinções, somam-se:

GRI  
2.10

## **PRÊMIO IBEF DE SUSTENTABILIDADE 2011**

Instituto Brasileiro de Executivos de Finanças – IBEF  
Governança Corporativa – case Blog do Relatório Anual 2009

## **MELHOR EMPRESA DO SETOR DE ENERGIA EM SUSTENTABILIDADE DA AMÉRICA LATINA 2011**

Latin Finance Magazine/ Consultoria Management & Excellence  
Sustentabilidade – 3º ano consecutivo

## **PRÊMIO MELHORES E MAIORES 2011**

Revista Exame  
Rentabilidade do Patrimônio Ajustada – Setor Energia

## **PRÊMIO INTANGÍVEIS BRASIL – PIB 2011**

Revista Consumidor Moderno e DOM Strategy  
Utilities

## **XIII PRÊMIO ANEFAC – TROFÉU TRANSPARÊNCIA 2011**

Anefac – Fipecafi – Serasa Experian  
Companhia Aberta – Faturamento acima de R\$ 8 bilhões

## **XIII PRÊMIO ANEFAC – TROFÉU TRANSPARÊNCIA 2011**

Anefac – Fipecafi – Serasa Experian  
Profissional de Contabilidade – Transparência nas Demonstrações Financeiras de 2010 (CPFL Paulista) – Antônio Carlos Bassalo



## 3.2.1. Estrutura societária



A CPFL Energia é uma *holding*, com participação relevante no capital social de diversas empresas do setor de energia, atuantes nos segmentos de distribuição, comercialização e geração. Suas ações são negociadas no Novo Mercado da BM&FBovespa, segmento de listagem destinado exclusivamente a companhias que, voluntariamente, atendam a requisitos mínimos e aceitem submeter-se a regras diferenciadas de governança corporativa, que vão além ao que é exigido pela legislação societária vigente.

Empresas que negociam ações nesse ambiente da Bolsa comprometem-se a adotar algumas práticas diferenciadas, como emitir apenas ações com direito a voto e manter, em circulação no mercado, 25% do total das ações que formam seu capital social. Nesse caso, a CPFL Energia vai além das exigências do Novo Mercado, mantendo um *free float* de 30,7%.

**A estrutura acionária da CPFL Energia conta, ainda, com a participação de um importante conglomerado empresarial e dos maiores fundos de pensão do Brasil:**

### **VBC ENERGIA S.A. (VBC)**

Companhia privada, cujo capital social pertence integralmente ao Grupo Camargo Corrêa desde fevereiro de 2009.

### **BB CARTEIRA LIVRE 1 FUNDO DE INVESTIMENTOS EM AÇÕES (BB CL 1)**

Em outubro de 2009, a 521 Participações S.A. transferiu para o fundo BB CL 1 a totalidade da sua participação acionária na Companhia. O BB CL 1 tem como investidor exclusivo a Previ (Caixa de Previdência dos Funcionários do Banco do Brasil), maior fundo de pensão da América Latina.

### **BONAIRE PARTICIPAÇÕES S.A. (BONAIRE)**

Fundo de investimento composto pelos seguintes fundos de pensão brasileiros: Fundação Cesp (Funcesp), Fundação Petrobras de Seguridade Social (Petros), Fundação Sistel de Seguridade Social (Fundação Sistel) e Fundação Sabesp de Seguridade Social (Sabesprev).

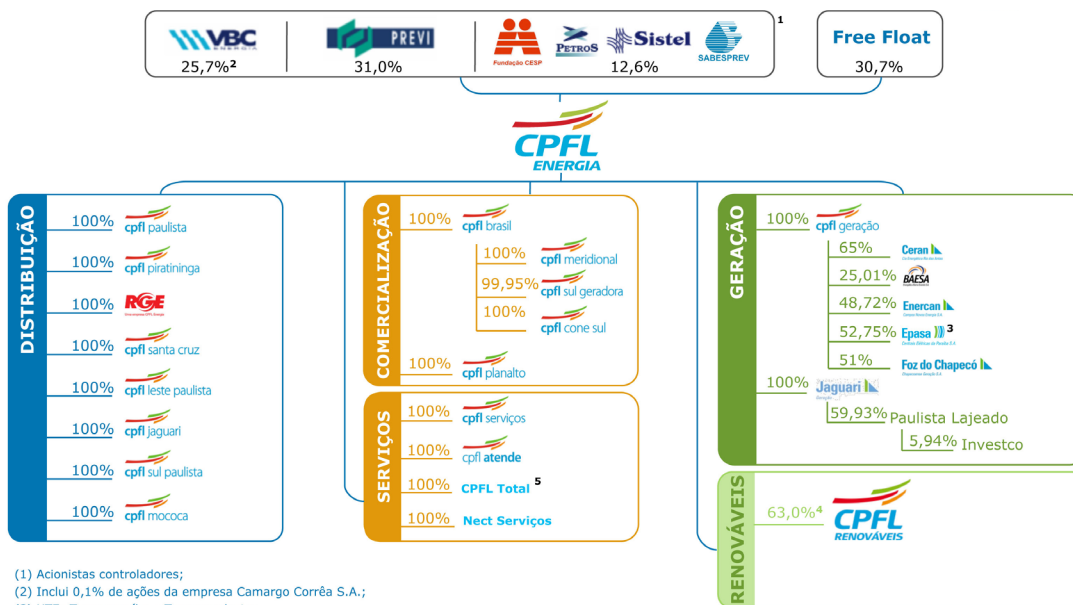
## ENERGIA SÃO PAULO FUNDO DE INVESTIMENTO EM PARTICIPAÇÕES (ENERGIA SP FIP)

Em novembro de 2011, os acionistas da Bonaire aprovaram, em AGE, a redução do capital social da Companhia. Tal operação incluiu a transferência de ações detidas pela Bonaire, de emissão da CPFL Energia, para o Energia São Paulo Fundo de Investimento em Participações (Energia SP FIP), em sua condição de único acionista da Bonaire.

## BNDES PARTICIPAÇÕES S.A. (BNDESPAR)

Subsidiária integral do BNDES (Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social), que tem por objetivo estimular o desenvolvimento de empresas e de novos empreendimentos, além de contribuir para o fortalecimento do mercado de capitais.

## ORGANOGRAMA SOCIETÁRIO EM 31/12/2011



(1) Acionistas controladores;

(2) Inclui 0,1% de ações da empresa Camargo Corrêa S.A.;

(3) UTEs Termoparaíba e Termonordeste;

(4) CPFL Energia detém 63,0% de participação indireta na CPFL Renováveis por meio da CPFL Geração, com 35,5%, e da CPFL Brasil, com 27,5%;

(5) CPFL Energia detém 100% de participação na CPFL Total, sendo 47,4% diretamente e 52,6% indiretamente, por meio da CPFL Brasil.



## 3.2.2. Manual para participação em assembleia de acionistas



- Com o compromisso de gerar valor a seus acionistas, sem abrir mão da transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa – princípios que norteiam suas diretrizes de governança corporativa –, a CPFL Energia está empenhada, de forma permanente, a aprimorar suas práticas, alinhando-as às melhores tendências e referências do mercado.
- A divulgação do Manual para a Participação em Assembleias Gerais de Acionistas é um exemplo desse esforço. Adotado de forma voluntária desde 2008, antes de se tornar uma exigência por parte da Comissão de Valores Mobiliários (CVM), o documento fornece aos acionistas, em linguagem clara e objetiva, informações sobre os temas que serão deliberados nas assembleias. Tal iniciativa visa estabelecer um canal de comunicação direto e acessível entre a Companhia e todos os seus acionistas, incentivando a participação nos eventos corporativos e contribuindo para a compreensão de decisões estratégicas importantes para o desenvolvimento dos negócios.
- O acionista que não puder comparecer às assembleias pode indicar um executivo da CPFL para representá-lo, sem ônus, assegurando-lhe a possibilidade de exercer livremente seu direito de voto e manifestar a sua opinião.
- Com a finalidade de atender ao maior número possível de acionistas, o Manual é produzido nos idiomas português e inglês e está disponível para consulta nos *sites* da CPFL Energia, da CVM e da SEC.

Saiba mais → Clique aqui e faça o download do Manual para a Participação em Assembleias Gerais de Acionistas

([http://www.cpfl.com.br/manual\\_assembleias2011/docs/manual\\_acionistas\\_pt.pdf](http://www.cpfl.com.br/manual_assembleias2011/docs/manual_acionistas_pt.pdf))

## 3.2.3. Conselhos

### Estruturas de Decisão



A gestão e a administração da CPFL Energia são exercidas pelo Conselho de Administração e pela Diretoria Executiva. Essa estrutura de Governança Corporativa é ainda integrada por um Conselho Fiscal permanente e por três comitês – de Gestão de Pessoas, de Partes Relacionadas e de Processos de Gestão –, diretamente subordinados ao Conselho de Administração.

#### CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Órgão de deliberação colegiada, responsável pela orientação geral dos negócios da CPFL Energia, de suas controladas e coligadas. Tem o compromisso de promover a prosperidade da Companhia no longo prazo, por meio de uma postura ativa e considerando sempre o interesse da CPFL e de todos os seus acionistas, de acordo com o estabelecido pelo Estatuto Social.

O Conselho da CPFL Energia é constituído por sete membros. Desses, três são indicados pela VBC, dois representam o Fundo BB Carteira Livre I, e um é nomeado pela Bonaire Participações/Energia SP FIP. Essa composição também conta com um conselheiro independente, escolhido de acordo com o Regulamento de Listagem do Novo Mercado da BM&FBovespa.

#### MANDATO 2011/2012

- Murilo Passos (Presidente)
- Ivan de Souza Monteiro (Vice-Presidente)
- Francisco Caprino Neto
- Claudio Palaia
- Renê Sanda
- Carlos Alberto Cardoso Moreira
- Ana Dolores Moura Carneiro de Novaes (conselheira independente)

As reuniões do Conselho de Administração acontecem uma vez por mês e extraordinariamente, sempre que necessário, por convocação do Presidente. Os mandatos dos membros têm duração de um ano, sendo possível a recondução ao cargo. Nessas ocasiões, os membros do Conselho também realizam autoavaliações de desempenho através do preenchimento de questionário.

O Conselho de Administração constituiu comitês para apoiá-lo no acompanhamento de assuntos relevantes para a gestão e desempenho dos negócios e definiu suas competências em Regimento Interno.

### **CONSELHO FISCAL**

Órgão de fiscalização em funcionamento permanente, o Conselho Fiscal está encarregado, desde 2005, de exercer algumas atribuições de Audit Committee previstas na Lei Sarbanes-Oxley (SOX) que não conflitam com a lei brasileira, de acordo com a exceção aplicável a empresas estrangeiras listadas em bolsa de valores norte-americana.

O Conselho Fiscal é constituído de cinco membros, que exercem mandatos de um ano, podendo ser reeleitos.

### **MANDATO 2011/2012**

- José Reinaldo Magalhães (Presidente)
- Adalgiso Fragoso de Faria
- Wilton de Medeiros Daher
- Daniela Corci Cardoso (financial expert, cf. previsto na Seção 407 da SOX)
- Susana Hanna Stiphan Jabra

O Conselho Fiscal reúne-se mensalmente. Sua atuação envolve um calendário mínimo de atividades, que abrange encontros periódicos com o auditor interno, com os auditores externos, com o Diretor de Gestão de Riscos e de Controles Internos e com os principais executivos da Companhia.

Saiba mais 

Conheça os currículos dos membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal no endereço [www.cpfl.com.br/ri](http://www.cpfl.com.br/ri).

## 3.2.4. Diretoria executiva e Comitês



### Diretoria Executiva

Os Diretores Executivos da CPFL Energia são responsáveis pela administração e representação da Companhia, respondendo, também, pelas sociedades controladas e coligadas. Cumprem a orientação estratégica determinada pelo Conselho de Administração, organismo que os elege ou os destitui para mandatos de dois anos, podendo ser reeleitos.

**Atualmente, a diretoria executiva é composta de seis membros.**

#### **Mandato 2011/2013**

- Wilson Ferreira Jr.  
Diretor-Presidente
- Lorival Nogueira Luz Jr. (Eleito em 21/3/2011)  
Diretor Vice-Presidente Financeiro e de Relações com Investidores
- Paulo Cezar Coelho Tavares (Mandato expirado em 01/6/2011)  
Diretor Vice-Presidente de Gestão de Energia (Cargo extinto na AGE de 19/12/2011)
- Miguel Normando Abdalla Saad (Mandato expirado em 01/6/2011)  
Diretor Vice-Presidente de Geração (Cargo extinto na AGE de 19/12/2011)
- Hélio Viana Pereira (Mandato expirado em 25/5/2011)  
Diretor Vice-Presidente de Distribuição (Cargo extinto na AGE de 19/12/2011)
- José Marcos Chaves de Melo  
Diretor Vice-Presidente Administrativo
- Adriana Waltrick (Renunciou em 19/01/2012. Atualmente, o cargo é acumulado pelo Diretor-Presidente)  
Diretora Vice-Presidente de Desenvolvimento de Negócios  
Cargo vago (Função acumulada pelo Diretor-Presidente)  
Diretor Vice-Presidente de Relações Institucionais (cargo criado na AGE de 19/12/2011)
- Carlos Marcio Ferreira (Eleito em 31/08/2011)  
Diretor Vice-Presidente de Operações (cargo criado na AGE de 19/12/2011)



O desempenho da Diretoria Executiva é apreciado pelo Comitê de Gestão de Pessoas e avaliado pelo Conselho de Administração. Essa avaliação tem por base metas de curto prazo, previstas nos contratos individuais de metas, e metas de longo prazo, previstas no Plano de Incentivo de Longo Prazo, ambas definidas em função do Plano Estratégico da Companhia.

# Comitês de Assessoramento



Os Comitês de Assessoramento são organismos de suporte ao Conselho de Administração, cuja formação e composição observam às disposições do Regimento Interno. São eles: Comitê de Gestão de Pessoas, Comitê de Partes Relacionadas e Comitê de Processos de Gestão. O escopo de atuação dos Comitês, por sua vez, é uma atribuição exclusiva do Conselho de Administração.

Os Comitês de Assessoramento ao Conselho de Administração da CPFL contam, cada um deles, com três membros, nomeados para mandatos de um ano, podendo ser reeleitos. O coordenador de cada um dos comitês reporta suas atividades nas reuniões mensais do Conselho de Administração, no entanto, os comitês não têm autoridade para tomar decisões e suas sugestões não se vinculam ao Conselho de Administração.

Sempre que necessário, são constituídas Comissões *ad hoc* que assessoram o Conselho de Administração em relação a temas como governança corporativa, estratégia, orçamento, compra de energia, novos negócios e políticas financeiras. Em 2011, foram constituídas as seguintes comissões: Comissão de Estratégia, Comissão de Avaliação de Processos e Comissão de Orçamento.

## **COMITÊ DE GESTÃO DE PESSOAS**

Oferece suporte ao Conselho de Administração para definir a política de remuneração e avaliar o desempenho da Diretoria Executiva. Também o apoia na coordenação do Plano de Sucessão dos executivos que integram a Alta Administração e no monitoramento das políticas e práticas de recursos humanos no Plano da Companhia.

### **Integram o comitê de gestão de pessoas:**

Ivan de Souza Monteiro (Coordenador)

Francisco Caprino Neto

Carlos Alberto Cardoso Moreira

## **COMITÊ DE PARTES RELACIONADAS**

Apoia o Conselho, analisando preliminarmente as transações que envolvam empresas vinculadas aos acionistas do bloco de controle,

a fim de verificar a observância às práticas usuais de mercado. Tais operações podem envolver fornecimento ou prestação de serviços, aquisição de insumos e serviços e a compra ou venda de energia elétrica.

**Os integrantes do comitê de partes relacionadas são:**

Susana Hanna Stiphan Jabra (Coordenadora)

Daniela Corci Cardoso

Luiz Cláudio da Silva Barros

**Comitê de processos de gestão**

Tem por objetivo assessorar o Conselho de Administração na abordagem de questões relacionadas a processos de gestão e desempenho dos negócios; avaliação de riscos; e orientação dos trabalhos da Auditoria Interna. Os processos abordados pelo Comitê de Processos de Gestão consideram aspectos econômicos, sociais e ambientais estratégicos para a CPFL Energia.



**Conta com os seguintes membros:**

Francisco Caprino Neto (Coordenador)

Ricardo Carvalho Giambroni

Luiz Cláudio da Silva Barros

Saiba mais 

Conheça os currículos dos membros da Diretoria Executiva e dos comitês no *site* [www.cpfl.com.br/ri](http://www.cpfl.com.br/ri) . Governança Corporativa  Conselhos e Comitês  clicar em nomes dos conselheiros para observar os currículos) .

## 3.2.5. Melhores práticas de governança

### PRÁTICAS DIFERENCIADAS DE GOVERNANÇA CORPORATIVA

- O capital social da CPFL Energia é composto exclusivamente de ações ordinárias, oferecendo a garantia de tratamento igualitário a acionistas controladores e minoritários na alienação de controle – *tag along* de 100%.
- *Free float* de 30,72%.
- Conselho de Administração composto de sete membros, sendo um deles conselheiro independente, com competências e atribuições definidas em Regimento Interno.
- Conselho Fiscal permanente, com competências e funcionamento definidos em Regimento Interno e no Guia do Conselho Fiscal (funções de Audit Committee previstas na Seção 301 da Lei Sarbanes-Oxley).
- Três comitês de assessoramento ao Conselho de Administração (Gestão de Pessoas, Partes Relacionadas e Processos de Gestão), além de comissões constituídas *ad hoc* para tratar de temas específicos.
- Diretrizes de governança aplicáveis a todas as empresas do Grupo CPFL.
- Política de Dividendos.
- Política de Negociação de Valores Mobiliários.
- Manual de Participação em Assembleias Gerais de Acionistas.
- Conselheiros certificados pelo IBGC (CCI).
- Portal de Governança para disponibilização de informações para conselheiros e diretores sobre todas as empresas do Grupo CPFL.
- Código de Ética e de Conduta Empresarial adaptado às recomendações da Securities Exchange Commission (SEC).
- Adesão à cláusula compromissória de arbitragem do Novo Mercado da BM&FBovespa.
- Canais de comunicação para recebimento de reclamações e/ou denúncias relativas a informações financeiras e/ou a transgressões ao Código de Ética.
- Certificação dos controles internos pelos administradores (CEO e CFO) e pelos auditores independentes.
- Análise preliminar pelo Comitê de Partes Relacionadas de transações que envolvam empresas vinculadas aos acionistas do bloco de controle.

- Autoavaliação anual dos membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal.
- Plano de Sucessão da Diretoria Executiva e dos principais executivos do Grupo CPFL baseado em processo de desenvolvimento de lideranças.
- Relatório Anual alinhado com as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI).



## 3.3. Gestão

### Visão de Eficiência

A CPFL Energia trabalha para se manter nos níveis mais altos de eficiência, com elevados patamares de qualidade na prestação de serviços a clientes residenciais, comerciais e industriais. Essa excelência em sua atuação – um norte no dia a dia da Companhia – tem sido construída por meio de políticas, rotinas e metodologias que abrangem dois pilares de igual importância: processos e pessoas.

No gerenciamento de processos, há um esforço constante em padronizar e certificar rotinas de trabalho em relação às dimensões de qualidade, meio ambiente, saúde, segurança e qualidade de vida, sustentabilidade e responsabilidade corporativa. A abordagem e o gerenciamento de tais questões, consideradas fundamentais para a atuação da CPFL Energia, são orientados por políticas amplamente divulgadas aos colaboradores de todas as empresas do Grupo. Com isso, busca permear as ações de engajamento e de direcionamento de toda a organização para os resultados almejados.

Também é dedicado especial cuidado a ativos intangíveis, como marca, recursos humanos, propriedade intelectual e infraestrutura, são mantidos sob uso e domínio da empresa por meio de normas e procedimentos estabelecidos, além de registros e instruções de trabalho, políticas, sistemas de informação e cuidados com o acervo da biblioteca.

Por trás desses processos, estão as pessoas. Reconhecida não só como ativos intangíveis, mas pela importância que exercem para transformar propósitos e metas em resultados e geração de valor, a CPFL aprova e encoraja, em seus colaboradores, atributos como inovação, visão de futuro, atitude empreendedora e orientação para resultados. A essas características incentivadas, somam-se o compromisso com a criação de valor e com a sustentabilidade, habilidades em gerenciar pessoas e em exercer uma liderança inspiradora, além da paixão por vencer, do foco no Cliente e a excelência nos processos.

A base dessa relação entre a Companhia e os colaboradores é o comportamento ético, entendido como um valor essencial para a perenidade do Grupo CPFL. Para cultivá-lo, têm sido adotadas práticas efetivas, como sistemas específicos de gerenciamento, códigos de ética, canais de acesso e disseminação de boas práticas.

## 3.3.1. Políticas corporativas

A busca pela excelência na gestão é orientada por políticas, amplamente divulgadas aos colaboradores da CPFL Energia, das empresas controladas e de suas coligadas. Tais políticas permeiam as ações de engajamento e de direcionamento de toda a organização para os resultados almejados, abordando as questões consideradas fundamentais para a atuação da CPFL Energia: qualidade; meio ambiente; saúde, segurança e qualidade de vida; e sustentabilidade e responsabilidade corporativa.

### **POLÍTICA DA QUALIDADE**

“Promover a permanente satisfação de nossos clientes, acionistas, colaboradores e parceiros através da melhoria contínua da qualidade de nossos produtos e serviços.”

### **POLÍTICA AMBIENTAL**

“Prover à sociedade serviços na área energética com total respeito ao meio ambiente, cumprindo a legislação ambiental, prevenindo a poluição e promovendo a melhoria contínua do desempenho ambiental em nossas atividades.”

### **POLÍTICA DE SAÚDE, SEGURANÇA E QUALIDADE DE VIDA**

“Buscar continuamente o bem-estar dos colaboradores, provendo ambientes saudáveis e condições seguras de trabalho, de acordo com a legislação de segurança e medicina do trabalho vigente, identificando, prevenindo, controlando e mitigando riscos que possam conduzir a incidentes e acidentes, materiais e pessoais, buscando a melhoria contínua de todos os processos de trabalho e promovendo a qualidade de vida.”

### **POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE E RESPONSABILIDADE CORPORATIVA**

“Considerar permanentemente a responsabilidade e a sustentabilidade social no processo de gestão dos negócios da CPFL, através do gerenciamento dos impactos das ações da empresa nos campos econômico, social e ambiental, em sintonia com os legítimos interesses da sociedade e com a legislação pertinente.”

## 3.3.2. Competências organizacionais

### Competências organizacionais Valores que a CPFL Energia valoriza em seus profissionais:

#### **INOVAÇÃO**

Capacidade de criar e promover mudanças no padrão atual dos processos e/ou dos negócios que resultem em criação de valor para a empresa.

#### **VISÃO DE FUTURO**

Capacidade de formular e propor estratégias a partir do sólido entendimento dos cenários (local e global) social, político, econômico e regulatório, visando tanto à efetiva geração de valor e à maximização do retorno dos investimentos, quanto à identificação, ao desenvolvimento e à integração de novos negócios.

#### **ATITUDE EMPREENDEDORA**

Explora intensamente as oportunidades e potencialidades do negócio (produtos, serviços e soluções), encarando o insucesso como aprendizado e demonstrando persistência para concretizá-las. É arrojado e age com determinação na busca por resultados diferenciados, assumindo riscos de forma consciente.

#### **ORIENTAÇÃO PARA RESULTADOS**

Capacidade de gerar resultados e superar desafios, garantindo a concretização das metas estabelecidas. Envolve o planejamento de ações, o monitoramento de indicadores e a observância das variáveis segurança, custo, qualidade e prazo.

#### **COMPROMISSO COM A CRIAÇÃO DE VALOR**

Elabora planos consistentes, analisando situações atuais e futuras, assumindo riscos calculados e tomando decisões que garantam a realização dos objetivos estratégicos e o crescimento lucrativo e sustentável da CPFL.

### **COMPROMISSO COM A SUSTENTABILIDADE**

Considera a ética e a transparência em suas atividades e na relação com os públicos com que interage, primando pela perenidade dos negócios e da sociedade e pela preservação dos recursos naturais. Baseia-se em princípios e valores da CPFL, na legislação vigente, nas certificações assumidas e no compromisso com as gerações futuras, a fim de promover o crescimento sustentável da CPFL e da sociedade.

### **GESTÃO DE PESSOAS**

Determinação do gestor de desenvolver o potencial das pessoas, visando à manutenção e ao desenvolvimento da empresa. Compreende habilidades e comportamentos voltados para atração, retenção e desenvolvimento de profissionais, em sintonia com os requisitos, os Valores e a cultura CPFL. Envolve alto senso de respeito pelas pessoas e a criação de um clima favorável à realização pessoal e profissional da equipe.

### **LIDERANÇA INSPIRADORA**

Conquista o comprometimento e a motivação das equipes, equilibrando exigência e afetividade. Inspira pelo exemplo pessoal, pela transparência e pela comunicação simples e direta, apontando metas e caminhos. Entende que equipes e líderes capacitados são fatores-chave de sucesso para o negócio da empresa.

### **PAIXÃO POR VENCER**

Tem paixão por desafios, encarando-os com persistência, sem desistir. Engaja-se na causa da empresa, do negócio e dos parceiros de trabalho, buscando sempre mais e indo além do estritamente necessário. Busca a superação constante de seus limites e dá o melhor de si, tem prazer, paixão e orgulho pelo que faz, transmitindo esse sentimento às pessoas com que se relaciona.

### **FOCO NO CLIENTE**

Conquista e mantém clientes internos e externos por meio da entrega de produtos e/ou serviços de alto valor agregado e de atendimento eficaz e cordial, com postura ética e transparente.

### **EXCELÊNCIA NOS PROCESSOS**

Busca constante da melhoria contínua e da excelência por meio do monitoramento permanente dos indicadores de desempenho e de evolução dos processos.



### 3.3.3. Ética

O termo ética surgiu na linguagem e na prática das organizações, nos últimos anos, com bastante força. Pela ampla utilização, chega a sugerir que poderia ser um simples modismo. Porém, basta examinar esse movimento com um pouco mais de atenção para verificar que, de fato, a ética é um valor essencial para a perenidade das empresas.

Sob a abordagem filosófica e moral, a ética é fundamental para vida, em todos os seus aspectos. É um princípio que norteia e sustenta as relações pessoais, familiares, sociais ou profissionais. Não é diferente no mundo corporativo, já que a força motriz de qualquer empresa, independente de sua área de atuação ou de sua especialidade, são as pessoas. Portanto, não é exagero afirmar que o comportamento ético dos colaboradores pode colocar seriamente em risco a reputação das companhias e impactar, de forma negativa, o sucesso de seus negócios.

Não é exagero afirmar, portanto, que a ética se tornou uma questão central em nosso tempo, já que pode influenciar acontecimentos futuros. Acredita-se que a sobrevivência e a evolução de uma empresa estão associadas à sua capacidade de desenvolver um forte consenso em torno de seus próprios ideais, de forma a permear as relações entre as pessoas que dela participam, conseguindo não apenas a satisfação e a motivação de seus profissionais, mas também resultados compensadores em seus negócios.

A CPFL, por entender a importância do comportamento ético para a sua atuação, tem buscado converter suas preocupações em práticas efetivas. O Sistema de Gestão e Desenvolvimento da Ética (SGDE) desempenha essa função. Trata-se de um conjunto de dispositivos, implantados em todas as empresas controladas pela CPFL Energia – inclusive a CPFL Renováveis e empreendimentos de geração – que visam prevenir, monitorar, avaliar, reformular, aprimorar as ações individuais e institucionais da empresa que tenham caráter ético implicado, no todo ou em parte, direta ou indiretamente. Os mesmos mecanismos ficam à disposição e podem ser acessados pelos empreendimentos que contam com a participação do Grupo CPFL.

## **DISPOSITIVOS DO SISTEMA DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DA ÉTICA (SGDE)**

1. Comitê de Ética
2. Código de Ética e de Conduta Empresarial
3. Canais de Acesso
4. Consultório Ético
5. Seminários de disseminação e inculturação
6. Comunicação
7. Portal Ética em Rede

## **CONHEÇA OS DISPOSITIVOS DO SISTEMA DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DA ÉTICA (SGDE)**

### **1. COMITÊ DE ÉTICA**

Tem como objetivo afirmar, disseminar, promover, zelar e aperfeiçoar a cultura ética na organização, acompanhando e monitorando sua implementação e desenvolvimento nas empresas do Grupo CPFL. É também o fórum de análise das sugestões, reclamações e denúncias, encaminhadas pelos públicos de relacionamento da Empresa, sobre transgressões ao Código de Ética.

### **REQUISITOS PARA DEFINIÇÃO DOS MEMBROS DO COMITÊ DE ÉTICA:**

- **RESPEITABILIDADE E CONFIABILIDADE ÉTICA:** Cidadão íntegro, de reputação ilibada e sobre o qual inexistam fatos, reais ou aparentes, que deem margem a suspeição de práticas antiéticas ou ilegais.
- **REPRESENTATIVIDADE:** Capacidade para, a partir da compreensão dos objetivos empresariais da CPFL Energia e da demandas e interesses de todos públicos com os quais a empresa e suas controladas se relacionam, avaliar as ações desenvolvidas pela empresa, mediando e defendendo os interesses desses públicos na organização.
- **COMPROMETIMENTO:** Comprometimento com a busca da promoção de valores éticos e dos direitos humanos na sociedade, visando a construção de relações mais justas e equilibradas.

O Comitê de Ética é formado por oito membros (ver relação a seguir). Em 2011, passou a contar com um representante da sociedade civil, o professor Clóvis de Barros. Doutor em Direito pela Universidade de Paris e Doutor em Comunicação pela Universidade de São Paulo, com créditos na Universidade de Navarra, é professor livre-docente pela

ECA-USP e Consultor de Ética da UNESCO. Esse membro tem a missão de ser a presença da consciência crítica da sociedade civil brasileira, de forma a garantir que, em todos os seus processos decisórios, haja consideração dos interesses e direitos dos diversos sujeitos coletivos que a integram.

Nessa composição ganha destaque, ainda, o Conselho de Representantes dos Empregados (CRE), órgão de participação dos empregados no processo de gestão da empresa. Sua atuação no Comitê de Ética, portanto, significa a conciliação dos interesses dos profissionais com os da organização.

Em 2011, o Comitê se reuniu por 11 ocasiões, nas quais foram aprovadas e posteriormente publicadas duas Súmulas (de Posicionamento da CPFL com respeito à Lealdade Concorrencial e de Posicionamento da CPFL sobre Relações Trabalhistas). Tais documentos objetivam orientar as decisões, as atitudes e os comportamentos de todos os colaboradores do Grupo CPFL.

Mensalmente, a Gerência de Assessoria da Auditoria Interna encaminha um relatório das ações do Comitê de Ética ao Conselho de Administração.

Saiba mais em: “Comitês de Assessoramento”, página 35.

#### **COMPOSIÇÃO:**

- Representante da Diretoria de Comunicação Empresarial
- Representante da Diretoria de Recursos Humanos
- Representante da Diretoria Jurídica
- Representante da Assessoria de Auditoria Interna
- Representante das Vice-Presidências (Relações Institucionais, Desenvolvimento de Negócios, Financeira e Relações com Investidores, Administrativa e Operações)
- Representante do Conselho de Representantes dos Empregados (CRE)
- Representante da Sociedade Civil
- Secretária Executiva do Comitê de Ética e de Conduta Empresarial pela Gerência de Ouvidoria

## **2. CÓDIGO DE ÉTICA E DE CONDUTA EMPRESARIAL**

Lançado em 2006, o Código é fruto de um longo processo de revisão, que teve início em 2002, com o Primeiro Ciclo de Seminários de Reflexão sobre a Ética Empresarial na CPFL, e depois prosseguiu no Segundo Ciclo de Seminários em 2003. Nesses eventos, que atingiram respectivamente 50% e 35% dos colaboradores da CPFL, foi possível captar sugestões e propostas dos colaboradores para a revisão do Código de Ética, vigente desde 2001.

A atual versão do Código inclui, além de Princípios Éticos, os Direcio-

nadores da Ação Empresarial da CPFL Energia, os Compromissos Institucionais, as Diretrizes de Conduta Empresarial e os Canais de Acesso para Críticas, Sugestões, Denúncias e Reclamações.

O Código também considera as exigências da Lei Sarbanes-Oxley (SOX), em vigor nos Estados Unidos desde 2002. Como a CPFL negocia American Depositary Receipts (ADRs) na Bolsa de Nova York, está submetida a tal normativo. Em linhas gerais, a SOX visa garantir a criação de mecanismos de auditoria e de segurança confiáveis nas empresas, de modo a mitigar riscos aos negócios, evitar a ocorrência de fraudes ou assegurar que haja meios de identificá-las quando ocorreram, garantindo a transparência na gestão.

Disseminar o Código, por toda a organização, é um esforço constante. Assim, foi desenvolvido, em 2011, um módulo de Ética no programa de integração de novos colaboradores, em parceria com a Universidade Corporativa, cujo objetivo é promover a leitura orientada do Código. O conteúdo será disponibilizado a partir de 2012.

Outra iniciativa que mostra a difusão do Código é sua adoção oficial pela CPFL Renováveis, também em 2011. Diante do respeito à cultura organizacional da CPFL Renováveis, e a preocupação de alinhá-la à da CPFL Energia, foi formado um Grupo de Transição, que desempenhou papel fundamental durante o processo de definição e adoção de crenças comuns.

O lançamento oficial do Código de Ética na CPFL Renováveis aconteceu em 28 de novembro, durante cerimônia que contou com a presença de 150 colaboradores. No dia seguinte, foram realizados os Seminários de Disseminação, com a presença de 102 colaboradores. Em dezembro, todos receberam seu exemplar do Código e assinaram o Termo de Compromisso.

### **3. CANAIS DE ACESSO**

#### **A CPFL DISPONIBILIZA VARIADAS ALTERNATIVAS PARA QUE OS PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO COMUNIQUEM TRANSGRESSÕES AO CÓDIGO DE ÉTICA E DE CONDUTA EMPRESARIAL:**

- Acesso telefônico pelo 0800 77 02050
- Acesso eletrônico pelo *e-mail*: [etica@cpfl.com.br](mailto:etica@cpfl.com.br)
- Caixa Postal nº 1408 e CEP 13088-900, para o envio de correspondências à Ouvidoria.

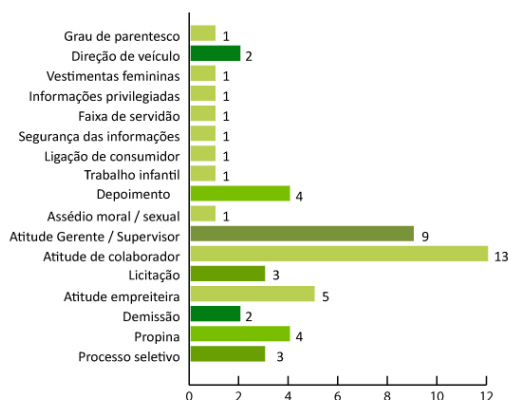
#### **TAMBÉM FORAM CRIADOS DISPOSITIVOS DE ACESSO ESPECÍFICOS PARA COMUNICAÇÃO DE FRAUDES DE NATUREZA CONTÁBIL E FISCAL, DIRETAMENTE ENCAMINHADAS PARA ANÁLISE DO CONSELHO FISCAL.**

- Acesso telefônico pelo 0800 77 38422
- Acesso eletrônico pelo *e-mail*: [denuncia@cpfl.com.br](mailto:denuncia@cpfl.com.br)
- Caixa Postal nº 6676 e CEP 13084-970, para o envio de correspondências à Auditoria Interna.

- Existe, ainda, o Canal “Fale com o Presidente”, criado com o objetivo estabelecer uma proximidade entre o Diretor-Presidente e os profissionais da CPFL, para que os interessados encaminhem as demandas diretamente ao executivo. Está disponível na intranet.

#### 4. OCORRÊNCIAS REGISTRADAS EM 2011

Durante 2011, foram registradas 53 ocorrências, todas tratadas pelo Comitê. Desse montante, quatro foram denúncias de corrupção e propina. Para tratar esses casos, considerados graves, o Comitê formou uma Comissão de Sindicância Interna (*ad hoc*), responsável pela geração de relatórios conclusivos arquivados na Secretaria do Comitê de Ética.



As análises realizadas pelo Comitê também consideraram a norma interna “Medidas disciplinares e ressarcimento de danos causados por empregados do Grupo CPFL”, aplicável a todas as empresas controladas direta ou indiretamente. Como resultado, foram tomadas as medidas disciplinares cabíveis e dois casos originaram demissões por justa causa.

No mesmo ano, não foram registrados casos relacionados a qualquer tipo de discriminação.

É importante destacar que a avaliação do ambiente de controles internos na CPFL Energia é baseada no modelo integrado do COSO (Comitê das Organizações Patrocinadoras/Committee of Sponsoring Organizations). Um dos aspectos enfatizados por essa metodologia é a corrupção. Por essa razão, é prevista a realização de avaliação específica de riscos relacionados à corrupção para o ano de 2012.

Saiba mais em: [Prevenção no âmbito financeiro.](#)

#### 5. CONSULTÓRIO ÉTICO

Canal virtual para consulta, esclarecimento e, eventualmente, aconselhamento sobre dúvidas e conflitos éticos, aberto ao público. As consultas são respondidas por um consultor especializado no tema, que acompanha tanto o processo de revisão do Código de Ética e de Conduta Empresarial da CPFL, como a adoção do Sistema de Gestão e Desenvolvimento da Ética na CPFL. Os interessados que solicitarem expressamente terão uma resposta pessoal e confidencial. Caso contrário, todas as informações estarão disponíveis a qualquer consulen-



te, para que se cumpra o objetivo de disseminar, o máximo possível, a cultura ética na CPFL.

Em 2011, foram registrados 37 acessos ao Consultório Ético, que se refletiram em oito manifestações pertinentes ao tema da ética.

## **6. SEMINÁRIOS DE DISSEMINAÇÃO E INCULTURAÇÃO**

A CPFL realiza ciclos de seminários presenciais com seus colaboradores, promovidos com o intuito de disseminar o conteúdo do Código de Ética e coletar contribuições para novas versões do documento. Com isso, também colabora para a inculturação do tema na organização.

Em 2011, ocorrem dois seminários com colaboradores da CPFL Renováveis, logo após o lançamento do Código.

## **7. COMUNICAÇÃO**

A CPFL desenvolve dispositivos de divulgação dos seus compromissos com a sustentabilidade e com a conduta ética, feitos de forma ampla e permanente. Esses trabalhos não se restringem a incentivar e a tornar públicos os bons exemplos dos indivíduos, mas também são utilizados canais de comunicação e interatividade permanentes com todas as partes interessadas, de modo a transparecer seus compromissos e seus resultados em favor da sustentabilidade e da conduta ética.

Em 2012, será lançado um novo projeto de Comunicação, como parte do Plano Estratégico de Gestão e Desenvolvimento da Ética na CPFL. A campanha, intitulada “Aperfeiçoamento Ético nas Relações Corporativas”, será permanente e buscará estimular a reflexão e o debate sobre conduta ética, além de facilitar a disseminação das decisões do comitê de ética.

## **8. PORTAL ÉTICA EM REDE ([WWW.CPFL.COM.BR/ETICA](http://WWW.CPFL.COM.BR/ETICA))**

Espaço que aborda e detalha o posicionamento da CPFL sobre o tema da ética, em que também centraliza todos os dispositivos do Sistema de Gestão. Sua proposta inclui oferta de canais, pelos quais os interessados podem enviar comentários e sugestões para melhoria contínua do programa.

## Outras iniciativas:



### PRÓ-ÉTICA

- Em 2011, a CPFL integrou o cadastro Empresa Pró-Ética, um sistema desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU) e pelo Instituto Ethos. A iniciativa conta com oito empresas comprometidas com a ética e integridade, e seu objetivo é incentivar o setor privado a desenvolver ações concretas de promoção da ética, integridade e prevenção da corrupção.
- Para aderir ao Cadastro, a Companhia respondeu um questionário detalhado, que abordava a implementação de medidas de integridade e anticorrupção. Para cada item do questionário, a empresa encaminhou informações e/ou documentos que atestassem os dados fornecidos.
- A CPFL, ao integrar o Pró-Ética, assume o compromisso público, perante governos e sociedade, de estar disposta a investir em medidas de promoção da ética e de prevenção da corrupção, de forma a contribuir para um ambiente mais íntegro, ético e transparente no setor privado e em suas relações com o setor público.

### COMITÊ DE ÉTICA EMPRESARIAL DA FNQ

- A CPFL é Membro Voluntário do Comitê de Ética Empresarial da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), e participa ativamente das reuniões desde 2008.
- O Comitê visa promover o compartilhamento de experiências entre os integrantes das Organizações Filiadas à FNQ, bem como entre os seus parceiros estratégicos. Também produz materiais que possam disseminar as boas práticas no que se refere ao exercício da Ética nas Empresas.

### DUETTO

- A CPFL Energia patrocinou a Coleção Ética (Duetto Editorial). São quatro revistas, que tratam dos temas:

## POLÍTICA

- Mídia, Afetos

## CONSUMO, TRABALHO

## EDUCAÇÃO E DIREITO

- Cidadania.

A direção editorial é do professor Clóvis de Barros Filho.

## AÇÕES PREVISTAS PARA 2012:

- Reuniões mensais do Comitê de Ética, conforme cronograma:

| Mês       | Data    |
|-----------|---------|
| Fevereiro | 03 e 28 |
| Março     | 20      |
| Abril     | 17      |
| Maio      | 15      |
| Junho     | 19      |
| Julho     | 17      |
| Agosto    | 21      |
| Setembro  | 18      |
| Outubro   | 16      |
| Novembro  | 27      |
| Dezembro  | 18      |

- Implantação do Código de Ética na CERAN (Companhia Energética Rio das Antas), EPASA (Centrais Hidrelétricas da Paraíba S/A), NECT (Centro de Serviços Compartilhados) e Usina Hidrelétrica Foz de Chapecó.
- Apresentação do *case* “Ética e Liderança Empresarial”, na 8ª Conferência Internacional em Sustentabilidade Ambiental, Cultural, Econômica e Social (“On Sustainability”), no Canadá, de 10 a 12 de Janeiro de 2012.
- Proposta de fomento de discussão ética na CPFL, utilizando o Ciclo de Seminários 2012 sobre o Aperfeiçoamento ético das relações corporativas.
- Lançamento do Plano de Comunicação “Aperfeiçoamento Ético nas relações Corporativas”, com Campanha permanente de divulgação.
- Pesquisa de Clima Ético - desenvolvimento de pesquisa bianual para a avaliação, pelos colaboradores, do conhecimento e posicionamento da empresa, do Código e de suas práticas éticas.

### 3.3.4. Riscos



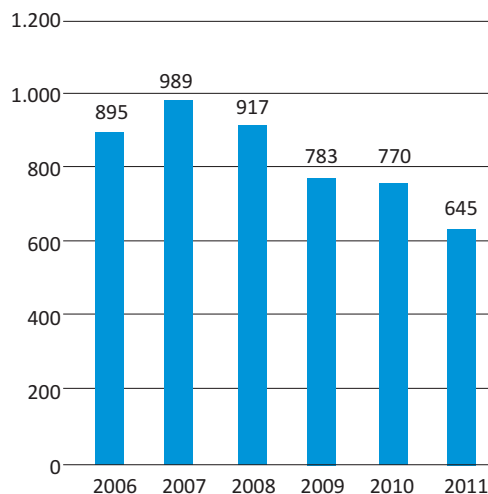
Subordinada à Vice-Presidência Financeira e de Relações com Investidores, a Diretoria de Gestão de Riscos, Controles Internos e Processos Consolidados tem como missão monitorar a gestão de riscos, os controles internos e os processos consolidados garantindo a adesão dos processos do Grupo às normas nacionais e internacionais e o alinhamento das políticas ao planejamento empresarial da CPFL Energia. Como parte integrante do modelo de governança corporativa da Companhia, cumpre seu objetivo pela atuação de suas estruturas – Compliance e Gestão de Riscos.

#### Compliance (Controles Internos)

- Como empresa listada na bolsa de valores norte-americana e no Novo Mercado da BOVESPA, a CPFL Energia deve atender aos mais elevados requisitos de governança no quesito controles internos. Nesse contexto, iniciou em 2005 um forte trabalho visando à melhoria do seu ambiente de controles sobre a elaboração e divulgação das demonstrações financeiras. Desde sua criação, a Gerência de Compliance tem avaliado, periodicamente, por meio de testes de auditoria todo o ambiente de controles do grupo inerentes aos principais processos de negócios da companhia. Em 2011 foram testados mais de 640 controles, abrangendo 19 processos de negócios, o que possibilitou, pelo sexto ano consecutivo, o arquivamento do formulário 20-F (exigido pela SEC – Securities And Exchange Commission) sem quaisquer ressalvas nas certificações sobre o ambiente de controles internos, emitidas tanto pela Administração da Companhia quanto pelos auditores independentes. Os trabalhos de avaliação permitem ainda a certificação em conformidade com a Instrução CVM 480/2009 que, a exemplo do requerido pela lei Sarbanes-Oxley (SOx), exige que os principais executivos atestem a efetividade do ambiente de controles internos.

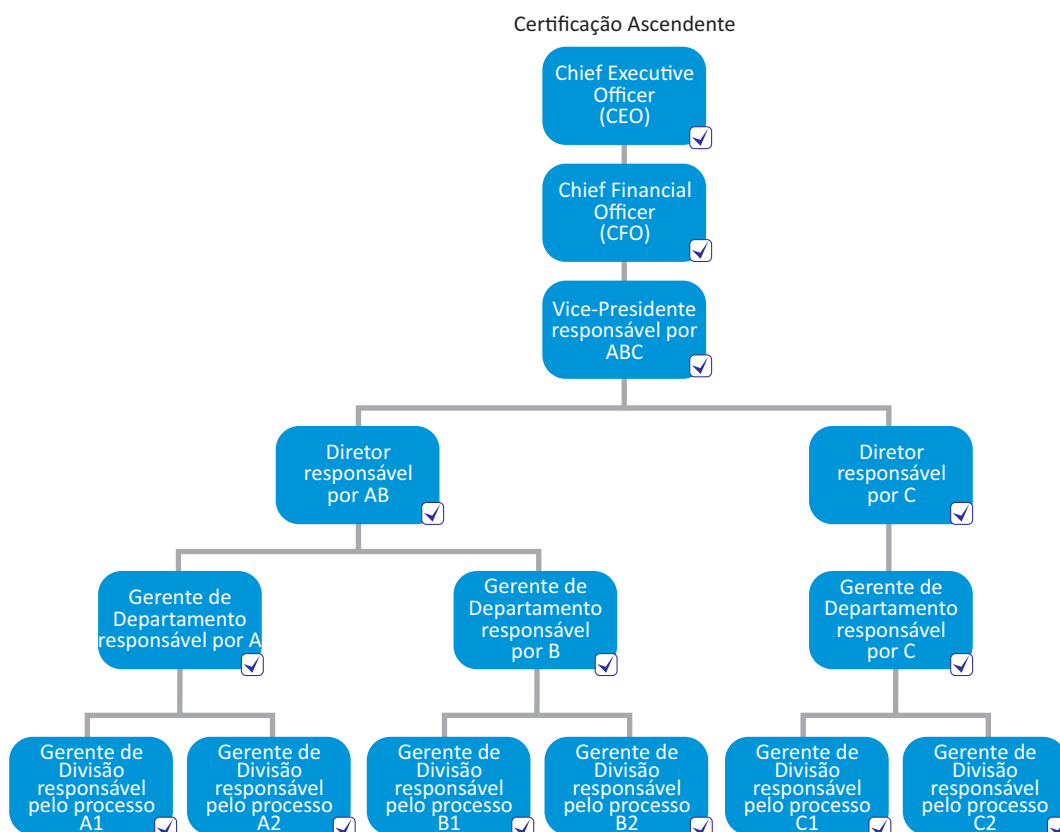
O modelo adotado e estruturado permite ainda que a inteligência e o conhecimento dos processos

Ambiente de Controles Internos



e negócios adquiridos pela equipe de Compliance sejam aplicados também em ações de melhorias nas operações e no ambiente de controles através de estudos e análises visando à padronização, informatização e o redesenho de processos e atividades de controle. Dessa forma, apesar do crescimento orgânico do Grupo e de suas atividades, não foi necessário o aumento na quantidade de controles responsáveis pela segurança sobre a qualidade das demonstrações financeiras na mesma proporção.

As atividades desempenhadas pela equipe de Compliance permitem ainda a autoavaliação de controles e processos e a execução da certificação ascendente, atividades feitas a partir de uma plataforma tecnológica, facilitando o acompanhamento dos trabalhos pelos executivos e o compartilhamento do estado de responsabilidade com os principais gestores do Grupo em todos os níveis hierárquicos. Os trabalhos são reportados em bases periódicas à Diretoria Executiva e ao Conselho Fiscal da CPFL Energia.



Norteando o processo de avaliação do ambiente de controles internos, a CPFL Energia implantou ainda a Norma de Avaliação do Ambiente de Controles Internos. Aprovada pela Diretoria Executiva e pelo Conselho de Administração, o documento traça as principais diretrizes do processo, incluindo os papéis e responsabilidades de todas as partes envolvidas nos ciclos de avaliação.



### Gestão Corporativa de Riscos

Como componente da estrutura de governança, a Diretoria de Gestão de Riscos e Controles Internos também é responsável pela construção do modelo de Gestão Corporativa de Riscos através das atividades desempenhadas pela Gerência de Gestão de Riscos. Por meio de sua atuação, a equipe da Gerência de Gestão de Riscos desenvolve, em ondas de prioridade, a análise dos principais riscos empresariais.

Desde sua criação, a Gerência de Gestão de Riscos desenvolveu a Política Corporativa de Gestão de Riscos, aprovada pelo Conselho de Administração e estruturou os componentes do modelo de gerenciamento corporativo, entre os quais:

- Incorporação da perspectiva de risco ao Plano Estratégico Empresarial analisando-o sob a ótica da incerteza;
- Estruturação e implantação do Comitê Corporativo de Gestão de Riscos;
- Consolidação e alinhamento do mapa de riscos;
- Atribuição da “propriedade sobre o risco” aos diretores funcionais;
- Modelagem dos riscos e monitoramento, em conjunto com as principais áreas de negócios, dos fatores e indicadores-chave de risco (KRIs – Key Risk Indicators) – Cálculo de impacto e probabilidade;
- Seleção e endereçamento do melhor conjunto de ações em resposta ao risco (quando necessário);
- Interação com o Comitê de Gestão de Riscos, Vice-Presidência Financeira e de Relação com Investidores, Diretoria Executiva, Conselho Fiscal, Conselho de Administração.

Visão Geral - Processos de Trabalho

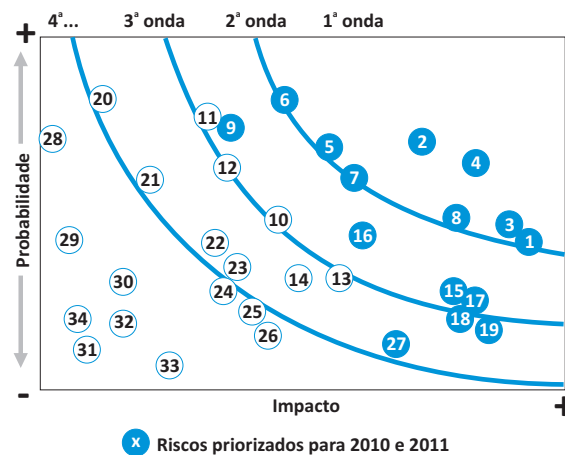
|   |  |
|---|--|
| <p><b>1</b></p> <p><b>Identificação, Classificação e Priorização</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análise da estratégia</li> <li>- Divulgações</li> <li>- Mapa de Riscos</li> <li>- Classificação</li> <li>- Critérios para priorização do desenvolvimento</li> </ul>   | <p><b>2</b></p> <p><b>Estruturação</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entendimento</li> <li>- Definição dos Fatores de Risco</li> <li>- Definição de Subfatores (quando aplicável)</li> <li>- Seleção do melhor conjunto de indicadores (KRI)</li> <li>- Natureza do risco (quantitativo, qualitativo ou híbrido)</li> </ul> |
| <p><b>3</b></p> <p><b>Avaliação do Risco</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análise de dados históricos e projetados</li> <li>- Cálculo do Impacto e Probabilidade potenciais</li> <li>- Definição de escala de pontuação, indicadores e réguas de qualificação</li> <li>- Estudo dos limites (exposição x objetivos empresariais)</li> <li>- Elaboração das ações s serem endereçadas</li> </ul> | <p><b>4</b></p> <p><b>Monitoramento e Reporte</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avaliação periódica com base nos indicadores</li> <li>- Análise dos fatores</li> <li>- Discussão com os proprietários</li> <li>- Reporte às esferas de decisão</li> </ul>   |

- Mapa de Riscos – Dividido em categorias (Estratégicos, Financeiros, Regulamentares e Operacionais), subcategorias (Estratégia, Crédito, Liquidez, Tecnologia, Ambiental, Trabalhista, Fiscal, Processos, Pessoal, etc.) o mapa de riscos permite a primeira visualização do conjunto de eventos que podem afetar suas estratégias e operações.

Os riscos empresariais são mensurados quanto à suas exposições (impacto e probabilidade) de acordo com suas características (qualitativos ou quantitativos) a partir da seleção dos fatores e subfatores de risco (origens dos riscos) e a respectiva análise de dados históricos, dados projetados e comportamento de indicadores.

A construção do mapa de riscos iniciou-se a partir de um modelo público de riscos aplicáveis a todos os tipos de segmentos de negócios. A partir da análise crítica e comparação com o Plano Estratégico Empresarial (particularmente com os objetivos estratégicos, com as fraquezas e ameaças sinalizadas na etapa de construção da Análise SWOT) chegou-se ao conjunto de eventos que podem impactar as estratégias de curto, médio e longo prazo.

Em 2011, a Gerência de Gestão de Riscos concentrou seus esforços na mensuração, análise e endereçamento de ações para os riscos considerados mais relevantes (análise qualitativa do impacto e probabilidade), escolhidos a partir de determinados critérios de priorização.



Por ser um dos principais componentes do modelo de gestão corporativa de riscos, o mapa de riscos demanda atualizações, de tempos em tempos, para garantir o reflexo, nos níveis adequados, das operações da empresa e as ameaças ao seu valor e às partes interessadas. Pela análise periódica das estratégias, mudanças significativas nos processos e no contexto dos negócios, o mapa é revisitado buscando refletir sempre o melhor conjunto de incertezas.

### Proprietário do risco

O processo de mensuração e análise conta, desde o início, com o envolvimento do 'proprietário do risco' – um executivo com amplo domínio sobre o assunto relacionado ao risco mensurado e melhor capacitado para (i) sugerir e implantar o melhor conjunto de ações em resposta ao risco; (ii) coordenar as ações sugeridas por outros executivos em resposta ao risco. No modelo de Gestão Corporativa de Riscos estabelecido pela CPFL Energia, o papel de 'proprietário do risco' exige, minimamente, o cargo de diretor funcional.

### Comitê de Riscos

Concluída a fase de modelagem, mensuração, análise e escolha do melhor conjunto de respostas aos riscos empresariais, o assunto é apresentado ao Comitê de Riscos – um grupo de executivos com conhecimento na estratégia empresarial, planejamento econômico financeiro, regulação setorial e gestão de riscos e controles internos. O Comitê de Riscos conta ainda com a participação pontual de outros executivos de acordo com sua capacidade de contribuição ao tema sendo discutido.

### Mensuração e Análise

O processo de mensuração e análise inicia-se com o entendimento do risco, a identificação dos fatores de risco associados (quais são as condições ou eventos que contribuem para a materialização do risco) e a seleção do melhor conjunto de indicadores-chave de risco (KRIs – Key Risk Indicators). A etapa que se segue consiste na captura e análise das informações históricas e projetadas que expliquem o comportamento dos fatores e dos indicadores-chave de risco, bem como o reflexo desses fatores e indicadores em dados projetados e cenários ou, em se tratando de riscos com elevadas características qualitativas, a construção das réguas e modelos que permitirão diferenciar os níveis de exposição em termos de impacto e probabilidade.

### Resposta ao risco

Mensuradas as exposições (impacto e probabilidade), aos riscos que resultem em níveis de exposição superiores ou próximos dos limites toleráveis, são selecionadas e endereçadas ações com o objetivo de trazê-los para os patamares aceitáveis de acordo com o perfil da organização e as estratégias pactuadas. O conjunto de ações é acompanhado a cada monitoramento do risco de acordo com a sua periodicidade de avaliação (mensal, trimestral, semestral, anual etc.) ou prazo final de implantação da ação corretiva.

|                                    | Ondas de priorização |                |                |                |
|------------------------------------|----------------------|----------------|----------------|----------------|
|                                    | 4 <sup>a</sup>       | 3 <sup>a</sup> | 2 <sup>a</sup> | 1 <sup>a</sup> |
| <b>Riscos</b>                      | 10                   | 10             | 6              | 8              |
| <b>Indicadores-Chave de Riscos</b> | 0                    | 0              | 44             | 66             |
| <b>Planos de Ação</b>              | 0                    | 0              | 10             | 12             |

### Escopo dos trabalhos 2010/2011

O Gerenciamento Corporativo de Riscos é aplicável a todas as empresas do Grupo CPFL. Dessa forma, a adoção das práticas mencionadas contribuiu para que, em 2011, duas empresas do Grupo CPFL – a Companhia Paulista de Força e Luz e a Rio Grande Energia, distribuidoras do interior paulista e do norte do Rio Grande do Sul,

respectivamente – ganhassem o Prêmio Nacional da Qualidade, concedido pela Fundação Nacional da Qualidade às empresas com as melhores práticas de gestão.

A forma com que esses processos são conduzidos permitiu que, no final de 2011, a CPFL Energia fosse auditada pelo Bureau Veritas Certification – Brasil, mantendo a certificação de seu Sistema de Gerenciamento da Qualidade de acordo com a norma ISO 9001:2008, abrangendo o escopo “Gestão de Riscos e Avaliação dos Controles Internos Sobre Demonstrações Financeiras”, obtido em 2010.

### **A interface entre gestão de riscos e compliance (Controles Internos)**

A atuação dentro de uma mesma diretoria potencializa as interfaces entre as gerências de Gestão de Riscos e Compliance, trazendo sinergia e robustez ao processo de controle na medida em que os resultados dos testes dos controles internos dos processos de negócios tornam-se variáveis que influenciam a percepção e o cálculo da probabilidade de ocorrência de riscos desvios no alcance dos objetivos empresariais. A mesma regra se aplica às ações endereçadas e implantadas entre as baterias de testes (no mínimo duas para os processos mais relevantes). Ainda no quesito interfaces, as análises feitas pela área de Gestão de Riscos fornecem insumos importantes a serem considerados também nos planejamentos financeiro, regulatório e estratégico, bem como pelas áreas de negócios na gestão de seus processos e operações, como por exemplo recursos humanos e serviços técnico-operacionais.

### **O compromisso com a gestão de riscos**

Na CPFL Energia a condução dos negócios observando a adequada gestão e o monitoramento dos riscos empresariais figura entre os papéis e responsabilidades dos principais executivos e fóruns de decisão, conforme os Documentos de Governança Corporativa (Estatuto Social da CPFL Energia, Regimento Interno do Conselho de Administração e Regimento Interno do Conselho Fiscal).

### **Mapa de riscos versus Matriz de Materialidade**

Observando-se a Matriz de Materialidade com o mapa de riscos vigente observa-se que muitos dos temas elencados também são abordados nas estruturas de Gestão de Riscos e Compliance, além do tratamento dado pelos mecanismos e práticas de gestão cotidianas. Como exemplo, podemos citar o risco de endividamento, relacionado aos tópicos a) sustentabilidade econômico-financeira; b) saúde financeira e capacidade de captação de recursos, listados na Matriz de Materialidade como itens de alta e média relevância, respectivamente. Esses temas possuem monitoramento contínuo pela Administração da Companhia, com indicadores-chave de risco definidos e ações para contenção

sendo praticadas pela Diretoria de Finanças Corporativas.

O quadro a seguir ilustra outros exemplos dessas correlações para alguns assuntos considerados de alta e média relevância para a sustentabilidade da CPFL levando-se em conta dois eixos da matriz de materialidade (perspectiva dos *stakeholders* e perspectiva interna da empresa). Observação: não houve nenhum assunto considerado de baixa relevância ao serem cruzados os resultados da perspectiva interna (da empresa) e externa (seus *stakeholders*).

| Assunto   | Riscos / Compliance / Gestão   |
|---|--|
| Eficiência Energética   | Avaliação dos controles do processo de P&D e Eficiência Energética   |
| Sustentabilidade Econômico-financeira                                       | Monitoramento dos níveis de endividamento e das ações de contenção   |
| Impactos socioambientais de usinas hidrelétricas e outras fontes de energia | Gestão das práticas ambientais, certificações e ações para a minimização de impactos   |
| Gestão e desenvolvimento de fornecedores                                    | Avaliação dos controles do processo de qualificação de fornecedores e monitoramento da concentração/dependência de fornecedores e prestadores de serviços  |
| Capacitação de funcionários e desenvolvimento de novos gestores             | Indicadores de desenvolvimento e treinamento, rotatividade de pessoal, enquadramento salarial etc. Ações de treinamento e desenvolvimento promovidas pela Universidade Corporativa   |
| Garantia de fornecimento de energia   | Acompanhamento dos indicadores de interrupção de energia (duração e frequência), execução e acompanhamento do plano de investimentos na rede de distribuição   |
| Combate ao suborno, fraudes e corrupção                                     | Avaliação dos controles internos no nível da entidade (estruturas da gestão da ética: disseminação e o acultramento do Código de Ética e Conduta, atuação do Comitê de Ética, Canal de Denúncias, atuação da Auditoria Interna etc.) |
| Mecanismos de identificação e solução de queixas e conflitos                | Idem ao anterior   |
| Saúde financeira e capacidade de captação de recursos                       | Monitoramento dos níveis de endividamento e das ações de contenção   |
| Prática de remuneração e benefícios   | Indicadores de práticas de remuneração e enquadramento salarial etc.   |

## 3.3.4.2.

# Risco Operacional



As orientações para o gerenciamento dos principais impactos ambientais relativos às operações da CPFL Energia e de suas empresas controladas se apoiam em um Sistema de Gestão Ambiental e em documentos formais. Entre eles, destacam-se os procedimentos em relação ao meio ambiente, ao consumo irregular e a riscos hidrológicos, que promovem o controle das atividades e orientam a execução dos processos operacionais de distribuição e de geração de energia. Tais processos estão em sintonia com os ditames das certificações ambientais e atendem às exigências da legislação ambiental.

### **MEIO AMBIENTE**

No planejamento de novos empreendimentos, a CPFL Energia se vale de análises aprofundadas dos estudos de impacto ambiental e realiza, nas fases de implantação e de operação, a gestão dos programas ambientais. Com essa postura, são atendidos todos os aspectos inerentes ao licenciamento ambiental dos empreendimentos, o que permite que seja assegurada a mitigação ou a compensação dos impactos ambientais nas etapas de sua implantação e operação comercial.

A CPFL Energia conta, em todos os seus empreendimentos hidrelétricos, com uma Orientação Técnica, que descreve os procedimentos operacionais a serem adotados em situações de emergência. O documento tem a finalidade de resguardar o patrimônio da CPFL e o proteger de terceiros, situados a jusante de seus aproveitamentos hidrelétricos, contribuindo para evitar ou amenizar a ocorrência de danos ao meio ambiente, na área de influência de seus projetos de geração.

Outra finalidade é permitir flexibilidade organizacional, administrativa e operacional, indispensável à mobilização de recursos, visando à superação de situações de emergência. Em tais situações, o documento também facilita a comunicação entre as unidades envolvidas na operação dos aproveitamentos hidrelétricos e a necessária articulação com os órgãos e as entidades públicas responsáveis pela proteção das pessoas e propriedades.



### **CONSUMO IRREGULAR**

As controladas da CPFL Energia combatem as irregularidades na medição de energia elétrica por meio de um sistema de gestão que permite a seleção de unidades consumidoras para inspeções por equipes especializadas. Uma vez constatada a existência de fraude no consumo, é realizada a cobrança do valor correspondente, que pode ser pago em parcelas. A CPFL Energia garante, com esse procedimento, a igualdade no tratamento a todos os seus consumidores, contribuindo para que seja pago efetivamente apenas o uso que fazem do serviço.

### **RISCOS HIDROLÓGICOS EPR**

A regulamentação do setor elétrico brasileiro estabelece o conceito de energia assegurada, destinado a promover o equilíbrio entre a demanda de energia e a oferta na fonte produtora. Para que esse equilíbrio ocorra, adota-se uma equação de controle da produção em cada fonte geradora, focada, principalmente, na minimização dos riscos hidrológicos inerentes à geração hidrelétrica. Por esse conceito, a receita dos empreendedores de geração hidrelétrica é calculada pelo montante de energia que ele terá de oferecer, e não apenas pela capacidade instalada ou pela energia efetivamente gerada.

Calculada na etapa de concessão ou de autorização do projeto de geração pelo poder concedente, a energia assegurada representa um certificado de energia passível de comercialização, independentemente da geração efetiva, que depende das condições sistêmicas coordenadas pelo Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS). De acordo com o sistema adotado, caso a geração de determinada usina hidrelétrica se efetive abaixo de sua energia assegurada, as demais usinas do sistema cedem seus excedentes como compensação. Em contrapartida, se gerar um volume acima de sua energia assegurada, a receita adicional cobrirá apenas os custos correlatos.

### 3.3.4.3.

## Prevenção no âmbito financeiro



A supervisão dos riscos que permeiam a elaboração e a divulgação das demonstrações financeiras, valendo-se da análise sistemática dos processos relevantes, cabe à Gerência de Compliance, também subordinada à Diretoria de Gestão de Riscos, Controles Internos e Processos Consolidados.

Para desempenhar esse papel, a gerência realiza, anualmente, o monitoramento da eficácia dos controles internos dos processos de negócio que impactam de forma relevante as demonstrações financeiras, com o objetivo de garantir a integridade material das rubricas contábeis.

**A avaliação do ambiente de controles internos na CPFL Energia é baseada no modelo integrado do COSO (Comitê das Organizações Patrocinadoras/Committee of Sponsoring Organizations), padrão internacionalmente aceito, que leva em consideração dois aspectos:**

- Controles corporativos no nível da entidade (*entity level controls*) que remetem ao “tom da organização” como, por exemplo, Código de Ética, Planejamento Estratégico e Tecnologia da Informação;
- Controles de processos (*process level controls*), vinculados às rubricas contábeis relevantes das demonstrações financeiras. Exemplos são a receita de fornecimento de energia e os depósitos judiciais, entre outros.

Os controles internos avaliados na CPFL Energia sob o padrão COSO, em 2011, abrangeram 645 atividades, distribuídas em 133 processos de negócio.

Como a CPFL Energia é uma companhia listada na BM&FBovespa e na Bolsa de Nova York, está sujeita às legislações aplicáveis aos mercados de capitais de ambos os países. Por essa razão, as diretrizes de avaliação de controles internos estão alinhadas às exigências da Lei Sarbanes- Oxley, levando em conta os principais processos de negócio da *holding* e subsidiárias focados na divulgação de relatórios financeiros. Esse conjunto de normas também apresenta como atributo o cumprimento dos requisitos da Instru-

ção 480, publicada pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM) em dezembro de 2009, no que se refere à avaliação do ambiente de controles internos sobre demonstrações financeiras.

A prática de Compliance no Grupo CPFL conta, ainda, com o conceito de auto avaliação de controles (“*control self-assessment*”). Esse mecanismo de avaliação e remediação dos controles internos sobre as demonstrações financeiras abrange todos os executivos da Companhia, envolvendo desde os gerentes até o presidente da *holding*. Com isso, busca-se atribuir a devida responsabilidade desses executivos sobre o ambiente de controles internos do Grupo CPFL Energia.

### **INSTRUMENTOS UTILIZADOS**

Todo o trabalho de certificação dos controles internos sobre demonstrações financeiras é feito por intermédio do sistema SAP GRC (Módulo Process Control), que congrega toda a cadeia hierárquica dos processos, controles internos e unidades organizacionais com a definição de papéis e responsabilidades de todos os colaboradores envolvidos na sua avaliação.

Para centralizar a gestão dos riscos financeiros em suas operações e na administração do seu fluxo de caixa, a CPFL Energia utiliza alguns dos principais instrumentos disponíveis no mercado para essa atividade. Entre eles, o sistema Maps Risk, adotado por algumas das maiores instituições do mercado financeiro brasileiro.

Esse modelo permite a gestão de riscos financeiros por meio de ALM (Asset Liability Management), que, a partir de análises de VAR (Value at Risk), Stress Test e Duration das carteiras ativas e passivas das empresas do Grupo CPFL Energia, define o nível de risco financeiro em cada operação, possibilitando adotar medidas para neutralizar ou proteger-se contra tais riscos.

### 3.3.4.4.

## Risco cambial e de risco sobre outros passivos

GRI 1.2

GRI 4.11

GRI 502

A CPFL Energia tem parte dos contratos de compra de energia indexada ao dólar, portanto, sujeita às flutuações da taxa de câmbio. Com o objetivo de gerenciar sua exposição ao risco cambial, a empresa monitora os contratos das distribuidoras controladas.

A legislação do setor elétrico obriga as distribuidoras a adquirirem a energia elétrica gerada pela Usina de Itaipu, que tem seus valores fixados em dólar. Todas as distribuidoras têm direito, por meio do Mecanismo de Compensação CVA (Conta de Compensação de Variação de Valores de Itens da “Parcela A”), estabelecido por resolução da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), a uma forma de proteção financeira. Esse mecanismo permite o ressarcimento, por meio de reposição tarifária, de variações no custo de energia em consequência de perdas cambiais.

### **TAXA DE CÂMBIO SOBRE PASSIVOS FINANCEIROS**

O Grupo CPFL Energia contrata operações de *hedge* (proteção), visando proteger seu resultado e o caixa de flutuações da taxa de câmbio. Essa política permite que as dívidas financeiras da Companhia estejam sempre indexadas a índices adotados no Brasil. A *holding* encerrou o exercício de 2011 sem dívidas em moeda estrangeira.

### **COVENANTS FINANCEIROS**

As empresas da CPFL Energia possuem contratos de empréstimos, financiamentos e debêntures com cláusulas restritivas – *covenants* financeiros –, normalmente aplicadas a esses tipos de operações, relacionadas ao atendimento mínimo de índices econômico-financeiros, geração de caixa e outras exigências. Essas cláusulas, porém, não constituem fatores de limitação à capacidade de condução das operações.

### **CRÉDITO**

A política de cobrança em vigor no setor elétrico brasileiro, que prevê, entre outros aspectos, o corte no fornecimento de energia elétrica para clientes inadimplentes e a pulverização das unidades consumidoras, contribui para que seja baixo o risco de perdas decorrentes da dificuldade de recebimento de valores faturados.

### 3.3.4.5.

## Planejamento no mercado de compra de energia



As empresas controladas pela CPFL Energia desenvolvem um conjunto de soluções e estratégias cuja finalidade é minimizar as perdas e as penalidades previstas na legislação. Esse aparato contribui também para a expansão das possibilidades de agregação de valor aos negócios, perante os desafios apresentados pelo Novo Modelo Institucional do Setor Elétrico, especialmente em relação à contratação de energia no ambiente regulado. As distribuidoras do Grupo CPFL Energia adotam modelos matemáticos de otimização estocástica, com o objetivo de:

- minimizar as perdas por sobrecontratação e as penalidades por subcontratação, considerando as incertezas intrínsecas ao processo de projeção do mercado consumidor que será atendido pelas distribuidoras, em um horizonte de até cinco anos;
- reduzir o custo total da compra de energia elétrica;
- definir a melhor estratégia de contratação nos leilões regulados frente aos diversos cenários de projeção de consumo de energia elétrica, gerados a partir de variáveis explicativas macroeconômicas e setoriais.

## 3.3.4.6.

# Auditoria interna



A Auditoria Interna está subordinada ao Conselho de Administração, atuando nos principais processos operacionais e de negócios, definidos a partir de uma metodologia que se baseia em riscos. O objetivo é promover um alinhamento entre as diretrizes corporativas e as estratégias traçadas pelos acionistas e pela administração. Outra atribuição da Auditoria Interna é estimular a evolução e o aprimoramento dos processos empresariais, do controle de riscos e dos resultados da organização.

**Para a realização desse trabalho são considerados os seguintes aspectos:**

- adequação e eficácia das operações;
- eficiência e economicidade na utilização dos recursos;
- integridade e confiabilidade de informações, registros e sistemas;
- observância de políticas, metas, planos e procedimentos;
- cumprimento de leis, normas e regulamentos aplicáveis.



## 3.3.4.7. Plano de previdência privada



O Grupo CPFL Energia conta com o suporte de ferramentas específicas destinadas a mitigar os riscos de déficits nos planos de previdência de seus funcionários, que são geridos pela Fundação Cesp. A gestão desses riscos é fundamental para garantir o equilíbrio financeiro dos planos e assegurar harmonia e segurança aos colaboradores.

O acompanhamento da gestão dos planos de previdência é realizado pelos Comitês Gestores de Investimento e Previdência, constituídos por colaboradores da Vice-Presidência Financeira e de outras áreas da Companhia, bem como por representantes dos participantes ativos e assistidos. Esses comitês têm por missão analisar e deliberar sobre a Política de Investimentos dos Recursos dos Planos, as recomendações de alocação da Fundação Cesp e a gestão previdenciária dos planos.

Os resultados dos trabalhos dos comitês são divulgados mensalmente. A cada trimestre, também são realizadas reuniões entre os integrantes dos Comitês Gestores e a equipe da Fundação Cesp para reavaliar estratégias e limites.

## 3.3.4.8. Gestão de seguros



A CPFL Energia conta com Diretrizes para Gestão de Seguros, definidas para orientar as ações necessárias para assegurar a proteção securitária de seus ativos e contra riscos de perdas acidentais que possam comprometer sua rentabilidade.

A administração das diretrizes para Gestão de Seguros é realizada por uma área responsável pelos Seguros Corporativos & Garantias, liderada por um especialista em seguros.

### 3.3.4.9.

## Segurança em tecnologia da informação



A segurança de seus sistemas e instalações do segmento de tecnologia da informação constitui uma preocupação constante da CPFL Energia.

Com objetivo de mitigar os riscos associados a eventuais falhas em seus equipamentos, o Grupo vem investindo fortemente em soluções de redundâncias, resultando em uma maior disponibilidade dos ambientes.

A adoção de boas práticas de gestão de tecnologia da informação permite que seja assegurada a privacidade absoluta da base de clientes e a confidencialidade das informações financeiras processadas e armazenadas pelos sistemas corporativos de informação.

Com o objetivo de evitar riscos associados aos ativos de processamento e de informação, os processos de tecnologia da informação estão documentados e contam com controles internos definidos. Além disso, estão hospedados em datacenter (sala cofre) nível 3 de segurança, com sistema de Gestão de Segurança da Informação certificado pela norma ISO 27001.

As rotinas de detecção e bloqueios de vírus, atualizadas permanentemente, também garantem boa *performance* no uso da Internet e de suas conexões.

## 3.3.4.10. Gestão regulatória



A mitigação dos riscos regulatórios constitui uma diretriz estratégica do Grupo CPFL Energia. As concessões de distribuição e de geração de energia elétrica estão submetidas a obrigações, estabelecidas nos contratos de concessão e no arcabouço regulatório do setor elétrico. As fiscalizações permanentes do cumprimento dessas regras estão sob a responsabilidade da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) e de agências reguladoras estaduais conveniadas.

Para mitigar os riscos regulatórios, são adotados sistemas de controle em cada uma das concessões, que contam com o suporte de processos estruturados e de ferramentas de apoio, como o Sistema de Gestão Regulatória (SISGERE), que tem por objetivo monitorar e controlar todo o processo regulatório.

A atividade de comercialização de energia é voltada para mercados livres, não se submetendo, portanto, às normas dos mercados regulados. Mesmo com essa característica, necessita de autorização e está sujeita à fiscalização do órgão regulador. A única exceção diz respeito às operações com partes relacionadas, que dependem de prévia anuência da ANEEL, o que é rigorosamente observado.

Com a estrutura societária da CPFL Energia e a disciplina regulatória, a eficácia do controle dos riscos nesse âmbito propicia uma visão integrada de todas as inter-relações, em especial as de natureza econômico-financeira, assegurando conformidade às operações.

### 3.3.5.

## Ativos intangíveis

Trata-se de um conjunto de ativos que agregam valor aos negócios e possibilitam a identificação concreta, a existência legal, o direito de propriedade, a especificação, especificação da vida útil e a transferibilidade.

O valor econômico de uma empresa não reflete apenas os ativos tangíveis. Nessa equação, bens intangíveis, como capital intelectual, marca e patentes, ganham uma importância cada vez maior, tendo impacto direto na manutenção das vantagens competitivas de uma companhia e, conseqüentemente, em sua criação de valor. Tais ativos são singulares, considerados, nos dias de hoje, fatores que permitem que empresas se diferenciem de seus concorrentes e alcance desempenhos econômicos superiores. Consciente da relação desses bens com a geração de riqueza, a CPFL Energia se empenha em prover condições para identificá-los, protegê-los e desenvolvê-los.

Nesse leque de bens a serem cultivados, destaca-se o capital humano. Como a CPFL entende que atração e a retenção de profissionais qualificados e engajados contribuem para seu fortalecimento e para a execução de suas estratégias de expansão, busca sempre adotar as melhores práticas de gestão de pessoas. Dessa forma, é constante o treinamento e a capacitação dos profissionais, proposta que inclui a Universidade Corporativa, que desde 2008 alinha o aprendizado à estratégia e aos objetivos do negócio, oferecendo qualificações e competências necessárias a todos os níveis de colaboradores.

Os ativos intangíveis, hoje classificados pela CPFL como marca, recursos humanos, propriedade intelectual e infraestrutura, são mantidos sob uso e domínio da empresa por meio de normas e procedimentos estabelecidos, além de registros e instruções de trabalho, políticas, sistemas de informação e cuidados com o acervo da biblioteca.

A Política de Propriedade Intelectual, por exemplo, assegura a proteção aos ativos intangíveis e proíbe a comercialização e/ou divulgação desses projetos ou invenções, por qualquer colaborador, sem a competente autorização. Os direitos autorais ou patentes são conduzidos e analisados pelos responsáveis pelos projetos, pela Divisão de Projetos Especiais (DCVE) e pela Superintendência Jurídica.

O tema, pela importância que ocupa, sempre está em discussão na CPFL. Durante os ciclos anuais de planejamento estratégico, os principais pontos fortes e fracos dos ativos intangíveis são identificados, o que abre a oportunidade para aperfeiçoamentos e para que a abordagem esteja sempre em linha com novos desafios propostos pela orientação estratégica da empresa.

Um exemplo, nesse sentido, é o trabalho que vem sendo desenvolvido para a construção e fortalecimento a marca CPFL. Em dezembro de 2008, ganhou um novo posicionamento, refletindo a reestruturação feita, na época, de seus direcionadores (Visão, Missão e Princípios). No ano seguinte, foram lançados o manual de marca e o *book* de linguagem, processo de evolução que culminou, em outubro de 2010, com um ganho de expressão nacional. A Companhia lançou a campanha publicitária “Muito mais que energia”, veiculada durante três meses em canais de TV de todo o País (aberta, fechada e de bordo), revistas semanais e Internet – canal que também contou com versão para iPad. Com essa exposição, a CPFL Energia buscou apresentar seus propósitos para além de suas áreas de atuação, o que aumentou o conhecimento sobre o Grupo entre os diversos públicos de relacionamento, contribuindo para sua estratégia de crescimento.

| IDENTIFICAÇÃO DOS ATIVOS INTANGÍVEIS |   |  |
|--------------------------------------|---|--|
| ATIVOS                               | COMPONENTES   | FORMAS DE AVALIAÇÃO  |
| Marca CPFL Energia                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tradição e força da marca CPFL Energia</li> <li>• Portfólio de negócios, com participação em três segmentos de negócios do setor elétrico</li> <li>• Sólida base de clientes e mercados atraentes</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliação de valor feita por consultoria especializada</li> <li>• Acompanhamento da favorabilidade da mídia</li> <li>• Pesquisa anual de imagem</li> <li>• Acompanhamento de mercado e da base de clientes</li> </ul> |
| Recursos humanos                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conhecimentos e habilidades relacionados às competências estratégicas</li> <li>• Elevados índices de produtividade e motivação</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de gestão de desempenho – valor pessoal</li> <li>• Desempenho da empresa</li> </ul>   |
| Propriedade intelectual              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Patentes</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número ou valor das patentes, associado à validade</li> </ul>   |
| Infraestrutura                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecnologias desenvolvidas para uso específico da CPFL</li> <li>• Sistemas de informação customizados e com parâmetros da CPFL</li> <li>CCS: plataforma de suporte às operações comerciais para os processos de atendimento, faturamento, arrecadação, cobrança e gerenciamento do ativo de medidores</li> <li>Gisd: plataforma integrada georreferenciada, com dados dos ativos elétricos, para suporte dos processos de planejamento, engenharia, projeto, operação e manutenção da distribuição</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• O cálculo do valor agregado considera, no mínimo, o dispêndio de recursos para adoção das tecnologias e dos sistemas de informação</li> </ul>   |



## 3.3.6. Qualidade



### Gestão da Qualidade

A excelência na prestação de serviços a clientes residenciais, comerciais e industriais não é apenas um propósito da CPFL Energia. É algo presente em seu DNA, comprovado pela padronização dos critérios de excelência, para as empresas do Grupo, por meio do Sistema de Gestão Integrado (SGI).

Esse modelo contempla a padronização e a certificação dos principais processos de trabalho nas dimensões: qualidade (ISO 9001), meio ambiente (ISO 14001), segurança do trabalho e saúde ocupacional (OHSAS 18001), responsabilidade social (SA 8000) e segurança da informação (ISO 27001). Atualmente, o SGI é adotado pela CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Geração e RGE. O SGI é monitorado permanentemente por meio de auditorias periódicas realizadas por organizações externas, o que permite que aperfeiçoamentos possam ser feitos com eficácia, além de contribuir para a melhoria da eficiência operacional e para ganhos de sinergia.

Certificações de qualidade para seus processos, no entendimento da CPFL Energia, é uma forma de atestar, com transparência, a alta qualidade dos serviços prestados.

#### DESTAQUES EM 2011

As controladas CPFL Paulista e RGE receberam o Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ) 2011, conferido pela Fundação Nacional da Qualidade. Essa distinção faz com que a CPFL Paulista seja a primeira empresa a vencer o PNQ por três anos consecutivos (2005, 2008 e 2011).



# PNQ

O Modelo de Excelência da Gestão (MEG) foi instituído nas distribuidoras CPFL Paulista, CPFL Piratininga e RGE.

Em 2011, foram realizados processos de manutenção da estratégia Seis Sigma na CPFL Paulista, na CPFL Piratininga, na CPFL Brasil, na CPFL Geração e na RGE. Trata-se de uma metodologia de trabalho que permite identificar oportunidades de melhorias e de redução de perdas nos processos operacionais.

A relação das empresas controladas e de suas respectivas certificações e processos pode ser consultada no *site* [www.cpfl.com.br](http://www.cpfl.com.br)



| CPFL PAULISTA                   |   |
|---------------------------------|---|
| CERTIFICAÇÃO                    | ATIVIDADE   |
| ISO 9001, OHSAS 18001 e SA 8000 | Distribuição e comercialização de energia elétrica  |
| ISO 9001                        | Gestão de Serviços de teleatendimento para consumidores de energia elétrica   |
| ISO 9001                        | Operação do sistema de transmissão de energia elétrica  |
| ISO 9001                        | Coleta de informações, processamento e apuração de indicadores técnicos e comerciais da qualidade do fornecimento de energia elétrica |
| ISO 9001                        | Tratamento de reclamações de consumidores de energia elétrica   |
| ISO 14001                       | Convivência da rede de distribuição urbana de energia elétrica com o meio ambiente e serviços de transmissão de energia elétrica      |

| CPFL PIRATININGA                |   |
|---------------------------------|---|
| CERTIFICAÇÃO                    | ATIVIDADE   |
| ISO 9001, OHSAS 18001 e SA 8000 | Distribuição e comercialização de energia elétrica  |
| ISO 9001                        | Coleta de informações, processamento e apuração de indicadores técnicos e comerciais da qualidade do fornecimento de energia elétrica |
| ISO 9001                        | Tratamento de reclamações de consumidores de energia elétrica   |
| ISO 14001                       | Convivência da rede de distribuição urbana de energia elétrica com o meio ambiente e serviços de transmissão de energia elétrica      |

| CPFL GERAÇÃO                               |  |
|--|--|
| CERTIFICAÇÃO                               | ATIVIDADE  |
| ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 e SA 8000 | Geração hidráulica de energia elétrica             |
| ISO 9001                                   | Operação do sistema de geração de energia elétrica |

| CPFL BRASIL  |   |
|--------------|---|
| CERTIFICAÇÃO | ATIVIDADE   |
| ISO 9001     | Projeto, desenvolvimento e comercialização de serviços de valor agregado à energia elétrica |

| RGE                             |   |
|---------------------------------|---|
| CERTIFICAÇÃO                    | ATIVIDADE   |
| ISO 9001, OHSAS 18001 e SA 8000 | Distribuição e comercialização de energia elétrica  |
| ISO 9001                        | Serviços de teleatendimento para consumidores de energia elétrica   |
| ISO 9001                        | Serviços de operação do sistema de transmissão de energia elétrica  |
| ISO 9001                        | Coleta de informações, processamento e apuração de indicadores técnicos e comerciais da qualidade do fornecimento de energia elétrica |
| ISO 9001                        | Tratamento de reclamações de consumidores de energia elétrica   |
| ISO 14001                       | Convívio da rede de distribuição urbana de energia elétrica com o meio ambiente   |
| ISO 14001                       | Serviços de subtransmissão de energia elétrica  |

| CPFL SANTA CRUZ |  |
|-----------------|--|
| CERTIFICAÇÃO    | ATIVIDADE  |
| ISO 9001        | Análise de dados e cálculo de indicadores técnicos de desempenho na distribuição de energia elétrica e tratamento de reclamações de consumidores de energia elétrica |
| ISO 9001        | Tratamento de reclamações de consumidores de energia elétrica  |

| CPFL LESTE PAULISTA |  |
|---------------------|--|
| CERTIFICAÇÃO        | ATIVIDADE  |
| ISO 9001            | Distribuição e comercialização de energia elétrica   |
| ISO 9001            | Coleta, consolidação e envio dos indicadores técnicos do fornecimento de energia elétrica estabelecidos pela ANEEL |
| ISO 9001            | Tratamento de reclamações de consumidores de energia elétrica  |

| CPFL JAGUARI |  |
|--------------|--|
| CERTIFICAÇÃO | ATIVIDADE  |
| ISO 9001     | Distribuição e comercialização de energia elétrica   |
| ISO 9001     | Coleta, consolidação e envio dos indicadores técnicos do fornecimento de energia elétrica estabelecidos pela ANEEL |
| ISO 9001     | Tratamento de reclamações de consumidores de energia elétrica  |

| CPFL SUL PAULISTA |  |
|-------------------|--|
| CERTIFICAÇÃO      | ATIVIDADE  |
| ISO 9001          | Distribuição e comercialização de energia elétrica   |
| ISO 9001          | Coleta, consolidação e envio dos indicadores técnicos do fornecimento de energia elétrica estabelecidos pela ANEEL |
| ISO 9001          | Tratamento de reclamações de consumidores de energia elétrica  |

| CPFL MOCOCA  |  |
|--------------|--|
| CERTIFICAÇÃO | ATIVIDADE  |
| ISO 9001     | Distribuição e comercialização de energia elétrica   |
| ISO 9001     | Coleta, consolidação e envio dos indicadores técnicos do fornecimento de energia elétrica estabelecidos pela ANEEL |
| ISO 9001     | Tratamento de reclamações de consumidores de energia elétrica  |

| CPFL ENERGIA |  |
|--------------|--|
| CERTIFICAÇÃO | ATIVIDADE  |
| ISO 9001     | Gestão de riscos e avaliação de controles internos sobre demonstrações financeiras   |
| ISO 9001     | Sistema de gestão de segurança da informação do Datacenter da CPFL Energia, incluindo os serviços de controles, operação, monitoração e manutenção da infraestrutura, situado na Rodovia Campinas-Mogi Mirim, km 2,5 – Campinas (SP) |
| ISO 9001     | Tratamento de reclamações de consumidores de energia elétrica  |

## 3.4. Estratégia empresarial

### Planejamento Estratégico



Ser líder no setor elétrico nacional é a ambição que a CPFL Energia perseguirá durante o ciclo 2012-2016. Esse será o período de vigência do planejamento estratégico concluído em 2011, documento que é fruto de um processo que, durante quatro meses, mobilizou e envolveu executivos e colaboradores de todas as áreas de negócios, a fim de estabelecer ações que se revertam em criação de valor para a companhia.

O Planejamento Estratégico da CPFL Energia é estabelecido para períodos de cinco anos. Seu processo de construção, que compreende a participação ativa do público interno, tem início com a avaliação dos cenários e das tendências para o futuro. Após essa etapa, são realizadas reflexões acerca de seus impactos para os negócios, e posteriormente são definidas as diretrizes e iniciativas estratégicas que irão orientar a atuação da empresa nos cinco anos seguintes. Ao final desse processo, o planejamento é validado e alinhado com o Conselho de Administração. Ainda que compreenda períodos de cinco anos, é revisado anualmente, com o intuito de ajustá-lo com eventuais mudanças e/ou oportunidades de mercado.

**Para atingir a ambição estabelecida para o ciclo 2012-2016, de ser líder no setor elétrico nacional, a CPFL focará sua estratégia na excelência, na maximização de valor para os acionistas e na garantia da sustentabilidade do negócio. A fim de que essas diretrizes permeiem todos os negócios e áreas corporativas do Grupo, a condução dos negócios do Grupo terá duas frentes de desempenho, que receberão suporte por habilitadores fundamentais:**

- Excelência operacional, com inovação e tecnologia;
- Crescimento estratégico.

|                    |  |                         |
|--------------------|--|-------------------------|
| O quê?<br>Ambições | Ser líder no setor elétrico nacional, focando na excelência, na maximização de valor para os acionistas e garantindo a sustentabilidade do negócio |                         |
| Como?<br>Alavancas | Excelência operacional com inovação e tecnologia   | Crescimento estratégico |
| Habilitador        | Transformação da Cultura e do estilo de Liderança  |                         |

Todas as áreas de negócios estão alinhadas e engajadas a essa ambição, o que se confirma nas diretrizes e metas estabelecidas para cada segmento:

### **DISTRIBUIÇÃO**

- Liderança de mercado, dobrando *market share* via aquisições com criação de valor;
- Excelência operacional, com uso de inovação e novas tecnologias.

### **GERAÇÃO**

- Excelência operacional na operação de projetos;
- Monitoramento de novas oportunidades em UHE e térmicas.

### **RENOVÁVEIS**

- Liderança em fontes renováveis, concretizando *pipeline* da CPFL Renováveis;
- Excelência operacional na operação de projetos;
- Monitoramento e desenvolvimento de fontes de potencial futuro: solar e resíduos.

### **COMERCIALIZAÇÃO**

- Liderança de mercado de comercialização;
- Liderança na comercialização de energia de fontes renováveis no mercado livre.

### **SERVIÇOS**

- Expansão na prestação de serviços competitivos;
- Integração com demais negócios do Grupo.

Essas diretrizes, bem como o detalhamento das ações previstas para os próximos anos, são divulgadas a todos os colaboradores por meio de um portal específico na Intranet da CPFL Energia. Foi concebido em formato de blog exatamente para promover a partici-



pação de todos, mantendo a abertura ao diálogo, como na fase da construção do planejamento estratégico. Assim, os colaboradores podem, por meio do blog, esclarecer dúvidas e comentar ou criticar as estratégias estabelecidas, além de enviarem sugestões.

**Estratégia CPFL Energia**

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| Página Inicial                       | <b>Estratégia CPFL Energia</b>   |
| Mensagem do Presidente               | Esse espaço foi criado para você conhecer melhor as diretrizes estratégicas, como elas são construídas e porque elas afetam a maneira como conduzimos nossos negócios e nosso trabalho.                                  |
| Processo de Planejamento Estratégico | Tudo o que está aqui tem relação direta com as atividades e ações que você exerce na sua área. É por isso que o planejamento estratégico diz respeito a toda a empresa.  |
| Direcionadores estratégicos          | <b>Atingir os objetivos estabelecidos depende de todos nós.</b>  |
| Estratégia 2012 - 2016               | A CPFL está ingressando em uma nova onda de crescimento, com o desafio de consolidar a liderança do setor elétrico nacional e nosso Plano Estratégico é composto por diretrizes e ações que ambicionam essas conquistas. |
| Planos Anteriores                    |  |
| Login                                |  |
| Administrador                        |  |

**Ondas de planejamento estratégico da CPFL**

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p><b>1ª onda</b></p> <p><b>Desafio: implantar as bases para o crescimento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plano Millenium</li> <li>▪ Fortalecimento da Distribuição no Grupo</li> </ul> | <p><b>2ª onda</b></p> <p><b>Desafio: avançar em crescimento estratégico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ IPO (Bovespa e NYSE)</li> <li>▪ Aquisição de distribuidoras</li> <li>▪ Concretização dos projetos de geração</li> <li>▪ Forte crescimento da</li> </ul> | <p><b>3ª onda</b></p> <p><b>Desafio: consolidar liderança no setor elétrico nacional</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Liderança em renováveis na América Latina</li> <li>▪ Novas e maiores aquisições em distribuição</li> <li>▪ Liderança em Sustentabilidade e Inovação</li> <li>▪ Transformação da estrutura</li> </ul> |
|---|--|--|

## 3.4.1. Inovação



Investir em pesquisa e desenvolvimento, para a CPFL Energia, é uma maneira de produzir benefícios técnicos e operacionais, econômicos, sociais e ambientais, gerando valor tanto para a Companhia, como para os públicos com que se relaciona. Por essa razão, as distribuidoras do Grupo realizaram, durante 2011, investimentos em diversos projetos pesquisa e desenvolvimento nas áreas de fontes alternativas, meio ambiente, operação do sistema elétrico e eficiência energética, conforme quadro a seguir.

| RECURSOS APLICADOS EM PESQUISA E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E CIENTÍFICO (R\$ MIL)* | 2011      |
|--|-----------|
| Eficiência energética (A)  | 1.474,85  |
| Fonte renovável ou alternativa (B)   | 0,00      |
| Meio ambiente (C)  | 12.241,07 |
| Qualidade e confiabilidade (D)   | 4.187,79  |
| Planejamento e operação (E)  | 6.090,88  |
| Supervisão, controle e proteção (F)  | 1.133,98  |
| Medição (G)  | 1.359,38  |
| Transmissão de dados via rede elétrica (H)   | 0,00      |
| Novos materiais e componentes (I)  | 4.846,76  |
| Desenvolvimento de tecnologia de combate à fraude e ao furto (J)                     | 0,00      |
| Total de investimentos em P&D (K)  | 31.334,71 |

\*De acordo com o Manual de P&D – ANEEL.

Dentre as iniciativas em andamento, destaca-se uma planta piloto para geração de energia solar (1 MW), um projeto piloto de utilização de veículos elétricos e outros de conexão de geração distribuída. Também têm sido desenvolvidas técnicas de construção sustentável (*greenbuilding*) e de geração de energia por meio da queima de resíduos sólidos urbanos por tocha de plasma.

Os projetos são financiados pelas próprias empresas, em linha com a regulamentação do setor, que prevê que parte da receita operacional líquida seja destinada a ações voltadas, por exemplo, à melhoria da qualidade da energia, à ampliação da eficiência energética e à preservação ambiental.

## 3.4.2. Programa de Transformação da CPFL

A ambição de ser líder no setor elétrico nacional, determinada em seu planejamento estratégico para o ciclo 2012-2016, veio acompanhada da necessidade de adequar o modelo de gestão da Companhia, a fim de prepará-la para os desafios com que deve se deparar no futuro.

**Por essa razão, em 2011 teve início o Programa de Transformação, que se propõe a atualizar a CPFL Energia em três dimensões:**

- Revisão da estrutura organizacional
- Adequação de fóruns de decisão e mecanismos de governança internos
- Mudanças comportamentais
  
- Esse programa propõe uma mudança estrutural, a fim de garantir maior foco na operação de cada um dos negócios e de fomentar uma crescente colaboração e cooperação entre todas as áreas das empresas do Grupo. Ao mesmo tempo, reorganizará as funções de relacionamento institucional da CPFL, iniciativas que, somadas, proporcionarão uma sólida base de suporte ao crescimento esperado para os próximos anos.

**ESSE NOVO DESENHO SE REFLETIU EM UMA NOVA ESTRUTURA EXECUTIVA, QUE PASSA A SER FORMADA PELA PRESIDÊNCIA E CINCO VICE-PRESIDÊNCIAS:**

- Vice-Presidência Administrativa
- Vice-Presidência de Desenvolvimento de Negócios
- Vice-Presidência Financeira e de Relações com Investidores
- Vice-Presidência Institucional
- Vice-Presidência de Operações

Os fóruns de decisão e mecanismos internos de governança também foram revistos, a fim de conferir, a eles, maior autonomia

e agilidade, além de atribuir maior responsabilidade no processo decisório. Nesse sentido, as alçadas de decisão foram revistas e foram criados comitês executivos, que darão suporte às diretorias.

O Programa de Transformação também prevê uma série de atividades e instrumentos para trabalhar aspectos comportamentais, considerados fundamentais para o futuro do grupo. Com isso, busca-se fomentar a Inovação, a Colaboração, a Meritocracia, a Responsabilização e Autonomia, além da Gestão de Talentos.

### 3.4.3.

## CPFL Renováveis

Uma das principais ambições da CPFL Energia é consolidar sua liderança no setor elétrico nacional, e a CPFL Renováveis, criada em 2011, é uma das alavancas para atingir esse objetivo.

Originada com a associação entre a CPFL Energia e a ERSA, a CPFL Renováveis segue uma estratégia de expansão baseada em aquisições e desenvolvimento de projetos em suas diferentes fases. Utiliza, em todo o ciclo de seus projetos, uma disciplina de avaliação técnica e financeira permeada pela sustentabilidade, um dos princípios consolidados na CPFL, a fim de maximizar a criação de valor para seus acionistas.

A CPFL Renováveis explora oportunidades no mercado brasileiro de geração de energia elétrica a partir de fontes renováveis, atuando em harmonia com o meio ambiente e a sociedade. Tem como foco de atuação o desenvolvimento, construção e operação de um portfólio de empreendimentos de pequeno e médio porte, de até 30 MW e 50 MW, respectivamente, como Pequenas Centrais Hidrelétricas (PCHs), e usinas eólicas ou movidas a biomassa. A CPFL Renováveis também monitora ativamente fontes de potencial futuro, como solar e resíduos.

Nos próximos anos, a capacidade instalada da CPFL Renováveis alcançará 4.438 MW. Esse total considera a energia atualmente gerada por 34 PCHs, 8 parques eólicos e 3 UTEs, somada ao potencial dos projetos já em fase de construção, que incluem 1 PCH, 25 parques eólicos e 4 UTEs, e de outros em fase de preparação e desenvolvimento, que se refletirão em um acréscimo de 2.743 MW no portfólio.

O objetivo da CPFL Renováveis é contribuir para um amadurecimento do mercado de energia limpa no cenário nacional. A Companhia está capitalizada, condição que, somada à solidez dos acionistas e ao reconhecido histórico de investimentos, faz com que esteja pronta para aproveitar as oportunidades de crescimento que venham a surgir no setor energético brasileiro.

Ao término de 2011, a CPFL Renováveis contava com mais de 200 colaboradores. Entre as principais atividades desempenhadas por essa equipe, está a otimização de projetos de engenharia e condução de processos de licenciamento ambiental, além da contratação e gerenciamento de contratos de fornecedores e prestadores de serviços para a implantação de projetos de geração de energia. A Companhia tem investido na disseminação de conhecimento entre as áreas, por meio de treinamentos *in company*. Esses programas permitem uma maior integração entre os colaboradores e a troca de informações de forma mais dinâmica.

## 3.5. Operações

### CONJUNTURA MACROECONÔMICA

Após a recuperação econômica mundial em 2010, o ano de 2011 ficou marcado pelo aprofundamento da instabilidade e volatilidade nos mercados. Ao contrário do que se esperava até o início do ano, a desaceleração da economia internacional não se deu apenas por motivos transitórios, como os efeitos do terremoto japonês sobre o fornecimento de insumos industriais, os incidentes climáticos que influenciaram a oferta de alimentos ou, ainda, as tensões no Oriente. Obviamente esses fatores influenciaram a economia mundial, contudo, fatores estruturais trouxeram à tona significativas fragilidades das economias maduras e foram responsáveis pela elevação do risco e pela queda dos níveis de confiança internacionais.

Uma parte dessa instabilidade surgiu por impasses políticos ocorridos no Congresso americano para a aprovação da elevação do teto de endividamento federal. Tal dificuldade expôs a fragmentação do cenário político e os desafios do governo Obama para a adoção de novas medidas de estímulo fiscal. Pelo cenário básico, a economia dos EUA deverá crescer abaixo do seu potencial no médio prazo. A outra parcela de incerteza foi proveniente do agravamento da crise econômica na Europa, em especial dos problemas de dívida soberana dos países periféricos da Zona do Euro – PIIGS – e também da ausência de coordenação política para o encaminhamento das decisões necessárias. Por conta desses fatores, a Europa deverá registrar uma recessão moderada entre o final de 2011 e meados de 2012. Contudo, eventos extremos (corrida bancária) deverão ser evitados. Espera-se uma diluição gradual da crise atual e que a atividade seja retomada no segundo semestre de 2012.

Quanto aos emergentes, espera-se que passem por um processo de desaceleração, fruto da incerteza e baixo crescimento da demanda global. No entanto, a descompressão dos preços das *commodities* deverá aliviar as pressões inflacionárias e trazer oportunidades para que sejam utilizadas novas medidas macroeconômicas de estímulo para a atividade. Ressalta-se que essas economias, dentre elas China e Brasil, vivenciam um ciclo de investimentos apoiado nas expectativas de expansão do mercado interno, o que deverá contribuir para a recuperação do crescimento.



Desse modo, os últimos meses de 2011 materializaram um cenário que deverá persistir em 2012. Com efeito, a economia norte-americana deve crescer pouco em 2012, porém, não deverá apresentar um novo episódio recessivo como o de 2008, em função da aprovação de medidas fiscais anticrise no Congresso. Estima-se que o crescimento do PIB desse país seja de 1,7% em 2011 e 1,6% em 2012. Já para a Europa, o cenário deverá ser menos otimista, sendo que variação esperada para PIB de 2011 deverá ser de 1,6%, e para 2012, de -0,2%. Enquanto isso, os países emergentes deverão apresentar desaceleração no curto prazo, mas em ritmo mais lento que os países centrais, em razão de apresentarem melhores condições fiscais, perspectivas de descompressão da inflação e mercados domésticos ainda aquecidos.

Em resumo, esse também deverá ser o cenário para a economia brasileira. Estima-se que o crescimento do PIB do País passe dos 7,5%, em 2010, para 2,8%, em 2011, e 3,1% em 2012. Deve-se ressaltar que a desaceleração do crescimento na passagem de 2010 para 2011 decorre não apenas do aumento da incerteza associado ao recrudescimento da crise internacional, mas também dos efeitos cumulativos e defasados das medidas tomadas pelo governo (alta dos juros, medidas macroprudenciais, maior controle do gasto público) ao longo de 2010 para conter a escalada inflacionária, bem como do baixo desempenho da atividade industrial (dada a valorização cambial e o aumento da participação dos produtos importados). As perspectivas para o consumo interno continuam positivas para 2011 e 2012 em função da manutenção do ciclo de investimentos, da elevação da renda (numa conjuntura de baixo desemprego) e da continuidade de um processo de mobilidade social (ascensão da classe C) iniciado há alguns anos.

#### **AMBIENTE REGULATÓRIO**

Para o segmento de distribuição, o ano de 2011 foi marcado pela conclusão da metodologia para as revisões tarifárias do terceiro ciclo, que se iniciou com a revisão da Coelce/CE, em abril de 2011, e que terminará com a revisão da Ampla, em março de 2014. Como a metodologia somente foi aprovada em novembro de 2011, as distribuidoras que tinham revisão em 2011 e início de 2012 tiveram suas tarifas prorrogadas. Outras propostas colocadas em audiência também impactam diretamente o processo do terceiro ciclo de revisões tarifárias: (i) Audiência Pública nº 052/2009, com metodologia para a composição de módulos construtivos das distribuidoras, com vistas à definição do seu banco de preços para apuração da base de ativos regulatórios (em andamento); (ii) Audiência Pública nº 120/2010, que propõe alterações na estrutura tarifária aplicada

às distribuidoras (concluída em novembro de 2011); (iii) Audiência Pública nº 121/2010, que propõe a revisão das vidas úteis dos bens e instalações dos ativos das distribuidoras (em andamento); (iv) Audiência Pública nº 025/2011, que propõe revisão da metodologia de cálculo de perdas técnicas (concluída em dezembro de 2011); (v) Audiência Pública nº 067/2011, que estabelece os procedimentos a serem adotados, a título provisório, nos processos de revisão tarifária até a homologação das metodologias aplicáveis.

No segmento de geração, os principais destaques regulatórios do exercício foram: (i) aprovação do Código Florestal com a incorporação das contribuições dos geradores; (ii) Projeto de Lei PL 4404, que amplia a capacidade das PCHs de 30 MW para 50 MW, e estabelece subsídios nas tarifas de uso para os autoprodutores APE até 30 MW; (iii) discussão, na Câmara, da criação de *royalties* a favor dos municípios com implantação das usinas eólicas; (iv) discussão da ampliação do mercado livre; e (v) publicação da Resolução Normativa ANEEL nº 467/2011, que regulamenta o Art. 20 da Lei nº 10.848/2004, de forma a permitir a mudança de regime de exploração das usinas de concessão de serviço público, oriundas de processo de desverticalização, para produção independente de energia mediante o pagamento de 2,5% a título de Uso do Bem Público – UBP, por até 5 anos; (vi) discussão setorial e no âmbito da Comissão Especial para tratar da renovação das concessões, culminando com a ação do TCU sobre o governo, determinando posicionamento sobre a forma legislativa e a definição da regra, se renovação ou licitação das concessões; (vii) início das discussões sobre a necessidade de construção declusas; (viii) autorização de alteração de combustível das UTEs; (ix) publicação da MP 517/10, prorrogando a RGR até 2035; (x) abertura de audiência pública para a instalação de mini e microgeração incentivada; (xi) realização dos leilões de energia de reserva – LER e de fontes alternativas – LFA, por disponibilidade; (xii) regulamentação dos critérios para a consideração de PCHs nos modelos computacionais de planejamento e formação de preço; (xiii) aprimoramento da forma de aplicação da tarifa de uso do sistema – TUSDg pelas usinas, estabelecendo a metodologia de cálculo da TUSDg para CGs que participaram do leilão de energia nova no ACR; (xiv) regulamentação da cessão e lastro de energia entre UTEs a biomassa comprometidas com CCE-ARs e as penalidades cabíveis; (xv) exclusão das usinas conectadas no sistema de distribuição e DIT do rateio das perdas elétricas da Rede Básica.

## Tarifas e preços de energia elétrica

### SEGMENTO DE DISTRIBUIÇÃO

Reajuste tarifário anual de 2011 – a ANEEL aprovou o Índice de Reajuste Tarifário anual (IRT) de 2011 para as sete distribuidoras do Grupo, conforme demonstrado na tabela a seguir:

| Índice de Reajuste Tarifário (IRT) | CPFL SANTA CRUZ | CPFL LESTE PAULISTA | CPFL JAGUARI | CPFL SUL PAULISTA | CPFL MOCOCA | CPFL PAULISTA | RGE        |
|------------------------------------|-----------------|---------------------|--------------|-------------------|-------------|---------------|------------|
| Vigência                           | 03/02/2011      | 03/02/2011          | 03/02/2011   | 03/02/2011        | 03/02/2011  | 08/04/2011    | 19/06/2011 |
| IRT Econômico                      | 8,01            | 6,42%               | 5,22%        | 6,57%             | 6,84%       | 6,11%         | 8,58%      |
| Componentes financeiros            | 15,61%          | 1,34%               | 0,25%        | 1,45%             | 2,66%       | 1,26%         | 8,63%      |
| IRT total                          | 23,61%          | 7,76%               | 5,47%        | 8,02%             | 9,50%       | 7,38%         | 17,21%     |

A CPFL Piratininga, que teria revisão tarifária em outubro de 2011, devido à não aprovação da metodologia do terceiro ciclo a tempo, teve as suas tarifas prorrogadas. A decisão de quando será feita a revisão em 2012 depende do resultado da Audiência. A proposta é que seja feita concomitantemente com o IRT de 2012. Ou seja, em outubro.

#### ■ Segmento de geração

Os contratos de venda de energia relativos às geradoras contêm cláusulas específicas de reajuste, que têm como principal indexador a variação anual medida pelo IGP-M. Os contratos celebrados no Ambiente de Contratação Regulado (ACR) utilizam o IPCA como indexador, enquanto os contratos bilaterais firmados pela Enercan baseiam-se em uma combinação de indexadores de dólar e do IGP-M.

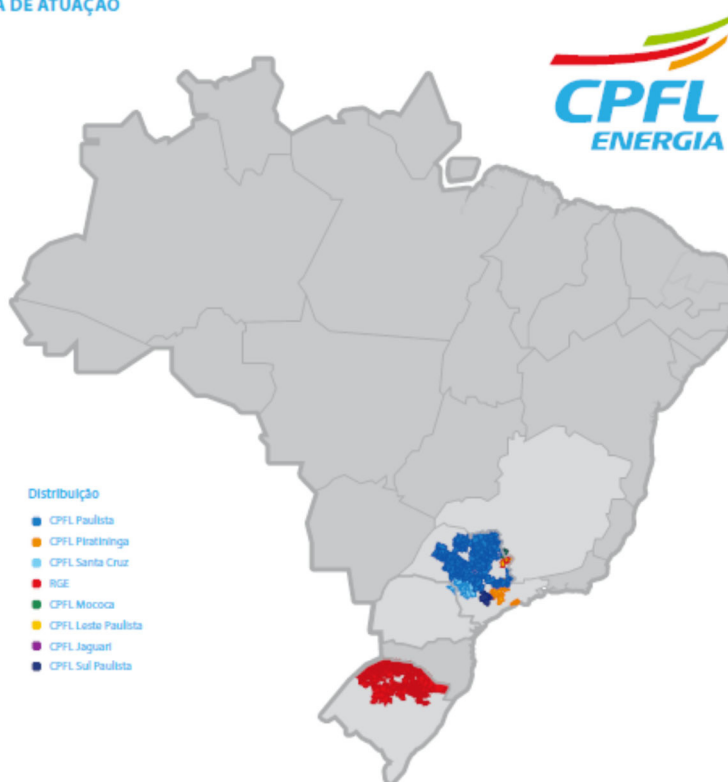
### 3.5.1. Distribuição

- GRI 2.1
- GRI 2.2
- GRI 2.3
- GRI 2.5
- GRI 2.7
- GRI 2.8
- GRI 3.8
- GRI EU3

#### PERFIL DA DISTRIBUIÇÃO

A CPFL Energia opera no segmento de distribuição por meio de oito concessionárias, localizadas nos estados de São Paulo, Minas Gerais, Paraná e Rio Grande do Sul. As distribuidoras do Grupo CPFL atendem, conjuntamente, um universo de 6,9 milhões de clientes, espalhados por 569 municípios.

MAPA DE ATUAÇÃO



| ATUAÇÃO NOS ESTADOS DE SÃO PAULO, RIO GRANDE DO SUL, PARANÁ E MINAS GERAIS |         |         |         |         |
|--|---------|---------|---------|---------|
|  | 2008    | 2009    | 2010    | 2011    |
| Municípios atendidos   | 568     | 569     | 569     | 569     |
| Área de atuação (km <sup>2</sup> )   | 208.342 | 208.421 | 208.421 | 208.421 |
| População atendida (milhões)*  | 18,7    | 18,7    | 17,8    | 17,9    |
| Clientes (milhões)   | 6,4     | 6,6     | 6,7     | 6,9     |
| Market share (%)   | 13,3    | 12,7    | 13,0    | 13,0    |
| Vendas de energia (GWh)**  | 37.323  | 37.821  | 39.250  | 39.917  |


| SÍNTESE DO PERFIL DOS NEGÓCIOS DE ENERGIA DE ENERGIA ELÉTRICA |   |        |        |        |        |                     |                     |
|---|---|--------|--------|--------|--------|---------------------|---------------------|
|   | Principais resultados   | 2006   | 2007   | 2008   | 2009   | 2010                | 2011                |
| CONSOLIDADO DOS NEGÓCIOS DE ENERGIA                           | Principais resultados   | 2006   | 2007   | 2008   | 2009   | 2010                | 2011                |
|   | Evolução do número de clientes (milhares)   | 5.914  | 6.256  | 6.426  | 6.567  | 6.747               | 6.952               |
|   | Vendas de energia (cativo + livre/ geração – fora do Grupo) (GWh)*  | 41.112 | 44.196 | 46.227 | 51.090 | 51.512 <sup>1</sup> | 52.090 <sup>1</sup> |
|   | Vendas na área de concessão (GWh)   | 41.363 | 46.475 | 49.033 | 48.568 | 52.044              | 54.590              |
|   | Cativo  | 31.778 | 35.245 | 37.323 | 37.821 | 39.250              | 39.917              |
|   | TUSD  | 9.585  | 11.230 | 11.710 | 10.747 | 12.794              | 14.674              |
|   | Vendas no mercado livre (GWh)*  | 9.334  | 8.951  | 8.904  | 13.269 | 12.262 <sup>1</sup> | 12.173 <sup>1</sup> |
|   | Municípios atendidos  | 550    | 568    | 568    | 569    | 569                 | 569                 |
|   | Receita bruta (R\$ milhões)   | 11.253 | 12.980 | 12.820 | 14.704 | 15.864              | 16.965              |
|   | Ebitda (R\$ milhões)  | 2.011  | 2.472  | 1.911  | 2.343  | 2.267               | 2.340               |
|   | Lucro líquido (R\$ milhões)   | 1.073  | 926    | 1.045  | 1.300  | 1.309               | 1.250               |
|   | <p>Os dados da RGE publicados em 2006 representam os resultados integrais. Os apresentados aqui demonstram a participação da CPFL Energia na RGE, que era de 67,07% até maio de 2006, passando a 99,76%.</p> <p>*Exclui vendas para partes relacionadas e CCEE. Considera Furnas (Semesa) e demais vendas da geração para fora do Grupo. Considera 65% de Ceran.</p> <p>Os demonstrativos financeiros de 2009 e 2010 são apresentados conforme o novo padrão contábil brasileiro, integralmente adaptado a todos os pronunciamentos emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC) aplicáveis às operações das empresas do Grupo CPFL, os quais estão consistentes com as práticas contábeis internacionais – IFRS.</p> <p>As informações de 2006 e 2007 foram reclassificadas em função da adoção da Lei nº 11.638/07.</p> <p><sup>1</sup> Considera 65% de Ceran, 54,5% da CPFL Renováveis entre ago-nov/11 e 63% em dez/11. Desconsidera vendas da EPASA (contrato de disponibilidade). Exclui CCEE e vendas a partes relacionadas.</p> |        |        |        |        |                     |                     |


\* Fonte: 2008 e 2009 IBGE (estimativa) /2010 IBGE Censo.

\*\* Considera o mercado cativo.

**DISTRIBUIDORAS DA CPFL ENERGIA**

|                  | Principais resultados                     | 2006   | 2007   | 2008   | 2009   | 2010   | 2011   |
|---|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|   | Evolução do número de clientes (milhares) | 3.332  | 3.415  | 3.500  | 3.566  | 3.660  | 3.768  |
|   | Evolução da energia vendida (GWh)         | 23.065 | 24.437 | 25.288 | 25.267 | 26.988 | 28.326 |
|   | Cativo                                    | 18.295 | 18.868 | 19.544 | 19.977 | 20.649 | 21.008 |
|   | TUSD                                      | 4.770  | 5.569  | 5.743  | 5.290  | 6.339  | 7.318  |
|   | Municípios atendidos                      | 234    | 234    | 234    | 234    | 234    | 234    |
|   | Receita bruta (R\$ milhões)               | 6.298  | 6.868  | 6.677  | 7.711  | 8.115  | 8.592  |
|   | EBITDA (R\$ milhões)                      | 1.179  | 1.419  | 1.010  | 1.293  | 1.119  | 1.099  |
|   | Lucro líquido (R\$ milhões)               | 765    | 819    | 590    | 750    | 696    | 613    |
| Obs.: As informações de 2006 e 2007 foram reclassificadas em razão da adoção da Lei nº 11.638/07. |   |        |        |        |        |        |        |

|                | Principais resultados                     | 2006   | 2007   | 2008   | 2009   | 2010   | 2011   |
|---|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|   | Evolução do número de clientes (milhares) | 1.294  | 1.330  | 1.366  | 1.401  | 1.439  | 1.482  |
|   | Evolução da energia vendida (GWh)         | 12.171 | 12.803 | 13.322 | 13.004 | 14.114 | 14.690 |
|   | Cativo                                    | 7.743  | 8.015  | 8.398  | 8.539  | 8.931  | 9.041  |
|   | TUSD                                      | 4.428  | 4.788  | 4.924  | 4.465  | 5.183  | 5.649  |
|   | Municípios atendidos                      | 27     | 27     | 27     | 27     | 27     | 27     |
|   | Receita bruta (R\$ milhões)               | 2.891  | 3.175  | 2.907  | 3.315  | 3.721  | 3.955  |
|   | EBITDA (R\$ milhões)                      | 567    | 563    | 404    | 485    | 531    | 571    |
|   | Lucro líquido (R\$ milhões)               | 307    | 323    | 222    | 274    | 302    | 308    |
| Obs.: As informações de 2006 e 2007 foram reclassificadas em razão da adoção da Lei nº 11.638/07. |   |        |        |        |        |        |        |

|    | Principais resultados                     | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|---|---|------|------|------|------|------|------|
|   | Evolução do número de clientes (milhares) | 165  | 170  | 174  | 177  | 180  | 186  |
|   | Evolução da energia vendida (GWh)         | 778  | 829  | 859  | 884  | 937  | 988  |
|   | Cativo                                    | 767  | 810  | 838  | 862  | 918  | 967  |
|   | TUSD                                      | 11   | 18   | 21   | 22   | 19   | 21   |
|   | Municípios atendidos                      | 27   | 27   | 27   | 27   | 27   | 27   |
|   | Receita bruta (R\$ milhões)               | 253  | 274  | 266  | 297  | 331  | 390  |
|   | EBITDA (R\$ milhões)                      | 40   | 51   | 47   | 58   | 34   | 60   |
|   | Lucro líquido (R\$ milhões)               | 22   | 38   | 29   | 35   | 18   | 31   |
| *Em novembro de 2005 houve a cisão da operação de geração, o que impactou no resultado do Ebitda e do lucro líquido em 2006.<br>Obs.: As informações de 2006 e 2007 foram reclassificadas em razão da adoção da Lei nº 11.638/07. |   |      |      |      |      |      |      |



| Principais resultados                     | 2006  | 2007  | 2008  | 2009  | 2010  | 2011  |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Evolução do número de clientes (milhares) | 1.123 | 1.160 | 1.199 | 1.233 | 1.272 | 1.314 |
| Evolução da energia vendida (GWh)         | 7.079 | 7.670 | 8.082 | 8.012 | 8.557 | 9.111 |
| Cativo                                    | 6.652 | 6.886 | 7.198 | 7.182 | 7.446 | 7.622 |
| TUSD                                      | 427   | 784   | 884   | 830   | 1.111 | 1.489 |
| Municípios atendidos                      | 262   | 262   | 262   | 263   | 263   | 263   |
| Receita bruta (R\$ milhões)               | 2.382 | 2.454 | 2.566 | 2.943 | 3.211 | 3.470 |
| EBITDA (R\$ milhões)                      | 344   | 416   | 383   | 426   | 500   | 523   |
| Lucro líquido (R\$ milhões)               | 121   | 172   | 164   | 194   | 245   | 248   |

Obs.: As informações de 2006 e 2007 foram reclassificadas em razão da adoção da Lei nº 11.638/07.



| Principais resultados                     | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|---|------|------|------|------|------|------|
| Evolução do número de clientes (milhares) | 29   | 30   | 31   | 32   | 33   | 34   |
| Evolução da energia vendida (GWh)         | 506  | 545  | 557  | 491  | 487  | 485  |
| Cativo                                    | 444  | 475  | 489  | 415  | 419  | 431  |
| TUSD                                      | 63   | 70   | 68   | 76   | 68   | 54   |
| Municípios atendidos                      | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    |
| Receita bruta (R\$ milhões)               | 107  | 122  | 112  | 120  | 140  | 154  |
| EBITDA (R\$ milhões)                      | 14   | 20   | 14   | 18   | 19   | 21   |
| Lucro líquido (R\$ milhões)               | 8    | 12   | 9    | 11   | 12   | 13   |

Obs.: As informações de 2006 e 2007 foram reclassificadas em razão da adoção da Lei nº 11.638/07.



| Principais resultados                     | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|---|------|------|------|------|------|------|
| Evolução do número de clientes (milhares) | 65   | 66   | 68   | 70   | 72   | 75   |
| Evolução da energia vendida (GWh)         | 404  | 427  | 445  | 439  | 448  | 301  |
| Cativo                                    | 341  | 360  | 376  | 375  | 375  | 263  |
| TUSD                                      | 63   | 67   | 69   | 64   | 73   | 47   |
| Municípios atendidos                      | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| Receita bruta (R\$ milhões)               | 113  | 125  | 117  | 135  | 151  | 181  |
| EBITDA (R\$ milhões)                      | 19   | 25   | 19   | 24   | 25   | 28   |
| Lucro líquido (R\$ milhões)               | 14   | 15   | 11   | 15   | 16   | 17   |

Obs.: As informações de 2006 e 2007 foram reclassificadas em razão da adoção da Lei nº 11.638/07.



|  | Principais resultados   | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|---|---|------|------|------|------|------|------|
|   | Evolução do número de clientes (milhares)   | 47   | 48   | 49   | 50   | 51   | 52   |
|   | Evolução da energia vendida (GWh)   | 273  | 280  | 286  | 277  | 304  | 310  |
|   | Cativo  | 273  | 280  | 286  | 277  | 304  | 263  |
|   | TUSD  | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 47   |
|   | Municípios atendidos  | 7    | 7    | 7    | 7    | 7    | 7    |
|   | Receita bruta (R\$ milhões)   | 89   | 94   | 122  | 114  | 121  | 139  |
|   | EBITDA (R\$ milhões)  | 20   | 17   | 22   | 27   | 25   | 25   |
|   | Lucro líquido (R\$ milhões)   | 14   | 9    | 12   | 15   | 12   | 13   |
|   | Obs.: As informações de 2006 e 2007 foram reclassificadas em razão da adoção da Lei nº 11.638/07. |      |      |      |      |      |      |

|  | Principais resultados   | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|---|---|------|------|------|------|------|------|
|   | Evolução do número de clientes (milhares)   | 37   | 38   | 39   | 40   | 41   | 42   |
|   | Evolução da energia vendida (GWh)   | 180  | 186  | 194  | 194  | 208  | 211  |
|   | Cativo  | 180  | 186  | 194  | 194  | 208  | 211  |
|   | TUSD  | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
|   | Municípios atendidos  | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
|   | Receita bruta (R\$ milhões)   | 59   | 69   | 65   | 78   | 84   | 99   |
|   | EBITDA (R\$ milhões)  | 10   | 14   | 11   | 15   | 13   | 12   |
|   | Lucro líquido (R\$ milhões)   | 7    | 9    | 7    | 10   | 9    | 7    |
|   | Obs.: As informações de 2006 e 2007 foram reclassificadas em razão da adoção da Lei nº 11.638/07. |      |      |      |      |      |      |

## 3.5.1.1.

# Distribuição e vendas



### DISTRIBUIÇÃO

A distribuição de energia constitui o maior segmento de negócios da CPFL Energia. As oito distribuidoras da Companhia atendem aproximadamente 7 milhões de clientes em suas áreas de concessão, que se estendem por quatro estados.

Em 2011, a Companhia destinou ao segmento de distribuição um total de R\$ 1,2 bilhão em investimentos, que foram aplicados, prioritariamente, na ampliação e no fortalecimento do sistema elétrico, com o objetivo de atender à expansão do mercado.

O número de clientes atendidos pela CPFL Energia em 2011 foi ampliado, em relação ao ano anterior, em mais de 203 mil unidades consumidoras.

### VENDAS DE ENERGIA

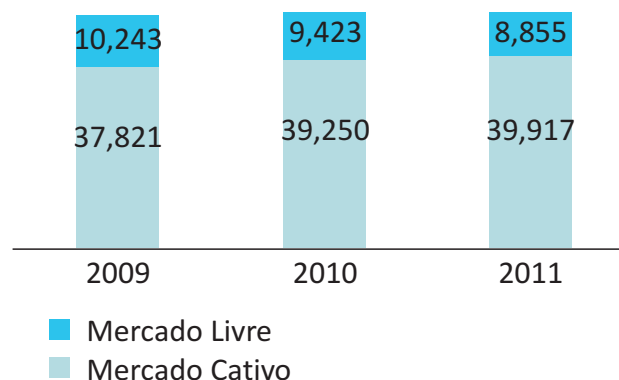
As distribuidoras de energia da CPFL Energia registraram, em 2011, vendas totais de 39.917 GWh para o mercado cativo, o que representou aumento de 1,7% na comparação com o ano anterior. A energia faturada por meio da Tarifa de Uso do Sistema de Distribuição (TUSD) chegou a 14.674 GWh.

| VENDAS TOTAIS DE ENERGIA (GWh) |        |        |        |                  |
|--------------------------------|--------|--------|--------|------------------|
| Mercado                        | 2009   | 2010   | 2011   | 2011/2010 (em %) |
| Mercado cativo                 | 37.821 | 39.250 | 39.917 | 1,7              |
| Mercado livre*                 | 10.243 | 9.423  | 8.855  | -6,0             |
| Total                          | 48.064 | 48.673 | 48.771 | 0,2              |

\*Inclui bilaterais e livres atendidos pela CPFL Brasil, CPFL Planalto e CPFL Geração.

As vendas de energia das comercializadoras e geradoras do Grupo CPFL aos clientes livres e por meio de contratos bilaterais totalizaram 8.855 GWh, resultado 6% menor que o registrado em 2010.

No mercado cativo, registrou-se aumento no consumo das classes residencial (4,9%) e comercial (5,9%). Juntas, as duas categorias responderam por 54,2% do total consumido pelos clientes cativos das distribuidoras do Grupo.



A classe industrial apresentou queda de 7,5%, na comparação com o mesmo período de 2010. O resultado foi influenciado negativamente pela saída dos clientes para o mercado livre e pelo fraco desempenho da produção industrial em 2011.

| VENDAS DE ENERGIA NO MERCADO CATIVO (EM GWH) |        |        |              |                  |
|--|--------|--------|--------------|------------------|
| MERCADO CATIVO                               | 2010   | 2011   | VARIAÇÃO (%) | PARTICIPAÇÃO (%) |
| Residencial                                  | 12.983 | 13.626 | 4,9          | 34,1             |
| Industrial                                   | 11.393 | 10.536 | -7,5         | 26,4             |
| Comercial                                    | 7.587  | 8.031  | 5,9          | 20,1             |
| Rural  | 2.100  | 1.991  | -5,2         | 5,0              |
| Outros                                       | 5.187  | 5.733  | 10,5         | 14,4             |
| Total  | 39.250 | 39.917 | 1,7          | 100,0            |

As distribuidoras da CPFL Energia encerraram o exercício de 2011 com cerca de 7 milhões de clientes, um aumento de mais de 203 mil clientes em relação ao total verificado em 2010.

| NÚMERO DE CLIENTES DAS DISTRIBUIDORAS DA CPFL ENERGIA POR SEGMENTO |           |           |
|--|-----------|-----------|
|  | 2010      | 2011      |
| Residencial  | 5.881.458 | 6.087.719 |
| Industrial   | 78.190    | 59.503    |
| Comercial  | 490.570   | 500.117   |
| Rural  | 237.964   | 242.589   |
| Poder público  | 45.382    | 46.780    |
| Iluminação pública   | 8.098     | 8.623     |
| Serviço público  | 7.230     | 7.417     |
| Consumo próprio  | 785       | 785       |
| Total  | 6.749.677 | 6.953.533 |

Todas as distribuidoras do Grupo CPFL cumpriram os Planos de Universalização nas áreas urbana e rural de suas respectivas áreas de concessão (planos que definiram as metas anuais de atendimento para cada município, até o alcance da universalização), exceto aquelas definidas pelo Programa Luz para Todos, que englobou, conforme regulamentos específicos, metas em duas etapas distintas. A primeira etapa foi plenamente cumprida até 2008 pelas concessionárias do Grupo. A segunda etapa correspondeu ao biênio 2009-2010. As concessionárias CPFL Piratininga, CPFL Jaguari e CPFL Santa Cruz não celebraram metas e, portanto, já estão 100% universalizadas. Para as demais concessionárias do Grupo, as metas do período estão em pleno cumprimento, conforme demonstrado a seguir:

- CPFL Paulista: realizou 1.899 em 2011, totalizando 3.500 ligações no período 2009-2011, para a meta de 3.500 ligações (100% da meta cumprida).
- CPFL Leste Paulista: realizou 55 ligações em 2011, totalizando 124 ligações no período 2009-2011, para a meta de 124 ligações (100% da meta cumprida).
- CPFL Mococa: realizou 42 ligações em 2011, totalizando 166 ligações no período 2009-2011, para uma meta de 138 ligações (superou a meta em 20%).
- CPFL Sul Paulista: realizou 475 ligações em 2011, totalizando 985 ligações no período 2009-2011, para uma meta de 921 ligações (superou a meta em 7%).
- RGE: realizou 571 ligações em 2011, totalizando 2.724 ligações no período 2009-2011, para a meta de 3.062 ligações (89% da meta cumprida).

### **EMPREENDIMENTOS**

Dos investimentos totais de R\$ 1,2 bilhão destinados ao segmento de distribuição em 2011, R\$ 651 milhões foram aplicados na ampliação e no reforço do sistema elétrico, visando atender o mercado das oito distribuidoras do Grupo CPFL Energia, tanto nas vendas de energia quanto no número de clientes.

Esses empreendimentos abrangeram a construção e a ampliação de subestações (SEs), a extensão de linhas de transmissão (LTs) e a adição ou substituição de equipamentos e redes de distribuição, além de outras melhorias em várias instalações.

### **DAS OBRAS REALIZADAS EM SEs, DESTACAM-SE:**

#### **NA CPFL PAULISTA:**

- SE Bauru
- SE e LT Campo Verde
- SE Campinas 14

- SE São Manoel
- SE Bariri
- LT Mirassol x CTEEP
- SE Diamante
- SE e LT Ferraz Salles
- SE Piracicaba 9
- SE Itacolomi
- SE Ibitinga
- SE Gávea
- SE Iporã
- SE São José do Rio Preto 6
- LT 34,5 kV Auxiliadora – Fazenda Água Sumida
- SE Rio das Pedras
- SE Pinhal
- SE Pedregulho
- LT 138 kV Iguapé x Humaitá
- SE Monte Azul Paulista
- SE Pompéia
- SE Cajobi
- SE Agudos
- LT 138 kV Getulina x CPFL
- LT 138 kV - S. J. Rio Preto (CPFL) x S. J. Rio Preto (CTEEP)
- SE Iguapé

**NA CPFL PIRATININGA:**

- LT 138 kV Vila Nova x Estuário - 6 km Subterrâneo
- LT 88 kV HBO x Jabaquara 1,2
- SE Jundiaí 5
- SE Sorocaba 5
- SE Sorocaba 6
- SE Boituva 2 - Água Branca
- LT 88 kV Sorocaba 5
- SE Vila Matias
- SE Sorocaba 1
- SE Campo Limpo
- SE Vinhedo 1
- LT 138 kV Ramal Jundiaí 5
- SE Estuário – Subterrânea
- SE Salto 1 – Porto Góes
- LT 88 kV Ramal Vinhedo
- LT 138 kV Bom Jardim CTEEP x Vinhedo 1 e 2

- LT 88 kV HBO x Jabaquara 3,4
- SE Vila Nova – Subterrânea

**NA CPFL JAGUARIÚNA:**

- SE Itapetininga 9
- T 138 kV Ramal Itapetininga 9

**NA CPFL SANTA CRUZ:**

- SE Avaré 1
- SE Avaré 2

**NA RGE:**

- LT 69 kV Guarita x Palmeira das Missões
- SE Garibaldi 2
- SE Caxias 4
- SE Paim Filho
- SE Tupancireta
- SE Gramado
- SE Vacaria
- SE São Francisco de Paula

A CPFL Energia destinou outros R\$ 586 milhões para a realização de melhorias e manutenção do sistema elétrico, infraestrutura operacional, modernização dos sistemas de suporte à gestão e operação e serviços de atendimento aos clientes.

Na CPFL Paulista, está em andamento o Projeto 100% Automação, pelo qual já foram automatizadas 66 SEs, de um total previsto de 87 até meados de 2012, representando um investimento já realizado de R\$ 6 milhões.

## 3.5.1.2. Estrutura



Para atender à população com serviços de qualidade, as distribuidoras da CPFL Energia realizaram a implantação de 210.501 km de redes de distribuição em 2011.

| EXTENSÃO DA REDE DE DISTRIBUIÇÃO – 2010/2011 (KM) |                |              |               |                |               |               |               |                |
|---|----------------|--------------|---------------|----------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| Empresa   | 2010           |              |               |                | 2011          |               |               |                |
|   | Primária       |              | Secundária    | Total Geral    | Primária      |               | Secundária    | Total Geral    |
|   | 15 kV          | 23 kV        |               |                | 15 kV         | 23 kV         |               |                |
| CPFL Paulista                                     | 53.947         | -            | 37.297        | 91.243         | 54.599        | -             | 37.940        | 92.539         |
| CPFL Piratininga                                  | 3.537          | 6.667        | 10.962*       | 21.166*        | 3.658         | 6.733         | 11.203        | 21.594         |
| RGE   | 15.484         | 32.333       | 36.165        | 83.982         | 15.464        | 32.341        | 30.455        | 78.260         |
| CPFL Santa Cruz                                   | 6.283,42       | -            | 2.138         | 8.563          | 6.296,85      | -             | 2.153,56      | 8.450,41       |
| CPFL Leste Paulista                               | 2.297          | -            | 603           | 2.900          | 2.312         | -             | 608           | 2.920          |
| CPFL Jaguari                                      | 460            | -            | 411           | 871            | 470           | -             | 419           | 889            |
| CPFL Sul Paulista                                 | 3.220          | -            | 828           | 4.048          | 3.236         | -             | 836           | 4.072          |
| CPFL Mococa                                       | 1.302          | -            | 456           | 1.758          | 1.314         | -             | 463           | 1.777          |
| <b>Total</b>                                      | <b>119.005</b> | <b>6.667</b> | <b>88.860</b> | <b>214.531</b> | <b>87.548</b> | <b>39.403</b> | <b>89.550</b> | <b>210.501</b> |

\* Devido a ajustes na base cadastral em virtude da execução de inventário de redes em 2011, foi realizada correção no valor de 2010 para refletir o crescimento da base.

Quanto à rede de transmissão das concessionárias do Grupo CPFL, foi agregado um total de 9.450 km, considerando todas as potências atendidas por nosso sistema.



| 2010                |         |       |        |       |                        |        |        |        |        |
|---------------------|---------|-------|--------|-------|------------------------|--------|--------|--------|--------|
|                     | 34,5 kV | 44 kV | 69 kV  | 88 kV | 88 kV<br>(subterrânea) | 138 kV | 230 kV | 345 kV | TOTAL  |
| CPFL Paulista       | 384     | -     | 1.944  | -     | -                      | 3.738  | -      | -      | 6.067  |
| CPFL Piratininga    | -       | -     | -      | 262   | 19                     | 262    | 29     | 4      | 576    |
| RGE                 | -       | 224   | 1313,5 | -     | -                      | 216    | -      | -      | 1753,5 |
| CPFL Santa Cruz     | 99      | -     | 427    | 4     | -                      | -      | -      | -      | 530    |
| CPFL Leste Paulista | 141     | -     | -      | -     | -                      | -      | -      | -      | 530    |
| CPFL Jaguari        | 38      | -     | -      | -     | -                      | 12     | -      | -      | 50     |
| CPFL Sul Paulista   | 236     | -     | -      | -     | -                      | 8      | -      | -      | 244    |
| CPFL Mococa         | 99      | -     | -      | -     | -                      | -      | -      | -      | 99     |
| Total               | 997     | 224   | 3.685  | 266   | 19                     | 4.236  | 29     | 4      | 9.850  |

\* Devido a ajustes na base cadastral em virtude da execução de inventário de redes em 2011, foi realizada correção no valor de 2010 para refletir o crescimento da base.

| 2011                |         |       |        |        |                        |        |        |        |        |
|---------------------|---------|-------|--------|--------|------------------------|--------|--------|--------|--------|
|                     | 34,5 kV | 44 kV | 69 kV  | 88 kV  | 88 kV<br>(subterrânea) | 138 kV | 230 kV | 345 kV | TOTAL  |
| CPFL Paulista       | 475     | -     | 1.719  | -      | -                      | 3.799  | -      | -      | 5.993  |
| CPFL Piratininga    | -       | -     | -      | 280    | 25                     | 264    | 29     | 4      | 602    |
| RGE                 | -       | 224,3 | 1320,5 | -      | -                      | 224,5  | -      | -      | 1769,3 |
| CPFL Santa Cruz     | 107,34  | -     | 432,40 | 8,11   | -                      | -      | -      | -      | 547,85 |
| CPFL Leste Paulista | 141     | -     | -      | -      | -                      | -      | -      | -      | 141    |
| CPFL Jaguari        | 38      | -     | -      | -      | -                      | 12     | -      | -      | 50     |
| CPFL Sul Paulista   | 236     | -     | -      | -      | -                      | 10     | -      | -      | 246    |
| CPFL Mococa         | 101     | -     | -      | -      | -                      | -      | -      | -      | 101    |
| Total               | 1098,34 | 224,3 | 3.472  | 288,11 | 25                     | 4.310  | 29     | 4      | 9.450  |

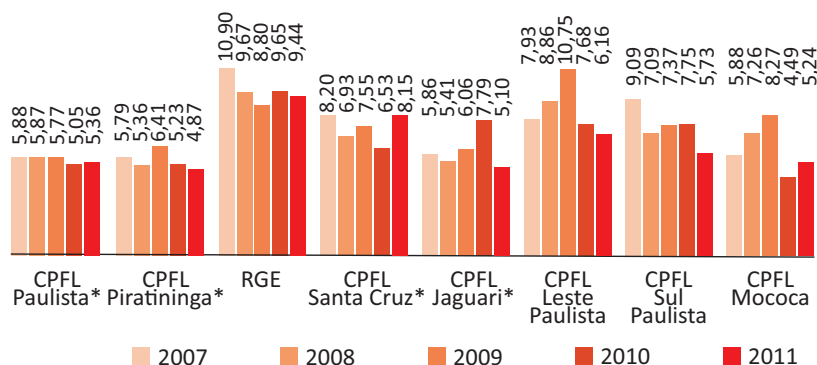
### 3.5.1.3. Qualidade no fornecimento de energia



A qualidade do fornecimento de energia é um dos principais eixos da estratégia de eficiência operacional das distribuidoras do Grupo CPFL Energia. Esse é, também, um compromisso com a qualidade e permanência da energia que chega até a unidade consumidora do cliente.

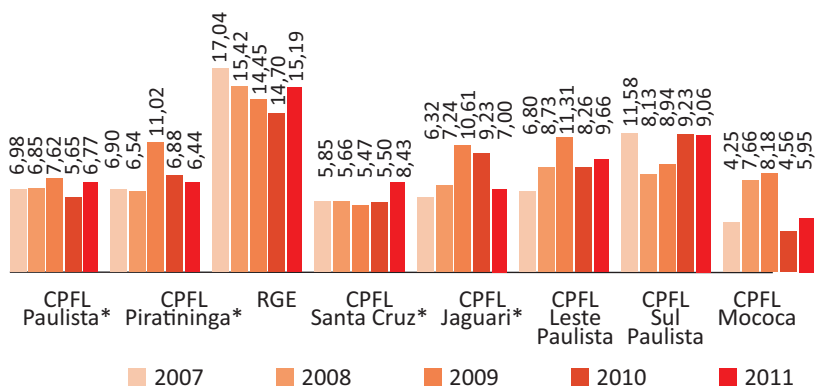
Por isso, as distribuidoras monitoram constantemente a FEC (Frequência Equivalente de Interrupções), que indica o número médio de interrupções por consumidor ao ano; e a DEC (Duração Equivalente de Interrupções), que mede a duração média, em horas, de interrupção por consumidor ao ano.

FEC - 2007/2011 (vezes)



\* Considera os efeitos do blecaute de 10 de novembro de 2009.

DEC - 2007/2011 (horas)



\* Considera os efeitos do blecaute de 10 de novembro de 2009.

| 2011                |       |      |              |
|---------------------|-------|------|--------------|
| Empresa             | DEC   | FEC  | Consumidores |
| CPFL Paulista       | 6,77  | 5,36 | 1.446.830    |
| CPFL Piratininga    | 6,44  | 4,87 | 3.716.397    |
| RGE                 | 15,19 | 9,44 | 1.301.527    |
| CPFL Santa Cruz     | 8,43  | 8,15 | 176.368      |
| CPFL Jaguari        | 7,00  | 5,10 | 33.186       |
| CPFL Leste Paulista | 9,66  | 6,16 | 51.532       |
| CPFL Sul Paulista   | 9,06  | 5,73 | 73.198       |
| CPFL Mococa         | 5,95  | 5,24 | 41.194       |

## 3.5.1.4. Inadimplência

As distribuidoras do Grupo CPFL Energia desenvolvem, anualmente, ações de cobrança de débitos de clientes inadimplentes. O combate à inadimplência é uma das obrigações de serviços públicos regulados, pois tem o objetivo de não onerar as tarifas e, assim, respeitar os consumidores adimplentes com o serviço.

Nos processos de cobrança de dívidas de clientes, as distribuidoras utilizam recursos previstos em lei e resoluções regulatórias, como a negativação de contas não quitadas, reaviso de conta vencida em fatura de energia, aviso de conta vencida via URA (Unidade de Resposta Audível), contratação de empresas especializadas em cobrança e, como último recurso, a suspensão do fornecimento de energia elétrica da unidade devedora.

Em 2011, o índice médio ponderado de inadimplência das oito distribuidoras foi de 1,29% sobre a receita bruta, 2% maior que o registrado em 2010.

| Inadimplência* 2008 - 2011 (em %) |      |      |      |      |          |
|-----------------------------------|------|------|------|------|----------|
| Empresas                          | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 11/10(%) |
| CPFL Paulista                     | 1,14 | 1,03 | 1,27 | 1,25 | -2%      |
| CPFL Piratininga                  | 1,05 | 1,20 | 1,32 | 1,33 | 1%       |
| RGE                               | 2,42 | 1,59 | 1,34 | 1,43 | 7%       |
| CPFL Santa Cruz                   | 0,83 | 0,87 | 1,13 | 1,07 | -5%      |
| CPFL Jaguari                      | 0,48 | 0,29 | 0,31 | 0,41 | 32%      |
| CPFL Leste Paulista               | 1,11 | 0,78 | 0,60 | 1,05 | 75%      |
| CPFL Sul Paulista                 | 0,82 | 0,97 | 0,75 | 1,10 | 47%      |
| CPFL Mococa                       | 0,63 | 0,51 | 0,58 | 0,84 | 45%      |

\* Em relação à Receita Bruta.

## 3.5.1.5. Perdas



As oito distribuidoras do Grupo CPFL Energia desenvolvem um trabalho de combate às perdas comerciais em suas respectivas áreas de atuação. Tais iniciativas são focadas, principalmente, em ações como as de inspeção de unidades consumidoras, verificação e substituição de medidores obsoletos e campanhas de orientação.

Em 2011, foi dada especial atenção para núcleos de clientes de baixa renda e clandestinos, promovendo regularização, cursos de economia de energia e entrega de equipamentos mais eficientes. No conjunto de várias ações realizadas ao longo do ano, foram recuperados 415 GWh, que correspondem, em valores monetários, a uma receita de R\$ 137 milhões.

### **AS PERDAS NA DISTRIBUIÇÃO:**

- O resultado do balanço de perdas na distribuição do Grupo CPFL é de 8,11%, que corresponde a uma energia de 4.859 (GWh) e está entre os mais baixos do setor elétrico brasileiro. A sua apuração é feita pela diferença entre a energia requerida e a fornecida para clientes livres e cativos.
- O balanço das perdas é identificado como técnicas, originárias das características físicas das redes elétricas e não técnicas, advindas das fraudes, ligações clandestinas e falhas de equipamentos ou procedimentos. Do resultado total de perdas, 3.766(GWh), 6,22%, são técnicas e 1.092(GWh), 1,89%, não técnicas (comerciais).
- As perdas não técnicas (comerciais) estão localizadas na distribuição de energia no mercado de baixa tensão (BT) onde se encontra 99% dos clientes ligados e considerando essa perda somente nesse mercado o percentual fica em 4,90%.

### **AS PERDAS NA TRANSMISSÃO:**

- O Grupo CPFL não possui empresas na rede básica, onde são identificados os sistemas de transmissão – esses ativos pertencem a outras organizações, como Furnas e CTEEP. Portanto, não possui perdas na transmissão.

## 3.5.1.6. Eficiência Energética



O Programa de Eficiência Energética é realizado com recursos provenientes das contas de energia. Dentro desse programa, as empresas devem focar na redução e no uso racional do consumo de energia elétrica.

A CPFL Energia e suas distribuidoras também incentivam o consumo consciente de energia por meio desse programa, que foi iniciado em 1998. Por meio de projetos específicos, de orientação e análises de consumo, as distribuidoras realizam ações para promover o uso racional e eficiente de energia com as comunidades, órgãos públicos e iniciativa privada. As metas finais são combater o desperdício e contribuir para a preservação dos recursos naturais, de onde vem a maior parte da energia distribuída pelas empresas.

Em 2011, os recursos utilizados pelo Programa de Eficiência Energética totalizaram R\$ 57,56 milhões.

| Programa de Eficiência Energética |           |           |           |           |           |           |           |      |            |
|-----------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------|------------|
|                                   | 2011      | 2010      | 2009      | 2008      | 2007      | 2006      | 2005      | 2004 | Total      |
| <b>CPFL Paulista*</b>             |           |           |           |           |           |           |           |      |            |
| Recursos (R\$ Mil)                | 27.459,28 | 46.294,37 | 37.314,30 | 23.445,00 | 26.010,80 | 24.473,00 | 17.536,00 | -    | 202.532,75 |
| Economia gerada (MW/ano)          | 14.591,33 | 49.485,31 | 30.465,61 | 68.262,60 | 61.046,80 | 19.797,00 | 6.334,00  | -    | 249.982,65 |
| Redução de demanda na ponta (kW)  | 7.481,28  | 23.104,58 | 7.373,14  | 21.612,30 | 15.902,00 | 5.484,00  | 1.096,00  | -    | 82.053,30  |
| Quantidade de projetos            | 13        | 15        | 2         | -         | -         | -         | -         | -    | 30         |
| Quantidade de clientes            | 16.593    | 69.895    |           |           |           |           |           |      | 86.488     |
| <b>CPFL Piratininga*</b>          |           |           |           |           |           |           |           |      |            |
| Recursos (R\$ Mil)                | 12.188,94 | 21.335,16 | 13.805,55 | 12.335,90 | 11.483,80 | 13.771,00 | 9.881,00  | -    | 94.801,35  |
| Economia gerada (MW/ano)          | 5.600,07  | 32.476,21 | 2.342,84  | 14.089,20 | 19.472,60 | 12.350,00 | 6.531,00  | -    | 92.861,92  |
| Redução de demanda na ponta (kW)  | 1.643,19  | 16.476,81 | 888,9     | 4.027,00  | 4.320,00  | 3.341,00  | 1.163,00  | -    | 31.859,90  |
| Quantidade de projetos            | 4         | 6         | 1         | -         | -         | -         | -         | -    | 11         |
| Quantidade de clientes            | 4.982     | 101.280   |           |           |           |           |           |      | 106.262    |

| RGE**                            |           |           |          |          |           |           |          |           |            |
|----------------------------------|-----------|-----------|----------|----------|-----------|-----------|----------|-----------|------------|
| Recursos (R\$ Mil)               | 13.786,27 | 14.532,83 | 9.954,80 | 4.900,00 | 4.508,00  | 7.933,00  | 7.084,00 | 5.466,00  | 68.164,90  |
| Economia gerada (MW/ano)         | 11.671,97 | 5.960,11  | 7.233,50 | 6.592,00 | 16.967,00 | 37.144,00 | 9.491,00 | 20.410,00 | 115.469,58 |
| Redução de demanda na ponta (kW) | 3.969,82  | 1.524,39  | 2.659,40 | 2.503,00 | 5.396,00  | 12.619,00 | 2.167,00 | 6.463,00  | 37.301,61  |
| Quantidade de projetos           | 5         | 3         | 4        | 3        | 4         | 2         | 1        | 3         | 25         |
| Quantidade de clientes           | 57.207    | 51.107    |          |          |           |           |          |           | 98.590     |
| CPFL Santa Cruz                  |           |           |          |          |           |           |          |           |            |
| Recursos (R\$ Mil)               | 1.813,68  | 1.732,28  | 1.200,00 | 1.550,00 | 970,00    | 970,00    | 791,00   | 925,00    | 9.951,96   |
| Economia gerada (MW/ano)         | 1.935,79  | 380,00    | 1.120,30 | 1.279,44 | 1.246,00  | 1.963,20  | 89,46    | 33,00     | 8.047,19   |
| Redução de demanda na ponta (kW) | 561,12    | 240       | 485,2    | 589,62   | 597       | 504,96    | 128      | 85        | 3.190,90   |
| Quantidade de projetos           | 1         | 0         | 3        | 4        | 4         | 3         | 2        | 2         | 19         |
| Quantidade de clientes           | 942       | 1300      |          |          |           |           |          |           | 2.242      |
| CPFL Jaguar***                   |           |           |          |          |           |           |          |           |            |
| Recursos (R\$ Mil)               | 515,27    | 967,29    | 1.105,00 | 359,90   | 353,30    | 540,80    | -        | -         | 3.841,56   |
| Economia gerada (MW/ano)         | 536,56    | 284,00    |          | 1.121,60 | 481,30    | 765,20    | -        | -         | 3.188,66   |
| Redução de demanda na ponta (kW) | 314,42    | 228       |          | 681      | 257       | 143,1     | -        | -         | 1.623,52   |
| Quantidade de projetos           | 1         | 0         | 2        | 1        | 3         | 4         | -        | -         | 11         |
| Quantidade de clientes           | 621       | 200       |          |          |           |           |          |           | 821        |
| CPFL Leste Paulista***           |           |           |          |          |           |           |          |           |            |
| Recursos (R\$ Mil)               | 856,34    | 979,50    | 875,00   | 154,50   | 297,00    | 338,50    | -        | 194,50    | 3.695,34   |
| Economia gerada (MW/ano)         | 1.240,20  | 213,00    |          | 618,90   | 343,80    | 800,90    | -        | 300,00    | 3.516,80   |
| Redução de demanda na ponta (kW) | 453,35    | 171       |          | 380,3    | 176       | 189,2     | -        | 41,7      | 1.411,55   |
| Quantidade de projetos           | 1         | 0         | 2        | 1        | 4         | 2         | -        | 1         | 11         |
| Quantidade de clientes           | 646       | 150       |          |          |           |           |          |           | 796        |
| CPFL Sul Paulista***             |           |           |          |          |           |           |          |           |            |
| Recursos (R\$ Mil)               | 558,94    | 987,60    | 1.020,00 | 342,30   | 427,80    | 549,50    | -        | -         | 3.886,14   |
| Economia gerada (MW/ano)         | 540,27    | 284,00    |          | 1.333,40 | 405,80    | 1.023,10  | -        | -         | 3.586,57   |
| Redução de demanda na ponta (kW) | 279,99    | 228       |          | 815,8    | 193,4     | 228,4     | -        | -         | 1.745,59   |
| Quantidade de projetos           | 1         | 0         | 2        | 1        | 4         | 3         | -        | -         | 11         |
| Quantidade de clientes           | 513       | 200       |          |          |           |           |          |           | 713        |



| CPFL Mococa***                   |        |        |        |        |        |        |   |   |          |
|----------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---|---|----------|
| Recursos (R\$ Mil)               | 381,74 | 504,08 | 632,00 | 164,60 | 297,00 | 325,80 | - | - | 2.305,22 |
| Economia gerada (MW/ano)         | 333,21 | 106,50 |        | 667,70 | 240,60 | 317,90 | - | - | 1.665,91 |
| Redução de demanda na ponta (kW) | 178,02 | 85,5   |        | 408    | 117    | 121,9  | - | - | 910,42   |
| Quantidade de projetos           | 1      | 0      | 2      | 1      | 4      | 2      | - | - | 10       |
| Quantidade de clientes           | 334    | 75     |        |        |        |        |   |   | 409      |

**Em 2011 foram considerados:**

Na Quantidade de projetos: somente aqueles em que todos os clientes foram contemplados. (ex.: um projeto, ainda que envolva 10 escolas, só será considerado se a totalidade tiver sido atendida).

Quantidade de clientes: número de clientes atendidos no projeto (ex.: se forem atendidos nove entre 10 clientes de um projeto, somente os nove serão contemplados).

Realização Financeira: recursos gastos no ano, independente do ciclo e de as obras estarem concluídas ou não.

Energia e Demanda: a energia e a demanda dos projetos no ano em que foram concluídas as obras, independente do ciclo.

Saiba Mais 

Desde 2007, a CPFL Energia mantém o Portal de Eficiência Energética – [www.cpfl.com.br/canaldaenergia](http://www.cpfl.com.br/canaldaenergia) –, que disponibiliza informações sobre consumo consciente e seus programas de eficiência energética.

A RGE também conta, desde em 2008, com um Portal de Eficiência Energética: [www.rge-rs.com.br/eficienciarge](http://www.rge-rs.com.br/eficienciarge).

# Programa Rede Comunidade



As perdas de energia durante o serviço de distribuição podem ocorrer de duas maneiras: pela própria condição do transporte da energia até a residência ou unidade de comércio e indústria, ou pelo desvio de energia, retirada diretamente da rede das distribuidoras sem passar pela ligação técnica das empresas. Esse procedimento, além de ser ilegal e aumentar o desperdício de energia, é inseguro e coloca em risco a vida de quem realiza essa ação. Por isso, as distribuidoras da CPFL Energia trabalham para regularizar ligações e garantir o direito à energia para as populações de baixo poder aquisitivo.

O Programa Rede Comunidade atende diretamente esse público. Promove a orientação para o uso racional da energia, a cidadania com a inclusão social e a disseminação do uso seguro da energia elétrica. São ações que estão vinculadas ao trabalho de regularização das ligações clandestinas. A partir da chegada regular da energia, há também um reforço na orientação do uso racional e seguro da eletricidade para esse novo cliente.

## AÇÕES DO PROGRAMA

- Regularizações de ligações.
- Substituição de lâmpadas incandescentes por eficientes.
- Uso de chuveiro de menor potência em conjunto com trocador de calor.
- Substituição de geladeiras.
- Ações educativas nas escolas.
- Reforma de instalações internas.
- Cursos de utilização racional de energia elétrica.
- Seis meses de carência ao consumidor regularizado com faturamento de até 100 kwh/mês.

Como complemento ao programa, as distribuidoras da CPFL Energia reforçam o relacionamento com a comunidade, levando informação, cultura, serviço e desenvolvimento ao público de baixa renda.

**AÇÕES EM 2011**

**CPFL PAULISTA**

- Substituição de 48.854 lâmpadas incandescentes pelas do tipo fluorescente compacta.
- Regularização de 1.678 ligações de risco.
- Substituição de 125 chuveiros por equipamento de menor potência em conjunto com trocador de calor.
- Substituição de 2.044 geladeiras por modelo eficiente.
- Reforma de 1.232 instalações elétricas internas em condições precárias.
- Instalação de 3.032 equipamentos solares para aquecimento de água.
- Realização de trabalhos de eficiência energética em 257 escolas, 50 prédios públicos e 1 Serviço de Abastecimento de Água e Esgoto (SAE).

**CPFL PIRATININGA**

- Substituição de 14.884 lâmpadas incandescentes pelas do tipo fluorescente compacta.
- Regularização de 2.784 ligações de risco.
- Substituição de 184 chuveiros por equipamento de menor potência em conjunto com trocador de calor.
- Substituição de 4.762 geladeiras por modelo eficiente.
- Reforma de 527 instalações elétricas internas em condições precárias.
- Instalação de 378 equipamentos solares para aquecimento de água.
- Realização de trabalhos de eficiência energética em 1 escola e 20 prédios públicos.

**RGE**

- Substituição de 208.624 lâmpadas incandescentes pelas do tipo fluorescente compacta.
- Regularização de 1.884 clandestinos com doação do padrão de entrada.
- Reforma de 531 padrões de entrada sem condições e notificados em clientes de baixa renda.
- Substituição de 1.000 geladeiras por modelo eficiente.
- Realização de trabalhos de eficiência energética em 164 escolas.
- Realização de 1 obra para Economia de Energia no processo de bombeamento e tratamento de água no SAMAE.
- Implementação de 1 indústria contrato de desempenho.

**CPFL SANTA CRUZ**

- Substituição de 2.665 lâmpadas incandescentes pelas do tipo fluorescente compacta.
- Substituição de 465 geladeiras por modelo eficiente.
- Instalação de 200 equipamentos solares para aquecimento de água.
- Realização de trabalhos de eficiência energética em 14 escolas, 36 prédios públicos e 4 Serviços de Abastecimento de Água e Esgoto (SAEs).

**CPFL JAGUARI**

- Substituição de 1.860 lâmpadas incandescentes pelas do tipo fluorescente compacta.
- Substituição de 200 geladeiras por modelo eficiente.
- Instalação de 200 equipamentos solares para aquecimento de água.
- Realização de trabalhos de eficiência energética em 1 prédio público.

**CPFL LESTE PAULISTA**

- Substituição de 1.860 lâmpadas incandescentes pelas do tipo fluorescente compacta.
- Substituição de 200 geladeiras por modelo eficiente.
- Instalação de 200 equipamentos solares para aquecimento de água.
- Realização de trabalhos de eficiência energética em 8 escolas, 16 prédios públicos e 2 Serviços de Abastecimento de Água e Esgoto (SAEs).

**CPFL SUL PAULISTA**

- Substituição de 1.395 lâmpadas incandescentes pelas do tipo fluorescente compacta.
- Substituição de 150 geladeiras por modelo eficiente.
- Instalação de 150 equipamentos solares para aquecimento de água.
- Realização de trabalhos de eficiência energética em 39 escolas e 9 prédios públicos.

**CPFL MOCOCA**

- Substituição de 930 lâmpadas incandescentes pelas do tipo fluorescente compacta.
- Substituição de 100 geladeiras por modelo eficiente.
- Instalação de 100 equipamentos solares para aquecimento de água.
- Realização de trabalhos de eficiência energética em 13 escolas e 11 prédios públicos.

## 3.5.1.7.

# Atendimento e satisfação do cliente



A CPFL Energia está comprometida com a busca permanente da qualidade no atendimento e da satisfação do cliente. Para garantir esse compromisso, as distribuidoras do Grupo oferecem canais de atendimento ágeis e confiáveis, assegurando aos clientes facilidade no acesso e comodidade.

O Grupo conta com uma estrutura de atendimento diversificada, adequada às necessidades de cada categoria de clientes, que abrange serviços de atendimento 24 horas por telefone, em sistema de *call centers*; agências de atendimento; agências virtuais com acesso por *site*; e gerentes de contas para grupos de clientes de consumo comercial e industrial.

### ACESSIBILIDADE E FACILIDADE NO ATENDIMENTO

As distribuidoras da CPFL Energia dispõem de uma estrutura de atendimento adequada às necessidades de seu mercado e acessível a todos os clientes. A definição desses canais está alinhada aos critérios de segmentação e leva em consideração fatores estratégicos, como a dispersão geográfica, a representatividade dos municípios atendidos e pesquisas de satisfação, que incluem a avaliação dos canais existentes.

Desde 2005, as empresas adotaram a estratégia de migrar clientes cativos para os canais de atendimento disponibilizados na Internet e têm obtido resultados importantes no que se refere a custo evitado e acessibilidade ao atendimento. Atualmente, mais de 45% dos atendimentos pelas distribuidoras são realizados através dos canais disponíveis no *site* da empresa, ao passo que 39% ainda o são via *call center*.

| Atendimentos aos clientes cativos realizados em 2011 |                       |             |            |               |        |
|--|-----------------------|-------------|------------|---------------|--------|
|  | Canais de Atendimento |             |            |               |        |
| Empresa  | Internet              | Call Center | Presencial | Demais canais | Total  |
| CPFL Paulista  | 6.809                 | 5.493       | 2.528      | 71            | 14.901 |
| CPFL Piratininga                                     | 2.622                 | 1.674       | 961        | 27            | 5.284  |
| RGE  | 2.169                 | 2.749       | 309        | 132           | 5.359  |
| CPFL Santa Cruz                                      | 300                   | 395         | 101        | 0,37          | 796    |
| CPFL Jaguariúna                                      | 311                   | 323         | 84         | 1,93          | 719    |

O *site* da CPFL Energia disponibiliza acesso especialmente dedicado aos portadores de deficiência auditiva ou de fala. Recentemente, a empresa passou a disponibilizar aos clientes a opção de receberem suas contas por *e-mail*.

### **CPFL ATENDE**

De modo a ampliar e aperfeiçoar os serviços de atendimento aos clientes residenciais foi criada, em 2009, a CPFL Atende, responsável pelas demandas de 0800, *chat*, *e-mail* e Unidade de Resposta Audível (URA) das empresas do Grupo CPFL Energia. A empresa conta com 391 posições de atendimento, 818 atendentes e estrutura instalada nas cidades de Ourinhos e Araraquara. Mensalmente, cerca de 620 mil atendimentos são realizados.

### **CANAIS DE ATENDIMENTO**

O quadro a seguir apresenta os principais canais de relacionamento com os clientes utilizados pela CPFL Energia.

| PRINCIPAIS CANAIS DE RELACIONAMENTO   |  |  |   |
|---|--|--|---|
| Canal   | Características  | Cliente  | Meio de divulgação  |
| Agências de Atendimento   | Orientam sobre formas de comunicação com a empresa e atendem solicitações de ligações, religações, emissão de segunda via de conta, informação sobre débitos, atualização de cadastro etc.   | Grupo B e orientação a todos os clientes       | Site  |
| Call Center (CPFL Atende)   | Atendimento telefônico 0800 gratuito e ininterrupto 24 horas por dia, 7 dias por semana. Atende solicitações e provê ou direciona informações e reclamações.   | Grupo B  | Conta de energia, site, folders                                       |
| Conselho de Consumidores de Energia Elétrica (COCEENs)                                    | Formado por consumidores representantes de todas as classes de mercado e Consultor da CPFL Paulista que por meio de reuniões mensais analisa e avalia questões ligadas ao fornecimento, tarifas e adequação dos serviços prestados.  | Todos os clientes                              | Site  |
| Imobiliárias  | Acesso de imobiliárias credenciadas pelo site Agência Virtual que permite agilidade e autonomia na gestão da carteira de clientes pelo acesso ao banco de dados da empresa para solicitação de serviço (ligação, religações, desligamentos etc.).  | Clientes com imóveis em imobiliária            | Visitas de Analistas Descentralizados                                 |
| Ouvidoria   | Sistema telefônico personalizado 0800 gratuito, disponível das 9 às 17h de 2ª a 6ª feira, além de site na Internet e fax disponibilizados 24 horas por dia.  | Todos os clientes                              | Conta de energia, site  |
| Procon  | Com 0800, e-mail e site restrito para interação e solução de demandas de clientes via Procons, registra solicitações e as direciona aos responsáveis. Todas as solicitações recebidas pelo canal e por visitas ao Órgão são registradas em aplicativo, que controla os prazos e emite relatórios estatísticos automaticamente. | Procons da área de concessão                   | Folders, Encontros, Regionais, Visitas de Analistas, Descentralizados |
| Lojas Rede Fácil  | Parceria com lojas de materiais elétricos na qual a empresa oferece publicidade à loja e, por meio de contrato, disponibiliza acesso ao site Agência Virtual para solicitação de serviços (ligação, religação, desligamento), informações sobre débitos e emissão de 2ª via de contas.   | Todos os clientes                              | Folder, Site, publicidade própria                                     |
| Contact Center  | Central de negócios com sistema telefônico gratuito personalizado, com Unidade Resposta Auditável (URA), disponível de 2ª a 6ª feira das 8 às 17h, além de e-mails, site na Internet e chat.   | Grupo A, exceto Poder Público                  | Cartas, e-mails, visitas, Internet, Guia CPFL Empresas                |
| Gerente de Contas Poder Público   | Atendimento personalizado por gerentes da carteira de órgãos do Poder Público. Especificamente, os poderes federais e estaduais contam com atendimento telefônico 0800 e as solicitações dos poderes municipais são internalizadas via Internet, em site específico.   | Poderes Públicos Federal, Estadual e Municipal | Reuniões regionais  |
| Gerente de Negócios e Representantes Regionais e Grupo A (alta tensão / grandes clientes) | Atendimento personalizado por gerentes/ representantes que visitam os clientes pelo menos uma vez por mês e que podem ser contatados a qualquer momento.   | Grupo A exceto Poder Público                   | Cartas, e-mails, visitas, Internet, Guia CPFL Empresas                |
| Pós-Atendimento   |  |  |   |
| Contact Center  | Serviços relacionados à falta de energia, ao atendimento técnico emergencial, à assistência técnica e a alterações contratuais, bem como, ao desenvolvimento de pesquisas de satisfação, entre outros.   | Grupo A exceto Poder Público                   | Cartas, e-mails, visitas, Internet, Guia CPFL Empresas                |
| Núcleo de Gestão e Serviços do Atendimento  | Recebe e responde sugestões, reclamações, pedidos de informação de toda área de concessão e serviços que chegam via carta, fax, ofícios, e-mails, livro nas Agências e Ouvidoria.  | Todos os clientes e órgãos externos            | Site, conta de energia  |
| Canais de Pagamento CPFL Total  | Agências de Correios, bancos, casas lotéricas, farmácias e estabelecimentos credenciados, lojas Rede Fácil e Internet (link com bancos).   | Todos os clientes                              | Site, banners, outdoors, Call Center                                  |
| Chat  | Atendimento ininterrupto 24 horas por dia, 7 dias por semana. Atende Grupo B solicitações e provê ou direciona informações e reclamações.  | Grupo B  | Conta de energia, folders, Site                                       |

|                              |   |                              |  |
|------------------------------|---|------------------------------|--|
| E-mail                       | Atendimento ininterrupto 24 horas por dia, 7 dias por semana. Atende Grupo B solicitações e provê ou direciona informações e reclamações.   | Grupo B                      | Conta de energia, folders, Site, comunicação escrita   |
| Internet                     | Site com serviços de autoatendimento, informações gerais, recebimento de projetos particulares, acompanhamento de Pesquisa e Desenvolvimento etc.   | Todos os clientes            | Call Center, conta de energia, folders                 |
| Autoatendimento nas Agências | Instalado nas Agências de Atendimento, emite 2ª via de conta, faz consulta a débitos e outras informações.  | Grupo B                      | Demonstradoras nas Agências                            |
| Canal de Conduta Ética       | Recebe demandas internas e externas relacionadas ao Código de Ética e de Conduta Empresarial. Acesso disponível pelo 0800-77-02050, etica@cpfl.com.br ou Caixa Postal 1408 com total sigilo e confidencialidade ao colaborador. As demandas são analisadas pelo Comitê de Ética e de Conduta Empresarial. | Todos os clientes            | Código de Ética e de Conduta Empresarial               |
| Portal CPFL Empresas         | Proporciona facilidades e comodidade nas transações e interações, multipresencial, além de transmitir segurança e confiabilidade da marca. Oferece serviços relacionados a e-commerce (SVA), a contrato de energia, atendimento comercial on-line, entre outros serviços.                                 | Grupo A exceto Poder Público | Cartas, E-mails, visitas, Internet, Guia CPFL Empresas |
| Interact Center              | Central de negócios com sistema telefônico gratuito personalizado, com URA, disponível de 2ª a 6ª feira das 8 às 17h, e dois telefones exclusivos para atendimento aos Clientes Livres e Potencialmente Livres, além de e-mails, site na internet e chat.   | Grupo A                      | Cartas, E-mails, Visitas, Internet, Guia CPFL Empresas |
|                              | Permite o registro de falta de energia por meio do envio de mensagens de texto SMS de telefones celulares para um número específico e à empresa transmitir diversas informações, inclusive o número do protocolo de atendimento para acompanhamento.  | Grupo B                      | Site, conta de energia, Spots de rádio                 |

## PROJETO LIGADO NO CLIENTE

### MUDANÇA CULTURAL: DO ATENDIMENTO AO RELACIONAMENTO

As distribuidoras CPFL Paulista e CPFL Piratininga desenvolvem, desde 2008, projetos especiais de relacionamento com os clientes, concebidos para aprimorar seus processos de atendimento, com foco nas necessidades de cada perfil de consumidor.

**O projeto Ligado no Cliente, uma dessas iniciativas, abrange ações de pré e pós-atendimento, a reformulação dos sites da internet e a introdução de novas práticas de relacionamento e comunicação com os clientes. É dividido em seis subprojetos:**

- Qualidade de processo com foco no valor do cliente;
- Segmentação de clientes;
- Conscientização interna de colaboradores e parceiros;
- Plano de comunicação com o cliente;
- Serviço de pré e pós-atendimento;
- Novas práticas de relacionamento.

Ao todo, o projeto engloba 54 ações, desenvolvidas ao longo do tempo, e mais 13 iniciativas implantadas da seguinte forma:

### **Foco 2008**

Foram adotadas iniciativas visando à sustentação e à manutenção do relacionamento com o cliente. Prioridade a ações de alto impacto, de baixa complexidade e de conscientização interna.

### **Foco 2009**

A prioridade foi a consolidação de projetos instituídos de forma piloto em toda a área de concessão, começando pelas cidades de maior porte e abrangendo inovações tecnológicas.

### **Foco 2010**

Foram desenvolvidas ações de impacto externo e instituídas inovações: Lançamento da nova política de relacionamento. As ações focaram uma comunicação intensa, envolvendo a nova imagem da CPFL.

### **Foco 2011**

Adoção de novas Iniciativas proativas e refinamento de processos já existentes, com foco na redução de custos operacionais, aumento de receita, redução de inadimplência e aumento da satisfação dos clientes.

### **DESTAQUES DE INICIATIVAS DE 2011**

- Criação da conta por *email*, que permite o envio das contas de luz aos clientes via *e-mail*, eliminando as contas impressas em papel;
- Lançamento de novo canal de relacionamento Web Mobile CPFL, para acesso aos serviços *online* via smartphones;
- Adoção do serviço de Registro de Falta de Energia no *site* de serviços da CPFL e Web Mobile;
- Inclusão do código de barras nas comunicações sobre inadimplência, facilitando ao cliente a quitação de seus débitos e eliminando a necessidade de geração de segunda via de contas;
- Criação do agente de relacionamento, cuja principal atribuição é prospectar novos clientes em meio a empreendimentos e facilitar o trâmite da ligação de energia, desde a solicitação inicial até a efetivação do serviço em campo;
- Implementação de campanha de incentivo ao cadastramento de débito automático, incluindo desenvolvimento de serviço em sistema para cadastramento no próprio Atendimento e no *site* de serviços, dispensando a necessidade de o cliente se deslocar à agência bancária;
- Ampliação da estrutura de atendimento presencial da CPFL em toda a área de concessão, atendendo às novas exigências da Resolução 414/ANEEL.



## Satisfação do cliente



Uma das premissas adotadas pelas distribuidoras do Grupo CPFL Energia é a manutenção do foco na satisfação de seus clientes. Por essa razão, elaboraram programas específicos, que visam assegurar a continuidade de uma relação de confiança e de credibilidade perante esses públicos.

Desde 2008, a Companhia adota o Índice de Desempenho da Imagem (IDI) para aferir a percepção dos públicos com os quais se relaciona, atuando, sobretudo, na prevenção de riscos à marca. Esse indicador permite um monitoramento qualitativo da marca, com a aferição e o acompanhamento de fontes de informações na mídia, que possibilitam agregar a opinião de outros públicos de interesse da organização. As informações recolhidas servem de matéria-prima para produzir o Mapa de Agressão à Marca, que integra um relatório de gestão encaminhado periodicamente aos executivos.

Por meio desse instrumento, a CPFL Energia capta expectativas e se previne de eventuais riscos e impactos negativos. O IDI integra os indicadores de Imprensa, Opinião Pública, Satisfação do Consumidor e Avaliação do Mercado Financeiro. A gestão do IDI é realizada mensalmente, envolvendo apresentações nas reuniões de Diretoria, ocasiões em que se discute o desempenho da CPFL Energia e em que são traçados planos de ação para melhoria ou aprimoramento da *performance*.

Outras importantes ações realizadas dizem respeito à comunicação direta das distribuidoras com os clientes, orientando-os sobre seus direitos, uso racional e seguro da energia elétrica, além de canais de atendimento e acesso às empresas. Merecem destaque as campanhas de interesse público veiculadas nas contas de energia.

As distribuidoras da CPFL Energia mantêm Conselhos de Consumidores (Cocen), que têm a função de promover uma avaliação contínua da qualidade dos serviços oferecidos. As distribuidoras também se valem – para promover o acompanhamento da satisfação percebida pelos clientes quanto aos serviços prestados, ao atendimento, à comunicação e às informações proporcionadas – de sondagens realizadas anualmente pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) e pela Associação Brasileira de Distribuidoras de Energia Elétrica (Abradee).

Também são realizadas pesquisas quantitativas e qualitativas de marca e imagem, além de pesquisas sobre a satisfação dos clientes quanto ao atendimento ininterrupto do *call center*. As informações obtidas a partir dessas iniciativas servem como subsídio para a realização do planejamento estratégico da empresa, visando à melhoria dos serviços prestados.

Em 2011, o Grupo CPFL Energia realizou pesquisas para avaliar a satisfação de seus clientes com os serviços e atendimento prestados. A mais tradicional delas, a da ABRADEE, foi realizada pelo 13º ano consecutivo e permitiu conhecer os índices de satisfação dos clientes das oito distribuidoras do grupo. Além dessa, a CPFL realizou pesquisa com seus clientes do grupo A e com aqueles que foram atendidos pelo *Call Center*.

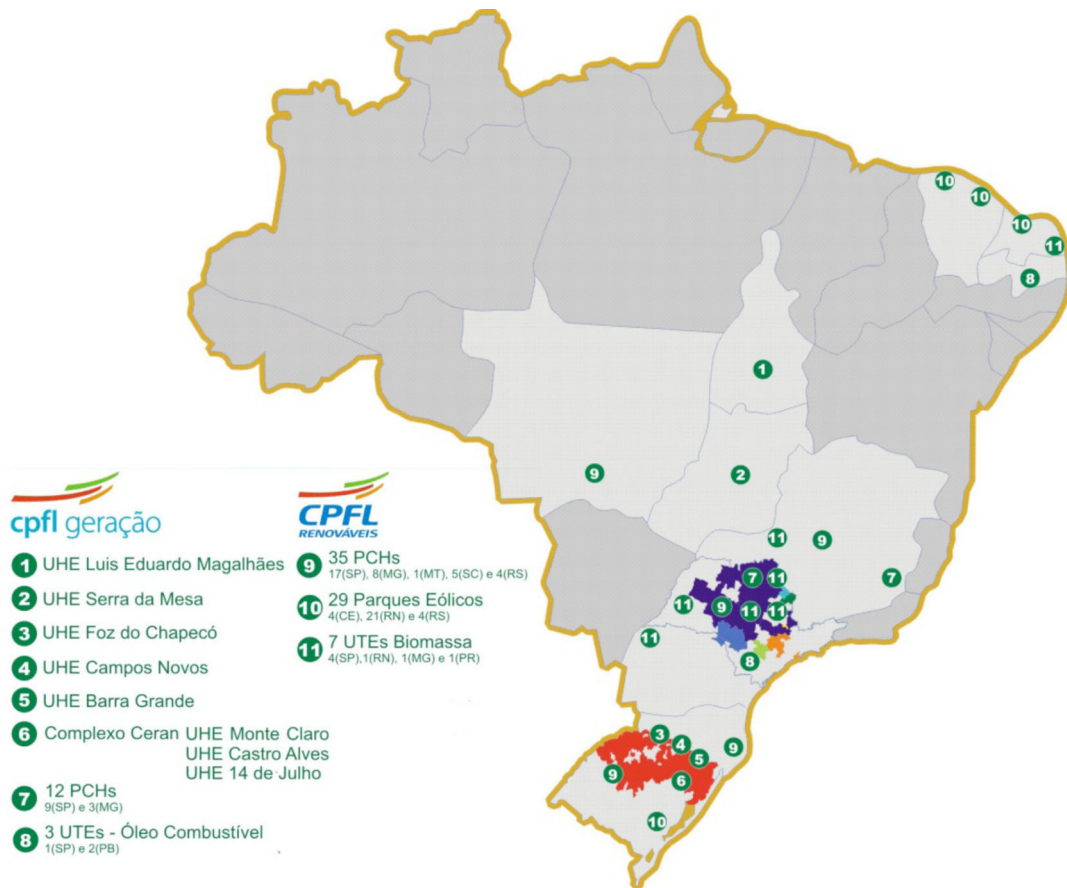
### PESQUISAS REALIZADAS EM 2011

| PESQUISAS REALIZADAS EM 2011 |              |                |             |                  |               |
|------------------------------|--------------|----------------|-------------|------------------|---------------|
| PESQUISA                     | METODOLOGIA  | EMPRESA / ÁREA | PERÍODO     | PÚBLICO          | ENTREVISTADOS |
| ABRADEE                      | Quantitativa | CPFL Energia*  | Março/abril | Residencial      | 4.169         |
| Call Center                  | Quantitativa | Call Center    | Maio        | Residencial      | 780           |
| Satisfação                   | Qualitativa  | CPFL Brasil    | Dezembro    | Grandes Clientes | 35            |
| Satisfação                   | Quantitativa | RGE            | Dezembro    | Grandes Clientes | 420           |
| Total                        | -            | -              | -           | -                | 5.404         |

\*A pesquisa inclui as distribuidoras CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Santa Cruz, CPFL Jaguari, CPFL Mococa, CPFL Leste Paulista, CPFL Sul Paulista e RGE

## 3.5.2. Geração

- GRI**  
2.1
- GRI**  
2.2
- GRI**  
2.3
- GRI**  
2.5
- GRI**  
2.7
- GRI**  
2.8
- GRI**  
3.8



1 Empreendimentos em operação e em construção

## 3.5.2.1. Operações Geração Convencional



A estratégia da CPFL Energia de manter um crescimento constante em geração de energia foi concretizada, em 2011, com a expansão do parque gerador. O aumento da oferta de energia se deu por meio de conclusão de projetos de usinas hidrelétricas e termoelétricas, incluindo o término da motorização da UHE Foz do Chapecó. Ao longo do ano, os investimentos totais no segmento de geração convencional somaram R\$ 140 milhões, sendo que outros R\$ 22 milhões foram investidos em geração renovável no primeiro semestre de 2011 em ativos que foram posteriormente transferidos para CPFL Renováveis.

Como resultado dos projetos de geração de energia em curso, a capacidade instalada da CPFL Geração encerrou o ano de 2011 com 2.209 MW, um crescimento de 10% em relação a 2010.

Entre os destaques do exercício, ressaltamos os seguintes empreendimentos:

Conclusão da motorização da UHE Foz do Chapecó;

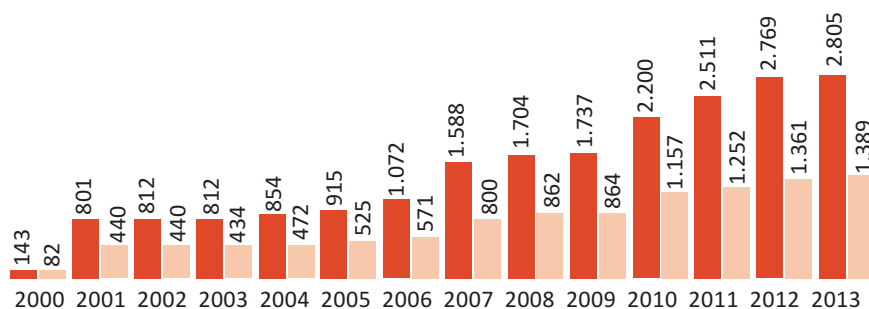
Investimentos em geração a partir de óleo combustível – construção das usinas termelétricas Termonordeste e Termoparaíba (concluídas em dezembro de 2010 e janeiro de 2011, respectivamente);

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| Potência instalada (31/12/2011)  | 2.209 MW (CPFL Geração)  |
| Comparativo 2011 X 2010          | 10%  |
| Energia assegurada               | 1.131,33 MW médios   |
| Principais fatores do desempenho | Conclusão das obras de construção da Usina Baldin; término da motorização da UHE Foz do Chapecó; conclusão das obras de construção da UTE Termonordeste. |

Considera-se como base 2010 (2.005 MW) apenas as Fontes Convencionais da CPFL Geração, tendo em vista a criação da CPFL Renováveis em 2011, que incorporaram os empreendimentos de Fontes Alternativas da CPFL Geração.

### POTÊNCIA INSTALADA E ENERGIA ASSEGURADA DA CPFL GERAÇÃO – 2000/2011

A evolução da potência instalada e da energia assegurada da CPFL Geração desde 2000 está demonstrada no gráfico a seguir. A energia disponibilizada pela CPFL Geração para comercialização corresponde à energia assegurada de cada usina, considerando a participação que a CPFL detém em cada empreendimento.



#### POTÊNCIA INSTALADA E ENERGIA ASSEGURADA – POR UNIDADE – 2011 CPFL GERAÇÃO\*

| EMPREENHIMENTO                       | POTÊNCIA INSTALADA (MW) | ENERGIA ASSEGURADA (MW MÉDIOS) |
|--------------------------------------|-------------------------|--------------------------------|
| CPFL Geração (PCHs)/SP               | 1,88                    | 0                              |
| PCH Ponte do Silva                   | 0,13                    | 0,00                           |
| UTE Carioba                          | 36,00                   | 10,7                           |
| UHE Serra da Mesa                    | 657,14                  | 345,83                         |
| UHE Barra Grande                     | 172,54                  | 95,17                          |
| UHE Campos Novos                     | 428,76                  | 184,11                         |
| UHE Monte Claro                      | 84,5                    | 38,35                          |
| UHE Castro Alves                     | 84,50                   | 41,60                          |
| UHE 14 de Julho                      | 65,00                   | 32,50                          |
| UHE Foz do Chapecó                   | 436,1                   | 220,32                         |
| UHE Luis Eduardo Magalhães (Lajeado) | 62,54                   | 36,49                          |
| UTE Termonordeste                    | 90,1                    | 63,14                          |
| UTE Termoparaíba                     | 90,1                    | 63,14                          |
| Total                                | 2.209,29                | 1.131,35                       |

| CPFL JAGUARIÚNA |                         |
|-----------------|-------------------------|
| EMPREENHIMENTO  | POTÊNCIA INSTALADA (MW) |
| Lavrinha        | 0,33                    |
| Macaco Branco   | 2,36                    |
| Pinheirinho     | 0,64                    |
| Rio do Peixe I  | 3,06                    |
| Rio do Peixe II | 15,00                   |
| Santa Alice     | 0,62                    |
| São José        | 0,79                    |
| São Sebastião   | 0,68                    |
| Turvinho        | 0,80                    |
| Total           | 24,28                   |

(\*) Apenas participação da CPFL Geração.

Obs. as PCHs da CPFL Jaguariúna não possuem lastro de energia para comercialização

### PROJETOS NO PARQUE GERADOR CONCLUÍDOS EM 2011

Duas usinas térmicas, localizadas na Região Nordeste, entraram em operação comercial no período: a UTE Termonordeste, inaugurada nos últimos dias de 2010, e a UTE Termoparaíba, que começou a operar em janeiro após receber investimentos de R\$ 608 milhões. Ambas as usinas integram o projeto EPASA e somam 341,5 MW de potência instalada (sendo 174,2 MW da CPFL Energia), uma vez que o Grupo detém 51% do empreendimento. O restante do capital está dividido entre DC Energia (40,05%), Aruanã Energia (6,5%) e OZ&M (2,45%).

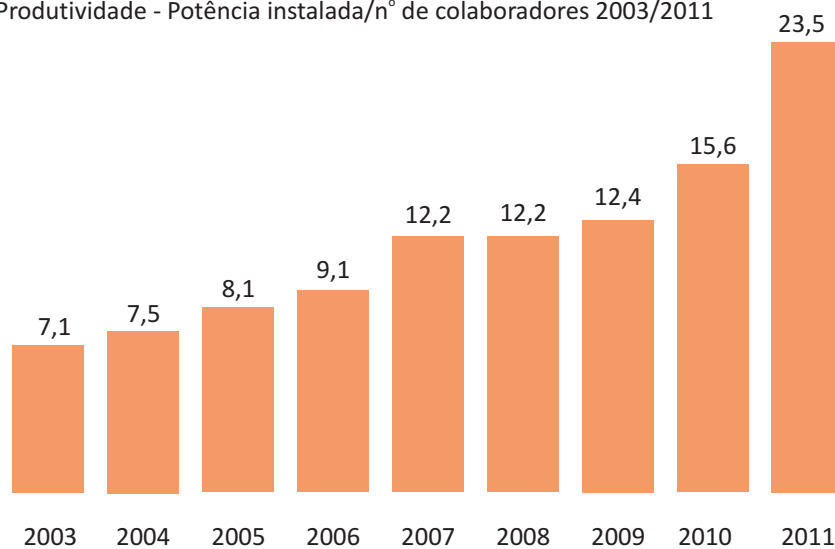
No mês de março, foi finalizado o processo de motorização da UHE Foz do Chapecó, no Sul do País, obra que teve início em dezembro de 2006. Envolveu quatro unidades geradoras de energia, das quais três entraram em operação comercial em 2010 (respectivamente nos meses de outubro, novembro e dezembro). A quarta unidade geradora iniciou sua operação comercial em 12 de março de 2011. O investimento total nesse empreendimento foi de R\$ 2,7 bilhões.

### EFICIÊNCIA OPERACIONAL

A CPFL Geração vem alcançando resultados expressivos em diversos indicadores de eficiência operacional, com destaque para o índice de disponibilidade de máquinas de suas usinas.

A produtividade da CPFL Geração, por sua vez, aponta para um índice de produtividade de 23,5, indicador que reflete a relação entre potência instalada e número de colaboradores.

Produtividade - Potência instalada/nº de colaboradores 2003/2011



| DISPONIBILIDADE DE MÁQUINAS (EM %) DA CPFL GERAÇÃO |      |      |      |      |      |      |      |      |       |
|--|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| UHEs e PCHs  | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011  |
| UHE Serra da Mesa                                  | 83   | 83   | 83   | 87   | 92   | 95   | 94   | 91   | 91,46 |
| UHE Barra Grande                                   | -    | -    | -    | 85   | 84   | 96   | 92   | 99   | 94,49 |
| UHE Campos Novos                                   | -    | -    | -    | -    | 89   | 95   | 90   | 93   | 95,35 |
| UHE Monte Claro                                    | -    | -    | 98   | 99   | 89   | 92   | 95   | 95   | 76,02 |
| UHE Castro Alves                                   | -    | -    | -    | -    | -    | 91   | 93   | 93   | 87,17 |
| UHE 14 de Julho                                    | -    | -    | -    | -    | -    | 100  | 93   | 56   | 82,02 |
| UHE Lajeado  | -    | -    | -    | -    | -    | 95   | 93   | 93   | 88,37 |
| UHE Foz do Chapecó                                 | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | 98,41 |

## 3.5.2.2.

# Geração renovável

O ano de 2011 foi marcado por um importante passo da CPFL rumo ao fortalecimento de sua presença em geração de energia a partir de uma matriz predominantemente limpa. No mês de abril, foi anunciada a criação da CPFL Energia Renováveis, empresa que nasce da fusão entre a CPFL Energia e a ERSA Energia Renováveis.

Essa operação uniu os ativos e projetos que ambas possuíam em pequenas centrais hidrelétricas (PCHs), parques eólicos e termelétricas a biomassa, o que resultou na empresa líder no País e uma das maiores da América Latina nesse segmento. O capital social da nova companhia ficou dividido entre a CPFL Energia, que passou a deter 63,0 % do total, e os acionistas da ERSA, que passaram a ser titulares dos 37,0% restantes.

Com forte presença na geração de energia a partir de três fontes de energia renovável (PCH, Eólica e Biomassa) e atuando em todas as fases (operação, construção e desenvolvimento), a CPFL Renováveis encerrou o ano de 2011 com capacidade instalada de 652 MW, volume que deverá alcançar, nos próximos anos, 4.38 MW. Tal plano de expansão resulta de um portfólio de projetos, iniciativas que compreendem desde o desenvolvimento até a construção e operação de pequenas centrais hidrelétricas, parques eólicos e usinas de geração a partir do bagaço de cana-de-açúcar.

A criação da nova Companhia está em sintonia com a crença da CPFL, de que ser proativa, abrir caminhos e inovar são fatores que permitem transformar em realidade tudo aquilo que se projeta para o futuro. Nesse sentido, trabalhará para que a CPFL Renováveis reforce, cada vez mais, seu papel de liderança nesse segmento, de forma a refletir um consistente plano de expansão, sua forte estrutura de capital e sua sólida base de acionistas, além dos ganhos de sinergias operacionais, resultantes da fusão. Com isso, a CPFL pretende contribuir para que o Brasil continue sendo referência mundial em energias limpas e renováveis.





- Maior grupo privado do setor elétrico brasileiro, líder de distribuição e comercialização e 3º maior grupo privado em geração de energia.
- Investimento na construção de usinas de biomassa de cana-de-açúcar.
- Reconhecida como referência internacional em governança excelência e sustentabilidade corporativa.
- Sucesso na viabilização de 13 parques eólicos em construção e na aquisição recente de 4 ativos em operação.
- Ações listadas nas Bolsas de Valores de Nova Iorque (ADRIII) e Novo Mercado Bovespa, com acesso aos mercados de capitais doméstico e internacional.
- Experiência de 100 anos de atuação e conhecimento do mercado brasileiro.



- Uma das maiores companhias de geração de energia elétrica do Brasil em fontes renováveis.
- Referência no desenvolvimento de soluções inovadoras de engenharia de pequenas centrais hidrelétricas e capacitação em projetos eólicos.
- Amplo conhecimento em processos de licenciamento ambiental e desenvolvimento de projetos.
- Crescimento acelerado da capacidade de geração: construção simultânea de nove pequenas centrais hidrelétricas.
- Compromisso com o crescimento, a disciplina financeira, a transparência e com a criação de valor sustentável.
- Quadro de profissionais dinâmicos e altamente especializados.

#### **EMPREENDIMENTOS EM OPERAÇÃO**

- 34 Pequenas centrais hidrelétricas
- 3 Usinas de biomassa
- 4 Parques eólicos

#### **EMPREENDIMENTOS EM CONSTRUÇÃO**

- 1 Pequenas centrais hidrelétricas
- 4 Usinas de biomassa
- 21 Parques eólicos

#### **EMPREENDIMENTOS EM PREPARAÇÃO**

- 5 Pequenas centrais hidrelétricas
- 11 Parques eólicos

OPERAÇÃO

|                 |                    |       |       |
|-----------------|--------------------|-------|-------|
| PCH             | ALTO IRANI         | SC    | 21    |
|                 | AMERICANA(1)       | SP    | 30    |
|                 | ANDORINHAS(1)      | RS    | 0,5   |
|                 | ARVOREDO           | SC    | 13    |
|                 | BARRA DA PACIÊNCIA | MG    | 23    |
|                 | BURITIS(1)         | SP    | 0,8   |
|                 | CAPÃO PRETO(1)     | SP    | 4,3   |
|                 | CHIBARRO(1)        | SP    | 2,6   |
|                 | COCAIS GRANDE      | MG    | 10    |
|                 | CORRENTE GRANDE    | MG    | 14    |
|                 | DIAMANTE(1)        | MS    | 4,2   |
|                 | DOURADOS(1)        | SP    | 10,8  |
|                 | ELOY CHAVES(1)     | SP    | 19    |
|                 | ESMERIL(1)         | SP    | 5     |
|                 | GAVIÃO PEIXOTO(1)  | SP    | 4,8   |
|                 | GUAPORÉ(1)         | RS    | 0,7   |
|                 | JAGUARI(1)         | SP    | 11,8  |
|                 | LENÇÓIS(1)         | SP    | 1,7   |
|                 | MONJOLINHO(1)      | SP    | 0,6   |
|                 | NINHO DA ÁGUIA     | MG    | 10    |
|                 | PAIOL              | MG    | 20    |
|                 | PINHAL(1)          | SP    | 6,8   |
|                 | PIRAPÓ(1)          | RS    | 0,8   |
|                 | PLANO ALTO         | SC    | 16    |
|                 | SALTINHO(1)        | RS    | 0,8   |
|                 | SALTO GRANDE(1)    | SP    | 4,5   |
|                 | SANTA LUZIA        | SC    | 28,5  |
|                 | SANTANA(1)         | SP    | 4,3   |
|                 | SÃO GONÇALO        | MG    | 11    |
|                 | SÃO JOAQUIM(1)     | SP    | 8,1   |
|                 | SOCORRO(1)         | SP    | 1     |
|                 | TRÊS SALTOS(1)     | SP    | 0,6   |
|                 | VARGINHA           | MG    | 9     |
| VÁRZEA ALEGRE   | MG                 | 7,5   |       |
| SUBTOTAL        |                    | 306,7 |       |
| EÓLICA          | FOZ DO RIO CHORÓ   | CE    | 25,2  |
|                 | ICARAIZINHO        | CE    | 54,6  |
|                 | PARACURU           | CE    | 25,2  |
|                 | PRAIA FORMOSA      | CE    | 105   |
|                 | SUB-TOTAL          |       | 210,0 |
| UTE<br>Biomassa | BAIA FORMOSA(1)    | RN    | 40    |
|                 | BALDIN(1)          | SP    | 45    |
|                 | BURITI(1)          | SP    | 50    |
|                 | SUBTOTAL           |       | 135   |

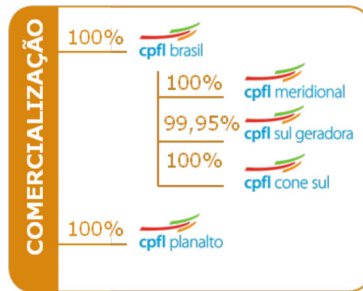
|            |                            |                            |    |       |
|------------|----------------------------|----------------------------|----|-------|
| CONSTRUÇÃO | PCH                        | SALTO GÓES                 | SC | 20    |
|            |                            | SUBTOTAL                   |    | 20    |
|            | EÓLICA                     | CAMPO DOS VENTOS I (2)     | RN | 28    |
|            |                            | CAMPO DOS VENTOS II        | RN | 30    |
|            |                            | CAMPO DOS VENTOS III (2)   | RN | 28    |
|            |                            | CAMPO DOS VENTOS V (2)     | RN | 26    |
|            |                            | COSTA BRANCA               | RN | 20,7  |
|            |                            | EURUS VI                   | RN | 8     |
|            |                            | JUREMAS                    | RN | 16,1  |
|            |                            | MACACOS                    | RN | 20,7  |
|            |                            | PEDRA PRETA                | RN | 20,7  |
|            |                            | SANTA CLARA I              | RN | 30    |
|            |                            | SANTA CLARA II             | RN | 30    |
|            |                            | SANTA CLARA III            | RN | 30    |
|            |                            | SANTA CLARA IV             | RN | 30    |
|            |                            | SANTA CLARA V              | RN | 30    |
|            |                            | SANTA CLARA VI             | RN | 30    |
|            |                            | VENTOS DE SANTA MÔNICA (2) | RN | 30    |
|            |                            | VENTOS DE SANTA ÚRSULA (2) | RN | 28    |
|            |                            | VENTOS DE SÃO BENEDITO (2) | RN | 28    |
|            |                            | VENTOS DE SÃO DIMAS (2)    | RN | 30    |
|            |                            | VENTOS DE SÃO DOMINGOS (2) | RN | 28    |
|            | VENTOS DE SÃO MARTINHO (2) | RN                         | 28 |       |
|            | SUBTOTAL                   |                            |    | 550,2 |
|            | UTE Biomassa               | ALVORADA                   | MG | 50    |
|            |                            | COOPCANA                   | PR | 50    |
|            |                            | IPÊ                        | SP | 25    |
|            |                            | PEDRA                      | SP | 70    |
|            |                            | SUBTOTAL                   |    |       |

|            |          |                  |          |          |
|------------|----------|------------------|----------|----------|
| PREPARAÇÃO | PCH      | AIURUOCA         | MG       | 18       |
|            |          | BOA VISTA 2      | MG       | 28       |
|            |          | CACHOEIRA GRANDE | MG       | 16       |
|            |          | PENEDO           | MG       | 17       |
|            |          | SANTA CRUZ       | MG       | 12,5     |
|            |          | SUBTOTAL         |          | 91,5     |
|            | EÓLICA   | ATALAIA          | PI       | 151,2    |
|            |          | BAIXA VERDE      | RN       | 13,8     |
|            |          | BITUPITÁ         | CE       | 63       |
|            |          | CAJUEIRO         | RN       | 29,9     |
|            |          | COSTA DAS DUNAS  | RN       | 29,9     |
|            |          | CURRAL VELHO     | CE       | 122,4    |
|            |          | FALÉSIA          | CE       | 37,8     |
|            |          | FAROL DE TOUROS  | RN       | 23       |
|            |          | FIGUEIRA BRANCA  | RN       | 13,8     |
|            |          | GAMELEIRAS       | RN       | 18,4     |
|            |          | PEDRA CHEIROSA   | CE       | 37,8     |
|            |          | SUBTOTAL         |          | 541      |
|            |          | UTE Biomassa     | ALVORADA | MG       |
|            | COOPCANA |                  | PR       | 50       |
| IPÊ        | SP       |                  | 25       |          |
| PEDRA      | SP       |                  | 70       |          |
| SUBTOTAL   |          |                  | 195      |          |
|            |          | TOTAL            |          | 2.049,40 |

(1) Empreendimentos que integravam a CPFL Energia, até agosto de 2011 (PCHs pertenciam à CPFL Geração e usinas de Biomassa à CPFL Brasil).

(2) A companhia possui opção de compra de 100% das SPES.

### 3.5.3. Comercialização e serviços



| ATUAÇÃO EM TODO O TERRITÓRIO NACIONAL     |       |        |        |        |
|---|-------|--------|--------|--------|
| PRINCIPAIS RESULTADOS                     | 2008  | 2009*  | 2010   | 2011   |
| Clientes livres (nº)                      | 76    | 74     | 129    | 140    |
| Market share (%)                          | 20    | 20,8   | 16     | 11     |
| Vendas de energia no mercado livre* (GWh) | 8.904 | 10.243 | 12.262 | 12.173 |

\*Considera comercialização/geração (fora do Grupo CPFL).

| PERFIL DOS NEGÓCIOS DE COMERCIALIZAÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA E SERVIÇOS |       |       |       |               |
|---|-------|-------|-------|---------------|
| PRINCIPAIS RESULTADOS   | 2009  | 2010  | 2011  | 2011/2010 (%) |
| Receita bruta (R\$ milhões)   | 2.026 | 1.991 | 1.932 | -3,0%         |
| EBITDA (R\$ milhões)  | 298   | 308   | 271   | -12,0%        |
| Lucro líquido (R\$ milhões)   | 211   | 206   | 164   | -20,4%        |

Em 2011, a área de negócios dedicada a Serviços foi reestruturada e passou a operar de forma mais autônoma em relação à Comercialização. Seguem os principais resultados por segmento:

|                             | 2011            |          | 2011      |
|-----------------------------|-----------------|----------|-----------|
|                             | Comercialização | Serviços | Total     |
| Receita Bruta (R\$ milhões) | 1.772.533       | 159.946  | 1.932.479 |
| EBITDA (R\$ milhões)        | 252.447         | 18.900   | 271.347   |
| Lucro Líquido (R\$ milhões) | 152.667         | 11.262   | 163.929   |
|                             | 2.177.647       | 190.108  | 2.367.755 |

### Comercialização de energia

Em 2011, a comercialização de energia realizada pelas comercializadoras do Grupo CPFL somou 8.665 GWh, volume que apresentou uma pequena queda ao ser comparado com os dados de 2010, quando atingiu 8.806 GWh. Essa oscilação se deve a Contratos Bilaterais que estavam vigentes nas comercializadoras no ano de 2010 e que se encerraram naquele ano.

Tais cifras retratam os negócios feitos, pelas comercializadoras do Grupo, para consumidores livres e especiais e por meio de contratos bilaterais, excluindo os que foram firmados com partes relacionadas.

As atividades de comercialização de energia desenvolvidas pelas comercializadoras do Grupo CPFL compreendem o planejamento e

execução de todas as operações de compra e venda de energia da CPFL Brasil e de suas subsidiárias CPFL Planalto, CPFL Meridional e CPFL Cone Sul, e também as negociações de compra e venda de energia pela CPFL Geração.

Além disso, abrange negócios feitos nos Ambientes de Contratação Regulado (ACR) ou Livre (ACL), também denominado mercado concorrencial, no qual atuam agentes vendedores e compradores. O foco é a captura de oportunidades de mercado, mediante a negociação de preços e demais condições comerciais. A cada negociação fechada corresponde um contrato de compra e venda de energia, cuja execução compreende o registro e acompanhamento do contrato perante a Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE); o faturamento ou pagamento; o acompanhamento contábil e fiscal das operações; a verificação do atendimento às condições contratuais.

Todas as negociações conduzidas pelas comercializadoras do Grupo CPFL são embasadas no portfólio de contratos das respectivas empresas e nas perspectivas de mercado, o que envolve previsões de oferta e demanda de energia e análise de preços. As comercializadoras do Grupo CPFL contam com equipe dedicada ao planejamento da comercialização e que endereçam as questões relacionadas ao balanço energético da CPFL e do mercado e à previsão de preços, subsidiando a equipe de negociação de energia.

Adicionalmente, o Grupo CPFL oferece ao mercado, por meio de suas comercializadoras, o serviço de representação de consumidores perante a CCEE, o qual prevê a assistência a consumidores nas atividades relacionadas à verificação de cumprimento das condições contratuais e execução das atividades previstas em procedimentos de comercialização da Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE).

### **Estrutura Organizacional na Comercialização de Energia**

A CPFL Brasil teve sua estrutura organizacional redefinida em 2011. As mudanças, que incluíram a segregação das equipes de negociação de energia no atacado e no varejo, foram feitas para ampliar a participação das vendas de energia a consumidores finais no resultado das comercializadoras do Grupo, em linha com a estratégia de manter a liderança da CPFL em comercialização de energia.

Esse novo formato busca conferir à CPFL Brasil um perfil diferenciado para atuar tanto na avaliação da viabilidade de migração do consumidor para o mercado livre, como na negociação do contrato de compra e venda de energia e representação do consumidor perante

a CCEE. Nesse sentido, as recentes alterações também contemplaram a estruturação de uma equipe dedicada à representação de consumidores perante a CCEE, com a previsão de oferta de novos produtos e serviços. E foram instituídas, ainda, outras duas equipes. Uma para tratar dos assuntos regulatórios da comercialização e outra dedicada ao desenvolvimento de produtos para o mercado livre de energia e à comunicação das ações mercadológicas da comercializadora.

O fortalecimento das atividades voltadas à venda de energia a consumidores finais do mercado livre continuará em 2012, quando está previsto o início das aberturas de escritórios comerciais fora das áreas de concessão do Grupo CPFL.



## 3.5.4. Serviços

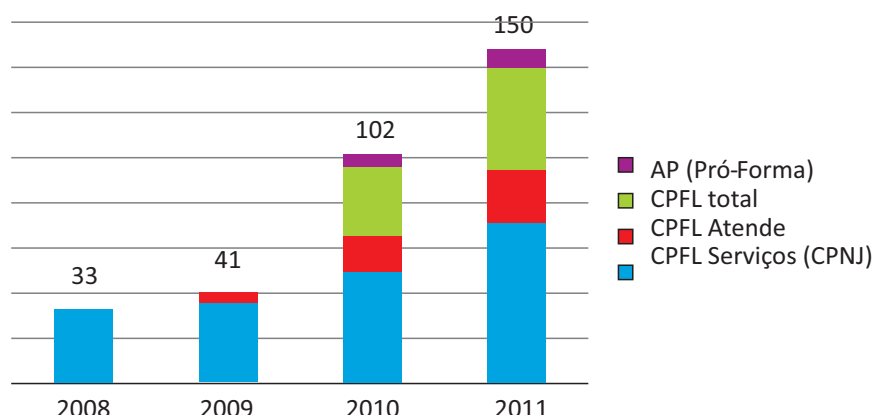
A área de negócios da CPFL Energia, dedicada a Serviços, foi reestruturada em 2011, mudanças motivadas pela crescente importância que esse segmento vem ganhando como alavanca de valor para o Grupo.

Essa nova configuração, instituída com vistas ao grande potencial de mercado e respeitando a forte sinergia com os outros negócios do Grupo, compreendeu a criação de unidades de negócios autônomas e independentes, assim organizadas:

- CPFL Serviços – oferta de serviços energéticos ( Unidades Sistemas de Transmissão, Sistemas de Distribuição, Autoprodução, Recuperação de Equipamentos)
- CPFL Atende – oferta de soluções em *contact center*
- CPFL Total – arrecadação de contas e captura e repasse de produtos financeiros

Em 2011, os resultados das empresas da área de serviços foram de grande relevância para os resultados da empresa, gerando receita de R\$ 159,946 milhões e EBITDA de R\$ 18,9 milhões viabilizando novos negócios e estreitando a relação com os clientes. Tais cifras representam um crescimento de 46% em receita, em relação a 2010.

Receita bruta



## **CPFL SERVIÇOS**

### **OS PRODUTOS OFERTADOS PELA CPFL SERVIÇOS SÃO:**

- Projeto e construção de subestações e linhas de transmissão
- Projeto e construção de sistemas de distribuição
- Sistemas de autoprodução de energia e climatização
- Soluções em energia solar e eficiência energética
- Gestão de ativos em energia mediante serviços de manutenção
- Recuperação de Transformadores, equipamentos elétricos e serviços a concessionárias de energia e clientes finais

### **DESEMPENHO EM 2011:**

- 8 novas usinas de autoprodução entregues, com 15,3 MVA de potência instalada
- Novos contratos: 10 obras de subestações em alta tensão com 459 MVA de potência
- Novos contratos: 10 obras de linhas de transmissão, totalizando 237 km de linha
- 7 obras energizadas de subestações em alta tensão com 376 MVA de potência
- 6 obras energizadas de linhas de transmissão, totalizando 52 km de linha
- Manutenção de sistemas elétricos (GA): 167 serviços realizados
- Transformadores de Distribuição recuperados: 3.527
- Transformadores de Força recuperados: 33
- Outros equipamentos recuperados: 203 (15 kV e painéis)
- Como meta para os próximos anos, a empresa planeja reforçar o portfólio de Serviços, elevando a margem por cliente e a fidelização, além iniciar a participação em projetos energia solar e consolidar a prestação de serviços às empresas do Grupo.

## **CPFL TOTAL**

Trata-se de um canal de relacionamento de empresas conveniadas com seus clientes finais para arrecadação de contas, prestação de serviços e captura e repasse de produtos financeiros.

A rede é formada por estabelecimentos comerciais credenciados, que tanto recebem contas de luz e outras (água, telefone e boletos), como oferecem serviços de atendimento das concessionárias de energia conveniadas, que incluem consulta a débitos, emissão de segunda via de conta de luz, religação de energia e validação cadastral.

Em 2011, a CPFL Total focou em aumentar a qualidade na rede, por meio do saneamento da base de credenciados e estruturação dos processos internos. Hoje a rede conta com aproximadamente 2.500 estabelecimentos.

**DESEMPENHO EM 2011:**

- Faturamento: R\$ 45,1 milhões
- Quantidade de transações: 44,8 milhões
- Número de credenciados: 2.500

**CPFL Atende**

- Criada há quatro anos como uma oportunidade de oferecer às empresas do Grupo e ao mercado serviços de *contact center* e relacionamento com o cliente.

**O PORTFÓLIO DA CPFL ATENDE CONTEMPLA AS SEGUINTE SOLUÇÕES:**

- SAC Serviço de Atendimento ao Consumidor
- Recuperação de Crédito
- Televendas
- Atendimento Presencial
- Serviço de Retaguarda (*back-office*)

**INFORMAÇÕES:**

- 2 *sites* instalados nas cidades de Araraquara e Ourinhos, interior de São Paulo
- Faturamento em 2011: R\$ 23 milhões
- Quantidade de chamadas: 9,3 milhões
- Colaboradores: 1.000
- PA: 500
- Clientes: 12
- A implantação e a consolidação de suas operações foram o foco de atuação da CPFL Atende até 2011, iniciativas voltadas à prestação de serviços exclusivamente ao Grupo CPFL Energia. A partir de 2012, a empresa planeja reforçar o portfólio de serviços e ampliar sua base de clientes, metas que serão perseguidas ao estender a prestação de serviços para empresas que não pertencem ao Grupo.











# Sustentabilidade



## 4. Sustentabilidade



As decisões tomadas pela CPFL Energia em seus negócios, operações e relacionamentos são orientadas por olhar amplo e sistêmico, que considera as variáveis econômicas, sociais e ambientais de maneira integrada. A Companhia entende que, para ser sustentável e garantir, simultaneamente, a perenidade dos negócios e a geração de valor aos públicos de interesse, o equilíbrio desses três fatores deve ser perseguido e habilitado por relações pautadas pela ética e pela transparência. Dessa forma, a CPFL acredita que seu papel vai muito além de gerar, distribuir e comercializar energia. Seu propósito é compartilhar aprendizados e participar do grupo de organizações líderes na transição para uma Nova Economia, cenário que tem como atributos o fato de ser verde, inclusiva e responsável.

Reformulado em 2012, o Comitê de Sustentabilidade é o órgão de governança interna responsável por integrar a agenda e as ações de sustentabilidade na CPFL. Os membros do comitê foram designados como “Diretores Guardiões da Sustentabilidade”, tendo como desafio integrar ações, implementar políticas e diretrizes de sustentabilidade e produzir recomendações à diretoria. O Comitê é responsável por mapear riscos e oportunidades de sustentabilidade, de acordo com a materialidade indicada por seus *stakeholders*.

## 4.1. Econômico e financeiro

Devido à escalada das preocupações internacionais com questões relacionadas à matriz energética, o Brasil tem se colocado, sem dúvida, como um dos grandes impulsionadores de tecnologias para geração de energia a partir de fontes limpas e renováveis. Neste contexto, o tema ganhou especial destaque durante o último exercício da CPFL Energia. Parte da nossa estratégia em 2011 está associada à ampliação dos investimentos em geração de energia a partir de fontes renováveis, como as pequenas centrais hidrelétricas (PCHs), termelétricas movidas a biomassa de cana-de-açúcar e parques eólicos, colocando o Grupo como protagonista nesse segmento.

Destaque no período foi a criação da CPFL Renováveis, que já nasceu líder do segmento de energias renováveis na América Latina. Criada a partir da união dos respectivos ativos e projetos detidos pela CPFL Energia e pela ERSa e, posteriormente, pela aquisição de 100% das ações da Jantus, a CPFL Renováveis está voltada exclusivamente para o desenvolvimento de projetos de geração de energia a partir de fontes alternativas e renováveis (PCHs, termelétricas movidas a biomassa e parques eólicos). A CPFL Energia detém 63% do capital desta nova empresa. Com a criação da CPFL Renováveis, o início da operação das UTEs Bio Formosa e Bio Buriti e a aquisição dos empreendimentos PCH Santa Luzia e parques eólicos da Jantus, a capacidade instalada total do Grupo CPFL, considerando suas respectivas participações em cada um dos empreendimentos de energia convencional e alternativa, passou a ser de 2.644 MW em 2011, sendo 2.017 MW de geração hídrica convencional, 216 MW de geração térmica convencional e 411 MW de energia alternativa renovável (193 MW de PCHs, 133 MW de geração a biomassa e 85 MW de parques eólicos). Ao final de 2012, considerando a aquisição do Complexo Bons Ventos (parques eólicos que já estão em operação), anunciada em fevereiro de 2012, e a entrada em operação das UTEs Bio Ipê e Bio Pedra e dos parques eólicos do Complexo Santa Clara, a capacidade instalada em operação de todo o Grupo CPFL deverá alcançar 2.922 MW. Até 2014, essa capacidade deverá atingir 3.301 MW, considerando a entrada em operação dos demais projetos atualmente em construção. No segmento de distribuição, continuamos com o forte cresci-



mento do consumo de energia das classes residencial e comercial, fruto da expansão do emprego, renda e crédito nos últimos anos. A indústria teve desempenho mais modesto, afetado pelo câmbio apreciado e altas taxas de juros. Um evento importante para o setor foi a conclusão da metodologia do 3º ciclo de revisão tarifária das distribuidoras em novembro de 2011, processo iniciado em setembro de 2010 e que se destacou pela ampla discussão da ANEEL com os agentes. As exigências regulatórias têm crescido a cada ciclo e continuam pressionando as empresas a se tornarem cada vez mais eficientes. O Grupo intensificou, assim, seu foco no aumento de eficiência operacional e melhoria da qualidade dos serviços prestados aos clientes, preparando-se para os desafios que virão com a aplicação do 3º ciclo de revisão tarifária às suas 8 concessionárias, que ocorrerá entre 2011 e 2013. Com esse imperativo, as distribuidoras do Grupo CPFL se vêem diante da necessidade de manter redes cada vez mais automatizadas e inteligentes para permitir um aumento na qualidade da distribuição de energia, diminuindo a frequência e a duração dos desligamentos, além de agilizar o restabelecimento do fornecimento de energia. Essa nova tecnologia é conhecida como *smart grid* (redes inteligentes), que, somada aos investimentos para atendimento ao crescimento do mercado e manutenção da rede, exigiram investimentos por parte das nossas distribuidoras, só no ano passado, de R\$ 1.065 milhões.

Quanto ao restante dos investimentos feitos no último exercício, R\$ 823 milhões foram destinados à geração e R\$ 17 milhões para comercialização de energia e serviços.

Alinhado às grandes transformações que estão acontecendo no mundo e no setor de energia elétrica, o Grupo se antecipou em 2011 e criou o Programa de Transformação, que envolve mudanças organizacionais e culturais em todas as nossas empresas, visando uma estrutura mais ágil, moderna e adequada ao crescimento do Grupo, além de privilegiar o foco nas operações mais estratégicas, potencializar a atuação em relacionamentos institucionais e viabilizar a gestão da mudança da cultura e dos processos de tomada de decisão da companhia. A primeira fase do programa foi concluída em dezembro de 2011, com o desenho e a implantação de uma nova estrutura organizacional. O programa ainda contempla a criação e revisão dos comitês de tomada de decisão, além de várias frentes voltadas para mudança de comportamento e cultura, que deverão acontecer ao longo de 2012. Concomitantemente com o Programa de Transformação está a implantação do Orçamento Base Zero, que já apresentou, até agora, melhorias no processo de elaboração dos orçamentos das unidades de negócio e trará importante redução de custos para o Grupo.

As realizações e os resultados alcançados em 2011 pelo Grupo reafirmam nossa estratégia de negócios, que busca incessantemente ampliar a participação no mercado brasileiro de energia, em todos os segmentos em que atua, com diferenciais de eficiência e qualidade. Prova disso são alguns dos prêmios recebidos durante o exercício que refletem a qualidade de nossa gestão: o Prêmio Nacional da Qualidade – PNQ, em que a CPFL Paulista e a RGE foram vencedoras; o anuário Valor 1000 do Jornal *Valor Econômico*, em que a CPFL Energia foi reconhecida como a melhor empresa de Energia Elétrica; o Prêmio Exame “Maiores e Melhores”, com o título de melhor empresa do setor de energia para a CPFL Brasil; o Prêmio Abradee, concedido à CPFL Piratininga por sua gestão econômico-financeira, e à RGE, como a melhor distribuidora da Região Sul; e o reconhecimento da CPFL Energia pela Management & Excellence, como a empresa de energia mais sustentável da América Latina, pelo 3º ano consecutivo. Nos últimos anos, nosso Grupo vem desenvolvendo competências para aproveitar as oportunidades criadas com o crescimento e a diversificação da economia brasileira.

## 4.1.1. Desempenho operacional

### VENDAS DE ENERGIA

As vendas nas áreas de concessão, realizadas por meio do segmento de distribuição, totalizaram 54.590 GWh, um crescimento de 4,9% em relação aos 52.044 GWh vendidos em 2010. As vendas para o mercado cativo totalizaram 39.917 GWh, um aumento de 1,7%, sendo, ainda, faturados 14.674 GWh por meio da Tarifa de Uso do Sistema de Distribuição (TUSD).

No mercado cativo, destacam-se os crescimentos das classes residencial e comercial, que, juntas, representam 54,3% do total consumido pelos clientes cativos das distribuidoras do Grupo:

- Classes residencial e comercial: aumentos de 4,9% e 5,9%, respectivamente. Os efeitos acumulados do crescimento econômico (aumento da renda e do emprego, do acesso ao crédito, das vendas de eletroeletrônicos e de eletrodomésticos e das vendas no comércio varejista) verificados nos últimos anos fizeram com que essas classes mantivessem o consumo elevado em 2011. A temperatura mais baixa, em relação a 2010, compensou parcialmente.
- Classe industrial: redução de 7,5%, influenciada pela desaceleração da produção industrial e pela migração de clientes para o mercado livre, refletida no crescimento da TUSD.

A quantidade de energia correspondente ao consumo dos clientes livres na área da CPFL Energia faturados por meio da TUSD atingiu 14.674 GWh, um aumento de 14,7%, reflexo principalmente da migração de clientes para o mercado livre.

As vendas de comercialização e geração (exclusive partes relacionadas) atingiram 12.173 GWh, o que representou uma redução de 0,7%, devido principalmente à redução das vendas por meio de contratos bilaterais de curto prazo da comercialização, ainda vigentes em 2010 e que venceram ao longo de 2011. Já as vendas para clientes livres tiveram alta, decorrente do aumento do número de clientes em carteira em 2011 comparado a 2010 (de 129 para 140).

### DESEMPENHO NO SEGMENTO DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA

- O Grupo manteve a estratégia de estimular a disseminação e o compartilhamento das melhores práticas de gestão e operação nas

distribuidoras, com o objetivo de aumentar a eficiência operacional e melhorar a qualidade dos serviços prestados aos clientes.

A seguir são apresentados os resultados alcançados pelas distribuidoras nos principais indicadores que medem a qualidade e a confiabilidade do fornecimento de energia elétrica. O DEC (Duração Equivalente de Interrupções) mede a duração média, em horas, de interrupção por consumidor no ano. E o FEC (Frequência Equivalente de Interrupções) indica o número médio de interrupções por consumidor no ano.

| Indicadores DEC e FEC 2011 (Valores anualizados) |                  |                     |       |                    |                        |                 |                      |                |
|--|------------------|---------------------|-------|--------------------|------------------------|-----------------|----------------------|----------------|
| Empresa<br>Indicador                             | CPFL<br>Paulista | CPFL<br>Piratininga | RGE   | CPFL<br>Santa Cruz | CPFL Leste<br>Paulista | CPFL<br>Jaguari | CPFL Sul<br>Paulista | CPFL<br>Mococa |
| DEC  | 6,77             | 6,44                | 15,19 | 8,43               | 9,66                   | 7,00            | 9,06                 | 5,95           |

## DESEMPENHO NO SEGMENTO DE GERAÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA

Em 2011, o Grupo firmou um Contrato de Compra e Venda para a aquisição de 100% das ações da Jantus, empresa voltada para geração de energia eólica, e um Contrato de Associação com a ERSA para combinar ativos e projetos relacionados à geração de energia alternativa renovável (PCHs, termelétricas movidas à biomassa e parques eólicos), criando a CPFL Renováveis, maior empresa no segmento de energias renováveis da América Latina. A CPFL Renováveis possui atualmente 652 MW de empreendimentos em operação, 765 MW em construção, 120 MW do Complexo Eólico Atlântica (parques que entrarão em operação em 2013), adquirido em janeiro de 2012, e 158 MW do Complexo Eólico Bons Ventos (parques que já estão em operação), adquirido em fevereiro de 2012, além de um portfólio de 2.743 MW para desenvolvimento, perfazendo um total de 4.438 MW.

A criação da CPFL Renováveis foi concluída em 24 de agosto de 2011 e a aquisição da Jantus, em 19 de dezembro de 2011. Com a CPFL Renováveis, cuja participação da CPFL Energia totaliza 63%, o início da operação das UTEs Bio Formosa e Bio Buriti e a aquisição de novos empreendimentos (PCH Santa Luzia e parques eólicos da Jantus), a capacidade instalada do Grupo CPFL, considerando as respectivas participações da CPFL Energia em cada um dos empreendimentos, passou a ser de 2.644 MW em 2011, sendo 2.017 MW de geração hídrica convencional, 216 MW de geração térmica convencional e 411 MW de energia alternativa renovável (193 MW de PCHs, 133 MW de geração a biomassa e 85 MW de parques eólicos).

## 4.1.2. Receita operacional

A receita operacional líquida cresceu 6,2% (R\$ 740 milhões), atingindo R\$ 12.764 milhões. Desconsiderando a receita de construção da infraestrutura da concessão (que não afeta o resultado, devido ao custo correspondente, no mesmo valor), a receita líquida seria de R\$ 11.634 milhões, um crescimento de 6,0% (R\$ 654 milhões).

### **ESSA VARIAÇÃO É DECORRENTE PRINCIPALMENTE DOS SEGUINTE FATORES:**

- Reajustes tarifários das distribuidoras;
- Aumento de 1,7% no volume de vendas para o mercado cativo;
- Aumento de 17,1% (R\$ 193 milhões) na receita bruta de TUSD de clientes livres, devido principalmente à migração de clientes cativos para o mercado livre;
- Receita adicional líquida decorrente dos seguintes fatores:
  - Efeito não recorrente referente à recontabilização da diferença do custo de energia da EPASA em 2010 (R\$ 29 milhões);
  - Início das operações da UHE Foz do Chapecó em outubro de 2010, da UTE Baldin em agosto de 2010, das 2 termelétricas da EPASA em janeiro de 2011, da UTE Bio Formosa em setembro de 2011 e da UTE Bio Buriti em outubro de 2011 (R\$ 223 milhões), lembrando que os resultados dos ativos existentes de energia renovável passaram a ser consolidados na CPFL Renováveis desde agosto de 2011;
  - Novos ativos em operação, resultantes da associação com a ERSA e aquisição da Jantus (R\$ 85 milhões), contabilizados na CPFL Renováveis a partir de agosto e dezembro de 2011, respectivamente.

É importante destacar que parte das vendas desses empreendimentos de geração é feita para empresas do Grupo CPFL, sendo a receita correspondente eliminada na consolidação.

## 4.1.3. EBITDA

O EBITDA é uma medição não contábil calculada pela Administração a partir da soma de lucro, impostos, resultado financeiro, depreciação/amortização e entidade de previdência.

A geração operacional de caixa medida pelo EBITDA atingiu R\$ 3.769 milhões, um aumento de 12,5% (R\$ 418 milhões), refletindo principalmente a expansão de 6,0% (R\$ 654 milhões) na receita líquida (desconsiderando a receita de construção da infraestrutura da concessão), parcialmente compensada pelo aumento de 16,9% (R\$ 237 milhões) nos custos e despesas operacionais, dos quais estão excluídos: o custo com construção da infraestrutura da concessão e os gastos com previdência privada, depreciação e amortização.

Esse aumento de 16,9% (R\$ 237 milhões) nos custos e despesas operacionais da CPFL Energia deve-se principalmente aos seguintes efeitos (que devem ser expurgados para fins de melhor comparação com 2010):

- Aumento não recorrente nas despesas com pessoal, devido ao PAI – Programa de Aposentadoria Incentivada (R\$ 51 milhões);
- Gastos operacionais relativos ao início das operações da UHE Foz do Chapecó em outubro de 2010, da UTE Baldin em agosto de 2010, das 2 termelétricas da EPASA em janeiro de 2011, da UTE Bio Formosa, em setembro de 2011, e da UTE Bio Buriti, em outubro de 2011 (R\$ 25 milhões);
- Gastos operacionais relativos aos novos ativos em operação, resultantes da associação com a ERSA e aquisição da Jantus (R\$ 61 milhões);
- Aumento não recorrente no valor líquido de R\$ 20 milhões nas despesas legais, judiciais e indenizações da CPFL Paulista, devido principalmente ao estorno, em 2010, de provisão referente ao passivo dos créditos de PIS/Cofins sobre encargos setoriais (R\$ 40 milhões). Esse aumento foi parcialmente compensado pelo aumento de despesas, também em 2010, resultante da provisão para contingência trabalhista relacionada a um acordo judicial celebrado com o Sindicato dos Engenheiros de São Paulo (R\$ 20 milhões);
- Efeito negativo não-recorrente no item “perda/ganho com alienação de ativos” da CPFL Piratininga em 2011, decorrente de uma receita não operacional obtida em 2010 com a venda de um imóvel em Santos (R\$ 11 milhões);

- Aumento não recorrente resultante da provisão para contingência de ISS da controlada em conjunto Enercan (R\$ 10 milhões);
- Aumento não recorrente devido à reversão da provisão para créditos de liquidação duvidosa em 2010, na CPFL Paulista, referente ao débito de uma prefeitura (R\$ 6 milhões).

Desconsiderando os efeitos mencionados, os custos e despesas operacionais teriam apresentado um aumento de 3,8% (R\$ 54 milhões) em 2011, em comparação ao IGP-M do período (5,1%).



## 4.1.4. Lucro Líquido

Em 2011, o Lucro Líquido atingiu R\$ 1.582 milhões, com aumento de 1,4% (R\$ 22 milhões), refletindo principalmente: (i) o aumento de 12,5% (R\$ 418 milhões) no EBITDA; (ii) o efeito positivo no Imposto sobre a Renda e na Contribuição Social (R\$ 46 milhões), devido, entre outros fatores, ao maior aproveitamento de créditos fiscais (R\$ 18 milhões); e (iii) a redução de despesa com Entidade de Previdência Privada (R\$ 2 milhões). Esses efeitos foram parcialmente compensados pelo aumento nas despesas financeiras líquidas (R\$ 335 milhões) e o aumento nas depreciações e amortizações (R\$ 109 milhões), principalmente pela entrada em operação dos novos empreendimentos de geração.

## 4.1.5. Dividendo

A Administração propõe a distribuição de R\$ 1.506 milhões em dividendos aos detentores de ações ordinárias negociadas na BM&FBovespa – Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros S.A. O valor anual proposto corresponde a R\$ 1,565228302 por ação. Com isso, a companhia supera a distribuição mínima de 50% do lucro líquido, prevista em sua política de dividendos.

Descontando o montante de R\$ 748 milhões referentes ao primeiro semestre de 2011 (pagos em 30 de setembro de 2011), o valor a ser pago será de R\$ 758 milhões, equivalente a R\$ 0,788205126 por ação.

## 4.1.6. Endividamento

No final de 2011, a dívida financeira (incluindo *hedge*) da companhia atingiu R\$ 13.388 milhões, apresentando um aumento de 42,2%. As disponibilidades totalizaram R\$ 2.700 milhões, uma expansão de 72,7%. Com isso, a dívida líquida passou para R\$ 10.689 milhões, registrando um crescimento de 36,1%. Esse aumento no endividamento líquido é reflexo da consolidação 100% da dívida da CPFL Renováveis, de acordo com as novas práticas contábeis do IFRS, além de suportar a estratégia de expansão dos negócios do Grupo, como por exemplo a aquisição dos ativos da Jantus e o financiamento dos vários projetos *greenfield* ainda em fase de construção na CPFL Renováveis. No decorrer de 2011, a CPFL Energia colocou em prática sua estratégia de *pre-funding* para 2012, antecipando-se nas captações de dívidas vincendas ao longo de 2012. Com isso, a Companhia foi capaz de reduzir o seu custo real de dívida em aproximadamente 0,1 ponto percentual para 4,3% ao ano, além de alongar o perfil de seu endividamento em 24,5% para 4,32 anos. Dessa forma, o percentual de dívidas classificadas como curto prazo caiu de 23,9% para 12,3%.

## 4.1.7. Investimentos

Em 2011, foram realizados investimentos de R\$ 1.905 milhões para manutenção e expansão do negócio, dos quais R\$ 1.065 milhões foram direcionados à distribuição, R\$ 823 milhões à geração e R\$ 17 milhões à comercialização e serviços. Adicionalmente, a associação da CPFL Energia com a ERSa, denominada CPFL Renováveis, criou uma empresa com valor de aproximadamente R\$ 4.500 milhões de capital próprio à época do anúncio. Por fim, foram investidos ainda R\$ 1.499 milhões na aquisição da Jantus, por meio da CPFL Renováveis, sendo que R\$ 823 milhões foram através de aporte de capital e R\$ 676 milhões através de assunção de dívida.

### **Entre os investimentos da CPFL Energia em 2011 podemos destacar:**

- **Distribuição:** foram feitos investimentos na ampliação, manutenção, melhoria, automação, modernização e no reforço do sistema elétrico para atender ao crescimento de mercado, em infraestrutura operacional, nos serviços de atendimento aos clientes e em programas de pesquisa e desenvolvimento, entre outros. Em 31 de dezembro de 2011, nossas distribuidoras possuíam 7,0 milhões de clientes (acréscimo de 204 mil clientes) e nossa rede de distribuição consistia em 210.491 km de linhas de distribuição incluindo 276.561 transformadores de distribuição (acréscimo de 13.578 transformadores). Nossas oito subsidiárias de distribuição tinham 9.437 km de linhas de distribuição de alta tensão entre 34,5 kV e 138 kV. Naquela data, detínhamos 434 subestações transformadoras de alta tensão para média tensão para subsequente distribuição (acréscimo de 5 subestações), com capacidade total de transformação de 13.650 MVA (acréscimo de 615 MVA);
- **Geração:** foram destinados principalmente à conclusão dos projetos UHE Foz do Chapecó, EPASA (UTES Termonordeste e Termoparaíba) e UTES Bio Formosa e Bio Buriti, empreendimentos que já entraram em operação comercial, e UTES Bio Ipê, Bio Pedra, Alvorada e Coopcana, PCH Salto Góes e Parques Eólicos Santa Clara, Macacos I e Campo dos Ventos II, empreendimentos ainda em construção.
- **Aquisição da Jantus:** a CPFL Energia anunciou em 7 de abril de 2011 que, por meio da sua controlada CPFL Brasil, celebrou com Liberty Mutual Insurance Company, Citi Participações e Investimentos Ltda., um fundo de investimentos administrado pelo Black River

Asset Management LLC, Carbon Capital Markets Limited, que representa os interesses de seu controlador Trading Emissions PLC na Jantus, Matthew Alexander Swiney, e outros minoritários, um contrato para adquirir 100% das quotas da Jantus SL. A Jantus controla a SIIF Énergies do Brasil Ltda. e, ainda, SIIF Desenvolvimento de Projetos de Energia Eólica Ltda. A conclusão da aquisição ocorreu em 19 de dezembro de 2011, tendo como compradora a CPFL Renováveis. O preço de aquisição das quotas, após os ajustes previstos no contrato, compreendeu (i) o valor de R\$ 823 milhões, desembolsados da seguinte forma: (a) R\$ 469 milhões pagos à vista e (b) o equivalente em euros a R\$ 354 milhões contribuídos pela compradora ao capital da Jantus para quitação de determinadas obrigações perante terceiros; e (ii) a assunção de dívida líquida no valor de R\$ 676 milhões. No conjunto, a Jantus detém (i) quatro parques eólicos em operação no Estado do Ceará (Formosa, Icarai-zinho, Paracuru e SIIF Cinco), com capacidade instalada de 210 MW e com contratos de venda de energia de 20 anos com a Eletrobrás, incluídos no PROINFA; e (ii) um portfólio de projetos eólicos nos Estados do Ceará e Piauí com capacidade instalada de 732 MW, dos quais 412 MW já são certificados e elegíveis para participação nos próximos leilões de energia.

- Associação da CPFL com a ERSA e criação da CPFL Renováveis: a CPFL Energia e ERSA – Energias Renováveis S.A. anunciaram, em 19 de abril de 2011, que a CPFL Energia e suas controladas CPFL Geração e CPFL Brasil celebraram, naquela data, com os acionistas da ERSA, um acordo de associação estabelecendo os termos e condições por meio dos quais pretendem unir ativos e projetos de energia renovável detidos por CPFL e ERSA no Brasil, assim considerados empreendimentos: parques eólicos, Pequenas Centrais Hidrelétricas e usinas termelétricas a biomassa. Em linhas gerais, a associação compreendeu as seguintes etapas, com conclusão em 24 de agosto de 2011: (i) a CPFL Geração realizou a segregação das PCHs que compunham seu patrimônio e estavam sob sua operação, transferindo tais ativos para sociedades específicas sob o seu controle direto (as “Sociedades PCH”); (ii) a CPFL Geração e a CPFL Brasil, como únicas acionistas, integraram uma nova sociedade *holding* (a “Nova CPFL”), para a qual transferiram todos os seus Empreendimentos, inclusive as Sociedades PCH; (iii) a ERSA incorporou a Nova CPFL, de forma que a CPFL Geração e a CPFL Brasil passaram a integrar o bloco de controle da ERSA, como acionistas majoritárias, detendo, em conjunto, 54,5% do capital total e votante da ERSA (percentual este que aumentou para 63,0%, quando do aumento de capital realizado pela CPFL Brasil na CPFL Renováveis para a aquisição da Jantus); e (iv) concomitantemente à realização da incorporação descrita, a ERSA teve sua denominação alterada para CPFL Energias Renováveis S.A. (a “CPFL Renováveis”).

## 4.1.8. Mercado de capitais

A CPFL Energia, atualmente com 30,7% de suas ações em circulação no mercado (*free float*), tem suas ações negociadas no Brasil (BM&FBovespa) e na Bolsa de Nova York (NYSE). Em 2011, as ações da CPFL Energia apresentaram valorização de 34,0% na BM&FBovespa e de 25,9% na NYSE, superando fortemente os índices Ibovespa e Dow Jones, respectivamente, encerrando o ano cotadas a R\$ 26,02 por ação e US\$ 28,21 por ADR. O volume médio diário de negociação atingiu R\$ 32,8 milhões, dos quais R\$ 13,5 milhões na BM&FBovespa e R\$ 19,3 milhões na NYSE. O número de negócios realizados na BM&FBovespa aumentou 45,4%, passando de uma média diária de 1.406 negócios, em 2010, para 2.045 negócios, em 2011.

Destaque em 2011 foi o grupamento das ações da CPFL Energia, na proporção de 10 (dez) para 1 (uma) e, simultaneamente, o desdobramento das ações grupadas, na proporção de 1 (uma) para 20 (vinte), bem como a alteração da relação de troca, de 1 (um) ADR equivalente a 3 (três) ações para 1 (um) ADR equivalente a 2 (duas) ações, com o objetivo de otimizar a gestão da base acionária e reduzir o valor unitário das ações e ADRs, facilitando o acesso ao pequeno investidor e ampliando a liquidez.

## 4.1.9. Demonstrações

Todas as Demonstrações Financeiras da CPFL Energia estão publicadas no site de Relações com Investidores:

[www.cpf.com.br/ri](http://www.cpf.com.br/ri) → Divulgação de Resultados → Central de Resultados → 4T11



## 4.2. Sociedade

Criar relações sólidas e duradouras com os públicos com que se relaciona – acionistas, clientes, colaboradores, comunidade, fornecedores, investidores e parceiros – é um dos objetivos da CPFL Energia. Para reforçar cada vez mais esses vínculos de confiança e de respeito mútuo, a Companhia desenvolve uma série de iniciativas direcionadas a esses *stakeholders*.

### 4.2.1. Relacionamento com *stakeholders*

GRI 4.16 GRI 4.17

GRI EU 19

Novos mercados, novas demandas e novos modelos de negócios surgem a todo momento. Para acompanhar essas mudanças, a CPFL entende ser fundamental manter um diálogo contínuo com seus *stakeholders*.

Estabelecer vínculos com esses públicos, construindo relacionamentos de confiança, é um aspecto valorizado pela Companhia. Só assim ela poderá entender e responder às diferentes demandas desses novos tempos, o que se reverte em ganhos de eficiência no processo de sustentabilidade dos negócios.

#### MAPA DE *STAKEHOLDERS*

Os principais públicos com os quais a empresa se relaciona estão mapeados no diagrama ao lado:



Principais práticas de engajamento realizadas em 2011

| Ação                                      | Abordagens para o engajamento                                     | Stakeholder  | Frequência do engajamento               | Principais temas e preocupações que foram levantados   | Medidas que a CPFL Energia adotou para tratá-los  |
|---|---|--|---|--|---|
| Programa Rede de Valor                    | Sustentabilidade na cadeia  | Fornecedores e clientes  | Mensal                                  | Desafio para mobilizar e sensibilizar os colaboradores e a alta direção das empresas para o tema da sustentabilidade<br>Melhor gestão dos impactos socioambientais | Desenvolvimento de dois projetos comuns:<br>Educação para a sustentabilidade<br>Gestão dos impactos socioambientais   |
| CPFL Total                                | Aprimoramento do relacionamento com os clientes                   | Clientes cativos   | Indefinido                              | Dificuldades dos clientes pagarem a conta de energia   | Restabelecimento do convênio que havia sido cancelado junto às Casas Lotéricas  |
| Painel de Stakeholders                    | Identificar os assuntos mais interessantes para o Relatório Anual | Clientes, consumidores, acionistas, fornecedores, comunidades, governo | Anual                                   | Respeito aos direitos humanos<br>Uso sustentável de recursos<br>Eficiência energética<br>Sustentabilidade econômico-financeira                                     | Abordagem mais profunda dos temas considerados com alto grau de relevância pelos stakeholders e reestruturação do relatório (navegabilidade mais simplificada)  |
| Centenário da CPFL Energia                | História da empresa   | Colaboradores e clientes   | 12 meses, até o aniversário de 100 anos | Levantamento do conhecimento acumulado que os colaboradores têm sobre a história da empresa  | Desenvolvimento de projeto que visa registrar as histórias de vida através da instalação de um estúdio de televisão itinerante, em formato de contêiner, que percorreu todas as empresas do Grupo; e de site na Intranet e campanhas de comunicação |
| Dia do Bem Fazer                          | Voluntariado  | Colaboradores, fornecedores e parceiros                                | Anual                                   | Apoio a entidades sociais indicadas pelos colaboradores  | Organização de comitês para o planejamento e realização de ações de infraestrutura e recreação  |
| Gerentes de Poder Público                 | Eficiência Energética   | Prefeituras Municipais   | Permanente                              | Redução do consumo de energia elétrica<br>Modernização da iluminação pública   | Obras de atualização da estrutura elétrica de escolas municipais e prédios públicos<br>Substituição de lâmpadas antigas por modelos mais eficientes   |
| Programa de Relacionamento com a Imprensa | Operações do segmento de distribuição e atendimento ao cliente    | Imprensa   | Bimestral                               | Qualificar a cobertura da imprensa sobre os temas específicos do setor elétrico e particularidades da CPFL Energia   | Workshops temáticos para jornalistas e elaboração de "Guia de Referência das Operações de Distribuição na CPFL Energia" para o mesmo público  |
| Programa de Revitalização de Hospitais    | Melhoria da qualidade do atendimento prestado à comunidade        | Gestores hospitalares, clientes  | Anual                                   | Compartilhamento do aprendizado e da metodologia empregada no programa com hospitais de todo o País  | Lançamento de publicação  |

|   |   |                                 |            |  |  |
|---|---|---------------------------------|------------|--|--|
| Sistema de Gestão e Desenvolvimento da Ética    | Atendimento às dúvidas e tratamento às denúncias realizadas | Colaboradores                   | Indefinida | Falta de posicionamento explícito a respeito de trabalho infantil, relações trabalhistas e respeito à lealdade concorrencial                               | Publicação de três Súmulas de Orientação do Comitê de Ética (aprimoramento do conteúdo do Código de Ética) |
| Programa CPFL de Valorização da Diversidade     | Diversidade   | Fornecedores                    | Bimestral  | Sensibilização dos fornecedores de serviços de empreiteiras e consultoria em recrutamento e seleção para a contratação de portadores de deficiência física | Organização de dois <i>workshops</i> sobre diversidade e importância da inclusão                           |
| Estudo de percepção ( <i>Perception Study</i> ) | Pesquisa de opinião   | Analistas do Mercado Investidor | Trimestral | Consulta realizada aos analistas de mercado para avaliar a qualidade do atendimento prestado pela área de Relações com Investidores                        | Redução do tempo das apresentações de resultados via <i>webcast</i>  |

### PROGRAMA DE GESTÃO DE *Stakeholders*

Focado no público formador de opinião e *decision makers*, visa transformar e aplicar o planejamento estratégico da CPFL Energia nos relacionamentos, valorizar e reforçar a legitimidade da empresa junto à sociedade e aumentar a participação da liderança.

Em 2011, o programa mapeou os temas de maior relevância para empresa, com foco nos negócios atuais, na expansão e na transformação necessária para comportar o crescimento da CPFL. A partir desse mapeamento, estão sendo desenvolvidas ações específicas para cada público.

### DIÁLOGOS COM *stakeholders*

Dedicado aos clientes da CPFL Energia, o projeto foi iniciado em 2010. Nesse ano, seis encontros foram realizados na sede da empresa, em Campinas, com a participação de colaboradores, fornecedores, clientes residenciais e corporativos.

A experiência, conduzida por diálogos apreciativos, se mostrou muito produtiva e motivou a realização de um novo ciclo em algumas das sedes regionais da companhia. Em 2011, representantes do setor público, ONGs e movimentos da sociedade civil, parceiros, fornecedores e agentes do programa CPFL Total integraram os cinco Diálogos realizados.

A totalidade de encontros reuniu mais de 300 convidados. Desses, cerca de 40% eram líderes e colaboradores da empresa.

Individualmente e em grupo, os participantes puderam refletir e compartilhar sobre as virtudes essenciais para o aprimoramento do atendimento prestado pela empresa a seus clientes. A partir dessas percepções, puderam identificar os pontos fortes a serem trabalha-

dos pela CPFL, bem como sugerir ações de melhoria para que as expectativas e necessidades dos públicos sejam satisfatoriamente correspondidas.

Os conteúdos coletados nos encontros foram criteriosamente analisados e partilhados com as lideranças e equipes, de forma a servir como balizadores para a consolidação do projeto de relacionamento da CPFL e insumos para orientar a tomada de decisão das diferentes áreas da companhia.

### **PAINEL DE *Stakeholders***

Para produzir o presente relatório, a CPFL Energia promove, anualmente, um Painel de *Stakeholders*. Trata-se de encontro presencial que visa definir os temas de maior relevância a serem abordados no relatório a partir da incorporação da perspectiva de diversos públicos.

O objetivo é aumentar a legitimidade das informações disponibilizadas no relatório.

Saiba mais no capítulo 3.2.1. “Sobre este relatório” (página 270)

### **GOVERNOS**

De modo a dialogar e atender as diferentes esferas do poder público e a seus órgãos reguladores, a CPFL Energia mantém uma ampla estrutura:

- Gerentes de Contas – equipe de gestores dedicada ao relacionamento com as Prefeituras Municipais e empresas públicas atendidas pelas distribuidoras do Grupo CPFL.
- Diretoria de Assuntos Regulatórios – responsável pela coordenação de todas as atividades regulatórias (fiscalização, audiências públicas, reajustes e revisões tarifárias etc.) e pelo cumprimento das obrigações dos contratos de concessão e da legislação setorial. Também promove o relacionamento institucional com entidades governamentais, associações do setor elétrico e órgãos reguladores (federal e estaduais).
- Diretoria de Comunicação Empresarial e de Relações Institucionais – responsável pela construção de relacionamentos com públicos estratégicos do Grupo (governos, órgãos reguladores, formadores de opinião, organizações da sociedade civil e associações) por meio de ações de relacionamento institucional e governamental.
- Escritório de Brasília – responsável pelas atividades de relações institucionais e governamentais, conta com profissionais das equipes da Diretoria de Assuntos Regulatórios e da Diretoria de Comunicação Empresarial e de Relações Institucionais. Seu objetivo principal é estabelecer relacionamento com autoridades do executivo, legislativo, formuladores de políticas públicas e imprensa, além do órgão regulador.

O relacionamento com os governos e órgãos reguladores é essencial para a empresa acompanhar e participar dos processos referentes ao planejamento energético do País. Nesse sentido, a CPFL Energia busca manter interfaces permanentes com os principais agentes envolvidos:

- Ministério de Minas e Energia – MME
- Ministério de Meio Ambiente – MMA
- Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL
- Empresa de Pesquisa Energética – EPE
- Câmara de Comercialização de Energia Elétrica – CCEE
- Operador Nacional do Sistema Elétrico – ONS
- Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo – ARSESP
- Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do RS – AGERGS

A companhia também exerce liderança junto às associações de classe capazes de auxiliar as tomadas de decisão do governo:

- Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica – ABRADEE
- Associação Brasileira dos Produtores Independentes de Energia Elétrica – APINE
- Associação Brasileira dos Agentes Comercializadores de Energia Elétrica – ABRACEL
- Associação Brasileira de Energia Eólica – Abeeólica

#### **MERCADO INVESTIDOR**

Outro público a quem a CPFL Energia desenvolve ações específicas de relacionamento é o mercado investidor. A empresa mantém uma agenda de eventos e participações:

- Encontros com Investidores
- Reuniões da Associação dos Analistas e Profissionais de Investimento do Mercado de Capitais – APIMEC
- Teleconferências e *webcast* para a divulgação de resultados
- Investors Day
- Participação na feira ExpoMoney
- Reuniões Non-Deal Roadshow com investidores institucionais
- Encontros promovidos junto ao Instituto Nacional de Investidores – INI, destinados ao pequeno investidor

A companhia disponibiliza uma série de canais de comunicação:

- Site de Relações com Investidores – [www.cpfl.com.br/ri](http://www.cpfl.com.br/ri)
- *E-mail*: [ri@cpfl.com.br](mailto:ri@cpfl.com.br)
- Canal de Atendimento aos Acionistas e Investidores (Pessoas Físicas): (19) 3756.8895 / 3756.6082

- Canal de Atendimento aos Analistas e Investidores Institucionais:  
(19) 3756.6083 / 3756.8887
- Publicações: *Fact sheet* (trimestral) e *newsletter* Investidor CPFL (bimestral) enviados por *e-mail* e também disponíveis no *site* de Relações com Investidores

## **CLIENTES**

A CPFL Energia possui uma estrutura diversificada de atendimento e desenvolve projetos de relacionamento visando aprimorar suas iniciativas e atender às necessidades específicas de cada perfil de consumidor.

Pesquisas de marca e imagem e de satisfação dos clientes também são realizadas e contribuem para a melhoria contínua do relacionamento e dos serviços prestados.

Saiba mais em: 3.5.1.7 - Atendimento e satisfação do cliente.

## 4.2.2. Público interno

### Perfil dos colaboradores



A CPFL Energia encerrou o ano de 2011 com 7.547 colaboradores, um contingente 3,00% menor que o registrado no ano anterior. Nesse período, a rotatividade foi de 11,9%, taxa superior aos 10,1% registrados em 2010, sendo que o tempo médio de atividade de cada profissional na Companhia atingiu 10 anos. A idade média do quadro de colaboradores situa-se em 37 anos.

A média de horas de treinamento por colaborador alcançou, em 2011, 71,19 horas, 36,9% maior do que o *benchmarking* da Pesquisa Sextante 2011 (indicador usado para acompanhar a evolução dos investimentos em capacitação e treinamento), que é de 52,00 horas por colaborador. Nota-se que apesar de termos tido uma leve queda no número de horas em relação ao ano anterior, ela foi muito menor do que a queda no mercado.

Renovar o quadro de colaboradores para assegurar a perenidade dos negócios faz parte da estratégia da CPFL. Tal proposta se reflete no Programa de Estágios, promovido anualmente com o objetivo de proporcionar ao estudante vivência profissional em um ambiente de trabalho estimulante. A empresa encerrou o ano com 232 estagiários, contratados por tempo determinado (sem vínculo empregatício).

Quanto ao número de mão de obra terceirizada, a CPFL Energia não dispõe de um número exato de trabalhadores, pelo fato de os contratos de prestação de serviços não determinarem a quantidade de profissionais por atividade. Isso ocorre, principalmente, no caso de contratos de serviços gerais e administrativos.

MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO POR COLABORADOR – CPFL ENERGIA  
2008/2011 (EM HHT)\*

| 2008  | 2009  | 2010  | 2011  |
|-------|-------|-------|-------|
| 91,80 | 81,34 | 77,83 | 71,19 |

\*Os dados são aproximados e podem sofrer alterações ao longo da adoção de novos sistemas de controles internos.

| Público interno total por região |                   |       |       |       |       |       |       |       |       |
|----------------------------------|-------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Empresa                          | Estado            | 2011  | 2010  | 2009  | 2008  | 2007  | 2006  | 2005  | 2004  |
| CPFL Paulista                    | São Paulo         | 2.931 | 3.130 | 3.132 | 3.127 | 3.185 | 3.161 | 3.080 | 3.071 |
| CPFL Piratininga                 | São Paulo         | 1.078 | 1.161 | 1.170 | 1.191 | 1.214 | 1.198 | 1.164 | 1.070 |
| CPFL Geração                     | São Paulo         | 96    | 149   | 138   | 132   | 140   | 6     | 6     | 9     |
| Epasa                            | Paraíba           | 52    | 53    | -     | -     | -     | -     | -     | -     |
| BAESA                            | Santa Catarina    | 31    | 31    | 13    | 25    | 23    | -     | -     | -     |
| Ceran                            | Rio Grande do Sul | 61    | 64    | 59    | 69    | 61    | -     | -     | -     |
| Enercan                          | Santa Catarina    | 32    | 33    | 34    | 43    | 33    | -     | -     | -     |
| CPFL Brasil                      | São Paulo         | 104   | 153   | 112   | 110   | 125   | 96    | 82    | 51    |
| RGE                              | Rio Grande do Sul | 1.479 | 1.457 | 1.470 | 1.466 | 1.490 | 1.401 | 1.444 | 1.407 |
| CPFL Santa Cruz                  | São Paulo         | 249   | 263   | 266   | 261   | 386   | -     | -     | -     |
| CPFL Jaguariúna*                 | São Paulo         | 244   | 258   | 271   | 232   | 361   | -     | -     | -     |
| CPFL Serviços                    | São Paulo         | 340   | 347   | 428   | 438   | 392   | -     | -     | -     |
| CPFL Atende                      | São Paulo         | 739   | 763   | 299   | 1     | -     | -     | -     | -     |
| Chumpitaz                        | São Paulo         | 186   | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     |
| CPFL Energia                     | São Paulo         | 6     | 7     | 6     | 6     | -     | -     | -     | -     |
| Foz do Chapecó                   | Santa Catarina    | 62    | 55    | 52    | 18    | -     | -     | -     | -     |
| Renováveis                       | São Paulo         | 233   |       |       |       |       |       |       |       |
| Total                            |                   | 7.923 | 7.924 | 7.450 | 7.119 | 7.410 | 5.862 | 5.776 | 5.608 |

\* Considera CPFL Leste Paulista, CPFL Jaguari, CPFL Sul Paulista, CPFL Mococa.

A composição do quadro de pessoal responsável pela gestão das atividades da Companhia, quanto ao quesito gênero, manteve-se estável em relação ao ano anterior.

| Público interno total por tipo de emprego e gênero |              |       |            |       |          |       |            |       |                |       |              |       |       |       |
|--|--------------|-------|------------|-------|----------|-------|------------|-------|----------------|-------|--------------|-------|-------|-------|
| Empresa  | Estatutários |       | Executivos |       | Gestores |       | Lideranças |       | Universitários |       | Operacionais |       | Total |       |
|  | Fem.         | Masc. | Fem.       | Masc. | Fem.     | Masc. | Fem.       | Masc. | Fem.           | Masc. | Fem.         | Masc. | Fem.  | Masc. |
| CPFL Paulista                                      | 0            | 1     | 0          | 14    | 8        | 58    | 6          | 100   | 156            | 270   | 261          | 2057  | 431   | 2500  |
| CPFL Piratininga                                   | 0            | 0     | 1          | 3     | 0        | 20    | 6          | 50    | 86             | 121   | 105          | 686   | 198   | 880   |
| CPFL Geração*                                      | 0            | 1     | 0          | 4     | 1        | 5     | 1          | 10    | 28             | 32    | 6            | 8     | 36    | 60    |
| Epasa  | 0            | 0     | 0          | 0     | 0        | 2     | 0          | 7     | 2              | 4     | 4            | 33    | 6     | 46    |
| CPFL Brasil  | 0            | 1     | 1          | 1     | 0        | 2     | 0          | 3     | 31             | 39    | 11           | 15    | 43    | 61    |
| RGE  | 0            | 1     | 0          | 0     | 3        | 23    | 11         | 67    | 64             | 91    | 207          | 1012  | 285   | 1.194 |
| CPFL Santa Cruz                                    | 0            | 1     | 0          | 0     | 0        | 1     | 0          | 9     | 9              | 18    | 12           | 199   | 21    | 228   |
| CPFL Jaguariúna**                                  | 0            | 0     | 0          | 0     | 0        | 2     | 0          | 5     | 15             | 23    | 17           | 182   | 32    | 212   |
| CPFL Serviços                                      | 0            | 1     | 0          | 1     | 0        | 2     | 1          | 23    | 11             | 23    | 17           | 261   | 29    | 311   |
| CPFL Atende  | 0            | 0     | 0          | 0     | 0        | 2     | 29         | 12    | 1              | 4     | 571          | 120   | 601   | 138   |
| Chumpitaz  | 0            | 0     | 0          | 0     | 1        | 6     | 6          | 10    | 39             | 61    | 41           | 22    | 87    | 99    |
| CPFL Energia                                       | 1            | 4     | 0          | 0     | 0        | 0     | 0          | 0     | 1              | 0     | 0            | 0     | 2     | 4     |
| Total  | 1            | 10    | 2          | 23    | 13       | 123   | 60         | 296   | 443            | 686   | 1252         | 4595  | 1.771 | 5.733 |

\* Não considera BAESA, Ceran, Enercan e Foz do Chapecó.

\*\* Considera CPFL Leste Paulista, CPFL Jaguari, CPFL Sul Paulista, CPFL Mococa.

Considerar:

Estatutários- Diretor-Presidente e Diretores Vice-Presidentes.

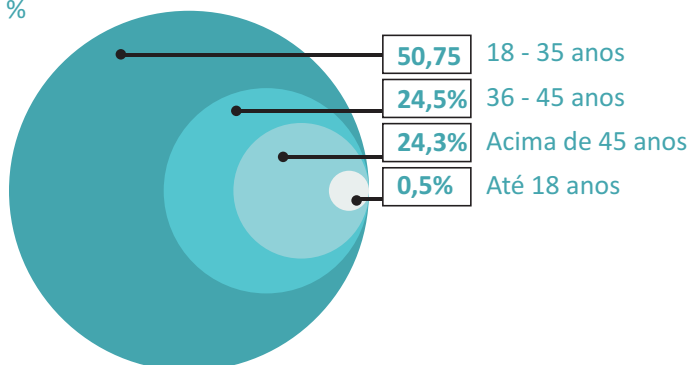
Executivos-Diretores.

Gestores-Gerentes de Departamento e Gerentes de Divisão.



Quanto à composição do quadro de funcionários por faixa etária, os colaboradores com idade até 18 anos representam somente 0,5% do total, seguidos pelos integrantes da faixa etária entre 18 e 35 anos, que representaram 50,7%, por aqueles com idade entre 36 e 45 anos (24,5%) e, por fim, pelos que têm acima de 45 anos (24,3%).

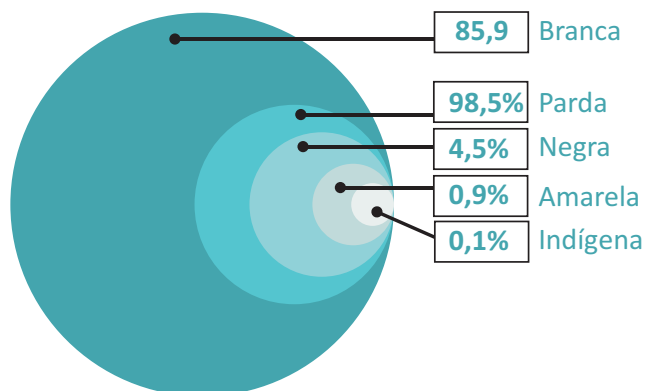
%  
COMPOSIÇÃO DO  
QUADRO DE  
FUNCIONÁRIOS POR  
FAIXA ETÁRIA - %



Respeitar as diferenças constitui um princípio fundamental que pauta o Programa CPFL de Valorização da Diversidade, lançado em 2003. Como resultado dessa política, a composição do quadro de colaboradores por etnia tem mostrado avanços, com o aumento da presença de negros, que, em 2011, passaram a representar 13,0% do total de funcionários, frente a 12,8%, em 2010.

A composição étnica correspondente a brancos, por sua vez, representou 85,9% (era de 86,2% em 2010), enquanto a amarela se manteve estável em relação a 2010, com 0,9%. A indígena também se apresentou estável em 2011, representando 0,1%.

%  
COMPOSIÇÃO ÉTNICA  
DO QUADRO DE  
FUNCIONÁRIOS - %



- Até 2020, as empresas do Grupo CPFL Energia terão aproximadamente 696 colaboradores aptos à aposentadoria.

| Colaboradores aptos à aposentadoria nos próximos dez anos |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Empresa   | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| CPFL Paulista   | 8    | 26   | 9    | 19   | 12   | 63   | 77   | 79   | 50   | 104  |
| CPFL Piratininga  | 4    | 9    | 7    | 0    | 9    | 7    | 16   | 13   | 26   | 41   |
| CPFL Geração*   | 0    | 0    | 0    | 0    | 1    | 2    | 1    | 1    | 1    | 2    |
| Epasa   | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| CPFL Brasil   | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 1    | 0    | 1    | 0    | 0    |
| RGE   | 4    | 2    | 5    | 4    | 16   | 12   | 0    | 0    | 5    | 8    |
| CPFL Santa Cruz   | 0    | 0    | 1    | 0    | 0    | 2    | 0    | 0    | 4    | 11   |
| CPFL Jaguariúna **  | 0    | 0    | 1    | 1    | 1    | 0    | 1    | 2    | 5    | 10   |
| CPFL Serviços   | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 1    | 1    | 0    | 1    | 0    |
| CPFL Atende   | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| Chumpitaz   | 0    | 0    | 0    | 0    | 1    | 2    | 0    | 1    | 1    | 4    |
| CPFL Energia  | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| Total   | 16   | 37   | 23   | 24   | 40   | 90   | 96   | 97   | 93   | 180  |

\* Não considera BAESA, Ceran, Enercan e Foz do Chapecó.

\*\* Considera CPFL Leste Paulista, CPFL Jaguari, CPFL Sul Paulista, CPFL Mococa.

## ■ REMUNERAÇÃO

| Proporção do salário médio de mulheres em relação ao salário médio de homens por categoria funcional |              |            |          |            |                |              |
|--|--------------|------------|----------|------------|----------------|--------------|
| Empresa  | Estatutários | Executivos | Gestores | Lideranças | Universitários | Operacionais |
|  | Feminino     | Feminino   | Feminino | Feminino   | Feminino       | Feminino     |
| CPFL Paulista  | NA           | NA         | 87%      | 118%       | 74%            | 54%          |
| CPFL Piratininga   | NA           | 174%       | 57%      | 122%       | 84%            | 63%          |
| CPFL Geração*  | NA           | NA         | 90%      | 139%       | 70%            | 67%          |
| Epasa  | NA           | NA         | NA       | NA         | 51%            | 103%         |
| CPFL Brasil  | NA           | 96%        | NA       | NA         | 63%            | 94%          |
| RGE  | NA           | NA         | 90%      | 55%        | 66%            | 67%          |
| CPFL Santa Cruz  | NA           | NA         | NA       | NA         | 70%            | 76%          |
| CPFL Jaguariúna **   | NA           | NA         | NA       | NA         | 71%            | 82%          |
| CPFL Serviços  | NA           | NA         | NA       | 77%        | 67%            | 112%         |
| CPFL Atende  | NA           | NA         | NA       | 72%        | 169%           | 97%          |
| Chumpitaz  | NA           | NA         | 170%     | 94%        | 80%            | 54%          |
| CPFL Energia   | 61%          | NA         | NA       | NA         | NA             | NA           |

\* Não considera BAESA, Ceran, Enercan e Foz do Chapecó.

\*\* Considera CPFL Leste Paulista, CPFL Jaguari, CPFL Sul Paulista, CPFL Mococa.

Considerar:

Estatutários- Diretor-Presidente e Diretores Vice-Presidentes.

Executivos-Diretores.

Gestores-Gerentes de Departamento e Gerentes de Divisão.

NA: não existem colaboradores femininos nesse grupo.

Tabela de cargos e salários é aplicada para todos os cargos da empresa sem diferenciação de gênero na contratação.

A CPFL Energia acompanha anualmente o desempenho salarial de todas as categorias profissionais, de acordo com as disposições legais e de mercado.

### **REPRESENTATIVIDADE**

- Os colaboradores da CPFL Energia têm toda a liberdade de expressão e representação, como a participação no Conselho de Representantes dos Empregados (CRE) e o direito à sindicalização. A Companhia reconhece os sindicatos como representantes legais e legítimos dos seus colaboradores para o encaminhamento de suas reivindicações, com os quais mantém, regularmente, Acordo Coletivo de Trabalho. Os Acordos Coletivos estabelecidos entre as empresas e os sindicatos representativos dos colaboradores abrangem todos os profissionais do Grupo CPFL.

## 4.2.2.2. Gestão de recursos humanos



Uma série de programas alinhados ao seu planejamento estratégico tem sido conduzida pela CPFL Energia para desenvolver o potencial de seus colaboradores, contemplando aspectos profissionais e sociais. Nesse sentido, diversas iniciativas marcaram o ano de 2011, promovidas pela Companhia para promover a valorização da equipe, o bem-estar dos profissionais e o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados.

### UNIVERSIDADE CORPORATIVA

Com o intuito de preparar a sucessão interna e prospectar iniciativas para o desenvolvimento de negócios para as empresas controladas, a CPFL Energia conta, desde 2008, com a Universidade Corporativa. Trata-se de um espaço criado com o objetivo único de capacitar seus colaboradores e suas lideranças.

A Universidade Corporativa possui três escolas – Especializações, Mercado e Cliente e Lideranças –, que atuam de forma a organizar os programas e conteúdos em trilhas de aprendizagem. Tais escolas ainda possuem uma estrutura de apoio, que são os programas de Formação Corporativa e de Capacitação de Suporte. Ambos possuem unidades de conhecimentos consideradas tão necessárias quanto importantes para o desenvolvimento dos colaboradores.

Em 2011, o conjunto dessas iniciativas se refletiu em 539.492 horas de treinamento, correspondente, a cada colaborador, um total de 71,19 horas.

| Escola / Programa      | Horas de Treinamento em 2011 | Horas de Treinamento/ Colaborador |
|------------------------|------------------------------|-----------------------------------|
| Especialização         | 96.766                       | 25,09                             |
| Mercado e Cliente      | 93.526                       | 12,34                             |
| Liderança              | 2.748                        | 4,46                              |
| Capacitação de Suporte | 36.635                       | 4,83                              |
| Formação Corporativa   | 53.561                       | 7,07                              |
| Requalificação         | 256.160                      | 33,80                             |
| CPFL Energia           | 539.492                      | 71,19                             |

**TRILHAS DE APRENDIZAGEM**

Oferecidas pelas escolas da Universidade Corporativa, as trilhas de aprendizagem integram várias soluções, conteúdos e metodologias de ensino, com o objetivo de desenvolver – tanto em termos de conhecimentos, como de habilidades e atitudes – as competências requeridas para o desempenho das pessoas em suas rotinas. São construídas com base nos processos-chave das três unidades de negócios da Companhia (Distribuição, Geração e Gestão de Energia), abrangendo os diferentes níveis hierárquicos envolvidos em tais processos.

São nove trilhas, distribuídas entre as três escolas. Dessa forma, abrangem os temas Manutenção de Rede, Projetos e Obras, Operação de Usinas, Finanças, Atendimento ao Cliente, Gestão de Energia e Lideranças (Executivos, Gerentes e Líderes).

Há, ainda, a Trilha de Formação Corporativa, voltada a todo novo colaborador. Consiste em 8 cursos e-learning que abordam temas referentes a negócios, clientes, benefícios, certificações, entre outros. Tal formato substituiu, de maneira inovadora, o Programa de Integração da Empresa.

**CAPACITAÇÃO DE SUPORTE**

A área de educação da CPFL Energia também oferece aos colaboradores a Capacitação de Suporte. Trata-se de um programa de requalificação profissional criado em parceria com os sindicatos, cuja existência está vinculada ao acordo coletivo de trabalho vigente.

Tem por finalidade atualizar e aperfeiçoar profissionalmente os colaboradores, de forma a proporcionar melhor desempenho nas funções que exercem na Companhia. É aplicado às empresas CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Geração, CPFL Brasil, CPFL Santa Cruz e CPFL Jaguariúna.

**PROGRAMA CPFL DE OPORTUNIDADES**

- Valorizar as diferenças constitui um princípio da CPFL Energia. Dessa forma, estimula a cidadania e o respeito, contribuindo para uma sociedade mais justa. Com base nessa premissa, em 2005 foi criado o Programa de Oportunidades, uma iniciativa de inclusão de pessoas com deficiência. Para preparar os candidatos selecionados para o mercado de trabalho, a iniciativa busca contribuir para a formação educacional, permitindo que permaneçam quatro horas diárias na empresa e cursem, durante as outras quatro horas, disciplinas complementares às suas formações na Universidade Estadual de Campinas (Unicamp). Há, ainda, a opção de frequentar outros cursos, desde que estejam alinhados com a formação que possuem.

## **PROGRAMA CPFL DE VALORIZAÇÃO DA DIVERSIDADE**

O Programa CPFL de Valorização da Diversidade, criado em 2003, tem como principal diretriz o respeito às diferenças, inibindo diferentes tipos de assédio e discriminação social. Para isso, tem conduzido suas ações com base em um plano de contratação de negros, mulheres e pessoas com deficiência, sobretudo com idade acima de 45 anos e/ou desempregadas há mais de dois anos.

## **VALOR PESSOAL**

Desde 2001, a CPFL Energia adota o sistema de gestão Valor Pessoal, que prevê a avaliação de desempenho 360 graus para executivos, diretores e gerentes, e 90 graus para líderes e colaboradores. Dessa forma, busca analisar o desempenho global de seus profissionais em diferentes níveis de interação.

O modelo está fortemente associado aos valores da Companhia. Primeiro, porque as competências avaliadas – inovação, atitude empreendedora, paixão por vencer, excelência de processos, foco no cliente, compromisso com a sustentabilidade, orientação para resultados, compromisso com a criação de valor, visão de futuro, gestão de pessoas e liderança inspiradora – refletem os princípios do Grupo. Depois, porque o processo de avaliação e de desempenho também contempla aspectos como criação de valor, confiança e respeito, compromisso e superação.

O Valor Pessoal é aplicado anualmente e abrange todos os colaboradores. Com isso, é possível consolidar um painel mais completo sobre a estrutura de pessoal da Companhia.

## **SEGURANÇA, SAÚDE E QUALIDADE DE VIDA**

A CPFL Energia possui um Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT), sediado em Campinas, mas com atuação descentralizada. Ao todo, reúne quatro ambulatorios próprios de saúde ocupacional e mais de 35 médicos e clínicas parceiras, distribuídos estrategicamente pelas áreas de concessão da Companhia. As ações preventivas são promovidas pelas áreas de Engenharia de Segurança, Medicina do Trabalho e Qualidade de Vida, indo além do que é exigido pela legislação vigente. Na área de saúde, por exemplo, todo ano são oferecidos exames laboratoriais, na busca ativa de doenças insidiosas crônicas, antes mesmo da manifestação de sintomas, cujos resultados geram indicadores que, além de compor o quadro de saúde do Grupo CPFL Energia, norteiam as ações futuras de promoção da saúde.

A CPFL Energia conta também com a atuação de Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPAS). Além de atender à

legislação trabalhista, a Companhia estimula os membros da CIPA a disseminarem práticas de segurança, de hábitos saudáveis e de promoção da qualidade de vida, com a realização de treinamentos, palestras e *workshops*, entre outras ações. Dessa forma, busca difundir informações para envolver e conscientizar os colaboradores. Ao término de 2011, a CPFL contabilizava 49 CIPAS, integradas por um total de 479 membros, consideradas as seguintes empresas do Grupo: CPFL Paulista, CPFL Piratininga, RGE, CPFL Santa Cruz, CPFL Brasil, CPFL Geração, CPFL Jaguari, CPFL Mococa, CPFL Leste Paulista e CPFL Sul Paulista.

No âmbito do Programa de Qualidade de Vida, os colaboradores que trabalham em Campinas, Bauru e Ribeirão Preto, no interior paulista, e Caxias do Sul e Passo Fundo, no Rio Grande do Sul, dispõem de uma academia de ginástica gratuita, instalada na empresa, com aparelhos de musculação, sala de ginástica e equipamentos para trabalho cardiovascular. Nessas cidades, eles também contam com o programa de ginástica laboral, com o objetivo de prevenir doenças ocupacionais (como LER e DORT) e promover um ambiente de trabalho saudável e descontraído.

Para outras unidades descentralizadas, a CPFL Energia oferece convênios com academias de ginástica e subsídio às mensalidades. A Companhia mantém, ainda, convênios com *spas* e hotéis-fazenda, que garantem descontos nas mensalidades ao colaborador e seus familiares.

#### **PROGRAMA FALE COMIGO**

Criado em 2006, com o objetivo de oferecer atendimento e assistência psicossocial para solução de problemas pessoais nos aspectos jurídico, financeiro, psicológico e social, o Programa Fale Comigo destina-se aos colaboradores da CPFL Paulista, da CPFL Piratininga, da CPFL Brasil e da CPFL Geração. Também se estende aos dependentes diretos.

O atendimento é confidencial e está disponível 24 horas, por meio de um telefone 0800, que encaminha o solicitante à área sobre a qual necessita de orientação. Desde que foi criado, mais de 2 mil casos foram atendidos e resolvidos no âmbito do programa, que tem obtido avaliações positivas nas pesquisas de satisfação interna.

#### **PROGRAMA DE BENEFÍCIOS**

Os colaboradores da CPFL Paulista, da CPFL Piratininga, da CPFL Geração e da CPFL Brasil, vinculados à Fundação Cesp, têm direito a benefícios alinhados às melhores práticas do mercado de trabalho, com acesso a planos previdenciários e de saúde, cobertura para despesas com alimentação e transporte e auxílio-creche, além de participação nos lucros.

- Para o mesmo grupo de colaboradores, a Companhia oferece ainda empréstimo pessoal, seguro de vida, de residência e de veículos, além de reembolsos específicos para serviços na área da saúde.

## **RGE**

Aos colaboradores da RGE são concedidos diversos benefícios, como planos previdenciários, assistência médica e odontológica, vales-refeição e vale-alimentação, adiantamento de salário, auxílio-creche, empréstimo pessoal/consignado, participação nos resultados, seguro de vida, convênio com farmácia, *kit* escolar, reembolso da Carteira Nacional de Habilitação (CNH), gratificação pós-retorno de férias e auxílio a pessoas com deficiência.

A RGE também oferece aos colaboradores, anualmente, bolsas-auxílio para cursos técnicos, de graduação, de pós-graduação, MBA e mestrados.

## **OUTRAS EMPRESAS DA CPFL ENERGIA**

A CPFL Santa Cruz oferece plano previdenciário, assistência médico-hospitalar e odontológica, vale-alimentação e vale-transporte. Os colaboradores têm direito, ainda, a empréstimo pessoal, seguro de pessoas e acidentes, extensivo ao cônjuge, além de convênio com farmácias, bolsa de estudos e auxílio-transporte educação.

Nas distribuidoras CPFL Jaguari, CPFL Mococa, CPFL Leste Paulista e CPFL Sul Paulista, os colaboradores têm direito a planos previdenciários, assistência médico-hospitalar e odontológica, vale-refeição, vale-alimentação, auxílio-farmácia, empréstimo de férias, seguro de pessoas e ginástica laboral. Também são concedidos convênios com universidades e escolas de idiomas.

Aos trabalhadores temporários são oferecidos os benefícios de assistência médico-hospitalar, cesta básica e vale-transporte, por meio da empresa contratada pela CPFL Energia.

Nas demais empresas com participação da CPFL Energia, os benefícios estão alinhados com as práticas de mercado e seguem o que determina a legislação vigente.



## 4.2.2.3. Segurança



Fazer com que suas instalações sejam ambientes de trabalho seguros e saudáveis é mais do que um compromisso da CPFL. É um esforço permanente, traduzido em um monitoramento sistemático das taxas de frequência (TF) e das taxas de gravidade (TG) das empresas do Grupo. A taxa de frequência indica a quantidade de acidentes em relação ao número total de colaboradores, enquanto a taxa de gravidade reflete a quantidade de dias em que os acidentados ficaram afastados do trabalho.

Ao compararmos os valores das taxas de frequência e gravidade de 2011 com os três anos anteriores (Vide Tabela 1), observamos um aumento na quantidade de acidentes e, quanto gravidade, se encontra acentuada em duas empresas. A CPFL Energia, ciente desse resultado, intensificou suas ações preventivas para 2012 a fim de reverter este quadro e atingir um grande desafio: a marca de zero acidente.

**TABELA 1 – DISTRIBUIÇÃO QUADRIANUAL DAS TAXAS DE FREQUÊNCIA (TF) E GRAVIDADE (TG) DAS EMPRESAS DO GRUPO CPFL ENERGIA.**

| TAXAS DE FREQUÊNCIA E DE GRAVIDADE ENTRE OS COLABORADORES – 2008/2011 |      |     |      |     |      |     |      |        |
|---|------|-----|------|-----|------|-----|------|--------|
| EMPRESA   | 2008 |     | 2009 |     | 2010 |     | 2011 |        |
|   | TF   | TG  | TF   | TG  | TF   | TG  | TF   | TG     |
| CPFL Energia  | 1,45 | 118 | 1,32 | 487 | 1,17 | 54  | 2,14 | 1.468  |
| CPFL Paulista   | 1,89 | 210 | 1,09 | 975 | 0,94 | 55  | 2,72 | 2.137  |
| CPFL Piratininga  | 0,41 | 6   | 1,24 | 9   | 0    | 0   | 0,87 | 63     |
| CPFL Geração  | 0    | 0   | 7,67 | 234 | 0    | 0   | 0    | 0      |
| CPFL Brasil   | 4,63 | 14  | 0    | 0   | 3,77 | 19  | 0    | 0      |
| RGE   | 1,51 | 81  | 1,83 | 96  | 1,52 | 63  | 2,39 | 84     |
| CPFL Santa Cruz   | 1,64 | 23  | 0    | 0   | 5,68 | 336 | 3,82 | 11.703 |
| CPFL Jaguariúna   | 0    | 0   | 0    | 0   | 1,81 | 5   | 0    | 0      |

A Companhia conta com o Grupo de Investigação e Análise de Acidentes (GIAA), instância à qual é submetido todo acidente grave. O GIAA tem como missão identificar as causas imediatas e básicas, além das faltas e falhas de controle nas rotinas de trabalho. É

composto por colaboradores da CPFL envolvidos com o acidente – muitas vezes incluindo o próprio acidentado – e outros profissionais, como técnicos e engenheiros de segurança, líderes e gerentes da área em que o acidente ocorreu. Cabe a esse grupo emitir um relatório sobre a ocorrência e disseminá-lo entre as lideranças, para que sejam corrigidas as causas apontadas.

Nesse sentido, em 2011, foram adquiridos novos equipamentos dotados de dispositivos mais seguros e iniciado o programa Diálogo Comportamental, que visa eliminar os procedimentos inseguros a partir de uma nova cultura pautada em atitudes proativas frente às situações de riscos.

### **PREVENÇÃO DE ACIDENTES ENVOLVENDO A COMUNIDADE**

A preocupação da CPFL Energia com a segurança também inclui as comunidades atendidas pelas distribuidoras do Grupo. O choque elétrico é uma das principais causas que envolvem acidentes entre os habitantes dessas localidades – a maior parte dos problemas envolve manuseio de antenas próximas aos fios, brincadeiras de crianças com pipas e máquinas agrícolas que transitam sob redes e linhas. Por isso, a empresa desenvolve diversas iniciativas para divulgar os riscos no uso da energia elétrica e conscientizar os consumidores quanto aos cuidados que devem tomar para prevenir acidentes.

Em 2011, o Departamento de Segurança, Saúde e Qualidade de Vida deu continuidade ao processo de padronização das práticas em todas as empresas do Grupo e consolidou uma parceria com o Sindicato da Construção Civil do Estado de São Paulo para realização de palestras sobre prevenção de acidentes elétricos na construção.

A companhia também intensificou as ações preventivas voltadas à população realizando, por mais um ano, a Semana Externa de Prevenção de Acidentes com Eletricidade (SEPAE). O evento, que tem o objetivo de disseminar informações sobre o uso seguro da energia e a segurança das crianças junto a rede elétrica, atingiu mais de 140 mil pessoas em 2011 por meio de uma série de atividades (como palestras, distribuição de material didático e exibição de vídeos) realizadas em escolas, associações e empresas de 108 cidades. De forma a intensificar as ações, a SEPAE ocorreu simultaneamente à VI Semana Nacional: Segurança com Energia Elétrica, iniciativa da Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee), instituição que reúne 41 distribuidoras de energia, estatais e privadas, atuantes em todas as regiões do País. O Grupo CPFL veiculou anúncios nas contas de energia que levaram a mensagem da campanha de comunicação da ABRADEE aos seus 6,8 milhões de clientes.

As ações mencionadas ainda não refletiram na redução de fata-

lidades (vide Tabela 2), mas contribuíram para a estabilização do número total de vítimas.

**TABELA 2 - DISTRIBUIÇÃO QUADRIANUAL DOS ACIDENTES ENVOLVENDO PESSOAS DA COMUNIDADE.**

| NÚMERO DE ACIDENTES E ÓBITOS NA COMUNIDADE – 2008/2011 |           |        |           |        |           |        |           |        |
|--|-----------|--------|-----------|--------|-----------|--------|-----------|--------|
| EMPRESA  | 2008      |        | 2009      |        | 2010      |        | 2011      |        |
|  | ACIDENTES | ÓBITOS | ACIDENTES | ÓBITOS | ACIDENTES | ÓBITOS | ACIDENTES | ÓBITOS |
| CPFL Energia   | 59        | 14     | 50        | 12     | 45        | 14     | 45        | 15     |
| CPFL Paulista  | 36        | 10     | 13        | 3      | 23        | 6      | 25        | 6      |
| CPFL Piratininga                                       | 8         | 1      | 13        | 2      | 11        | 3      | 5         | 2      |
| CPFL Leste Paulista                                    | 0         | 0      | 1         | 1      | 0         | 0      | 1         | 1      |
| CPFL Sul Paulista                                      | 0         | 0      | 1         | 1      | 0         | 0      | 0         | 0      |
| RGE  | 13        | 3      | 19        | 4      | 11        | 5      | 13        | 6      |
| CPFL Santa Cruz  | 1         | 0      | 1         | 0      | 0         | 0      | 1         | 0      |
| CPFL Jaguari   | 1         | 0      | 1         | 0      | 0         | 0      | 0         | 0      |
| Mococa   | 0         | 0      | 1         | 1      | 0         | 0      | 0         | 0      |

**NÚMERO DE ACIDENTES E ÓBITOS DE USUÁRIOS DO SERVIÇO ENVOLVENDO BENS DA EMPRESA, ENTRE OS QUAIS DECISÕES E ACORDOS JUDICIAIS.**

| Acidentes e óbitos de usuários do serviço envolvendo bens da empresa (2011) |           |    |                 |
|---|-----------|----|-----------------|
| Empresa   | Gravidade | Nº | Casos judiciais |
| CPFL Jaguariúna   | Fatal     | 1  |                 |
| CPFL Leste Paulista   | Fatal     | 1  |                 |
| CPFL Piratininga  | Grave     | 3  |                 |
|   | Fatal     | 2  |                 |
| CPFL Paulista   | Leve      | 12 |                 |
|   | Grave     | 7  | 2               |
|   | Fatal     | 6  |                 |
|   | Leve      | 2  |                 |
| CPFL Santa Cruz   | Leve      | 27 |                 |
| RGE   | Fatal     | 2  |                 |

As empresas do Grupo CPFL Energia estão adequadamente preparadas para a prevenção de acidentes elétricos, assim como para a mitigação de efeitos adversos, no caso da ocorrência de um sinistro. Os procedimentos de prevenção e de atendimento emergencial foram elaborados visando à segurança de todos os interessados: colaboradores, prestadores de serviços, consumidores e o público em geral.

## **SAÚDE E SEGURANÇA NO CICLO DE VIDA DO PRODUTO E DOS SERVIÇOS**

O Grupo CPFL adota diversas medidas que buscam prover ambientes de trabalho cada vez mais saudáveis e seguros. Os riscos intrínsecos ao produto que gera (energia elétrica) e ao serviço que presta (fornecimento de energia elétrica) são avaliados nos seguintes estágios de seu ciclo de vida: desenvolvimento do conceito, pesquisa e desenvolvimento, certificação, produção / geração, *marketing*, distribuição e fornecimento, uso e serviço, disposição, reuso e reciclagem. Todos os segmentos de negócios da organização consideram o cuidado com a saúde e a segurança dos colaboradores, parceiros e comunidades em suas atividades e processos de trabalho, controlando e mitigando os riscos e buscando a melhoria contínua.

Além disso, todos os serviços e ações executados estão sujeitos às normas e resoluções da ANEEL, que regulamenta todo o setor e sua relação com as comunidades das áreas de concessão, incluindo a qualidade e regularidade dos serviços, a modicidade tarifária, a segurança no fornecimento e a disseminação das informações correlatas à sua utilização, a clareza e a transparência das informações prestadas, os canais de acesso à empresa etc. Assim, as distribuidoras cumprem seus respectivos contratos de concessão, investindo constantemente na melhoria contínua dos serviços, por meio de pesquisa & desenvolvimento e eficiência energética, por exemplo. Adicionalmente, as distribuidoras também investem em comunicação, atividades culturais, sociais e ambientais. Todos esses programas objetivam aprimorar constantemente os serviços prestados e a segurança dos colaboradores, parceiros e comunidades.

## **PLANOS DE CONTINGÊNCIA**

A CPFL elabora planos de contingência para situações e eventos que impactam a continuidade e qualidade do fornecimento de energia e/ou provoquem prejuízos e ameaças a colaboradores, clientes, contratados, propriedade, comunidade e meio ambiente. A seguir, abordamos os principais planos, relativos a três importantes áreas da empresa.

## **TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

A CPFL considera as informações internas como ativos da organização, por isso possui mecanismos que objetivam garantir seu uso correto e sua adequada proteção.

A companhia mantém uma Política de Segurança da Informação, uma Diretriz de Conduta expressa no Código de Ética (4.3.4), além da certificação ISO 27001 incorporada ao Sistema de Gestão Integrado (SGI) adotado por quatro importantes empresas do Grupo – CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Geração e RGE. Em confor-

midade com esses mecanismos, a empresa possui um Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI), composto por um conjunto de diretrizes, normas e procedimentos com orientações que visam proteger os ativos do Grupo, garantir a continuidade dos negócios minimizando possíveis prejuízos e mitigando os riscos aos quais os ativos estão expostos, sempre considerando os seguintes aspectos: confidencialidade, integridade e disponibilidade. Um sistema de categorias e responsabilidades é utilizado para operacionalizar o controle dos direitos e deveres relativos à segurança. As categorias são: responsável, depositário e usuário. Toda aplicação, sistema ou informação crítica obrigatoriamente deve ter um responsável designado, que define a classificação de sensibilidade e a quais usuários o acesso será concedido. Os depositários têm a posse física ou lógica da informação e são responsáveis por sua guarda, implementação, operação e manutenção das medidas de segurança definidas pelos responsáveis. Os usuários têm a responsabilidade de obedecer a todos os itens aplicáveis à segurança da informação.

Todos os colaboradores têm acesso a documentos específicos no GED (sistema de Gestão Eletrônica de Documentos, de acesso estritamente interno), como o Manual do SGSI, o Procedimento de Gestão de Incidentes de Segurança da Informação e as Diretrizes de Segurança da Informação que descrevem finalidade, âmbito de aplicação, conceitos básicos, processos e controles válidos para todas as áreas de negócios do Grupo CPFL.

Um Comitê de Segurança da Informação multidisciplinar foi criado para avaliar políticas, padrões e procedimentos relacionados ao tema. Uma vez que segurança total é impossível de ser alcançada na prática, o comitê define qual o nível aceitável de risco para o Grupo. Medidas em relação a ações disciplinares são analisadas pelo Comitê.

#### **POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DA CPFL:**

“Prover a proteção das informações da CPFL e de nossos clientes, acionistas, colaboradores e parceiros, através do cumprimento de leis, regulamentações, obrigações contratuais, identificação e tratamento de riscos bem como ações no âmbito da tecnologia da informação e orientação aos usuários, de forma a minimizar os impactos aos negócios do Grupo CPFL.”

#### **DISTRIBUIÇÃO**

A CPFL Energia possui procedimentos, definidos em documentos formais, que envolvem a operação do sistema elétrico de distribuição e os recursos necessários para o restabelecimento da rede nos vários níveis de emergência, sejam quaisquer os motivos causadores.

Sistemas informatizados são utilizados pelos Centros de Operação (CO) para controle e gestão das ocorrências, programadas e não programadas. Os COs constituem, portanto, o órgão com função de coordenar, executar, autorizar e supervisionar manobras e serviços. Também são atribuições dos COs: monitorar continuamente parâmetros elétricos e o estado dos equipamentos; antecipar, através do acompanhamento de imagens de satélite e radar, a possibilidade de eventos meteorológicos desfavoráveis; caracterizar e dimensionar os níveis de contingência; avisar as áreas internas envolvidas; acionar recursos internos extras; requisitar a quantidade de equipes de emergência necessária; coordenar elaboração de relatório pós-operativo de avaliação dos planos de contingência.

Equipes de emergência compostas por eletricitistas e veículos munidos de ferramentas, materiais e equipamentos, mencionados no Manual do Eletricista, são acionadas e alocadas para executar os serviços de campo.

*Call Center*, poder público, grandes clientes e comunicação empresarial são outras áreas impactadas nas situações de emergência, portanto, são envolvidas no processo e possuem atividades e responsabilidades específicas.

Visando à segurança dos colaboradores e das comunidades, outras diversas medidas, preventivas e corretivas, são coordenadas pela área de Saúde, Segurança e Qualidade de Vida, conforme descritas em 4.2.2.2 Gestão dos recursos humanos (página 175).

## **GERAÇÃO**

**Os planos de contingência das usinas são compostos por diversos cenários de emergência e respectivas providências. São exemplos de cenários:**

- Acidentes no reservatório com produtos químicos.
- Queda de aeronave.
- Deslizamento de pedras na pista de acesso no corpo da barragem interditando o tráfego de veículos até a casa de força.
- Deslizamento de taludes na rodovia sc456 sentido Anita Garibaldi – usina interditando o tráfego de veículos.
- Incêndio florestal.
- Rompimento de barragem ou abertura de fenda.

Em cada situação, áreas específicas e outros agentes envolvidos devem ser acionados e, em todos os casos, a ANEEL deve ser comunicada.

Anualmente um engenheiro de segurança treina todos os colaboradores e terceiros fixos, abordando o procedimento para cada cenário de emergência. Foi adotada em 2011 a verificação da eficácia de treinamentos para atendimento à OHSAS 18001. Caso o treinamento seja classificado como “não eficaz” deverá ser repetido. Os

simulados dos cenários de emergência previstos são coordenados pelo líder da Brigada de Emergência. Os treinamentos foram divididos em grupos e são realizados conforme calendário anual.

As PCHs – Pequenas Centrais Hidrelétricas, ativos da CPFL Renováveis a partir de agosto, também possuem um Plano de Ação Emergencial com identificação e definição de medidas de emergência e procedimentos. Um sofisticado centro de operação da geração – COG executa o comando, o controle e a supervisão das usinas, em tempo real, via satélite, possibilitando agilidade nas tomadas de decisões e para acionamento de entidades envolvidas nas situações de emergência. Anualmente, são realizados treinamentos de segurança, como o de combate a incêndios, primeiros socorros e NR10 (específico do setor elétrico).

Quatro empresas do Grupo possuem a certificação OHSAS 18001 de gestão da saúde e segurança ocupacional, o que ratifica a constante preocupação com a integridade física de seus colaboradores e parceiros. As distribuidoras CPFL Paulista, CPFL Piratininga e RGE possuem suas atividades de distribuição e comercialização de energia elétrica certificadas e a CPFL Geração sua atividade de geração hidráulica de energia elétrica.

Os principais riscos empresariais também são geridos pela diretoria de Gestão de Riscos, Controles Internos e Processos Consolidados. A descrição dos processos de trabalho está no capítulo 3.3.4 Riscos.

## 4.2.3. Comunidade

### **REVITALIZAÇÃO DOS HOSPITAIS FILANTRÓPICOS**

Desenvolvido desde 2005 nos hospitais filantrópicos localizados nas áreas de atuação da Companhia, o Programa CPFL de Revitalização de Hospitais Filantrópicos visa elevar o desempenho administrativo e a qualidade dos serviços de saúde prestados à população. Para isso, oferece capacitação com base no Modelo de Excelência na Gestão (MEG) da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) para os administradores e os colaboradores dos hospitais. A iniciativa também fomenta a criação de redes e realiza diagnósticos de obras necessárias para melhorar a eficiência energética dos edifícios hospitalares, como a substituição da iluminação interna e a reforma das instalações elétricas. Periodicamente, os participantes são avaliados pelo Compromisso pela Qualidade Hospitalar (CQH).

Em 2011, foi planejado o novo ciclo de expansão do programa, que beneficiará, entre 2012 e 2014, 40 hospitais localizados em 28 municípios nas regiões de Campinas e São José do Rio Preto. Ao todo, mais de 3,2 milhões de pessoas poderão ser beneficiadas. No mesmo ano, foi lançada a publicação “Boas práticas para um hospital melhor”, que visa compartilhar a metodologia e o aprendizado adquirido por meio do programa com todas as instituições de saúde do País.

Saiba mais  [www.cpfl.com.br/sustentabilidade](http://www.cpfl.com.br/sustentabilidade)

### **APOIO AOS CONSELHOS MUNICIPAIS DOS DIREITOS DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE**

Desenvolvido em parceria com os Conselhos Municipais dos Direitos da Criança e do Adolescente da área de abrangência da CPFL Energia, o programa apoia projetos que beneficiam crianças e adolescentes, por meio de recursos provenientes de incentivo fiscal previsto pela Lei 8.069/1990 – Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA). Em 2011, a empresa destinou R\$ 2,5 milhões a entidades sociais que atendem crianças e adolescentes, beneficiando 282 organizações, de 135 municípios da sua área de atuação.

Saiba mais  [www.cpfl.com.br/cmdca](http://www.cpfl.com.br/cmdca)



### **PROGRAMA CPFL DE VOLUNTARIADO**

O Programa CPFL de Voluntariado, lançado em 2004, tem por objetivo promover o engajamento dos colaboradores em ações voluntárias realizadas pela Companhia, buscando potencializar as iniciativas direcionadas à sociedade.

Em 2011, realizou três grandes ações:

- Campanha do Agasalho: tradicional ação da CPFL Energia, envolveu colaboradores de 6 empresas do Grupo que beneficiaram 30 entidades e cerca de 1.600 pessoas com as 16.151 peças doadas.
- Dia do Bem Fazer: evento anual do Grupo Camargo Corrêa que convida colaboradores, familiares e empresas parceiras para a realização de ações de voluntariado. Na primeira participação da CPFL Energia: aproximadamente 1.200 voluntários de 7 empresas do Grupo CPFL participaram, formando 15 comitês em 13 cidades. Mais de 780 pessoas em 16 instituições foram beneficiadas.
- Limpa Brasil Let's do it: ação organizada pela Atitude Brasil, convida as pessoas a limparem suas cidades em um dia e incentiva a reflexão para a mudança do hábito de jogar lixo fora do lixo. Em 2011, aconteceu em 7 cidades com mais de um milhão de habitantes (Campinas, Goiânia, Rio de Janeiro, Brasília, Belo Horizonte, Guarulhos e São Paulo). A iniciativa em Campinas envolveu 12 mil pessoas e recolheu 400 toneladas de resíduos. A participação da CPFL Energia envolveu 30 voluntários que recolheram 1,6 tonelada de lixo em apenas um dia.

### **COMPROMISSO CAMPINAS PELA EDUCAÇÃO (CCE)**

A CPFL Energia apoia o Compromisso Campinas pela Educação (CCE), uma iniciativa que surgiu, em 2007, do movimento nacional Todos pela Educação, com o objetivo de reunir os setores públicos e privados, as organizações sem fins lucrativos e a sociedade para promover projetos e programas que resultem em qualificação da educação. São cinco metas a serem cumpridas até 2022:

- 1. Toda criança e jovem de 4 a 17 anos estarão na escola
- 2. Toda criança de 8 anos saberá ler e escrever
- 3. Todo aluno aprenderá o que é apropriado para sua série
- 4. Todos os alunos vão concluir o Ensino Fundamental e o Médio
- 5. O investimento em educação básica será garantido e bem gerido

A Companhia é uma das empresas do núcleo de constituição do movimento e integra o Comitê de Empresas, um dos oito existentes.

Em 2011, a empresa sediou, no espaço da CPFL Cultura, o evento

“De olho nas metas”, no qual foram apresentados dados referentes ao cumprimento das cinco metas estabelecidas para a educação, bem como os números da educação pública nos panoramas municipal e nacional.

Foi organizada a 2ª Semana da Educação, iniciativa que comemora o Dia da Educação, 28 de abril, com diversos eventos gratuitos que visam mobilizar a sociedade civil para a causa da qualificação da educação pública. A CPFL Energia veiculou a campanha internamente.

No mesmo ano, a companhia atuou como jurada do Concurso de Redação “Minha Família na Escola”.

Saiba mais .....> [www.compromissocampinas.org.br](http://www.compromissocampinas.org.br) e  
[www.todospelaeducacao.org.br](http://www.todospelaeducacao.org.br)

Diversos programas ambientais realizados por usinas da CPFL também envolvem e impactam positivamente as comunidades do entorno.

Saiba mais no capítulo 4.3.3.3 Programas das Usinas

## 4.2.4.

# Cadeia de valor

## Ética na cadeia de fornecedores



O Sistema de Gestão e Desenvolvimento da Ética da CPFL Energia não está restrito ao público interno e ao corpo diretivo. Ele alcança toda a rede de relacionamentos da Companhia. Nessa cadeia, os fornecedores formam um público importante para o tratamento do tema.

Com uma área de atuação abrangente, a Companhia também procura disseminar os conceitos éticos à sua ampla rede de relacionamentos, destacando-se, em especial, os fornecedores, que desde 2002 participam de encontros periódicos com colaboradores da Companhia.

### PRÊMIO CPFL MAIS VALOR

Em 2011, a CPFL realizou a quinta edição do Prêmio CPFL Mais Valor, premiação anual que mensurou a *performance* de 281 fornecedores de materiais e serviços da CPFL Energia e premiou 49 empresas que apresentaram excelência em seus processos. O desempenho dos fornecedores foi avaliado por meio de requisitos como qualidade, prazo, segurança, respeito ao meio ambiente e responsabilidade social. A premiação incentiva os parceiros a adotarem práticas sustentáveis. No mesmo ano, foram introduzidas duas novas categorias voltadas a fornecedores de Biomassa: Equipamentos e Serviços.

### REDE DE VALOR

A CPFL Energia tem se dedicado, desde 2003, a disseminar os conceitos de sustentabilidade à sua cadeia de valor. Essa iniciativa, que ganhou o nome de Rede de Valor, começou pelos fornecedores, mas em 2010 foi estendida para clientes e parceiros do setor elétrico com os quais a empresa possui fornecedores em comum.

Dessa forma, em 2011 a CPFL Energia deu continuidade à interação e diálogo com tais clientes e parceiros. Promoveu sete reuniões ao longo do ano, com o objetivo de construir conhecimento, desenvolver e compartilhar soluções de sustentabilidade com as empresas participantes. Em cada um desses encontros, contou com a presença de cerca de 23 empresas. Essa troca de experiências

permitiu que dois projetos coletivos tivessem início: Gestão dos impactos socioambientais gerados pelas empresas e Educação para a Sustentabilidade. Ambos estão em fase de desenvolvimento.

O programa Rede de Valor é desenvolvido com o apoio da consultoria AMCE Negócios Sustentáveis. Desde sua criação, foram promovidos oito Encontros Anuais de Fornecedores, seis *workshops* e um encontro entre os presidentes das empresas na CPFL Energia, além de reuniões mensais itinerantes.

### **SA 8000**

Além dessas iniciativas que envolvem diretamente seus parceiros, a CPFL busca assegurar que seus valores empresariais sejam compartilhados pela cadeia de fornecedores por meio de itens contratuais que remetem ao cumprimento do seu Código de Ética e Conduta Empresarial e da norma SA 8000 de avaliação da responsabilidade social, especialmente no que diz respeito ao combate ao uso do trabalho infantil e à utilização de trabalho forçado ou análogo ao escravo. Nos contratos de prestadores de serviços ou de fornecimento de materiais, consta uma cláusula exclusiva sobre o Código de Ética nos processos de contratações, visando à divulgação do Código de Ética a funcionários, prepostos, representantes e subcontratados. Integram esse universo os contratos de investimentos como, por exemplo, os contratos denominados CCM (Construção e Manutenção de Redes), que objetivam a melhoria e manutenção da rede elétrica da área de concessão.

O Grupo CPFL teve no ano de 2011 cerca de 10.000 contratos ativos junto aos seus fornecedores, dos quais 6.100 estiveram vigentes por, no mínimo, 6 meses e 3.150 durante o ano inteiro. Todos os contratos incluem cláusulas referentes aos direitos humanos.

### **Em 2011, o universo de fornecedores do Grupo CPFL estratificou-se em:**

- 7.285 fornecedores ativos descentralizados, isto é, em plenas condições de fornecimento segundo critérios do Cadastro de Fornecedores, e que puderam ser diretamente contratados em função dos valores envolvidos estarem limitados até o valor de R\$ 5.000,00.
- 3.412 fornecedores ativos centralizados, isto é, empresas que foram contratadas diretamente pela Diretoria de Suprimentos, dado que os valores de contratação situaram-se acima do valor estipulado anteriormente citado.

Cada contrato possui um gestor interno, da área contratante, responsável por garantir o cumprimento de todas as cláusulas, inclusive a que se refere ao Código de Ética da CPFL.

Para os fornecedores centralizados a Companhia aplica ainda outra nomenclatura, a dos “Fornecedores A” ou “Críticos”. São classificados desse modo todos os fornecedores que, juntos, representam 80% de todo faturamento global ao Grupo CPFL. Esse grupo é integrado por 153 empresas com escopos de mão de obra intensiva, tais como CCM (Construção e Manutenção de Redes), STC (Serviços Técnico-Comerciais), LEC (Leitura e Entrega de Contas), RPC (Recuperação de Perdas Comerciais), Poda de árvores, *Turn-Key* (serviços, equipamentos e materiais), Cadeia reversa e Reforma de equipamentos (transformadores e/ou luminárias integradas).

### **Junto aos “Fornecedores A” foram realizados dois trabalhos simultâneos:**

- Um específico, de disseminação e monitoramento dos critérios da SA 8000 junto aos seus fornecedores, ou seja, os subfornecedores do Grupo CPFL;
- De monitoramento mais intensivo em 23 dos 153 “Fornecedores A” (que representam 15%), os quais são visitados e submetidos a avaliações referentes a aspectos de direitos humanos.

Constituem esses 23, 100% dos fornecedores de CCM (investimentos), STC, RPC, LEC e podas da empresa.

Como resultados dessas avaliações, foram identificados pontos de melhoria e elaborados planos de ação conjuntos. Não ocorreram situações de rompimento de contratos ou descredenciamento de empresas.

## 4.2.5. Reflexão e debate

### 4.2.5.1. CPFL Cultura

Como forma de ampliar sua inserção social por meio de iniciativas culturais, a CPFL Energia instituiu, em 2003, a CPFL Cultura, um dos mais importantes programas nacionais de reflexão sobre o mundo contemporâneo. Por meio de uma programação diversificada, busca promover a conexão dos mais renomados artistas e intelectuais com diferentes públicos, a fim de organizar teorias, transformar informações em conhecimento e gerar experiências.

As atividades promovidas pela CPFL Cultura, totalmente gratuitas, criam oportunidades para o desenvolvimento de um olhar amplo e plural, instrumentalizando indivíduos e instituições para tratar de situações complexas – uma prática inclusiva, responsável e que contribui para a sustentabilidade.

#### **Ao longo de 2011, cerca de 20 mil pessoas participaram dessas atividades. Conheça algumas delas:**

- **Café Filosófico CPFL.** Foram promovidas 28 palestras na sede as CPFL, em Campinas, atraindo um público de 5 mil pessoas. Esses eventos, além de abertos ao público, são transmitidos pela TV Cultura e pelo *site* da CPFL Cultura ([www.cpflcultura.com.br](http://www.cpflcultura.com.br)), em tempo real, atraindo, por palestra, uma média de público de 600 internautas.
  - Na programação de 2011, ganham destaque os quatro Cafés Filosóficos Internacionais, eventos realizados pela primeira vez nesse formato, com a participação de importantes intelectuais contemporâneos. Dois deles foram gravados em Campinas com o filósofo francês Luc Ferry e com o crítico literário norte americano Fredric Jameson. Já em São Paulo, houve a gravação com o sociólogo francês Edgar Morin. Houve, ainda, uma participação especial da CPFL Cultura no exterior, com a gravação de um Café Filosófico Especial em Leeds, na Inglaterra, com o renomado sociólogo polonês Zygmunt Bauman.
  - O Café Filosófico CPFL contou com 53 exibições do programa pela TV Cultura, com audiência média de 1,5 ponto na grande São Paulo (IBOPE).

- **Invenção do Contemporâneo.** Série de programas televisivos sobre as mais recentes tendências sociais e científicas do mundo contemporâneo, contou com 52 exibições na grade da programação da TV Cultura. A audiência média atingida, na grande São Paulo, foi de 1,0 ponto (IBOPE);
  - Ao somar a audiência alcançada, ao longo de 2011, pelos programas Invenção do Contemporâneo e Café Filosófico, verifica-se uma média mensal de 1 milhão de telespectadores.
- **Retrospectiva de Cinema.** A CPFL Cultura levou, a Campinas, os melhores filmes exibidos no ano de 2010. Foram promovidas 32 sessões e 1 mesa-redonda, que atraíram um público de 1.700 pessoas;
- **Música Erudita Contemporânea,** programa semanal de música que acontece desde 2003 na CPFL Cultura, em Campinas, reuniu mais de 1.600 pessoas, que assistiram a 28 concertos no ano de 2011. Com base nessa programação, também foram produzidas 54 edições do programa radiofônico “Concertos CPFL ao Vivo”, transmitidos pela Rádio Cultura semanalmente, aos domingos, às 21 horas;
- **Teatro infantil.** Foram exibidas, em Campinas, 50 peças de teatro infantil, com um público total de mais de 7 mil pessoas;
- **Mais de 2 mil pessoas vieram à mostra de cinema,** que, em 2011, abordou os temas comportamentais debatidos na programação do Café Filosófico, como Amor, Sexo, Masculino e Feminino, Novas famílias, Filhos, entre outros. Ao longo do ano, foram exibidas 82 sessões e organizadas 2 mesas-redondas.

## 4.2.5.2.

# Fóruns nacionais e internacionais

Com o intuito de manter-se linha com as principais tendências relacionadas à sustentabilidade e de ser protagonista da evolução desse tema, a CPFL busca participar ativamente de fóruns de diálogos sobre tais questões, tanto em âmbito nacional, como as ações do Planeta Sustentável, quanto internacional, principalmente de eventos relacionados ao desenvolvimento de uma economia de baixo carbono.

### **CPFL ENERGIA NA COP-17**

Em 2011, a CPFL Energia integrou a delegação oficial brasileira da Conferência das Partes na Convenção-Quadro das Nações Unidas sobre Mudança do Clima (COP 17), evento anual que é considerado o mais importante fórum mundial sobre a questão das mudanças do clima. Promovido em Durban, na África do Sul, reuniu mais de 10 mil participantes, procedentes de cerca de 200 países, para discutir o futuro do Protocolo de Kyoto e do mercado de carbono. A pauta do encontro também abordou a operacionalização do Fundo Verde para o Clima, destinado ao financiamento de projetos de mitigação e adaptação às mudanças climáticas em países em desenvolvimento.

É o terceiro ano consecutivo que a CPFL participa das Conferências das Nações Unidas como membro da delegação oficial brasileira, ao lado de líderes empresariais, representantes de outras empresas do País, da sociedade civil e da imprensa. Na última ocasião, o grupo foi liderado pela Ministra do Meio Ambiente, Izabella Teixeira.

Saiba mais 

[http://unfccc.int/meetings/durban\\_nov\\_2011/meeting/6245.php](http://unfccc.int/meetings/durban_nov_2011/meeting/6245.php)

### **PLANETA SUSTENTÁVEL**

Um dos canais que a CPFL utiliza para divulgar suas ações relacionadas à sustentabilidade, incluindo pesquisa e desenvolvimento



e meio ambiente, é o Planeta Sustentável, maior plataforma de comunicação do País sobre tais questões.

De iniciativa da Editora Abril, tem como objetivo disseminar informação e referências sobre sustentabilidade. Para isso, contempla a veiculação de reportagens sobre tais questões em 38 publicações da editora, material que também é disponibilizado no portal, somando-se a mais de 4 mil conteúdos exclusivos. O projeto ainda realiza campanhas de conscientização, por meio das revistas, e promove eventos, como o Planeta no Parque, realizado no Parque do Ibirapuera, em São Paulo. Nessas ocasiões, milhares de pessoas aprendem, por meio de *shows* e oficinas, práticas mais sustentáveis. Estima-se que, desde que foi criado, em 2007, o Planeta Sustentável atinja, por ano, um público superior a 15 milhões de pessoas, que é a audiência calculada, pela Editora Abril, de suas revistas, *sites*, eventos e redes sociais.

A CPFL Energia apoia o projeto desde o início. Também participa como membro do Conselho Consultivo, grupo que reúne profissionais e especialistas, de diversos setores, com reconhecido histórico de atuação em questões relacionadas à sustentabilidade.

Conheça mais sobre o Planeta Sustentável acessando o *site* [www.planetasustentavel.com.br](http://www.planetasustentavel.com.br)

## 4.3. Meio Ambiente

GRI  
4.11

GRI  
EN14

GRI  
SO1

### 4.3.1. Investimentos

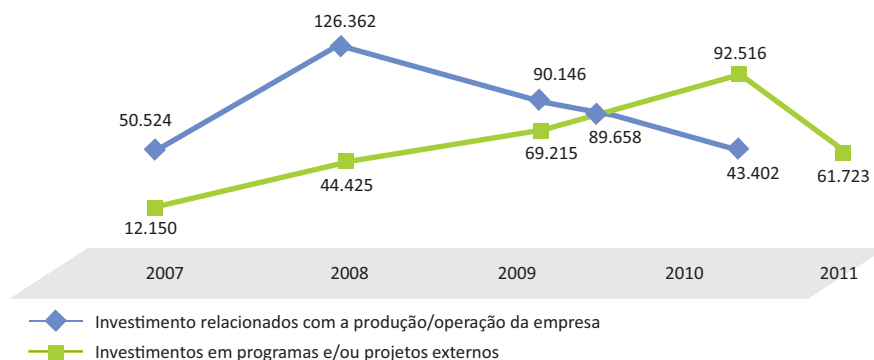
Para crescer e garantir sua perenidade, o Grupo CPFL Energia busca maximizar os aproveitamentos energéticos e minimizar os impactos ambientais de suas operações, de forma a contribuir para o desenvolvimento sustentável. Em 2011, os investimentos ambientais em ações e projetos com interfaces ambientais somaram R\$ 105,125 milhões (Balanço Social).

Ao comparar esse montante com o do ano anterior, no quadro a seguir, verifica-se um desembolso 42% menor. Essa variação se justifica, principalmente, com a construção da UHE Foz de Chapecó, concluída em 2011. Nos anos anteriores, durante o período de obras da usina, foi necessário um investimento maior para desenvolver uma série de ações voltadas ao meio ambiente, como reflorestamento e resgate de fauna e flora, além de realocações de infraestrutura e de populações.

| INVESTIMENTOS CPFL ENERGIA* EM PROTEÇÃO AMBIENTAL – 2007/2011 (R\$ MIL) |        |         |         |         |         |
|---|--------|---------|---------|---------|---------|
| TIPO DE INVESTIMENTO  | 2007   | 2008    | 2009    | 2010    | 2011    |
| Investimentos relacionados com a produção/operação da empresa           | 50.524 | 126.362 | 90.146  | 89.658  | 43.402  |
| Investimentos em programas e/ou projetos externos                       | 12.150 | 44.425  | 69.215  | 92.516  | 61.723  |
| Total   | 62.674 | 170.787 | 159.331 | 182.175 | 105.125 |

\* Consolidado. Fonte: Ibase.

Investimentos da CPFL Energia em proteção ambiental - 2007/2011



\* Consolidado, Fonte: Ibase.

## 4.3.2. Impactos ambientais



As atividades desenvolvidas por uma companhia de energia guardam estreita relação com o meio ambiente, intensidade que varia de acordo com a fonte utilizada para obter a eletricidade. A estrutura necessária para gerar energia, por exemplo, pode alterar os cursos d'água e inundar as áreas utilizadas para a formação de reservatórios, o que pode levar a mudanças nos meios bióticos (fauna e flora) e físicos. As atividades de transmissão e distribuição de energia, por sua vez, podem provocar corte ou supressão de vegetação, especialmente durante a instalação de empreendimentos que interfiram em áreas com mata nativa. Dependendo do porte do projeto, podem ocasionar grandes danos à fauna, flora local, afetando, ainda, a conservação do solo.

Ciente disso, a CPFL Energia dedica especial atenção para identificar e minimizar os possíveis impactos que podem ser ocasionados por suas atividades em geração, distribuição e transmissão de energia, provocadas tanto pela instalação como pela operação de seus ativos. Assim, busca alternativas para não alterar os ecossistemas em que está inserida.

Dentre as distribuidoras, ocorreu apenas a assinatura de um Termo de Ajuste de Conduta (TAC) em 2011. Este foi firmado entre a empresa CPFL Piratininga e a Promotoria Pública de Sorocaba-SP, devido à execução de serviços de poda de forma divergente ao padrão definido pela Secretaria de Meio Ambiente daquele município.

## 4.3.2.1. Distribuição



A CPFL Energia opera no segmento de distribuição em uma área de concessão que se estende por quatro estados do País, envolvendo oito distribuidoras que, juntas, atendem a cerca de 7 milhões de clientes. Para reduzir os impactos ambientais provocados pela prestação desses serviços, a CPFL utiliza principalmente vias públicas, evitando instalar estruturas além das áreas urbanas, a fim de preservar a biodiversidade de locais pouco explorados. A Companhia, inclusive, conta com um Programa de Arborização Urbana Viária, que busca promover uma melhor convivência da vegetação urbana com a rede de distribuição de energia.

Saiba mais no capítulo 4.3.3.1 Arborização urbana

O material utilizado para a construção de tais estruturas também ganha tratamento diferenciado pela Companhia. As madeiras utilizadas para a instalação e substituição de cruzetas precisam ter documento de origem florestal, conforme regulamentação no Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (IBAMA).

Saiba mais no capítulo 4.3.4.1 em Consumo de recursos

Essa preocupação em minimizar possíveis mudanças no ecossistema é contemplada, ainda, nas instalações de linhas de distribuição e transmissão de energia. Como o principal impacto ambiental causado por essas estruturas consiste no corte e na retirada de vegetação, há uma priorização, quando são planejadas, de traçados que evitem a travessia sobre áreas de vegetação nativa.

Cuidados como esses também são observados na operação de seus ativos, o que faz com que a CPFL Energia busque alternativas viáveis às ações que, dependendo do porte, possam afetar fauna, flora ou a conservação do solo. Medidas mitigadoras desses impactos são definidas juntamente com os órgãos ambientais, nos processos de licenciamento.

## 4.3.2.2. Geração



No segmento de geração de energia, a CPFL Energia atua por meio de usinas espalhadas por oito estados brasileiros. Com capacidade instalada de 2.644 MW ao término de 2011, o grupo de usinas inclui hidrelétricas, termelétricas a biomassa (bagaço) de cana-de-açúcar, termelétricas a óleo e Pequenas Centrais Hidrelétricas (PCHs).

Todos esses empreendimentos contam com as licenças ambientais pertinentes, emitidas por órgãos competentes. Além disso, todas as ações ambientais desenvolvidas por essas unidades são agrupadas em programas, consolidadas no Projeto Básico Ambiental de cada empreendimento. A execução dessas diretrizes é acompanhada pelos órgãos ambientais, no processo de licenciamento ambiental.

Iniciativas como essas contribuem para mitigar e/ou compensar, da devida forma e em linha com o processo de licenciamento ambiental previsto na legislação, potenciais impactos característicos da atividade de geração de energia, como o barramento de cursos d'água e a inundação das áreas necessárias à formação dos reservatórios, podendo vir a provocar alterações nos meios físico, biótico e socioeconômico da região.

Impactos relacionados à construção e à operação de usinas hidrelétricas normalmente são proporcionais ao porte do empreendimento. Por essa razão, as PCHs não provocam impactos significativos sobre a biodiversidade local, por conta da pequena extensão das áreas de inundação e por terem sido construídas há um longo tempo, o que faz com que já estejam integradas ao cenário ambiental.

Já em relação aos empreendimentos de grande porte, a inundação de áreas com vegetação florestal, ou remanescente, para formar o reservatório, pode resultar na diminuição ou eliminação de espécies e de seus habitats, ou seja, em potenciais impactos significativos à biodiversidade. Por essa razão, todos os empreendimentos passam obrigatoriamente por avaliação ambiental pelos órgãos competentes. Empreendimentos de geração de energia que utilizam potencial hídrico, por sua própria natureza, são instalados em Áreas de Preservação Permanente (APP), não afetando, portanto, as Unidades de Conservação das esferas federal, estaduais ou municipais.

As áreas alagadas, no que se refere à área de atuação da CPFL, abrangem os corpos hídricos (rios e reservatórios). Suas APPs, possuindo ou não vegetação nativa, são áreas legalmente protegidas.

### 4.3.3. Programas ambientais

Para mitigar e/ou compensar os impactos ao meio ambiente que podem ser ocasionados pelas atividades da CPFL em geração, distribuição e transmissão de energia, há um conjunto de programas socioambientais que permeiam o dia a dia de todas as empresas do Grupo. São iniciativas pautadas pela sustentabilidade, consideradas de baixo impacto ambiental e que, historicamente, apresentam pouca ou nenhuma interferência na comunidade.

Em função das especificidades, essas ações podem ser iniciadas antes da construção de determinado empreendimento. Mas há casos em que a vigência de tais iniciativas se estende para o período de operação comercial desses ativos.

## 4.3.3.1

# Arborização urbana

Com foco nos municípios das áreas de concessão das controladas do Grupo, esse programa visa a melhorar a convivência da vegetação com as redes de distribuição de energia e demais equipamentos urbanos. Entre as atividades que promove, estão a distribuição do Guia de Arborização Urbana da CPFL Energia e as doações de mudas de espécies adequadas a tal convivência.

Para atender à iniciativa, a CPFL Energia mantém três viveiros no interior do Estado de São Paulo, localizados nos municípios de Pedreira, São Joaquim da Barra e Macatuba, com capacidade total de produção de 500 mil mudas/ano.

Em 2011, o programa sofreu alterações que certamente irão contribuir para melhor atender às prefeituras municipais do Estado de São Paulo. Dentre as novidades, está a criação do sistema eletrônico para doação de mudas e a alteração da tecnologia utilizada na produção das mudas nos viveiros, em consonância com o programa do governo estadual “Município Verde Azul”. Também foi instituído o Monitoramento das Doações, que fará a avaliação do plantio das mudas doadas com a finalidade de verificar se estão cumprindo seu papel no município. Com isso, espera-se obter uma redução da necessidade de podas e intervenções na arborização, ao mesmo tempo em que se garante a qualidade da distribuição de energia elétrica. A esses efeitos, somam-se os benefícios da arborização adequada e a meta de conscientizar e educar a população quanto à relevância do tema.

Conheça a versão digital do Guia: [http://www.cpfl.com.br/Portals/o/pdf/Guia\\_Meio\\_Ambiente.pdf](http://www.cpfl.com.br/Portals/o/pdf/Guia_Meio_Ambiente.pdf)

A RGE também vem se empenhando em iniciativas de arborização. Em 2011, realizou o plantio de 1.866 mudas nativas próprias para arborização urbana. As espécies foram plantadas em perímetros urbanos de 27 municípios de sua área de concessão, em estradas, praças e avenidas com alta circulação de pedestres. A concessionária também efetuou a doação, para outros 17 municípios, de 2.094 mudas apropriadas para arborização urbana.



O Projeto de Arborização Urbana da RGE vem sendo realizado desde 2004. Nesse período, foram plantadas mais de 3.360 mudas em 60 municípios da área de concessão da empresa. Os projetos visam cumprir com a reposição florestal obrigatória oriunda de obras de manutenção e expansão do sistema elétrico da empresa, de acordo com a legislação vigente. Foram firmadas parcerias com órgãos ambientais, responsáveis por realizar o licenciamento florestal para o corte de árvores nativas, indispensáveis para a execução dessas obras.

## 4.3.3.2.

# Educação ambiental

### **ASSOCIAÇÃO BARCO ESCOLA**

A CPFL patrocina, desde 2002, a Associação Barco Escola. Trata-se de uma Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (Oscip), que tem como objetivo a educação ambiental, voltada, especialmente, às questões sobre proteção, recuperação e conservação dos recursos hídricos no reservatório de Salto Grande, na Usina de Americana (SP).

Em 2011, seus projetos atenderam mais de 30 mil pessoas de todas as idades, público atingido por meio dos projetos Voluntário Ambiental, Navegando nas Águas do Conhecimento e Jovem Cidadão da Natureza, que permitem uma abordagem de diferentes aspectos ambientais, com ênfase para a preservação dos recursos hídricos, da biodiversidade aquática e da geração de energia hidráulica.

### **TREINAMENTOS**

A Diretoria de meio ambiente realiza treinamentos que abordam os impactos ao Meio Ambiente que podem ser provocados por processos e atividades realizadas pelos colaboradores e fornecedores. Esses treinamentos abordam: Sistema de Gestão Ambiental - ISO14001; Aspectos e Impactos Ambientais relacionados às atividades da Empresa; Controles Ambientais; Técnicas de execução de podas em árvore e a minimização dos impactos associados a essa atividade; Gerenciamento de Resíduos; Prevenção e Controle de vazamento de óleos; Coleta Seletiva; Descarte de pilhas, baterias e lâmpadas de vapor/fluorescentes; Monitoramento da emissão de gases da frota; Consumo Consciente, entre outros.

Esses treinamentos são oferecidos todos os anos para diversas equipes operacionais e áreas suporte, como a administrativa e as agências de atendimento. Também são destinados a públicos de relacionamento (*stakeholders*), como Prefeituras Municipais e prestadores de serviços. Em 2011, por exemplo, essas palestras e apresentações foram feitas para estudantes de universidades públicas, ocasiões em que foram abordados assuntos relacionados a Mudanças Climáticas, Meio Ambiente e Energia.

**E-LEARNING**

No ano de 2011, o Grupo CPFL Energia lançou o e-learning de Meio Ambiente, mais uma ferramenta para contribuir com a capacitação e conscientização de seus colaboradores. O projeto será composto por seis módulos, e o lançamento contemplou o primeiro deles, abordando a questão do consumo consciente. A proposta, nessa etapa, é promover uma reflexão sobre o aumento da população e do consumo, a indisponibilidade de recursos naturais, o desperdício e as ações pessoais que contribuem com a qualidade ambiental dentro e fora da empresa. Ainda nesse módulo, é feita uma introdução ao Sistema de Gestão Ambiental da CPFL e o papel de todos para a melhoria constante de seu desempenho.

Ao longo de 2012 serão lançados os outros cinco módulos do *e-learning*, que abordarão os processos e os Sistemas de Gestão Ambiental da Geração e da Distribuição de Energia, Arborização Urbana, Requisitos Legais, Licenciamento e Diretrizes Ambientais para Fornecedores.

**TREINAMENTO DE FUNCIONÁRIOS DE EMPRESAS CONTRATADAS**

Durante a instalação das linhas de transmissão para o atendimento das CPFL Bio Ipê e CPFL Bio Buriti, foram realizados treinamentos ambientais dos funcionários de empresas contratadas para as obras. Nessas atividades, foram fornecidos esclarecimentos sobre a obra a ser realizada, os principais aspectos geográficos e socioambientais da região, particularidades do licenciamento ambiental, exigências e condicionantes das licenças obtidas, cuidados com a fauna e flora, controle de poluição e atenção com as comunidades próximas.

Na CPFL Bio Ipê foram realizadas duas atividades, abrangendo um total de 101 funcionários. Já na CPFL Bio Buriti foi realizada uma atividade, abrangendo 26 funcionários. Em ambas as obras, 100% dos trabalhadores das empresas contratadas para a construção das linhas de transmissão foram contemplados pelo treinamento ambiental.

## **SEMANA DO MEIO AMBIENTE**

A cada ano, em parceria com educadores e apoiada por profissionais especializados na área, a CPFL Energia desenvolve uma semana com programação especial para comemorar o Dia Nacional do Meio Ambiente. A programação inclui diversas atividades voltadas ao debate de assuntos relevantes para a conscientização sobre a problemática ambiental.

Em 2011, a Semana do Meio Ambiente teve como tema “Energias renováveis”, com o intuito de informar o público interno sobre a maneira com que esse tipo de fonte energética contribui para o meio ambiente. Houve, ainda, divulgação interna de iniciativas que demonstram o empenho da CPFL Energia em levar soluções inovadoras e eficientes para o setor, além de mostrar os benefícios para a comunidade, que refletem atitudes específicas, como a menor emissão de gases de efeito estufa.

Durante os dias dedicados a essa programação, também foram abordados temas como mudança climática, conscientização sobre o correto local de plantio de espécies arbóreas para convivência harmoniosa com as redes elétricas e sensibilização de crianças e adolescentes para questões ambientais a partir situações vivenciadas no dia a dia.

Na ocasião, foram realizadas atividades para o público externo infanto-juvenil, como sessões de cinema nas regionais e atividades no Barco Escola da Natureza. Da mesma maneira, foram promovidas iniciativas para o público interno: *show* de abertura com a Banda CO2 Zero, doação de 3.000 mudas, concurso de histórias de mudas doadas em anos anteriores, *test drive* do carro elétrico e apresentação de sessões de cinema, organizadas em parceria com a CPFL Cultura.

## 4.3.3.3.z

### Programas das usinas



Os empreendimentos de geração de energia dos quais a CPFL Energia participa adotam diversos programas e ações ambientais, visando à conservação dos ambientes e à mitigação dos impactos ambientais. Os programas resultam de compromissos assumidos pela Companhia e por seus parceiros em empreendimentos de geração ainda no processo de licenciamento ambiental. Tais acordos consistem, principalmente, em ações destinadas à recuperação e à preservação da biodiversidade local. Alguns exemplos são:

#### **VISITAS ÀS USINAS**

Trata-se de um programa realizado desde 2006 nas companhias geradoras, envolvendo não apenas o público interno, mas toda a sociedade. Durante as visitas são abordados diferentes aspectos da proteção ao meio ambiente, com ênfase à preservação dos recursos hídricos e, conseqüentemente, da geração hidráulica de energia. Em 2011, 407 pessoas visitaram pequenas centrais hidrelétricas do Grupo CPFL.

#### **DESLOCAMENTO E DESAPROPRIAÇÃO**

Um dos mais significativos impactos resultantes da construção de uma usina hidrelétrica é o deslocamento compulsório de famílias que, de alguma forma ou outra, precisam abandonar seus locais de moradia. A aquisição de áreas para a implementação do canteiro de obras, além das áreas que ficarão submersas após o enchimento do reservatório, provoca a retirada de pessoas que viviam nessas áreas. Considerando a diversidade de situações relacionadas ao deslocamento de famílias num empreendimento, o setor elétrico brasileiro vem desenvolvendo uma série de medidas alternativas que visam solucionar toda a problemática existente por trás deste complexo sistema de remanejamento das populações diretamente atingidas. Durante o período de 2011 não houve situações de deslocamento / desapropriação de pessoas ou famílias, pois os processos de remanejamento da população foram concluídos no 1º semestre de 2010. Quando houve a necessidade de deslocamento de famílias, uma das estratégias utilizadas foi o Programa de Remanejamento da População Diretamente Atingida, programa este elaborado pelo empreendedor e apresentado aos órgãos licenciadores como

cumprimento das condicionantes exigidas no processo de licenciamento ambiental.

O Programa de Remanejamento da População Diretamente Atendida é proposto exatamente para compensar os impactos a serem causados nessa população, tanto socialmente como nas atividades produtivas. O público-alvo do processo de Remanejamento da População é aquela população diretamente atingida pelo empreendimento e que mantém vínculo efetivo com a área atingida incluindo: proprietários, posseiros e não proprietários como arrendatários, parceiros, agregados e filhos de proprietários e não proprietários independentes economicamente. Esse público é definido através do Cadastro Socioeconômico (CSE), realizado pelo empreendedor.

#### **AS MODALIDADES DE RELOCAÇÃO E ATENDIMENTO DA POPULAÇÃO ATINGIDA SÃO REALIZADAS DA SEGUINTE FORMA:**

- **Indenização:** paga aos proprietários e posseiros de boa fé. Os valores pagos são definidos com base em pesquisa de preços realizada na região do empreendimento, acompanhada por representantes das famílias atingidas.
- **Carta de crédito:** recurso repassado ao atingido para aquisição de uma propriedade rural compatível com o tamanho de sua família. Todas as famílias beneficiadas com a Carta recebem assistência técnica e social gratuita, durante dois anos.
- **Reassentamento Rural Coletivo:** projeto implantado em áreas maiores para reassentar grupos de famílias. Neste caso adquire-se uma área para reassentar as famílias e cada uma delas recebe um lote individual com casa e galpão, além de horta, galinheiro, suínos, aves de postura e mudas de árvores frutíferas para pomar. A área é previamente aprovada pelas famílias que foram morar no local e tem indicação do Movimento dos Atingidos por Barragens (MAB).

Além disso, assistência técnica e social para as famílias contempladas com lote no Reassentamento Coletivo se estende por cinco anos.

#### **PROGRAMAS DA FOZ DO CHAPECÓ**

O atendimento das famílias atingidas pela Usina Hidrelétrica Foz do Chapecó foi muito além do que determina a legislação e o licenciamento ambiental. Muitos dos benefícios concedidos pela Foz do Chapecó Energia foram liberalidades com o objetivo de promover o desenvolvimento local, aumentar o índice de qualidade de vida nas comunidades e expandir a parcela da população beneficiada pela instalação do empreendimento.

Dezenas de eventos que valorizam a cultura dos municípios atendidos pela hidrelétrica de Chapecó foram patrocinados ao longo de 2011. Com o aporte de R\$ 120 mil, a empresa viabilizou vários

eventos comunitários, ocasiões que incluíram desde encontro de idosos até grupos de atendimento a alcoólatras anônimos.

A hidrelétrica também direcionou recursos a obras que promoveram o aumento da qualidade de vida da população, como a recuperação da ponte Rio Uruguai – Goio-En, na RSC-480, divisa dos Estados do Rio Grande do Sul e Santa Catarina, na qual foram investidos mais de R\$ 500 mil. Foz de Chapecó também destinou R\$ 120 mil para a construção de um posto de saúde, para atendimento das famílias que vivem no Reassentamento Coletivo de Mangueirinha, no Paraná. Foi viabilizada, ainda, a melhoria da estrutura de trabalho da Polícia Ambiental que atende a região. Os Batalhões de Passo Fundo (RS) e Chapecó (SC) receberam, no total, cerca de R\$ 200 mil, que puderam ser aplicados em reformas, compra de materiais e equipamentos.

A essas atividades, somou-se o apoio a reformas de instalações de uso comunitário, em algumas localidades, como Nonoai (RS), Águas de Chapecó (SC). Tais iniciativas receberam recursos que totalizaram R\$ 53 mil.

Em 2011 não houve situações de deslocamento ou desapropriação de pessoas, pois o processo de remanejamento da população foi concluído no 1º semestre de 2010 (a Licença de Operação do empreendimento foi emitida pelo IBAMA/DF sob o nº 949/2010 em 25/08/2010).

### **PROGRAMAS DA ENERCAN – CAMPOS NOVOS ENERGIA (UHE CAMPOS NOVOS)**

Com o objetivo de contribuir com o desenvolvimento sustentável dos municípios da área do empreendimento e com a melhoria da qualidade de vida da sua população, a Enercan instituiu o Programa de Responsabilidade Social.

Ao longo de 2011, apoiou a realização de 35 projetos sociais, que demandaram investimentos de R\$ 3,8 milhões, dos quais R\$ 1,7 milhão foi desembolsado pela empresa.

Também reestruturou, em 2011, o Fundo de Desenvolvimento Rural (FDR), que passou a se chamar Fundo de Desenvolvimento Regional Sustentável (FDRS). O Fundo é responsável pelo repasse de recursos para a adoção de projetos geradores de trabalho e renda nos municípios da região de influência da UHE Campos Novos. Além disso, o FDRS se preocupa com a gestão dos projetos, monitorando o desempenho de cada um deles. Foram investidos

cerca de R\$ 2,4 milhões no desenvolvimento de 21 projetos, que beneficiaram 417 famílias na região da usina.

Além disso, foram investidos R\$ 321 mil para a construção de 72 casas para famílias da área de abrangência da Usina Hidrelétrica de Campos Novos, concluindo a implantação do Termo de Acordo celebrado entre Ministério das Minas e Energia (MME), Ministério Público Federal (MPF), Fundação do Meio Ambiente do Estado de Santa Catarina (FATMA) e o Movimento dos Atingidos por Barragens (MAB). Este recurso refere-se ao termo de quitação, firmado em 2011, entre todos os signatários que assinaram o Acordo Social, possibilitando o repasse de recursos corrigidos e encerrando definitivamente o Termo firmado em 2006.

A empresa também realizou ações de Educação Ambiental, englobando campanhas, palestras e plantios de mudas de árvores, nas escolas do entorno da UHE Campos Novos, em comemoração ao Dia da Árvore. Além disso, foram plantadas, em 2011, 23 mil mudas em 50 hectares de Área de Preservação Permanente (APP) da UHE Campos Novos.

Pelo terceiro ano consecutivo, a Enercan foi uma das empresas vencedoras do Prêmio Empresa Cidadã, promovido anualmente pela Associação de Dirigentes de Vendas e Marketing do Brasil – Seccional Santa Catarina. A premiação reconheceu o *case* “Vida Nova”, selecionado na categoria Participação Comunitária, destacando os resultados obtidos pelo programa de remanejamento populacional.

#### **BAESA – ENERGÉTICA BARRA GRANDE (UHE BARRA GRANDE)**

A BAESA apoiou o desenvolvimento de 23 projetos sociais nas áreas de educação, meio ambiente, cultura e esporte, com investimento total de R\$ 2,6 milhões, que visam contribuir com o desenvolvimento sustentável dos municípios da área do empreendimento e com a melhoria da qualidade de vida da sua população. Também ofereceu suporte a projetos voltados a fortalecer associações e cooperativas de agricultores da região do empreendimento. Foram apoiados 41 projetos, com investimento total de R\$ 2,5 milhões. Desse total, R\$ 805 mil foram desembolsados pela BAESA.

Dentre as iniciativas voltadas ao meio ambiente, desenvolvidas ao longo de 2011, foi realizado o Curso de Formação de Educadores, ação que compõe o Programa de Educação Ambiental “Conservação e Manejo da *Dyckia distachya*”, desenvolvido pela empresa na região. O evento contou com a participação de 67 professores. Outros 40 professores e 3.600 alunos participaram de palestras sobre a conservação da água.



Além disso, foram plantadas, em 2011, 99.568 mudas junto às Áreas de Preservação Permanente (APP) da UHE Barra Grande, totalizando 720 mil mudas plantadas na faixa de proteção do reservatório. Também foram doadas 22 mil mudas para agricultores, escolas e prefeituras municipais.

A BAESA foi uma das empresas vencedoras do Prêmio Empresa Cidadã, com o *case* “Pessoas Especiais”, selecionado na categoria Participação Comunitária. A premiação é concedida anualmente pela Associação de Dirigentes de Vendas e Marketing do Brasil – Seccional Santa Catarina.

### **SERRA DA MESA – UHE SERRA DA MESA**

Na área de influência da Usina Hidrelétrica Serra da Mesa, a CPFL Geração deu continuidade ao apoio às ações do Fundo de Desenvolvimento da Região Norte-Nordeste de Goiás, uma parceria com o Banco Interamericano de Desenvolvimento, Ministério de Minas e Energia, Furnas Centrais Elétricas, Tractebel Energia e Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas em Goiás. Os projetos que envolvem associações de famílias beneficiárias são desenvolvidos em duas propriedades rurais localizadas em Minaçu e Colinas do Sul, adquiridas pelas empresas participantes do Fundo. Nelas, são cultivados diversos produtos agrícolas, como arroz, banana, pimenta, mandioca e hortaliças, além da produção de mel. O Fundo também apoia projetos individuais voltados à geração de emprego e renda nas áreas urbanas e rurais dos municípios de Uruaçu e Niquelândia.

### **CERAN**

A Fundação PROAMB, que em 2011 realizou auditoria ambiental nas Usinas Hidrelétricas Monte Claro, Castro Alves e 14 de Julho, considerou que a Ceran atende a todas as exigências previstas nas licenças de operação. Além disso, reconheceu que apresenta o controle dos impactos ambientais definidos no Estudo de Impacto Ambiental (EIA) e no Relatório de Impacto Ambiental (RIMA), decorrentes da execução dos programas ambientais estabelecidos no Projeto Básico Ambiental.

### **IMPLANTAÇÃO DE SISTEMA DE INFORMAÇÕES AMBIENTAIS**

Em novembro de 2011 foi concluída, pela Universidade de Caxias do Sul, a etapa de implantação do Sistema de Informações Ambientais (SIA) dos empreendimentos hidrelétricos da Bacia Hidrográfica Taquari/Antas, na qual a Ceran está inserida. Esse sistema de Informações Ambientais atende à condicionante das licenças ambien-

tais dos empreendimentos e gera informações importantes, como indicadores, estatísticas e tendências, que possibilitam a análise consistente das alterações do meio, servindo como fonte de referência à tomada de decisões. Além disso, permite o gerenciamento de dados do monitoramento das condições climatológicas, da qualidade da água e da fauna e seus subgrupos, das UHEs da Ceran e de PCHs instaladas na bacia hidrográfica.

### **EDUCAÇÃO AMBIENTAL**

O Programa de Educação Ambiental conduzido pela Ceran realizou, em 2011, atividades de esclarecimento e desenvolvimento de práticas ecologicamente corretas, que incluíram palestras, passeios ecológicos para estudantes do Ensino Fundamental e Médio, organização e manutenção de hortas escolares, distribuição de mudas de espécies nativas, formação de pequenos agentes da natureza, mutirões de limpeza de margens de cursos d'água. Essas iniciativas atingiram, ao longo do ano, cerca de 20.000 pessoas procedentes do entorno da Usina. Esses trabalhos, desenvolvidos pela Associação Bentogonçalvense de Proteção ao Ambiente Natural, com a qual a Ceran mantém um convênio, são realizados desde 2002.

### **OPERAÇÃO DE CRÉDITOS DE CARBONO**

Desde 2001, ano de constituição da Ceran, a empresa se dedica a desenvolver projetos para redução de gases do efeito estufa (GEE). A Ceran se enquadra na metodologia aprovada pela Organização das Nações Unidas (ONU), que considera elegível de obtenção de crédito de carbono usinas hidrelétricas com densidade de potência instalada (área alagada x energia gerada) igual ou maior a 10 MW/km<sup>2</sup>, critério que é atendido pelas usinas da Ceran, que operam a fio d'água, com baixos impactos ambientais.

.....> Ver mais no capítulo 4.3.5. Ações de controle e mitigação ambiental

- A Ceran também apoia e patrocina ações sociais que abrangem os mais diversos assuntos e públicos, em eventos relacionados a conscientização e educação ambiental, campanhas de arrecadação, esportes, entre outros, priorizando os municípios do entorno do Complexo Energético Rio das Antas.

## 4.3.3.4.

# Programas da CPFL Renováveis

A CPFL Renováveis possui um portfólio em operação de 651,7 MW, que abrangem os segmentos de energia eólica, biomassa e Pequenas Centrais Hidrelétricas (PCHs). Atua em uma área que se estende por sete estados brasileiros, em um universo aproximado de 40 municípios.

Os programas socioambientais que desenvolve contemplam ações voltadas às intervenções geotécnicas e ao inventário e monitoramento da biodiversidade (ictiofauna, fauna e flora). Também abrangem monitoramento da qualidade da água, recuperação de áreas degradadas, educação ambiental, comunicação social, além da adoção de medidas de apoio às comunidades das áreas de abrangência.

Tais programas socioambientais são elaborados em função da fonte de geração do projeto (hidráulica, eólica ou a partir da biomassa) e da localidade em são instituídos. Nos programas de recuperação de áreas degradadas e reposição florestal, por exemplo, são utilizadas apenas espécies florestais que pertençam ao bioma dominante. Da mesma forma, as ações voltadas às comunidades localizadas no entorno do empreendimento procuram respeitar os principais aspectos culturais, evitando afetar a identidade e o modo de vida dessas pessoas.

Dentre os programas desenvolvidos, destacam-se:

### **PROGRAMA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL**

#### **(TODOS OS EMPREENDIMENTOS)**

Direcionado aos representantes da comunidade em que o empreendimento está inserido, incluindo o poder público, associações, organizações não governamentais, entre outros. Trata-se de um canal constante de intercâmbio de informações entre a comunidade e o empreendimento.

## **PROGRAMA DE EDUCAÇÃO AMBIENTAL**

### **(TODOS OS EMPREENDIMENTOS)**

Busca transmitir à comunidade informações e conhecimento sobre os principais temas socioambientais referentes à região em que a PCH está inserida, destacando, também, a importância da preservação do patrimônio natural da região. Inclui a distribuição de cartilhas de educação ambiental, palestras com temas ligados ao meio ambiente local e visita às escolas da comunidade, para conscientização e educação dos alunos. Os temas abordados com mais frequência são lixo e reciclagem, conservação de solo, conservação de áreas, assoreamento dos rios, uso e conservação da água, além de biodiversidade.

## **PROGRAMA DE MONITORAMENTO DOS ASPECTOS SOCIOECONÔMICOS**

### **(TODOS OS EMPREENDIMENTOS)**

Busca acompanhar as possíveis mudanças socioeconômicas decorrentes da instalação e operação do empreendimento, formulando ações em parceria com a comunidade e com o poder público municipal. Enfatiza temas como estruturas produtivas e fundiárias, impactos na demanda a serviços sociais, na renda e emprego local, conflitos com a comunidade e o desenvolvimento da atividade do turismo. No ano de 2011, não ocorreram deslocamentos de pessoas nos empreendimentos de Hidrelétricas, no entanto, no mesmo ano, foi concluída a aquisição amigável de 18 imóveis, que correspondem a uma área total de 69, 25 hectares utilizada para implantação do reservatório, estruturas e APPs da PCH Salto Goes , localizada no rio do Peixe, município de Tangará (SC). Do total das 18 aquisições, apenas 3 famílias foram deslocadas para outros imóveis e o restante permaneceu no imóvel ou na área remanescente do imóvel.

## **PROGRAMA DE MONITORAMENTO DA QUALIDADE DAS ÁGUAS (PCHs)**

Inclui avaliar e caracterizar a qualidade das águas do rio em questão. O monitoramento dos cursos d'água na fase de implantação visa acompanhar as possíveis alterações na qualidade da água em função das obras. Abrange um levantamento dos Usos das Águas no Trecho de Vazão Reduzida, de forma a verificar, em abordagem aos moradores das propriedades, possíveis interferências nos usos da água, além de avaliar as condições de permanência das famílias em seus atuais locais de moradia e produção.

**PROGRAMA DE MONITORAMENTO E RESGATE DE FAUNA****(ENVOLVE TODOS OS EMPREENDIMENTOS)**

Visa acompanhar a sucessão de espécies animais nas diferentes fases do empreendimento (construção e operação). São utilizadas técnicas de inventário e monitoramento, como observação direta, armadilhagem científica, redes de neblina, levantamento de vestígios (pegadas), biovocalização, a fim de amostrar as espécies ocorrentes e as alterações nas populações e comunidades. Também é verificada a presença de espécies raras, endêmicas e ameaçadas de extinção, além da situação de conservação das mesmas na região do empreendimento. Esse programa abrange os Projetos de Monitoramento da Herpetofauna (anfíbios e répteis), Monitoramento da Avifauna (aves), Monitoramento da Mastofauna (mamíferos) e Projeto de Resgate de Fauna. Esse último é voltado ao acompanhamento e resgate dos animais deslocados durante o desmatamento e enchimento do reservatório.

**PROGRAMA DE MONITORAMENTO E RESGATE DE ICTIOFAUNA****(PCHs)**

Tem o objetivo de acompanhar as transformações ocorridas sobre a comunidade íctica em razão da alteração do regime hidráulico – lótico x lêntico – na construção das PCHs. Os resultados fornecem subsídios para que sejam adotadas medidas para a conservação da ictiofauna local. O programa inclui campanhas de monitoramento regulares, comparando resultados entre a fase de implantação e a fase de operação da usina. Abrange, ainda, o Projeto de Resgate de Peixes, realizado durante o desvio do rio e o enchimento do reservatório.

**PROGRAMA DE MONITORAMENTO E RESGATE DE FLORA****(ENVOLVE TODOS OS EMPREENDIMENTOS)**

A vegetação existente na área do empreendimento é monitorada por meio da coleta de informações fitossociológicas, fenológicas e ecológicas das espécies que habitam a região. Engloba o Projeto de Resgate de Flora, cujo escopo é a coleta e o resgate de material vegetal (como frutos, sementes e estacas) necessário para o plantio em áreas de proteção permanente e entorno do empreendimento.

**PROSPECÇÃO ARQUEOLÓGICA E EDUCAÇÃO PATRIMONIAL****(ENVOLVE TODOS OS EMPREENDIMENTOS)**

O programa de prospecção arqueológica tem como objetivo principal efetuar levantamentos preventivos, relativos ao patrimônio arqueológico da região, por meio de intervenções prospectivas, visórias, escavações, entre outros. Após a realização da prospecção é feito um programa de educação patrimonial, que orienta a popu-

lação da região sobre a importância da preservação do patrimônio histórico e arqueológico.

### **PROGRAMA DE CONTROLE AMBIENTAL DO CANTEIRO DE OBRAS (ENVOLVE TODOS OS EMPREENDIMENTOS)**

Detalha as medidas a serem adotadas para minimizar os impactos do canteiro de obras e monitorar sua eficiência, reduzindo os riscos de instalação de processos erosivos e de contaminação das áreas dos aquíferos subterrâneos e superficiais. As medidas desse programa visam controlar ações de desmatamento, conduzir adequadamente as águas pluviais, dispor corretamente o lixo doméstico em valas sanitárias, promover o tratamento dos esgotos domésticos e dos efluentes contendo sólidos em suspensão, óleos e graxas.

### **PROGRAMA DE MOBILIZAÇÃO E DESMOBILIZAÇÃO DE MÃO DE OBRA**

#### **(ENVOLVE TODOS OS EMPREENDIMENTOS)**

Tem como objetivo estabelecer mecanismos para se proceder à mobilização e habilitação da mão de obra regional, visando seu aproveitamento durante a implantação dos projetos. Além da geração de empregos, são desenvolvidos treinamentos e capacitações aos trabalhadores, a fim de especializá-los, o que também contribui para a recolocação profissional após a conclusão das obras.

### **PROGRAMA DE PREVENÇÃO DE DANOS À SAÚDE (PCHs E EÓLICAS)**

Voltado a instituir ações que minimizem ou neutralizem os impactos negativos causados pelo empreendimento sobre o quadro de saúde da região. Essas ações englobam o monitoramento e controle das endemias presentes na área e suas consequências sobre os trabalhadores, dependentes, população local e indiretamente atraída. Inclui ainda a definição da infraestrutura dos serviços de saúde, que será responsável pela atenção médica aos trabalhadores da obra.

### **PLANO AMBIENTAL DE CONSERVAÇÃO E DE USO DO ENTORNO DO RESERVATÓRIO (PCHs)**

Busca organizar um aparato de diretrizes e proposições focadas a atingir, de forma gradual, o disciplinamento da conservação, recuperação, uso e ocupação do entorno do reservatório. É construído com a participação da comunidade e atende a legislação ambiental específica (CONAMA 302/2002). Nele é elaborado o Plano Diretor, que estabelece os usos e atividades permitidos para as determinadas áreas do reservatório formado.

## 4.3.4. Gestão do uso de recursos e materiais

Para gerenciar o desempenho ambiental de suas atividades, a CPFL Energia adota uma série de indicadores que medem o consumo de recursos naturais em suas operações. Utilizados para verificar e controlar a utilização de insumos como energia elétrica, combustíveis, água e madeira, esses indicadores também servem de referência para planejar ações que contribuam para a melhoria contínua do desempenho ambiental.

Além desse conjunto de indicadores, o processo de gerenciamento do uso de recursos e materiais passou a contar, em 2011, com um *Software* de Gestão Ambiental. A ferramenta contribuirá para o aprimoramento da gestão por indicadores ambientais, o que se refletirá em facilidades para a tomada de decisões, desencadeando uma melhor eficiência ao Gerenciamento Ambiental de toda a sua cadeia de valor. Dessa forma, a companhia poderá reduzir tanto sua exposição a riscos como a possibilidade de causar impactos ambientais ao ecossistema, ao solo, à atmosfera e à água.

## 4.3.4.1.

# Consumo de recursos

O consumo de água ocorre essencialmente para desenvolver as atividades administrativas, sendo exclusivamente usada para suprir as necessidades básicas de colaboradores, para a limpeza das instalações e para a refrigeração do ambiente de trabalho.

GRI  
EN08

GRI  
EN09

### CONSUMO DE ÁGUA

GRI  
EN21

Em 2011, foram consumidos 247.151 m<sup>3</sup> de água. Desse total, 133.260 m<sup>3</sup> é procedente da rede pública e 113.891 m<sup>3</sup> de poços artesianos.

| Consumo Total de água da CPFL Energia (m <sup>3</sup> /ano) - por fonte |  |                               |                                |
|---|--|-------------------------------|--------------------------------|
|   | Pela Rede Pública (em m <sup>3</sup> /ano) | Poço (em m <sup>3</sup> /ano) | Total (em m <sup>3</sup> /ano) |
| 2011 <sup>(6)</sup>   | 133.260                                    | 113.891                       | 247.151                        |
| 2010 <sup>1</sup>   | 163.144                                    | 145.129                       | 308.273                        |
| 2009 <sup>1</sup>   | 132.291                                    | 164.198                       | 296.489                        |
| 2008 <sup>2</sup>   | 160.192                                    | 13.195                        | 173.387                        |
| 2007 <sup>2</sup>   | 157.895                                    | 18.062                        | 175.957                        |
| 2006 <sup>3</sup>   | 173.541                                    | 0                             | 173.541                        |
| 2005 <sup>4</sup>   | 134.025                                    | 19.430                        | 153.455                        |
| 2004 <sup>5</sup>   | 107.668                                    | 40.623                        | 148.291                        |

1 Inclui CPFL Brasil, CPFL Geração (com PCHs) e as oito distribuidoras do grupo. A partir de 2009 foi incluído o consumo das PCHs da CPFL Geração.

2 Inclui CPFL Brasil, CPFL Geração, CPFL Paulista, CPFL Piratininga, RGE, CPFL Santa Cruz, CPFL Jaguariúna e CPFL Energia.

3 Consumo correspondente à CPFL Paulista, CPFL Piratininga e RGE.

4 Consumo correspondente à CPFL Paulista, CPFL Piratininga e CPFL Geração.

5 Consumo correspondente à CPFL Paulista e CPFL Piratininga.

6 As 8 PCHs Buritis, Capão Preto, Chibarro, Eloy Chaves, Jaguariúna, Salto Grande, Socorro e Três Saltos, que possuem abastecimento público, não foram contabilizadas em 2011 devido a mudanças no controle de consumo.

Por conta da natureza do negócio, a empresa não apresenta perda de água significativa durante a utilização. Dessa forma, consideramos o descarte (efluente doméstico) igual ao consumo de água e todo ele é realizado nas redes de tratamento de esgoto municipais.

O processo de geração de energia hidrelétrica não envolve descarte de água. Os projetos de coeração a partir do bagaço de cana-



-de-açúcar utilizam um sistema de circulação da água em circuito fechado.



Além da água proveniente da rede pública e de poços artesianos, a CPFL Energia também reutiliza a água pluvial. Desde 2008, a sede da Companhia, em Campinas, conta com um sistema de captação e aproveitamento da água das chuvas, a fim de reutilizá-la para todas as finalidades que não necessitem de água potável, como a rega de jardins e a limpeza de algumas áreas.

Esse sistema ocupa uma área de 3.440 m<sup>2</sup>, incluindo os telhados de dois prédios administrativos e o lago do Centro de Operações do Sistema (COS). Por meio dessa estrutura, a água é filtrada e armazenada em um reservatório com capacidade para 196.900 litros.

### CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA

Outro indicador que revela avanços no desempenho ambiental é o referente à energia elétrica. Em 2011, o consumo nas empresas do Grupo foi 13,9% menor que o registrado em 2010, somando 100.538 GJ. Essa curva decrescente, inclusive, vem sendo observada desde 2008, mesmo com o aumento no número de empresas, já que foram incluídas ao Grupo, em 2010, a CPFL Serviços e a CPFL Atende.

| Consumo de Energia |         |         |         |         |         |         |         |        |
|--------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------|
| Energia (GJ*)      | 2011    | 2010    | 2009    | 2008    | 2007    | 2006    | 2005    | 2004   |
| CPFL Energia       | 100.538 | 114.501 | 118.848 | 119.001 | 105.806 | 102.129 | 101.836 | 92.465 |
| CPFL Paulista      | 70.221  | 73.948  | 72.177  | 74.151  | 72.950  | 69.764  | 66.927  | 66.792 |
| CPFL Piratininga   | 17.878  | 15.802  | 17.891  | 18.736  | 13.453  | 14.270  | 14.380  | 13.704 |
| CPFL Geração(1)    | 7.171   | 6.669   | 7.530   | 7.026   | 6.841   | 6.655   | 7.722   | 7.018  |
| RGE                | 12.811  | 13.870  | 12.814  | 10.465  | 8.003   | 6.929   | 6.357   | 4.951  |
| CPFL Santa Cruz    | 3.121   | 3.115   | 3.511   | 3.914   | 4.158   | 4.142   | 6.092   | nd     |
| CPFL Jaguariúna    | 4.918   | 4.784   | 4.925   | 4.709   | 401     | 369     | 358     | nd     |
| CPFL Serviços      | 2.613   | 2.904   | -       | -       | -       | -       | -       | -      |
| CPFL Atende        | 3.619   | 1.950   | -       | -       | -       | -       | -       | -      |

\* O consumo de energia, em kWh, foi convertido para GJ (109 J), multiplicando-se pelo fator 0,0036.

(1) O consumo da CPFL Geração refere-se à quantidade de energia consumida nas PCHs da CPFL Renováveis, gerada nas próprias usinas. Não foram contabilizados os consumos de energia das grandes usinas, nas quais a CPFL Energia possui participação acionária.

Com exceção das PCHs, a energia consumida pelos empreendimentos do Grupo CPFL Energia provém do Sistema Interligado Nacional, sendo que as fontes de energia podem ser verificadas na tabela da matriz elétrica nacional:

| Empreendimentos em operação |                      |       |             |              |      |             |       |
|-----------------------------|----------------------|-------|-------------|--------------|------|-------------|-------|
| Tipo                        | Capacidade instalada |       | %           | Total        |      | %           |       |
|                             | Nº de Usinas         | (KW)  |             | Nº de Usinas | (KW) |             |       |
| Hidro                       |                      | 971   | 82.345.591  | 65,74        | 971  | 82.345.591  | 65,75 |
| Gás                         | Natural              | 104   | 11.427.953  | 9,12         | 142  | 13.220.136  | 10,56 |
|                             | Processo             | 38    | 1.792.183   | 1,43         |      |             |       |
| Petróleo                    | Óleo Diesel          | 901   | 3.154.581   | 2,52         | 935  | 7.090.892   | 5,66  |
|                             | Óleo Residual        | 34    | 3.936.311   | 3,14         |      |             |       |
| Biomassa                    | Bagaço de Cana       | 347   | 7.263.788   | 5,80         | 430  | 8.994.437   | 7,18  |
|                             | Licor Negro          | 14    | 1.245.198   | 0,99         |      |             |       |
|                             | Madeira              | 43    | 376.535     | 0,30         |      |             |       |
|                             | Biogás               | 18    | 76.308      | 0,06         |      |             |       |
|                             | Casca de Arroz       | 8     | 32.608      | 0,03         |      |             |       |
| Nuclear                     |                      | 2     | 2.007.000   | 1,60         | 2    | 2.007.000   | 1,60  |
| Carvão Mineral              | Carvão Mineral       | 10    | 1.944.054   | 1,55         | 10   | 1.944.054   | 1,55  |
| Eólica                      |                      | 73    | 1.471.192   | 1,18         | 73   | 1.471.192   | 1,18  |
| Importação                  | Paraguai             |       | 5.650.000   | 5,46         |      | 8.170.000   | 6,52  |
|                             | Argentina            |       | 2.250.000   | 2,17         |      |             |       |
|                             | Venezuela            |       | 200.000     | 0,19         |      |             |       |
|                             | Uruguai              |       | 70.000      | 0,07         |      |             |       |
| Total                       |                      | 2.573 | 125.249.147 | 100          | 2573 | 125.249.147 | 100   |



## CONSUMO DE COMBUSTÍVEIS

O consumo de combustíveis também é monitorado e gerido nas atividades das empresas do Grupo CPFL Energia, medida que visa a acompanhar e mitigar os impactos que possam causar ao meio ambiente.

Saiba mais no capítulo 4.3.5.5. Gestão da Frota

Em 2011, o consumo total de combustível, em GJ, teve um incremento de 4,31% em relação ao ano anterior. Em contrapartida, houve um aumento na participação de combustível de fonte renovável: de 12,26% em 2010 para 19,13% em 2011 (Base Energia em GJ).

| Consumo anual de combustível* - Litros |              |             |            |
|--|--------------|-------------|------------|
| Ano                                    | Gasolina (L) | Diesel (L)  | Etanol (L) |
| 2011                                   | 971.854      | 4.126.175   | 1.972.850  |
| 2010                                   | 1.776.788    | 3.597.032   | 1.211.919  |
| 2009                                   | 1.732.254    | 3.559.828   | 1.065.384  |
| 2008                                   | 2.679.550,5  | 3.930.044,7 | 748.091,6  |
| 2007                                   | 2.560.551,0  | 3.173.950,0 | 535.635,0  |
| 2006                                   | 2.540.538,0  | 2.980.914,0 | 399.999,00 |
| 2005                                   | 1.688.804,0  | 2.980.914,0 | 273.473,0  |
| 2004                                   | 1.736.494,0  | 2.406.830,0 | 293.212,0  |
| 2003                                   | 1.629.792,6  | 2.263.728,6 | 385.664,9  |

| Poder calorífico - GJ |               |             |             |            |
|-----------------------|---------------|-------------|-------------|------------|
| Ano                   | Gasolina (GJ) | Diesel (GJ) | Etanol (GJ) | TOTAL (GJ) |
| 2011                  | 31.314,72     | 146.564,52  | 42.098,42   | 219.977,65 |
| 2010                  | 57.251        | 127.769     | 25.861      | 210.881    |
| 2009                  | 55.816        | 126.448     | 22.734      | 204.998    |
| 2008                  | 86.339        | 139.598     | 15.963      | 241.901    |
| 2007                  | 82.505        | 112.741     | 11.430      | 206.676    |
| 2006                  | 81.860        | 105.884     | 8.536       | 196.280    |
| 2005                  | 54.416        | 105.884     | 5.836       | 166.136    |
| 2004                  | 55.953        | 85.493      | 6.257       | 147.702    |
| 2003                  | 52.515        | 80.409      | 8.230       | 141.154    |

1 cal = 4,1868 J Fonte: Balanço Energético Nacional 2008 - página 159

### CONSUMO DE MADEIRA

O principal consumo de madeira, nas operações da CPFL Energia, ocorre na construção de estruturas necessárias à distribuição de energia, como as cruzetas. Para assegurar que toda a madeira adquirida seja proveniente de projetos sustentáveis, a CPFL Energia exige de seus fornecedores homologados a apresentação de documentação expedida por autoridades ambientais das esferas federal, estadual e municipal.

Tal procedimento faz parte das instruções da empresa para a contratação de material e serviços. Portanto, está previsto nos contratos de compra firmados com os fornecedores da Companhia.

### CONSUMO DE MATERIAIS

| Materiais utilizados por peso ou volume* |  |                         |           |            |                |  |
|--|--|-------------------------|-----------|------------|----------------|--|
| Ano                                      | Transformadores para distribuição (un) | Postes de concreto (un) | Cabos (m) | Cabos (kg) | Medidores (un) | Materiais de iluminação pública** (un) |
| CPFL Paulista                            |  |                         |           |            |                |  |
| 2011                                     | 11.296                                 | 95.181                  | 6.918.735 | 542.929    | 320.780        | 483.669                                |
| 2010                                     | 8.725                                  | 69.277                  | 5.937.099 | 472.892    | 275.097        | 597.320                                |
| 2009                                     | 6.130                                  | 40.632                  | 3.902.718 | 385.684    | 175.014        | 442.592                                |
| 2008                                     | 7.113                                  | 36.439                  | 4.219.468 | 449.356    | 211.327        | 518.885                                |
| 2007                                     | 5.570                                  | 37.003                  | 4.269.473 | 328.213    | 194.365        | 541.956                                |
| 2006                                     | 5.353                                  | 33.356                  | 3.971.462 | 399.025    | 219.318        | 625.280                                |
| 2005                                     | 5.885                                  | 35.152                  | 3.492.738 | 358.407    | 191.974        | 778.468                                |
| 2004                                     | 3.949                                  | 22.444                  | 2.705.843 | 350.124    | 175.004        | 678.728                                |
| 2003                                     | 3.970                                  | 20.222                  | 837.313   | 631.557    | 163.450        | 337.513                                |

| CPFL Piratininga    |                |                |                |                |                |                |
|---------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| 2011                | 2.565          | 24.990         | 3.702.546      | 96.598         | 147.765        | 155.429        |
| 2010                | 3.198          | 22.155         | 5.514.040      | 176.528        | 136.864        | 170.505        |
| 2009                | 2.322          | 15.944         | 1.750.012      | 129.811        | 82.772         | 141.452        |
| 2008                | 2.513          | 14.602         | 2.189.753      | 127.617        | 109.750        | 203.595        |
| 2007                | 2.278          | 15.073         | 2.649.747      | 147.402        | 118.733        | 147.777        |
| 2006                | 2.102          | 11.845         | 2.203.959      | 151.910        | 110.774        | 234.781        |
| 2005                | 2.134          | 12.709         | 2.153.223      | 170.552        | 97.738         | 267.780        |
| 2004                | 2.170          | 10.622         | 1.814.429      | 221.138        | 86.854         | 181.942        |
| 2003                | 1.922          | 7.170          | 1.201.824      | 149.682        | 78.330         | 136.535        |
| RGE***              |                |                |                |                |                |                |
| 2011                | 6.630          | 39.761         | 3.373.009      | 333.415        | 150.634        | não se aplica  |
| 2010                | 6.308          | 37.396         | 2.133.248      | 279.421        | 136.184        | não se aplica  |
| 2009                | 6.939          | 40.116         | 1.505.304      | 341.113        | 107.033        | não se aplica  |
| 2008                | 5.938          | 51.282         | 2.048.209      | 591.142        | 109.282        | não se aplica  |
| 2007                | 4.195          | 40.979         | 2.295.814      | 500.867        | 124.636        | não se aplica  |
| 2006                | 5.913          | 46.622         | 1.721.796      | 598.031        | 92.196         | não se aplica  |
| 2005                | 3.602          | 25.270         | 1.529.449      | 433.383        | 58.371         | não se aplica  |
| 2004                | 1.977          | 12.157         | 1.205.568      | 368.384        | 96.291         | não se aplica  |
| 2003                | 1.154          | 7.960          | 1.157.423      | 304.140        | 53.190         | não se aplica  |
| CPFL Santa Cruz     |                |                |                |                |                |                |
| 2011                | 1.476          | 5.321          | 382.000        | 223.180        | 16.699         | 44.956         |
| 2010                | 638            | 2.708          | 250.021        | 119.148        | 19.415         | 20.403         |
| 2009*****           | não disponível | não disponível | não disponível | não disponível | não disponível | não disponível |
| 2008                | 160            | 1.724          | 99.662         | 95.643         | 10.268         | 13.581         |
| 2007                | 297            | 1.967          | 234.273        | 177.815        | 4.653          | 35.364         |
| 2006                | 888            | 6.181          | 278.081        | 161.009        | 5.896          | 41.466         |
| 2005                | 896            | 6.549          | 228.434        | 167.561        | 5.644          | 47.924         |
| 2004                | 420            | 4.205          | 246.525        | 161.869        | 4.957          | 47.547         |
| 2003                | 458            | 5.509          | 250.951        | 231.312        | 6.441          | 29.988         |
| CPFL Jaguariúna**** |                |                |                |                |                |                |
| 2011                | 1.885          | 10.189         | 717.327        | 71.635         | 13.386         | 18.282         |
| 2010                | 1.068          | 5.361          | 411.995        | 41.078         | 20.525         | 5.788          |
| 2009*****           | não disponível | não disponível | não disponível | não disponível | não disponível | não disponível |
| 2008                | 707            | 3.845          | 521.028        | 36.552         | 13.262         | não se aplica  |
| 2007                | 695            | 4.978          | 292.652        | 43.317         | 11.486         | não se aplica  |
| 2006                | 868            | 7.008          | 134.051        | 56.171         | 3.327          | não se aplica  |
| 2005                | 210            | 3.815          | 104.799        | 81.661         | 1.859          | não se aplica  |
| 2004                | 93             | 2.685          | 53.310         | 59.623         | 1.289          | não se aplica  |
| 2003                | 56             | 1.499          | 162.385        | 56.465         | 1.908          | não se aplica  |

\* A tabela apresenta os principais itens de estoque adquiridos pela empresa, que representam 80% do valor consumido em materiais. Os materiais apresentados destinam-se à expansão e manutenção do sistema elétrico.

\*\* Lâmpadas, relés, reatores, luminárias.

\*\*\*A RGE não realiza a instalação e manutenção de iluminação pública. Essa atividade é realizada pelas Prefeituras, que gerenciam as aquisições e descartes dos materiais resultantes de suas atividades.

\*\*\*\* A CPFL Jaguariúna realizou em 2010 algumas obras de instalação e manutenção de iluminação pública. Essa atividade não era realizada anteriormente.

Inclui as distribuidoras CPFL Jaguari, CPFL Ieste Paulista, CPFL Sul Paulista e CPFL Mococa.

\*\*\*\*\* Os dados não estão disponíveis para 2009 devido à mudança do software de gestão, Data Sul para SAP. Os dados não foram migrados para o novo sistema.

## 4.3.4.2. Redução, reutilização e reciclagem

### CADEIA REVERSA: INSERVÍVEIS

A CPFL Energia também realiza triagem dos materiais retirados da rede de distribuição e/ou linhas de transmissão, com o intuito de recuperá-los. Dessa forma, a Companhia fomenta a redução de custos e de consumo de recursos naturais. O processo permite, ainda, a rastreabilidade dos materiais recuperados.

Essa conduta se refletiu, por exemplo, na recuperação de 26% do total de transformadores de distribuição examinados em 2011. Outro exemplo vem da RGE, controlada do Grupo, que desde 2000 mantém sua Logística Reversa em operação. Atualmente, a empresa envia para reciclagem ou reutilização cerca de 60 toneladas/mês de materiais inservíveis, que são retirados de seu sistema elétrico.

| Materiais Inservíveis vendidos com sucata |                               |                                      |                 |               |                                      |                      |              |
|---|-------------------------------|--------------------------------------|-----------------|---------------|--------------------------------------|----------------------|--------------|
| Ano                                       | Ferrosos e não ferrosos (ton) | Transformadores da distribuição (un) | Luminárias (un) | Cruzetas (un) | Postes de madeira e de concreto (un) | Postes de ferro (un) | Escadas (un) |
| CPFL Paulista                             |                               |                                      |                 |               |                                      |                      |              |
| 2011                                      | 2.514                         | 1.985                                | 14.909          | 90.729        | 30.116                               | 69                   | 83           |
| 2009                                      | 934                           | 1.261                                | 18.383          | 30.865        | 16.531                               | 348                  | 139          |
| 2008                                      | 968                           | 1.022                                | 37.947          | 30.225        | 17.178                               | 406                  | 100          |
| 2007                                      | 1.146                         | 1.033                                | 62.748          | 22.735        | 14.563                               | 471                  | 154          |
| 2006                                      | 345                           | 894                                  | 61.213          | 13.728        | 9.156                                | 145                  | 175          |
| 2005                                      | 523                           | 938                                  | 25.930          | 14.800        | 9.558                                | 43                   | 142          |
| 2004                                      | 488                           | 1.069                                | 13.357          | 18.846        | 10.438                               | 495                  | 160          |
| CPFL Piratininga                          |                               |                                      |                 |               |                                      |                      |              |
| 2011                                      | 1.571                         | 586                                  | 3.730           | 17.769        | 10.212                               | 0                    | 21           |
| 2009                                      | 778                           | 2.317                                | 4.783           | 10.319        | 5.544                                | 14                   | 24           |
| 2008                                      | 520                           | 631                                  | 17.130          | 12.925        | 5.900                                | 6                    | 31           |
| 2007                                      | 1.192                         | 569                                  | 22.374          | 7.707         | 3.821                                | 30                   | 47           |
| 2006                                      | 370                           | 370                                  | 20.769          | 9.333         | 3.169                                | 235                  | 24           |
| 2005                                      | 510                           | 352                                  | 5.980           | 13.723        | 4.596                                | 112                  | 111          |
| 2004                                      | 303                           | 363                                  | 11.091          | 7.773         | 2.862                                | 0                    | 55           |

| RGE             |                |                |                |                |                |                |                |
|-----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| 2011            | 608            | 1.036          | 80%            | 13.492         | 15.066         | não se aplica  | 0              |
| 2009            | 455            | 549            | não se aplica  | 16.148         | 35.991         | não se aplica  | -              |
| 2008            | 711            | 334            | não se aplica  | 16155          | 21576          | não se aplica  | -              |
| 2007            | 711            | 604            | não se aplica  | 18.281         | 21.627         | não se aplica  | -              |
| 2006            | 763            | 402            | não se aplica  | 14.126         | 21.809         | não se aplica  | -              |
| 2005            | 663            | 47             | não se aplica  | 11.774         | 20.420         | não se aplica  | -              |
| 2004            | 456            | 211            | não se aplica  | 7.467          | 14.983         | não se aplica  | -              |
| CPFL Santa Cruz |                |                |                |                |                |                |                |
| 2011            | 142            | 217            | 1.600          | 2.014          | 1.299          | 2              |                |
| 2009            | não disponível | não disponível | não disponível | não disponível | não disponível | não disponível | não disponível |
| 2008            | não disponível | não disponível | não disponível | não disponível | não disponível | não disponível | não disponível |
| 2007            | não disponível | não disponível | não disponível | não disponível | não disponível | não disponível | não disponível |
| 2006            | não disponível | não disponível | não disponível | não disponível | não disponível | não disponível | não disponível |
| 2005            | não disponível | não disponível | não disponível | não disponível | não disponível | não disponível | não disponível |
| 2004            | não disponível | não disponível | não disponível | não disponível | não disponível | não disponível | não disponível |
| CPFL Jaguariúna |                |                |                |                |                |                |                |
| 2011            | 185            | 331            | 40             | 6.960          | 2.969          | 70             | 0              |
| 2009            | 142            | 25             | não disponível | 750            | 410            | 10             | 0              |
| 2008            | 86             | 38             | não disponível | 140            | 81             | 0              | 0              |
| 2007            | 99             | 12             | não disponível | 873            | 638            | 16             | 8              |
| 2006            | 134            | 8              | não disponível | 1931           | 354            | 0              | 14             |
| 2005            | não disponível | não disponível | não disponível | não disponível | não disponível | não disponível | não disponível |
| 2004            | não disponível | não disponível | não disponível | não disponível | não disponível | não disponível | não disponível |



## COLETA SELETIVA

Outra mobilização da Companhia se dá na coleta seletiva. Em 2011, foram destinados para reciclagem 9.687 kg de papelão, 9.325,7 kg de papel e 3.269,8 kg de plástico, provenientes da sede da CPFL Energia, em Campinas.

Esse resultado foi atingido por meio do convênio firmado entre a CPFL Energia, a Prefeitura Municipal de Campinas e a Cooperativa Dom Bosco, de ex-catadores de lixo. Ao mesmo tempo em que permitiu que as ações de segregação, armazenamento e destinação de resíduos recicláveis fossem adotadas pela Companhia, tal iniciativa possibilitou uma melhoria na renda dos cooperados. Dado o sucesso da coleta seletiva, a CPFL pretende estendê-la gradativamente a outras unidades da empresa, como aconteceu com a RGE, distribuidora de energia que atende municípios das regiões norte e nordeste do Rio Grande do Sul. Lá, foram enviados, em 2011, 2.790 quilos de papel para empresa recicladora, provenientes da sede localizada em Caxias do Sul (RS).

## 4.3.5.

# Ações de controle e mitigação ambiental



As empresas controladas adotam programas permanentes de ações ambientais em suas atividades cotidianas, visando inibir ou mitigar potenciais riscos ao meio ambiente.

Esse gerenciamento dos impactos ambientais compreende várias etapas, que começa antes de o empreendimento entrar em operação. Nessa fase, é submetido a um processo de licenciamento ambiental, que inclui um detalhado mapeamento dos possíveis impactos socioambientais e prevê a adoção de diversas medidas para mitigá-los, com o devido monitoramento de órgãos públicos.

O processo de licenciamento ambiental faz parte dos instrumentos da Política Nacional do Meio Ambiente (Lei 6.938, de 31 de agosto de 1981), regulamentada pela Resolução Conama nº 237, de 19 de dezembro de 1997, que prevê o estudo dos impactos socioambientais e as ações necessárias para mitigação, sendo analisado e aprovado pelo órgão ambiental competente. Paralelamente, a Companhia utiliza o Sistema de Gestão Ambiental (SGA) para gerir e controlar possíveis impactos acarretados pela realização de seus serviços.

O Sistema de Gestão Ambiental é composto por procedimentos de identificação e de tratamento desses possíveis impactos, englobando as equipes próprias e as contratadas. Após o mapeamento e reconhecimento de potenciais riscos, é feito um acompanhamento permanente, por meio de programas e ações ambientais. Todos os anos, os processos e ativos das empresas são avaliados, o que engloba a análise de determinadas práticas, como a utilização de materiais e de recursos naturais, emissões atmosféricas, efluentes, resíduos e impactos sociais.



Nos casos de riscos detectados, as empresas da CPFL Energia avaliam a probabilidade e a severidade da ocorrência, o que permite determinar ações de prevenção e de controle. Cada aspecto e seu respectivo impacto ambiental devem ser identificados, registrados e tratados conforme as exigências das certificações ambientais das várias unidades de negócio da Companhia.

## **CPFL PADRÃO**

Para o controle nas atividades decorrentes do serviço de Distribuição de energia elétrica, cuja extensão envolve oito distribuidoras, que juntas atendem a aproximadamente 7 milhões de clientes, a Companhia dispõe do Sistema de Gestão Integrado (SGI), dentro do qual se insere o Sistema de Gestão Ambiental, que visa promover a convivência harmoniosa com as áreas verdes e correto trato da vegetação, fazendo parte do roteiro de orientações técnicas para o Grupo. Essa ferramenta utiliza os padrões impostos pelas certificações dos processos, feitas com base em normas e padrões internacionais (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 e SA 8000), além de compor uma instrução interna, denominada CPFL Padrão.

O CPFL Padrão atinge 100% dos colaboradores efetivos das distribuidoras CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Santa Cruz, CPFL Jaguari, CPFL Leste Paulista, CPFL Sul Paulista, CPFL Mococa e RGE, ligados aos trabalhos com rede elétrica.

Essa instrução possibilita normatizar procedimentos e alinhar a sistematização de rotinas, de forma a abranger todas as atividades executadas pelos eletricitistas. Com isso, é dada grande ênfase às condições de segurança oferecidas e à integridade física dos profissionais durante os trabalhos de manutenção. Contudo, a Companhia entende que não bastam as regras. Por isso, oferece treinamentos em saúde e segurança a todos os colaboradores – efetivos e terceiros – com base na Norma Regulamentadora nº 10 (NR10), que trata da segurança em instalações e serviços em eletricidade.



## 4.3.5.1. Gerenciamento de resíduos

A preocupação em não poluir os ecossistemas, em decorrência de suas atividades, faz com que a CPFL Energia os destine somente para Unidades Licenciadas pelos órgãos ambientais competentes e mediante emissão de certificado de destinação final.

Esse programa de gerenciamento de resíduos identifica e classifica os principais detritos gerados nos diferentes processos desenvolvidos pela empresa. Para cada um dos diferentes resíduos identificados, o Grupo estabeleceu as normas de armazenamento e de transporte, além de ter determinado formas de destinação e descarte apropriadas, atendendo à legislação vigente.

Um exemplo dessa política é a destinação dada às lâmpadas de iluminação queimadas, as quais são direcionadas a uma empresa de Minas Gerais, licenciada pelo Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama). A empresa realiza a separação do mercúrio, tóxico ou meio ambiente, do vidro e do alumínio, os quais são reciclados. Isso elimina o risco de contaminação do solo e corpos d'água, além de contribuir com a redução do consumo de recursos naturais.

| Quantidade de lâmpadas e casquilhos enviados para descontaminação/reciclagem |              |
|--|--------------|
| Rótulos de Linha   | Soma de Qtd. |
| Jaguari  | 48           |
| Leste Paulista   | 1.189        |
| Mococa   | 6.394        |
| Paulista   | 269.137      |
| Piratininga  | 82.827       |
| Santa Cruz   | 20.698       |
| Sul Paulista   | 145          |
| Total geral  | 380.438      |

Em 2011, foram destinadas para coprocessamento 81,28 toneladas de resíduos (Classe I) da CPFL Paulista, sendo esses materiais contaminados com óleo, tais como solo e brita contaminados com óleo, e panos, estopas e serragem contaminados com óleo. Para tanto, a empresa responsável pelo processo de destruição do resíduo foi auditada, a fim de verificar seus processos, controles ambientais e atendimento à legislação ambiental.

**OS RESÍDUOS GERADOS NAS PCHs EM 2011 (CONSIDERANDO OS EMPREENDIMENTOS PERTENCENTES À CPFL GERAÇÃO, ATÉ AGOSTO DE 2011, E À ERSa), FORAM DESTINADOS CONFORME ABAIXO:**

**MATERIAIS CONTAMINADOS COM ÓLEOS E GRAXAS**

- 2.917 kg das PCHs que pertenciam à ERSa ao longo de 2011.
- 2.308 kg das PCHs que pertenciam à CPFL Geração – destinação entre julho e agosto de 2011 e representam o total daquele ano.
- Total: 5.225 kg destinados ao longo de 2011 pelas PCHs da empresa CPFL Renováveis.

**ÁGUA E ÓLEO**

- 418 kg das PCHs que pertenciam à ERSa ao longo de 2011.
- 3.897 kg das PCHs que pertenciam à CPFL Geração – destinação entre julho e agosto de 2011 e representam o total daquele ano.
- Total : 4.315kg destinados ao longo de 2011 da empresa CPFL Renováveis.
- As outras empresas do Grupo CPFL não destinaram resíduos (Classe I) em 2011, devido à pequena quantidade gerada. Os resíduos foram armazenados, conforme padrões estabelecidos pela legislação ambiental, e serão destinados quando acumularem um estoque significativo, em função da viabilidade logística.

**ASCAREL - BIFENILAS POLICLORADAS (PCB)**

A CPFL Energia mantém licenciado um galpão para armazenamento de resíduos perigosos, no qual tanto os contaminados com óleo, como os equipamentos contendo Bifenilas Policloradas – PCB (ascarel), são depositados. A destinação desses resíduos é centralizada, o que facilita a logística e permite a redução de custos de operação.

Em 2011, a CPFL Piratininga destinou, para incineração, 33.014 litros de óleo contaminado com PCB e 383 elementos capacitores com PCB.

A RGE, por sua vez, não possui equipamentos contendo PCB em operação, já que o último lote foi encaminhado para incineração em 2002.

Coprocessamento: é a técnica de destruição térmica, em altas temperaturas, em fornos de fabricação de clínquer (principal matéria-prima do cimento) devidamente licenciados para este fim. Nesta técnica o resíduo industrial é utilizado como combustível alternativo (gerador de energia) ou como substituto de matéria-prima na indústria cimenteira, sem qualquer alteração na qualidade final do produto (cimento) e sem geração de outros resíduos.

Total consolidado é a soma do que foi destinado pelas PCHs da ERSa mais o que foi destinado pelas PCHs da CPFL Geração, ou seja, o total destinados pelas PCHs da CPFL Renováveis em 2011.

| Total de Equipamentos com Bifelinas Policloradas (PCB) |                               |                           |                |                  |                               |                           |      |
|--|-------------------------------|---------------------------|----------------|------------------|-------------------------------|---------------------------|------|
| CPFL Paulista  |                               |                           |                | CPFL Piratininga |                               |                           |      |
| Ano  | Total de equipamentos (un)    | Equipamentos com PCB (un) | %              | Ano              | Total de equipamentos (un)    | Equipamentos com PCB (un) | %    |
| 2011   | 151.305                       | 704                       | 0,47           | 2011             | 41.545                        | 309                       | 0,74 |
| 2010   | 139.018                       | 704                       | 0,51           | 2010             | 40.977                        | 623                       | 1,52 |
| 2009   | 135.099                       | 705                       | 0,52           | 2009             | 40.597                        | 623                       | 0,07 |
| 2008   | 131.783                       | 710                       | 0,54           | 2008             | 39.898                        | 366                       | 0,92 |
| 2007   | 126.504                       | 804                       | 0,64           | 2007             | 38.959                        | 658                       | 1,69 |
| 2006   | 118.700                       | 882                       | 0,74           | 2006             | 39.224                        | 793                       | 2,02 |
| 2005   | 114.848                       | 915                       | 0,8            | 2005             | 38.367                        | 793                       | 2,07 |
| 2004   | 111.186                       | 1.090                     | 0,98           | 2004             | 39.224                        | 844                       | 2,15 |
|  | Volume total de óleo (litros) | Volume de PCB (litros)    | %              |                  | Volume total de óleo (litros) | Volume de PCB (litros)    | %    |
| 2011   | 22.174.261                    | 5.327                     | 0,02           | 2011             | 7.665.257                     | 110.034                   | 1,44 |
| 2010   | 21.019.718                    | 5.327                     | 0,03           | 2010             | 7.242.475                     | 138.028                   | 1,91 |
| 2009   | 20.538.622                    | 5.334                     | 0,03           | 2009             | 7.008.699                     | 153.648                   | 2,19 |
| 2008   | 19.840.185                    | 5.368                     | 0,03           | 2008             | 6.896.341                     | 2.196                     | 0,03 |
| 2007   | 19.215.286                    | 6.120                     | 0,03           | 2007             | 6.802.222                     | 3.948                     | 0,06 |
| 2006   | 18.769.575                    | 6.588                     | 0,04           | 2006             | 6.598.493                     | 4.758                     | 0,07 |
| 2005   | 18.428.742                    | 6.588                     | 0,04           | 2005             | 6.446.221                     | 4.758                     | 0,07 |
| 2004   | 18.106.311                    | 6.786                     | 0,04           | 2004             | 6.346.481                     | 5.064                     | 0,08 |
| CPFL Jaguariúna**                                      |                               |                           |                | Santa Cruz       |                               |                           |      |
| Ano  | Total de equipamentos (un)    | Equipamentos com PCB (un) | %              | Ano              | Total de equipamentos (un)    | Equipamentos com PCB (un) | %    |
| 2011   | 80                            | 18***                     | 22,5           | 2011             | 14922                         | 24                        | 0,16 |
| 2010   | 79                            | 11                        | 13,92          | 2010             | ND                            | ND                        |      |
| 2009   | 77                            | 11                        | 14,29          | 2009             | ND                            | ND                        | ND   |
| 2008   | 77                            | 13                        | 16,88          | 2008             | ND                            | ND                        | ND   |
| 2007   | 78                            | 13                        | 16,67          | 2007             | 8.540                         | 0                         | 0    |
| 2006   | não disponível                | não disponível            | não disponível | 2006             | 8.181                         | 0                         | 0    |
| 2005   | não disponível                | não disponível            | não disponível | 2005             | 6.737                         | 80                        | 1,19 |
| 2004   | não disponível                | não disponível            | não disponível | 2004             | 6.305                         | 80                        | 1,27 |
|  | Volume total de óleo (litros) | Volume de PCB (litros)    | %              |                  | Volume total de óleo (litros) | Volume de PCB (litros)    | %    |
| 2011   | 388.578                       | 35.628                    | 9,16           |                  | ND****                        | 96.910                    |      |
| 2010   | 373.378                       | 24.498                    | 6,56           | 2010             | ND                            | ND                        |      |
| 2009   | 356.518                       | 24.498                    | 6,87           | 2009             | ND                            | ND                        | ND   |
| 2008   | 356.518                       | 23.416                    | 6,57           | 2008             | ND                            | 0                         | ND   |
| 2007   | 350.857                       | 26.996                    | 7,69           | 2007             | 1.217.231                     | 0                         | 0    |
| 2006   | não disponível                | não disponível            | não disponível | 2006             | 1.198.913                     | 0                         | 0    |
| 2005   | não disponível                | não disponível            | não disponível | 2005             | 1.111.773                     | 480                       | 0,04 |
| 2004   | não disponível                | não disponível            | não disponível | 2004             | 1.094.838                     | 480                       | 0,04 |

\*A RGE não tem equipamentos PCB em operação.

\*\* Inclui as distribuidoras CPFL Jaguar, CPFL Leste Paulista, CPFL Sul Paulista e CPFL Mococa.

\*\*\* Os equipamentos foram analisados através dos métodos A ou B entre os anos de 2007 e 2008. No entanto, em dezembro 2008, a ABNT publicou uma nova metodologia de cálculo de análise pelo método B (ABNT NBR 13882:2008), com novas referências de teor de PCB. Diante disso, foi necessário realizar novas análises de todos os equipamentos, sendo que o total de equipamentos contaminados passou de 11 (teste antigo) para 18, justamente pela alteração da norma. O novo inventário de equipamento com PCB foi consolidado no final de 2011.

Comentário: Sete equipamentos que antes não eram enquadrados com contaminados, pela nova norma, passaram a ser classificados como contaminado.

\*\*\*\* O total dos volumes de óleo da Santa Cruz não estava disponível no período de elaboração deste relatório.

## 4.3.5.2. Conservação da biodiversidade

Os grandes empreendimentos de geração de energia provocam impactos socioambientais em áreas protegidas e de alto índice de biodiversidade identificados, através dos Estudos de Impactos Ambientais (EIAs), já no processo de construção e de enchimento dos reservatórios. Desde então, são desenvolvidas iniciativas, muitas vezes condicionadas ao processo de licenciamento, que visam, principalmente, à recuperação e preservação da biodiversidade local, bem como à mitigação desses impactos. Todos os empreendimentos nos quais a CPFL tem participação entraram em operação em anos anteriores a 2011. Conheça os principais programas ambientais das usinas no capítulo 4.3.3 Programas Ambientais.

A CPFL Energia investe em ações para manter a biodiversidade, indo além das exigências ambientais legais. O objetivo é conservar e preservar a biodiversidade das bacias hidrográficas em que estão localizadas as Pequenas Centrais Hidrelétricas (PCHs) e as Usinas de Grande Porte. Já nos projetos de novas linhas de Transmissão e Distribuição de energia, são levantados possíveis impactos à biodiversidade, definindo-se controles que os minimizem ou eliminem.

### **REDUÇÃO DE IMPACTOS NAS ÁREAS DE GERAÇÃO**

A biodiversidade é o foco de ações desenvolvidas pela CPFL Energia, com destaque aos programas de monitoramento e conservação de fauna e flora, restauração florestal do entorno dos reservatórios e aplicação de recursos na criação e consolidação de Unidades de Conservação. A Companhia oferece respaldo técnico e financeiro para a conservação e preservação de espécies da flora e da fauna brasileiras nas áreas em que atua.

A tabela a seguir apresenta informações relacionadas às áreas de operação das usinas e as áreas de relevante valor ecológico.

|  | UHE Barra Grande | UHE Campos Novos | UHE Monte Claro | UHE 14 de Julho | UHE Castro Alves | UHE Foz do Chapecó | Serra da Mesa |
|--|------------------|------------------|-----------------|-----------------|------------------|--------------------|---------------|
| Área total de terreno (km <sup>2</sup> )   | 125,8            | 50,5             | 4,2             | 9,5             | 10,3             | 86,1               | 1.755,10      |
| Área inundada (km <sup>2</sup> )   | 83,2             | 25,6             | 0,7             | 2,8             | 3,1              | 46,6               | 1.754,80      |
| Área com vegetação primária (km <sup>2</sup> )   | 20,8             | -                | -               | -               | -                | -                  | ND            |
| Área com vegetação secundária em estágios médio e avançado de regeneração (km <sup>2</sup> ) | 45,7             | 9,9              | 0,1             | 0,7             | 2,2              | 14,6               | ND            |
| Área de preservação permanente (km <sup>2</sup> )  | 42,4             | 20,7             | 2,6             | 5,6             | 6,4              | 34,1               | ND            |
| Área construída (km <sup>2</sup> )   | 0,2              | 0,2              | 0               | 0               | 0                | 0,2                | 30,7          |
| Área construída / Área total (km <sup>2</sup> )  | 0,1              | 0,3              | 0,9             | 0,4             | 0,3              | 0,3                | 0             |
| Potência instalada (MW)  | 690              | 880              | 130             | 100             | 130              | 855                | 1.275,00      |
| Potência instalada / Área inundada (MW/km <sup>2</sup> )                                     | 8,5              | 34,4             | 179,6           | 35,5            | 41,8             | 18,3               | 0,7           |

A área total do terreno representa a área do reservatório e seu entorno. A área inundada define apenas a área do reservatório e as áreas com vegetação primária e secundária e APPs constituem seu entorno e podem conter índices de biodiversidade elevados, monitorados através dos programas ambientais (capítulo 4.3.3).

Dentro das áreas das usinas, é feito o levantamento e monitoramento da fauna e flora, conforme tabela a seguir.

| Espécies Ameaçadas de Extinção |  |                          |
|--------------------------------|--|--------------------------|
| Empreendimento                 | Fauna  | Flora                    |
| UHE Campos Novos               | 7 mamíferos (lista Ibama)  | 2 espécies (2 famílias)  |
|                                | 12 aves (1 Ibama*; 11 IUCN**)  |                          |
| UHE Barra Grande               | 13 mamíferos (9 famílias)  | 1 espécie (1 família)    |
|                                | 1 anfíbio (1 família)  |                          |
|                                | 2 répteis (1 família)  |                          |
|                                | 15 aves (9 famílias)   |                          |
| Complexo Ceran***              | 9 mamíferos (7 famílias)   | 15 espécies (8 famílias) |
|                                | 3 aves (3 famílias)  |                          |
| Foz do Chapecó (2011)          | Anfíbios: 01 espécie;<br>Répteis: 01 espécie;<br>Aves: 29 espécies;<br>Mamíferos: 19 espécies. | 9 espécies               |

2010

\*Lista Oficial das Espécies Brasileiras Ameaçadas de Extinção (Ibama, 2003).

\*\*IUCN 2007. 2007 IUCN Red List of Threatened Species. [www.iucnredlist.org](http://www.iucnredlist.org).

\*\*\*Lista de espécies ameaçadas de extinção no Rio Grande do Sul. [www.sema.rs.gov.br](http://www.sema.rs.gov.br).

- As áreas alagadas, no que se refere à área de atuação da CPFL, abrangem os corpos hídricos (rios e reservatórios). Suas APPs, possuindo ou não vegetação nativa, são áreas legalmente protegidas.

**Os impactos da implantação e operação de empreendimentos em áreas alagadas e seu entorno são avaliados nos estudos ambientais que subsidiam a emissão das licenças ambientais pelos órgãos licenciadores. Esses impactos, relacionados à biodiversidade e a comunidade local, são monitorados e devidamente mitigados, quando possível, ou compensados. Essas ações de monitoramento, mitigação e compensação são realizadas por meio dos programas ambientais (4.3.3). São exemplos:**

- Monitoramento da qualidade da água
- Monitoramento e resgate de fauna
- Monitoramento da ictiofauna
- Monitoramento e resgate de flora
- Controle de processos erosivos
- Recuperação de Áreas Degradadas
- Revegetação da Área de Preservação Permanente
- Compensação ambiental: apoio a Unidades de Conservação
- Plano Ambiental de Conservação e Uso do Entorno de Reservatório Artificial

De maneira geral, os programas compensam e mitigam os impactos ocorridos no enchimento do reservatório, e monitoram os possíveis impactos após o seu enchimento, por períodos definidos na licença.

Impactos significativos em áreas de alto índice de biodiversidade fora de áreas protegidas: os impactos do enchimento estão dentro de áreas protegidas (APPs) e as áreas do entorno do reservatório também acabam sendo áreas protegidas, as quais são gerenciadas de acordo com o Plano de Conservação e Uso do Entorno dos Reservatórios Artificiais (PACUERA).

PACUERA: Conjunto de diretrizes e proposições com o objetivo de disciplinar a conservação, recuperação, o uso e ocupação do entorno de reservatórios artificiais, respeitando os parâmetros estabelecidos na Resolução do CONAMA Nº 302, de 20 de Março de 2002. Objetiva contribuir para a tomada de decisão nas áreas social, ambiental e institucional; para o direcionamento adequado do uso e ocupação do solo no entorno dos reservatórios; para o aproveitamento do potencial de usos múltiplos das águas, e para a gestão integrada do empreendimento.

Fora das áreas onde a empresa realiza os programas (reservatório e entorno), não há impactos ambientais decorrentes da atividade das empresas (geração de energia).

Dos empreendimentos, da CPFL Renováveis, não houve aquisição de alguma propriedade dentro de áreas protegidas ou em áreas de alto índice de biodiversidade.

Visando à redução dos impactos e preservação da biodiversidade, a CPFL realiza diversos programas ambientais, relatados no capítulo 4.3.3 Programas ambientais.



## 4.3.5.3. Reflorestamento



As atividades de reflorestamento realizadas pela CPFL Energia são provenientes da assinatura de Termos de Compromisso de Recuperação Ambiental (TCRAs), obtidos por meio da compensação das intervenções dos empreendimentos de geração, transmissão e distribuição de energia elétrica. Esses TCRAs foram unificados e, para serem instituídos, foram prospectadas duas áreas de significativa importância ambiental, principalmente do ponto de vista das regiões de conectividade do Estado de São Paulo que faz a sobreposição de informações de oito grupos de trabalho, que estudaram aves, aracnídeos e insetos répteis e anfíbios, peixes, mamíferos, paisagem, criptógamas (plantas sem flores) e fanerógamas (planta com flores). Além disso, as duas áreas são recarda do Aquífero Guarani e estão localizadas em duas Unidades de Conservação, nos municípios de Luis Antônio e São Simão respectivamente, contemplando os dois principais biomas do Estado: Mata Atlântica e Cerrado. Com isso, será possível evitar que sejam introduzidas pequenas recuperações florestais pulverizadas na área de concessão do grupo, havendo redução nos custos de implantação em até 50%, ao mesmo tempo em que os benefícios ambientais serão perceptíveis para a sociedade.

### **DENTRE OS PROGRAMAS DE REFLORESTAMENTO REALIZADOS PELO GRUPO CPFL EM 2011, HÁ ALGUNS, PRESENTES SOMENTE NA RGE, QUE SE DESTACAM:**

- 8º Etapa da Campanha Árvores Nobres: por meio dessa campanha, a RGE distribuiu, em 2011, 40.000 mudas de árvores consideradas nobres e raras, que seguiram acompanhadas por cartilhas com informações sobre tais espécies. A campanha, iniciada em 2003, já contabiliza a distribuição de 246.000 mudas.
- 9º Etapa da Campanha de Repovoamento da Araucaria angustifolia: no ano de 2011, foram distribuídas para plantio 30.000 mudas e 10.000 kg de sementes da árvore. Vigente desde 2002, estima-se que essa campanha já proporcionou um acréscimo de 609.000 Araucárias no Estado do Rio Grande do Sul.
- Projeto Matas Ciliares: por meio desse projeto, realizado em parceria com outras organizações, a RGE doou mudas e materiais para a construção de cercas de isolamento para recuperação ambiental de 1.200.000 m<sup>2</sup> de áreas situadas em margens de rios.

## 4.3.5.5.

# Gestão da Emissão dos Gases do Efeito Estufa

O compromisso com a sustentabilidade e a adoção de iniciativas destinadas a evitar ou reduzir o aquecimento global são diretrizes fundamentais para a CPFL Energia. Por conta disso, o desenvolvimento de ações destinadas à gestão das emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa (GEEs) acontece desde 2007. A partir do ano de 2009, tais ações foram ampliadas, passando a abarcar iniciativas como *benchmarking*, definição de diretrizes para o desenvolvimento organizacional e elaboração de inventário de emissões de GEEs de todas as empresas do Grupo.

No ano de 2011, a CPFL Energia aderiu ao Programa Brasileiro GHG Protocol, reafirmando seu compromisso com a sustentabilidade e com a transparência, visto que as premissas do Programa são a quantificação e a publicação das emissões de Gases de Efeito Estufa.

Saiba mais  no capítulo 4.5. Compromissos e parcerias institucionais

O último inventário do Grupo CPFL Energia, ano de referência 2010, foi assegurado por organismo de verificação independente, prática que será mantida para os próximos inventários.

Com a conclusão do inventário de GEEs, em 2011, verificou-se que as emissões relativas ao ano de 2010 foram de 218.753,84 tCO<sub>2</sub>e, sendo que 88,15% desse total correspondeu a perdas técnicas verificadas na distribuição e na transmissão de energia – a despeito de a CPFL já possuir índices mínimos de perdas técnicas. Além do levantamento das emissões de gases relacionados no Protocolo de Kyoto, o inventário também contempla as emissões de gases que afetam a camada de ozônio. Em 2010, o total de escape de gases refrigerantes que afetam a camada de ozônio, em decorrência das operações do Grupo CPFL Energia, foi de 230,13 kg. No atual cenário em que se insere o Grupo, não foi identificada uma iniciativa de mitigação mensurável que promovesse uma significativa diminuição dessas emissões.

Esta prática de inventariar suas emissões de gases se reflete em diversos ganhos à energia. Primeiro, porque permite obter um conheci-

mento mais preciso das emissões associadas às suas atividades, além de contribuir para o desenvolvimento de programas de compensações voluntárias e para identificar novas oportunidades de projetos de Mecanismo de Desenvolvimento Limpo (MDL). Além disso, torna possível quantificar as emissões futuras em razão de novos investimentos e o crescimento orgânico da Companhia. A essas vantagens, somam-se a identificação de processos que podem ser aprimorados, visando obter ganhos de eficiência e redução de emissões, e o apoio a ações corporativas referentes às mudanças climáticas, demonstrando sua colaboração para uma economia de baixo carbono.

Considerando os investimentos previstos e a projeção de crescimento significativo do segmento de distribuição de energia elétrica,

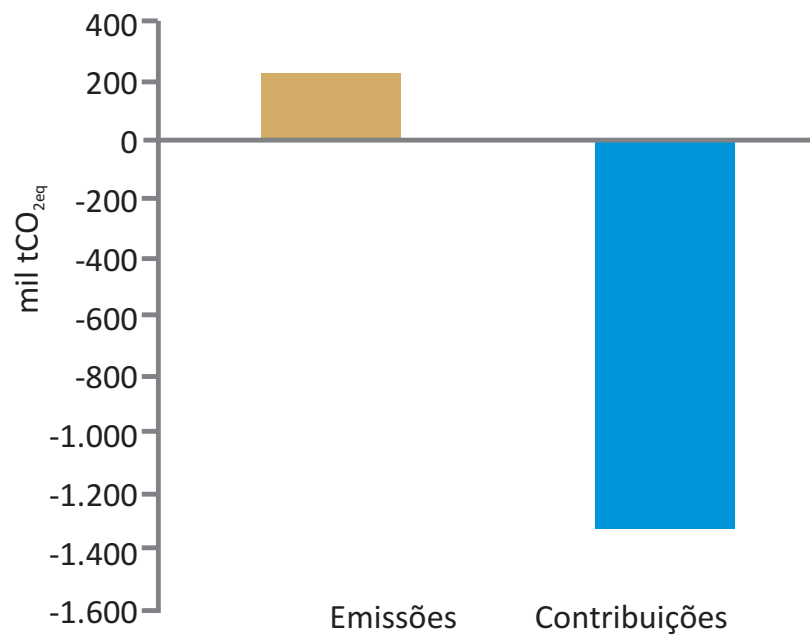
| Inventário do GEE Grupo CPFL Energia - 2010 |  |                    |
|---|--|--------------------|
| Tipos de Emissões                           | ATIVIDADE  | tCO <sub>2</sub> e |
| Escopo 1                                    | Geradores auxiliares                                 | 7,08               |
|   | Gases Refrigerantes                                  | 230,13             |
|   | Frota Própria  | 13.762,37          |
|   | Uso do gás SF <sub>6</sub>                           | 1.785,33           |
|   | GLP  | 18,54              |
|   | Caldeira (Biomassa)                                  | 1.293,70           |
|   | TOTAL  | 17.097,15          |
| Escopo 2                                    | Perdas Técnicas                                      | 192.828,84         |
|   | Consumo efetivo de energia elétrica nas instalações  | 1.927,61           |
|   | TOTAL  | 194.756,45         |
| Escopo 3                                    | Frota de Terceirizadas                               | 5.345,06           |
|   | Transporte de Funcionários (fretado)                 | 3,19               |
|   | Transporte Aéreo VIP                                 | 77,86              |
|   | Viagens Aéreas Comerciais                            | 1.200,10           |
|   | Reembolsos (táxi e quilometragem de veículo próprio) | 271,57             |
|   | Resíduos Sólidos                                     | 2,47               |
|   | TOTAL  | 6.900,25           |
|   | TOTAL  | 218.753,85         |

as emissões absolutas de GEE decorrentes das operações da CPFL Energia poderão aumentar nos próximos anos. Todavia, a empresa atribui iniciativas estratégicas para manter equilibrado seu balanço de carbono. Um exemplo é a criação da CPFL Renováveis em 2011, a maior empresa de energias renováveis da América Latina, cuja operação engloba pequenas centrais hidrelétricas, usinas de biomassa e parques eólicos.

Saiba mais → no capítulo 4.3.3.4. Programas da CPFL Renováveis

Em 2010, a CPFL estimou que mais de 1,3 milhão de tCO<sub>2</sub>eq deixaria de ser emitido, em virtude da operação de seus empreendimentos de energia renovável. Tal contribuição influencia, de forma positiva, o baixo fator de emissão do Sistema Interligado Brasileiro e contribui para o fomento de uma Economia de Baixo Carbono.

Contribuição CPFL para uma Economia de Baixo Carbono



## 4.3.5.5. Gestão da Frota



A CPFL Energia mantém um programa permanente de Gestão da Frota, que tem por base um plano de manutenção preventiva para todos os veículos e equipamentos de transporte do Grupo. O principal objetivo é manter a frota em condições operacionais e, com isso, garantir a proteção do meio ambiente.

A iniciativa abrange um plano de controle semestral da emissão de particulados (fumaça preta) para toda a frota movida a diesel do Grupo. Os laudos são emitidos por empresa homologada para a realização desses testes.

### EMISSÕES GERADAS PELO USO DE COMBUSTÍVEL

| Emissões geradas pelo uso de Combustível |                              |
|--|------------------------------|
| Ano                                      | Emissões (tCO <sub>2</sub> ) |
| 2011                                     | 16.159                       |
| 2010                                     | 15.237                       |
| 2009                                     | 14.813                       |
| 2008                                     | 17.289                       |
| 2007                                     | 14.687                       |
| 2006                                     | 13.916                       |
| 2005                                     | 11.930                       |
| 2004                                     | 10.529                       |
| 2003                                     | 10.069                       |

Base de cálculo (CETESB):  
 1 litro de óleo diesel = 2,669 kg CO<sub>2</sub>  
 1 litro de gasolina = 2,098 kg CO<sub>2</sub>  
 1 litro de álcool hidratado = 1,575 kg CO<sub>2</sub>

O aumento de aproximadamente 6,6% de emissões de CO<sub>2</sub> se deu pelo maior consumo de diesel e etanol, mesmo que o consumo de gasolina tenha se reduzido significativamente em relação aos anos anteriores.

## 4.3.5.6.

# Mecanismo de Desenvolvimento Limpo (MDL)

A CPFL Energia, preocupada em desempenhar seu papel de agente de mudança, incorporou no conceito do seu negócio a consideração prévia dos créditos de carbono em seus projetos, demonstrando seu compromisso com a redução das emissões de gases de efeito estufa (GEEs).

Atualmente, a Ceran comercializa créditos de carbono da UHE Monte Claro e da UHE 14 de Julho. A UHE Monte Claro, primeira das usinas do Complexo Ceran a entrar em operação, teve seu projeto de Mecanismo de Desenvolvimento Limpo (MDL) registrado na United Nations Framework Convention on Climate Change (UNFCCC) em 8 de abril de 2007. Até dezembro de 2011, foram emitidos 627.780 créditos de carbono, negociados com a Tokyo Electric Power Co. (TEPCO), do Japão.

Para essa usina, referente ao período de 01/01/2010 a 30/04/2011, foram comercializados 164.781 créditos de carbono, o que resultou em um faturamento de 2.273.978 Euros.

Já o projeto de MDL da UHE 14 de Julho foi registrado na UNFCCC em 09 de abril de 2009. A auditoria para verificação do primeiro lote irá ocorrer no início de 2012. Os créditos de carbono dessa usina foram negociados com a Electrabel, empresa belga do grupo GDF SUEZ.

Em linha com o conceito de adicionalidade, proposto pela Organização das Nações Unidas (ONU), a CPFL Renováveis, uma empresa do Grupo CPFL Energia, tem como prática a consideração das Reduções Certificadas de Emissões (RCEs) em seus empreendimentos, desde o momento da análise prévia até a aquisição efetiva do negócio.

Os benefícios advindos da obtenção dos créditos de carbono são decisivos para o desenvolvimento de nossos projetos, constituindo parte da matriz de receita dos empreendimentos, além de contri-

buírem para a redução da emissão de gases de efeito estufa em âmbito global.

**A SEGUIR, TABELA QUE RETRATA O POTENCIAL DE CRÉDITOS DE CARBONO DOS PROJETOS EM DESENVOLVIMENTO:**

| Nome do projeto  | Potencial anual de redução de emissões |
|--|--|
| Electricity generation from renewable sources - Windfarms Santa Clara I, Santa Clara II, Santa Clara III, Santa Clara IV, Santa Clara V, Santa Clara VI and Eurus VI | 149.358 créditos (RCEs)                |
| Electricity generation from renewable sources – Windfarms Macacos, Juremas, Pedra Preta and Costa Branca   | 68.641 créditos (RCEs)                 |
| Electricity generation from renewable sources – Windfarm Campo dos Ventos II   | 27.073 créditos (RCEs)                 |
| Electricity generation from renewable sources – Salto Góes Small Hydro Power Plant   | 15.896 créditos (RCEs)                 |
| Power generation from renewable sources – Arvoredo and Varginha Small Hydropower Plants  | 29.254 créditos (RCEs)                 |
| Electric Power generation from renewable sources – Barra da Paciência, Ninho da Águia, Corrente Grande, Paiol, São Gonçalo and Várzea Alegre Small Hydropower Plants | 138.331 créditos (CERs)                |
| Repowering Small Hydro Plants (SHP) in the State of São Paulo, Brazil  | 16.724 créditos (RCEs)                 |

**O PORTFÓLIO DE PROJETOS É COMPOSTO POR PEQUENAS CENTRAIS HIDRELÉTRICAS E PARQUES EÓLICOS. O STATUS DOS PROJETOS PODE SER ACOMPANHADO POR MEIO DOS SEGUINTE LINKS:**

- Complexo Eólico Macacos I: <http://cdm.unfccc.int/Projects/Validation/DB/15E4ZD1AIE6CC45T2ZC327ORBFHHoU/view.html>
- Complexo Eólico Santa Clara: <http://cdm.unfccc.int/Projects/Validation/DB/LIOH14G4EQMD05UGZGOFTJNoGQ4C48/view.html>
- Parque Eólico Campo dos Ventos II: <http://cdm.unfccc.int/Projects/Validation/DB/RHJ630E3J48L9ASo5CH75G57SEYNYZ/view.html>
- PCH Salto Goes: <http://cdm.unfccc.int/Projects/Validation/DB/LBVR8Y22MZZPESFK77DQ2NoY1PZ35B/view.html>
- PCH Arvoredo e PCH Varginha: <http://cdm.unfccc.int/Projects/Validation/DB/3XJ41ToOl5KBJUONZ9XO92XHI5JD4N/view.html>
- PCH Barra da Paciência, PCH Corrente Grande, PCH São Gonçalo, PCH Paiol, PCH Ninho da Águia e PCH Várzea Alegre: <http://cdm.unfccc.int/Projects/Validation/DB/ZEH7GYTA039YNLL9X49GNGSS7V7G1O/view.html>
- PCH Capão Preto, PCH Chibarro, PCH Gavião Peixoto, PCH Dourados, PCH São Joaquim, PCH Esmeril: <http://cdm.unfccc.int/Projects/DB/SGS-UKL1151788974.93/view>

Em 2011, o projeto “Geração de Eletricidade a partir de Fontes Renováveis - Parques Eólicos Santa Clara I, II, III, IV, V, VI e Eurus VI” recebeu parecer favorável da Comissão Interministerial, que considerou que o

projeto contribui para o desenvolvimento sustentável brasileiro.

Também em 2011, o projeto “Repotenciação de Pequenas Centrais Hidroelétricas (PCH) no Estado de São Paulo, Brasil” foi revalidado pela ONU e terá direito a emitir créditos de carbono pelo seu segundo período (2010-2016).

A expectativa para 2012 é a submissão dos projetos de créditos de carbono atualmente em portfólio, para a apreciação da ONU e obtenção do status de MDL para os mesmos.

Em 2012, a CPFL Renováveis realizará seu primeiro inventário de gases de efeito estufa, com o mapeamento das emissões decorrentes de suas atividades administrativas e de operação.



## 4.3.5.7. Descarte de efluentes domésticos



Quanto ao descarte, não há geração significativa de efluentes. O efluente doméstico gerado pela empresa é encaminhado aos respectivos serviços de coleta e tratamento de esgoto dos municípios. Nos locais não atendidos pela coleta de esgoto municipal, são instaladas fossas sépticas para o recolhimento dos efluentes, sendo que as mesmas são monitoradas e limpas conforme padrão estabelecido internamente.

## 4.3.5.8. Avaliação de fornecedores

A CPFL Energia possui um Programa de Avaliação de todos os seus atuais e/ou novos fornecedores críticos, isto é, aqueles que causam maior impacto nos seus processos internos. Dentre todos os requisitos avaliados, o atendimento às nossas exigências ambientais é verificado por meio de análise de documentos, incluindo licenças ambientais pertinentes, e de auditorias programadas. Além disso, são feitas recomendações de adequações de processos e controles sempre que necessário, focando na melhoria da qualidade ambiental em toda a cadeia de fornecimento.

## 4.3.6.

# Certificações ambientais

## Certificação ambiental



Uma das ferramentas que a CPFL utiliza para identificar e padronizar processos de gerenciamento, com o intuito de minimizar o impacto de suas atividades no meio ambiente são as certificações. Especificamente, a ISO 14001, norma internacionalmente aceita.

Entendidas como um importante passo na busca da excelência organizacional, as certificações têm a virtude de qualificar e estabelecer exigências a serem observadas. Para atingi-las, é necessário um comprometimento de toda a Organização, o que resulta em alinhamento de objetivos.

No caso da ISO 14001, são definidos os requisitos para estabelecer e operar um efetivo Sistema de Gestão Ambiental, estrutura desenvolvida para que uma organização possa controlar, de forma consistente, os impactos significativos sobre o meio ambiente e melhorar continuamente as operações e os negócios. Conciliar o respeito ao meio ambiente, sem perder de vista os benefícios gerados pelo aprimoramento contínuo dos processos, está em sintonia com o crescimento sustentável perseguido pela CPFL, meta que busca equilibrar os aspectos econômicos, ambientais e sociais.

Nesse sentido, ao longo de 2011 a CPFL manteve o escopo da ISO 14001 das controladas e dos novos empreendimentos.

### **CERTIFICAÇÃO ISO 14001**

A CPFL Paulista e a CPFL Piratininga mantiveram, em 2011, a certificação no escopo da ISO 14001, que inclui 11 subestações e 3.223 km de linhas de transmissão. As duas empresas possuem certificação para o escopo “Convivência da rede de distribuição urbana de energia elétrica com o meio ambiente e serviços da transmissão de energia elétrica”.

Ainda em 2011, foram mantidas as certificações ambientais das 17 Pequenas Centrais Hidrelétricas (PCHs), certificadas desde 2003,

para o escopo “Geração hidráulica de energia” e também da RGE para o sistema de redes de distribuição e subtransmissão de energia.

A UHE Barra Grande (BAESA), por sua vez, manteve a certificação na norma ISO 14001, em 2011, para o escopo “Sistema para gerenciamento dos riscos ambientais (gestão do reservatório, operação e manutenção, geração de energia)”, após auditoria realizada pela British Standards Institution (BSI), o que também demonstrou o elevado nível de desempenho ambiental atingido pela usina. A partir de critérios baseados na ISO 14001, a BAESA foi selecionada na Categoria Desenvolvimento Sustentável e recebeu o Troféu do Prêmio Nacional da Gestão Banas, promovido pela revista *Banas Qualidade*. Com isso, foi a primeira Usina Hidrelétrica a receber o troféu nas 17 edições do prêmio.

Desde novembro de 2008, a Sede da Ceran e a UHE Monte Claro são certificadas na ISO 14001:2004, com manutenções semestrais por meio de processos de auditorias realizadas por empresa externa. Os certificados têm validade até 23 de dezembro de 2014. Em dezembro de 2011, ocorreu a auditoria para certificação das UHEs Castro Alves e 14 de Julho, na qual a Ceran obteve sucesso e recebeu a recomendação para certificação, sendo que os certificados possuem validade até 3 de janeiro de 2015.

Por fim, a Enercan obteve, também em 2011, a certificação ISO 14001 do seu Sistema de Gestão Integrado da Usina Hidrelétrica Campos Novos.

## 4.4. Nova economia e mudanças climáticas

### A nova economia

Os serviços de geração, distribuição e comercialização de energia são essenciais à sociedade e ao desenvolvimento do País. Alinhar tais atividades ao compromisso de perenizar os negócios da Companhia, criando valor aos públicos com que se relaciona, faz com que a CPFL Energia busque ser uma empresa em sintonia com o seu tempo, de forma a fazer frente aos desafios que se impõem.

Para estar de acordo com as atuais demandas da sociedade, a CPFL tem se empenhado em traçar uma estratégia de negócios voltada a contribuir, dentro de sua esfera de atuação, para o desenvolvimento sustentável. Nesse sentido, tem atuado de forma a contemplar padrões verdes, traduzidos pela adoção de tecnologias limpas e utilização crescente de fontes renováveis; inclusão, garantindo amplo acesso a seus serviços; e economia responsável, verificada nas relações permeadas pela ética.

Tais princípios estão em linha com a Nova Economia, termo que pode ser entendido, segundo o Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA), como um modelo voltado à melhoria do bem-estar humano e à equidade social, além de preocupado em minimizar riscos ambientais, por meio da redução de emissões de carbono e da utilização eficiente e inclusiva do capital natural.

Essa nova visão de desenvolvimento é uma resposta à crescente pressão sobre os recursos naturais, reflexo da explosão na demanda por bens e serviços, verificada desde o século XX. Os padrões universais de consumo que se estabeleceram ao longo dos anos, somado a mundo populoso e em contínuo crescimento, tem contribuído para aproximar o planeta dos seus limites biofísicos, no qual sua capacidade de provisionar serviços ecossistêmicos estaria próxima da exaustão.

A ação humana, verificada nesse modelo de consumo, tem desencadeado desequilíbrios ambientais e sociais, cujo melhor exemplo são as mudanças do clima verificadas atualmente. Consequências como essas indicam a importância de estabelecer novos parâme-

tros e condutas, com o intuito de não colocar em risco a agenda de desenvolvimento sustentável.

**CONSCIENTE DA IMPORTÂNCIA QUE A ENERGIA DESEMPENHA PARA A TRANSIÇÃO PARA UMA NOVA ECONOMIA, E TAMBÉM DO PAPEL DE PROTAGONISTA, QUE PODE DESEMPENHAR NESSE MOMENTO DE MUDANÇAS, A CPFL ENERGIA CONCENTROU ESFORÇOS EM FRENTES ESTRATÉGICAS:**

#### **GERAÇÃO DE SOLUÇÕES LIMPAS, RENOVÁVEIS E DE BAIXO IMPACTO AMBIENTAL**

- Usinas hidrelétricas com alta eficiência ambiental e o melhor aproveitamento de área inundada *versus* energia gerada do País.

Saiba mais no capítulo 3.5.2. Geração.

- Criação da CPFL Renováveis, maior empresa de geração a partir de fontes renováveis da América Latina (PCHs, eólica, biomassa e, futuramente, solar) (3.5.2)
- Inovação para a sustentabilidade, com o desenvolvimento de protótipos nacionais de carros elétricos, incentivando a mobilidade sustentável; Programas de P&D em geração de energia a partir de resíduos.

Saiba mais no capítulo 3.4. Estratégia empresarial.

- Gestão das emissões de gases de efeito estufa e do uso de recursos naturais, por meio de indicadores.

Saiba mais no capítulo 4.3.5. Ações de controle e mitigação ambiental.

#### **PROMOÇÃO DA INCLUSÃO**

- Programa Rede Comunidade: promove a orientação para uso racional e eficiente da energia elétrica, com ações educativas e de inclusão social.

Saiba mais no capítulo 3.5.1.6. Eficiência Energética.

Programa de Valorização da Diversidade: ações que têm como principal diretriz o respeito às diferenças.

Saiba mais no capítulo 4.2.2.2. Gestão de recursos humanos.

#### **ATUAÇÃO RESPONSÁVEL**

- Programa de Gestão da Ética: dispositivos e ações que visam prevenir, monitorar e avaliar os processos e as atividades em relação aos princípios éticos da empresa.

Saiba mais no capítulo 3.3.3. Ética.

- Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção: compromisso que visa promover o engajamento das empresas no combate a todas as formas de corrupção.

Saiba mais no capítulo 4.5. Compromissos e parcerias institucionais.

### **COMPARTILHAMENTO E PROTAGONISMO**

- Parceira institucional na elaboração e implantação da Plataforma por uma Economia Inclusiva, Verde e Responsável do Instituto Ethos (4.5)
- Participação em importantes grupos de trabalho empresariais para discussão sobre o futuro da nova economia, contribuindo para políticas públicas em âmbito nacional (ex: Política Nacional de Mudanças do Clima) e internacionais (COPs e RIO+20); (4.5)

## 4.5.

# Compromissos e parcerias institucionais



Ciente de seu papel na sociedade, o Grupo CPFL Energia entende que, para promover o desenvolvimento sustentável, precisa participar ativamente do futuro do País e do mundo. Nesse contexto, engaja-se em uma série de compromissos nacionais e internacionais que visam à melhoria das condições de vida no planeta.



### **PACTO GLOBAL**

Em dezembro de 2003, a CPFL Energia aderiu ao Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU) e passou a integrar o Comitê Brasileiro do Pacto Global (CBPG). Atualmente, a companhia compõe a diretoria do CBPG.

Em 2011, a empresa participou ativamente das reuniões realizadas pelo organismo, que, com a missão de sensibilizar as organizações brasileiras a adotar uma gestão comprometida com os princípios do Pacto Global e a trabalhar em rede, adotou uma nova governança e organizou 6 forças-tarefa sobre os seguintes temas: Governança, Comunicação, Direitos Humanos e Trabalho, Meio Ambiente, Educação e Integridade e Combate à Corrupção. Como preparação para a Rio +20, criou um grupo de trabalho especial. A CPFL Energia integra as forças-tarefa de Meio Ambiente, Integridade e Combate à Corrupção e o grupo de trabalho Rio +20.

### **INSTITUTO ETHOS - PLATAFORMA POR UMA ECONOMIA INCLUSIVA, VERDE E RESPONSÁVEL**

Lançada em 2011, a Plataforma por uma Economia Inclusiva, Verde e Responsável é um documento que define diretrizes de atuação do setor privado colaborando na transição para uma Nova Economia.

A plataforma marca os dez anos da fundação do Instituto Ethos e foi construída em processo colaborativo que envolveu diversas organizações. A CPFL Energia participou ativamente desse processo e integra, com mais cinco grandes empresas líderes em sustentabilidade no País, o Conselho Orientador do Instituto Ethos.



- Conheça a Plataforma acessando <http://www1.ethos.org.br/Ethosweb/arquivo/o-A-974Plataforma%20opor%20uma%20Economia%20Inclusiva,%20Verde%20e%20Respons%C3%A1vel.pdf>



### **FÓRUM CLIMA – AÇÃO EMPRESARIAL SOBRE MUDANÇAS CLIMÁTICAS**

- A CPFL Energia e outras 21 organizações formularam e assinaram, em 2009, a Carta Aberta ao Brasil sobre as Mudanças Climáticas. No documento público, entregue às autoridades federais, as empresas assumiram o compromisso voluntário de construir uma economia de baixo carbono, monitorando as emissões decorrentes de seus processos produtivos. Também se comprometeram a incorporar o tema aos seus planejamentos estratégicos, de forma a permear seus processos e serviços.
- Ao longo de 2011, o Fórum Clima dedicou-se a promover debates sobre a integração entre as políticas nacional e estaduais sobre mudanças climáticas. Com isso, buscou viabilizar a adoção de tais legislações e o alcance da meta nacional de redução de emissões, além de fornecer informações atualizadas sobre o processo de elaboração dos Planos Setoriais. Esses mesmos temas foram tratados em diversas audiências com o Ministério do Meio Ambiente (MMA) e com o Ministério de Ciência e Tecnologia (MCT). Como resultado, foi entregue um documento com as recomendações do Fórum aos respectivos Ministérios.
- Outra ação importante foi a Cooperação entre as Iniciativas Empresariais em Clima, que reuniu representantes da Câmara Temática de Energia e Mudança do Clima (CEBDS), das Empresas pelo Clima (FGV), do Fórum Clima e do Grupo de Mobilização Empresarial (CNI), com objetivo de reunir esforços para ampliar o diálogo com o governo. Esse grupo atuou de forma conjunta na COP 17, realizada em Durban, na África do Sul, entre os dias 28 de novembro e 9 de dezembro de 2011.

Você poderá saber mais sobre o Fórum Clima consultando o site <http://www.forumempresarialpeloclima.org.br>.



### **CÂMARA TEMÁTICA DE ENERGIA E MUDANÇA DO CLIMA (CT CLIMA)**

- A CPFL Energia passou a integrar, em 2011, a Câmara Temática de Energia e Mudança do Clima (CT Clima). Organizada pelo Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS), a CT Clima é um fórum constituído para que as empresas entendam o seu papel no contexto das mudanças climáticas, auxiliando-as a desenvolver estratégias que aproveitem oportunidades e minimizem riscos, ao mesmo tempo em que as prepara para um mundo com restrições às emissões de gases de efeito estufa.

Saiba mais → Confira mais detalhes sobre a CT Clima no *site* [www.cebds.org.br](http://www.cebds.org.br).

## PROGRAMA BRASILEIRO GREENHOUSE GAS PROTOCOL (GHG PROTOCOL)

- Em 2011, a CPFL Energia aderiu ao GHG Protocol, programa que visa a quantificação e o gerenciamento de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE). O GHG Protocol foi lançado nos Estados Unidos, em 1998, pelo World Resources Institute (WRI). Hoje, é a metodologia mais utilizada mundialmente pelo setor privado e governos para a realização de inventários de GEE. É também compatível com a norma ISO 14065 e com as metodologias de quantificação.
- Em 2008, a metodologia foi adaptada ao contexto nacional pelo Centro de Estudos em Sustentabilidade da Fundação Getúlio Vargas e pelo WRI, em parceria com o Ministério do Meio Ambiente, com o Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS), com o World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) e Empresas Fundadoras.



## PACTO EMPRESARIAL PELA INTEGRIDADE E CONTRA A CORRUPÇÃO

- Desde 2006, a CPFL integra o Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, que visa promover o engajamento das empresas no combate a todas as formas de corrupção, além de estabelecer diretrizes para o relacionamento das organizações com o poder público.

Confira mais detalhes sobre o Empresa Limpa no *site* [www.empresalimpa.org.br](http://www.empresalimpa.org.br).

## COMPROMISSO EMPRESA AMIGA DA CRIANÇA

- Com a utilização das próprias contas de energia distribuídas entre seus clientes, a CPFL divulga a iniciativa desenvolvida pela Fundação Abrinq pelos Direitos da Criança. O objetivo é engajar as empresas na promoção da defesa dos direitos e do exercício da cidadania de crianças e adolescentes.

Você poderá saber mais sobre os programas da Fundação Abrinq no *site* [www.fundabrinq.org.br](http://www.fundabrinq.org.br).



## PACTO EMPRESARIAL CONTRA A EXPLORAÇÃO SEXUAL DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES NAS RODOVIAS BRASILEIRAS

- As estimativas da Polícia Rodoviária Federal apontam que mais de 100 mil crianças e adolescentes são exploradas sexualmente no País. Esses dados também indicam a existência de mais de 1.500 pontos de prostituição nas estradas brasileiras. Para tentar mudar essa realidade, a CPFL Energia tornou-se signatária dessa iniciativa, promovida pela World Childhood Foundation (WCF). O acordo estabelece que as empresas assumam publicamente, no âmbito de suas práticas de responsabilidade corporativa, o compromisso de



se engajar em ações contrárias à exploração sexual de crianças e adolescentes nas rodovias brasileiras.

- Em 2011, sediamos o 2º Encontro Regional “Na Mão Certa”, direcionado ao setor empresarial da Região Metropolitana de Campinas e liderado pelo grupo de empresas signatárias dessa iniciativa.



Você poderá saber mais sobre o Pacto acessando o *site* [www.namaocerta.org.br](http://www.namaocerta.org.br).



### COMPROMISSO CAMPINAS PELA EDUCAÇÃO (CCE)

- A iniciativa surgiu em 2007, a partir do movimento nacional Todos pela Educação, com o objetivo de reunir setores públicos e privados, organizações sem fins lucrativos e sociedade, a fim de promover projetos e programas que resultem em melhoria da qualidade de educação no Brasil. A CPFL Energia participa do núcleo de constituição do Compromisso e integra também o Comitê de empresas. Em 2011, veiculou internamente a campanha de comunicação da 2ª Semana da Educação. Também atuou como jurada no concurso de redação “Minha Família na Escola”.

Para saber mais sobre a iniciativa, acesse os *sites* [www.compromissocampinas.org.br](http://www.compromissocampinas.org.br) e [www.todospelaeducacao.org.br](http://www.todospelaeducacao.org.br).



### BISC – BENCHMARKING EM INVESTIMENTO SOCIAL CORPORATIVO

- Fundado em 2007, o BISC é uma ferramenta de levantamento e análise de dados que pretende contemplar as diversas formas de ação social empreendidas pelas empresas, com o objetivo de refletir o cenário brasileiro no setor. Conta com uma plataforma *on-line*, composta por indicadores, *benchmarking* e tendências, que facilita a ação dos gestores dos programas de investimento social corporativo. A CPFL Energia é uma das organizações fundadoras do BISC.

Para saber mais sobre a iniciativa, acesse os *sites* [www.compromissocampinas.org.br](http://www.compromissocampinas.org.br) e [www.bisc.org.br](http://www.bisc.org.br).





SN-3046 IP44  
16A-6h/200-250V-  
2P+N  
OR 12377 8925  
STECK  
BRASIKON

N-3026 IP44  
16A-6h/200-250V-  
2P+N  
OR 12377 8925  
STECK



CPFL  
ENERGIA

VEÍCULO 100% ELÉTRICO

**Anexos**

## 5. Anexos

### 5.1. Prêmios e reconhecimentos

| Prêmio  | Concedente   | Categoria   | Ano        |           | Tipo de premiação |             |       |        | Obs.  |
|---|--|---|------------|-----------|-------------------|-------------|-------|--------|---|
|   |  |   | Referência | Premiação | Troféu            | Certificado | Placa | Nenhum |   |
| CPFL Energia  |  |   |            |           |                   |             |       |        |   |
| As 50 Melhores empresas em Cidadania Corporativa de 2011                      | Revista Gestão & Rh Editora  | Ética e Relacionamento com <i>Stakeholders</i> (critério <i>Exame</i> ) | 2010       | 2011      |                   | x           |       |        | Acesso ao site da premiação   |
| Prêmio Greenbest 2011   | Greenvana  | Energia: Case Energia Eólica CPFL (vencedor pela Academia Greenbest)    | 2010       | 2011      | x                 | x           |       |        | Acesso ao site da premiação   |
| Prêmio IBEF de Sustentabilidade 2011  | Instituto Brasileiro de Executivos de Finanças - IBEF                | Governança Corporativa - case Blog do Relatório Anual 2009              | 2010       | 2011      | x                 |             |       |        | <a href="http://www.ibefio.org.br/sustentabilidade2/premiados/7">http://www.ibefio.org.br/sustentabilidade2/premiados/7</a>             |
| Prêmio BCX - Best Customer Experience   | Revista Consumidor Moderno   | Energia e Utilities   | 2010       | 2011      | x                 |             |       | x      | <a href="http://premiomulticanal.com.br/vencedores-premio-bcx.html">http://premiomulticanal.com.br/vencedores-premio-bcx.html</a>       |
| Prêmio Valor 1000   | Revista Valor 1000 - Valor Econômico                                 | Melhor empresa no segmento de energia                                   | 2010       | 2011      | x                 |             |       |        | <a href="http://www.revistavalor.com.br/home.aspx?pub=18&amp;edicao=2">http://www.revistavalor.com.br/home.aspx?pub=18&amp;edicao=2</a> |
| Melhor Empresa do Setor de Energia em Sustentabilidade da América Latina 2011 | Latin Finance Magazine/ Consultoria Management & Excellence          | Sustentabilidade - 3º ano consecutivo                                   | 2011       | 2011      |                   |             |       | x      | <a href="http://www.management-rating.com">www.management-rating.com</a>  |
| As Melhores Empresas para Você Trabalhar                                      | Guia Você S.A./ Exame - As 150 Melhores Empresas para Você Trabalhar | Listada entre as 150 empresas   | 2011       | 2011      |                   |             |       | x      | <a href="http://www.150melhoresempresas.com.br/">http://www.150melhoresempresas.com.br/</a>   |
| CPFL Paulista   |  |   |            |           |                   |             |       |        |   |
| Prêmio Eletricidade Moderna 2011  | Revista Eletricidade Moderna   | Grupo 1 – Empresas Estaduais  | 2010       | 2011      |                   |             |       | X      | Não há troféus ou afins. O reconhecimento é feito através da publicação na Revista Eletricidade - Edição de xxxxxx de 2011.             |
|   |  | Melhor empresa nacional   |            |           |                   |             |       |        |   |
|   |  | Melhor desempenho em operação (Brasil)                                  |            |           |                   |             |       |        |   |
|   |  | Melhor empresa Região Sudeste   |            |           |                   |             |       |        |   |
| XIII Prêmio Anefac - Troféu Transparência 2011                                | Anefac - Fipecafi - Serasa Experian                                  | Companhia Aberta - Faturamento acima de R\$ 8 bilhões                   | 2010       | 2011      | X                 | X           | X     |        | <a href="http://www.anefac.com.br/transparencia/2011/empresas.html">http://www.anefac.com.br/transparencia/2011/empresas.html</a>       |
| Prêmio Intangíveis Brasil - PIB 2011  | Revista Consumidor Moderno e DOM Strategy Partners                   | Utilities   | 2010       | 2011      | x                 | x           |       |        | <a href="http://www.premiopi.com.br/">http://www.premiopi.com.br/</a>   |

|   |  |   |      |      |   |  |  |   |  |
|---|--|---|------|------|---|--|--|---|--|
| Prêmio Nacional da Qualidade - PNQ 2011 | Fundação Nacional da Qualidade - FNQ                                   | Premiada  | 2011 | 2011 | X |  |  |   | <a href="http://www.fnq.org.br/site/407/default.aspx">http://www.fnq.org.br/site/407/default.aspx</a>                        |
| CPFL Piratiniga                         |  |   |      |      |   |  |  |   |  |
| Prêmio ABRADDEE 2011                    | Associação Brasileira de Distribuidoras de Energia Elétrica - ABRADDEE | Gestão Econômico-Financeira   | 2010 | 2011 | x |  |  |   | <a href="http://www.abradee.com.br/bd_vencedoras.asp">http://www.abradee.com.br/bd_vencedoras.asp</a>                        |
| RGE                                     |  |   |      |      |   |  |  |   |  |
| Prêmio ABRADDEE 2011                    | Associação Brasileira de Distribuidoras de Energia Elétrica - ABRADDEE | Melhor Distribuidora da Região Sul  | 2010 | 2011 | x |  |  |   | <a href="http://www.abradee.com.br/bd_vencedoras.asp">http://www.abradee.com.br/bd_vencedoras.asp</a>                        |
| Prêmio Nacional da Qualidade - PNQ 2011 | Fundação Nacional da Qualidade - FNQ                                   | Premiada  | 2011 | 2011 | X |  |  |   | <a href="http://www.fnq.org.br/site/407/default.aspx">http://www.fnq.org.br/site/407/default.aspx</a>                        |
| CPFL Santa Cruz                         |  |   |      |      |   |  |  |   |  |
| Medalha Eloy Chaves                     | Associação Brasileira das Concessionárias de Energia Elétrica - ABCE   | 3º Lugar no Grupo II - Empresas predominantemente Distribuidoras de 501 a 2.000 empregados em sua força de trabalho                       | 2010 | 2011 | X |  |  |   | <a href="http://www.abce.org.br/premio_elay_chaves.php">http://www.abce.org.br/premio_elay_chaves.php</a>                    |
| CPFL Jaguari                            |  |   |      |      |   |  |  |   |  |
| Prêmio Eletricidade Moderna 2011        | Revista Eletricidade Moderna   | Grupo 3 – Empresas Menores  | 2010 | 2011 |   |  |  | X | Não há troféus ou afins. O reconhecimento é feito através da publicação na Revista Eletricidade - Edição de xxxxxxx de 2011. |
|   |  | Melhor empresa nacional   |      |      |   |  |  |   |  |
|   |  | Menor índice de perdas  |      |      |   |  |  |   |  |
|   |  | Melhor empresa Região Sudeste   |      |      |   |  |  |   |  |
| CPFL Mococa                             |  |   |      |      |   |  |  |   |  |
| Prêmio Eletricidade Moderna 2011        | Revista Eletricidade Moderna   | Grupo 3 – Empresa Menores   | 2010 | 2011 |   |  |  | X | Não há troféus ou afins. O reconhecimento é feito através da publicação na Revista Eletricidade - Edição de xxxxxxx de 2011. |
|   |  | Melhor desempenho em engenharia   |      |      |   |  |  |   |  |
| Medalha Eloy Chaves                     | Associação Brasileira das Concessionárias de Energia Elétrica - ABCE   | 2º Lugar no Grupo I - Empresas predominantemente Distribuidoras com até 500 empregados em sua força de trabalho                           | 2010 | 2011 | X |  |  |   | <a href="http://www.abce.org.br/premio_elay_chaves.php">http://www.abce.org.br/premio_elay_chaves.php</a>                    |
| CPFL Geração                            |  |   |      |      |   |  |  |   |  |
| Medalha Eloy Chaves                     | Associação Brasileira das Concessionárias de Energia Elétrica - ABCE   | 2º Lugar no Grupo IV - Empresas predominantemente Geradoras/ Transmissoras, Independente do número de empregados de sua força de trabalho | 2010 | 2011 | X |  |  |   | <a href="http://www.abce.org.br/premio_elay_chaves.php">http://www.abce.org.br/premio_elay_chaves.php</a>                    |



| CPFL Brasil                                    |                                     |  |      |      |   |   |  |  |   |
|--|-------------------------------------|--|------|------|---|---|--|--|---|
| Prêmio Melhores e Maiores 2011                 | Revista Exame                       | Rentabilidade do Patrimônio Ajustada - Setor Energia   | 2010 | 2011 | X |   |  |  | <a href="http://exameabril.com.br/negocios/noticias-melhores-e-maiores/album-de-fotos/os-premiados-na-38-a-edicao-de-melhores-e-maiores">http://exameabril.com.br/negocios/noticias-melhores-e-maiores/album-de-fotos/os-premiados-na-38-a-edicao-de-melhores-e-maiores</a> |
| Destques                                       |                                     |  |      |      |   |   |  |  |   |
| XIII Prêmio Anefac - Troféu Transparência 2011 | Anefac - Fipecafi - Serasa Experian | Profissional de Contabilidade - Transparência nas Demonstrações Financeiras de 2010 (CPFL Paulista) - Antônio Carlos Bassalo | 2010 | 2011 | X |   |  |  | <a href="http://www.anefac.com.br/transparencia/2011/empresas.html">http://www.anefac.com.br/transparencia/2011/empresas.html</a>   |
| Prêmio Empresário Amigo do Esporte             | Ministério do Esporte               | Apoiadores de projetos desportivos e para desportivos - 1º Lugar CPFL Energia  | 2010 | 2011 | X | X |  |  |   |

## 5.2. - NBCT 15

### CFC 1003/04 NBC T 15

Empresa: CPFL - Energia S.A.

| 15.2.1 - DVA   |                          |                        |                          |                         |
|--|--------------------------|------------------------|--------------------------|-------------------------|
| Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):  | Em 2011:                 | 9.769.273              | Em 2010:                 | 8.686.175               |
|  | 63,1% governo            | 6,1% colaboradores(as) | 65,41% governo           | 5,73% colaboradores(as) |
|  | 15,4% acionistas         | 14,6% terceiros        | 14,51% acionistas        | 10,90% terceiros        |
|  | 0,8% retido              |                        | 3,45% retido             |                         |
| Distribuição do Valor Adicionado (DVA):  |                          |                        |                          |                         |
| 15.2.2 - Recursos Humanos  |                          |                        |                          |                         |
|  | 2011 Valor (Mil reais)   |                        | 2010 Valor (Mil reais)   |                         |
| <b>Remuneração bruta segregada por:</b>  |                          |                        |                          |                         |
| Empregados   | 632.046                  |                        | 476.353                  |                         |
| Administradores  | 8.555                    |                        | 18.254                   |                         |
| Terceirizados  | ND                       |                        | ND                       |                         |
| Autônomos  | 0                        |                        | 3                        |                         |
| Relação entre a maior e a menor remuneração da entidade, considerando os empregados e os administradores   | 74,10                    |                        | 79,33                    |                         |
| Encargos sociais   | 147.019                  |                        | 141.967                  |                         |
| Alimentação  | 46.731                   |                        | 42.132                   |                         |
| Transporte   |                          |                        | 2.473                    |                         |
| Previdência privada  | 33.381                   |                        | 27.382                   |                         |
| Saúde  | 26.154                   |                        | 31.025                   |                         |
| Segurança e medicina no trabalho   | 2.307                    |                        | 2.396                    |                         |
| Educação (excluídos os de educação ambiental)  | 1.963                    |                        | 2.403                    |                         |
| Cultura  | 0                        |                        | 0                        |                         |
| Capacitação e desenvolvimento profissional   | 11.721                   |                        | 10.297                   |                         |
| Creches ou auxílio-creche  | 901                      |                        | 1.560                    |                         |
| Participação nos lucros ou resultados  | 41.337                   |                        | 38.411                   |                         |
| <b>Indicadores do Corpo Funcional</b>  |                          |                        |                          |                         |
|  | 2011                     |                        | 2010                     |                         |
| Total de empregados no final do exercício  | 7.913                    |                        | 7.924                    |                         |
| Total de admissões   | 1.541                    |                        | 1.671                    |                         |
| Total de demissões   | 1.620                    |                        | 1.183                    |                         |
| Total de estagiários no final do exercício   | 229                      |                        | 236                      |                         |
| Total de empregados portadores de necessidades especiais no final do exercício   | 273                      |                        | 289                      |                         |
| Total de prestadores de serviços terceirizados no final do exercício   | ND                       |                        | ND                       |                         |
| <b>Total de empregados por sexo:</b>   |                          |                        |                          |                         |
| Homen  | 5.793                    |                        | 6.077                    |                         |
| Mulher   | 1.845                    |                        | 1.847                    |                         |
| <b>Total de empregados por faixa etária, nos seguintes intervalos:</b>   |                          |                        |                          |                         |
| Menores de 18 anos   | 36                       |                        | 33                       |                         |
| De 18 a 35 anos  | 3.862                    |                        | 3.904                    |                         |
| De 36 a 60 anos  | 3.661                    |                        | 3.961                    |                         |
| Acima de 60 anos   | 29                       |                        | 26                       |                         |
| <b>Total de empregados por nível de escolaridade, segregados por:</b>  |                          |                        |                          |                         |
| Analfabetos  | 0                        |                        | 0                        |                         |
| Com ensino fundamental   | 531                      |                        | 600                      |                         |
| Com ensino médio   | 4.524                    |                        | 4.356                    |                         |
| Com ensino técnico   | 349                      |                        | 721                      |                         |
| Com ensino superior  | 1.790                    |                        | 1.801                    |                         |
| Pós-graduados  | 394                      |                        | 446                      |                         |
| <b>Percentual de ocupantes de cargos de chefia por sexo:</b>   |                          |                        |                          |                         |
| Homen  | 88,09%                   |                        | 88,42%                   |                         |
| Mulher   | 11,91%                   |                        | 11,58%                   |                         |
| <b>Informações relativas às ações trabalhistas movidas pelos empregados contra a entidade:</b>   |                          |                        |                          |                         |
| Obs: Processos providos parcialmente ou encerrados por acordo devem ser considerados procedentes.  |                          |                        |                          |                         |
| Número de processos trabalhistas movidos contra a entidade   | 469                      |                        | 632                      |                         |
| Número de processos trabalhistas julgados procedentes  | 281                      |                        | 228                      |                         |
| Número de processos trabalhistas julgados improcedentes  | 347                      |                        | 312                      |                         |
| Valor total de indenizações e multas pagas por determinação da justiça   | 10.394                   |                        | 9.382                    |                         |
| 15.2.3 - Interação da Entidade com o Ambiente Externo  |                          |                        |                          |                         |
|  | 2011 Valor (Mil reais)   |                        | 2010 Valor (Mil reais)   |                         |
| Educação (exceto a de caráter ambiental)   | 330                      |                        | 515                      |                         |
| Cultura  | 12.120                   |                        | 10.407                   |                         |
| Saúde e saneamento   | 68                       |                        | 1.782                    |                         |
| Esporte e lazer, (não considerado os patrocínios com finalidade publicitária)  | 1.833                    |                        | 2.306                    |                         |
| Habitação  | -                        |                        | -                        |                         |
| Alimentação  | -                        |                        | -                        |                         |
| <b>Informações relativas à interação com os clientes</b>   |                          |                        |                          |                         |
| Número de reclamações recebidas diretamente na entidade  | 1.083.459                |                        | 984.579                  |                         |
| Número de reclamações recebidas por meio dos órgãos de proteção e defesa do consumidor   | 1.889                    |                        | 2.303                    |                         |
| Número de reclamações recebidas por meio da justiça  | 5.397                    |                        | 4.083                    |                         |
| Número das reclamações atendidas em cada instância arrolada  | -                        |                        | -                        |                         |
| Montante de multas e indenizações a clientes, determinadas por órgãos de proteção e defesa do consumidor ou pela Justiça   | -                        |                        | -                        |                         |
| <b>Ações empreendidas pela entidade para sanar ou minimizar as causas das reclamações</b>  |                          |                        |                          |                         |
| Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:  | ( ) não são considerados |                        | ( ) não são considerados |                         |
|  | ( ) são sugeridos        |                        | ( ) são sugeridos        |                         |
|  | (X) são exigidos         |                        | (X) são exigidos         |                         |
|  | ( ) não são sugeridos    |                        | ( ) não são sugeridos    |                         |
|  | (X) são exigidos         |                        | (X) são exigidos         |                         |
| 15.2.4 - Interação com o meio Ambiente   |                          |                        |                          |                         |
|  | 2011 Valor (Mil reais)   |                        | 2010 Valor (Mil reais)   |                         |
| Investimentos e gastos com manutenção nos processos operacionais para a melhoria do meio ambiente  | 43.411                   |                        | 89.476                   |                         |
| Investimentos e gastos com a preservação e/ou recuperação de ambientes degradados  | 0                        |                        | 0                        |                         |
| Investimentos e gastos com a educação ambiental para empregados, terceirizados, autônomos e administradores da entidade  | 0                        |                        | 0                        |                         |
| Investimentos e gastos com educação ambiental para a comunidade  | 0                        |                        | 0                        |                         |
| Investimentos e gastos com outros projetos ambientais  | 61.723                   |                        | 92.260                   |                         |
| Quantidade de processos ambientais, administrativos e judiciais movidos contra a entidade  | 0                        |                        | 0                        |                         |
| Valor das multas e das indenizações relativas à matéria ambiental, determinadas administrativa e/ou judicialmente  | 0                        |                        | 0                        |                         |
| Passivos e contingências ambientais  | 0                        |                        | 0                        |                         |
| 15.3 - DISPOSIÇÕES FINAIS  |                          |                        |                          |                         |
| <b>Informações Consolidadas</b>  |                          |                        |                          |                         |
| Para as informações consolidadas, nos itens financeiros foram utilizados os percentuais de participação societária. Para as demais informações, tais como quantidade de empregados e processos judiciais as informações foram disponibilizadas em números integrais. |                          |                        |                          |                         |
| Responsável pelo Preenchimento: Antônio Carlos Bassalo, fone (19) - 3756-8018, bassalo@cpfl.com.br   |                          |                        |                          |                         |
| (*) Informações não examinadas pelos auditores independentes   |                          |                        |                          |                         |

Saiba mais sobre as participações acionárias da CPFL Energia no capítulo 3.2.1. Estrutura societária

## 5.3. Ibase - Balanço Social

### Balanço Social Anual 2011 [\*]



Empresa: CPFL Energia S/A

| 1 - Base de Cálculo  | 2011 Valor (Mil reais)  |                    |   | 2010 Valor (Mil reais)   |   |                   |
|--|---|--------------------|---|--|---|-------------------|
| Receita líquida (RL)   | 12.764.028  |                    |   | 12.023.729   |   |                   |
| Resultado operacional (RO)   | 2.361.957   |                    |   | 2.385.372  |   |                   |
| Folha de pagamento bruta (FPB)   | 570.600   |                    |   | 530.328  |   |                   |
| <b>2 - Indicadores Sociais Internos</b>  | <b>Valor (mil)</b>  | <b>% sobre FPB</b> | <b>% sobre RL</b>   | <b>Valor (mil)</b>   | <b>% sobre FPB</b>  | <b>% sobre RL</b> |
| Alimentação  | 46.731  | 8,19%              | 0,37%   | 42.132   | 7,94%   | 0,35%             |
| Encargos sociais compulsórios  | 147.019   | 25,77%             | 1,15%   | 141.968  | 26,77%  | 1,18%             |
| Previdência privada  | 33.381  | 5,85%              | 0,26%   | 27.382   | 5,16%   | 0,23%             |
| Saúde  | 26.154  | 4,58%              | 0,20%   | 31.025   | 5,85%   | 0,26%             |
| Segurança e saúde no trabalho  | 2.307   | 0,40%              | 0,02%   | 2.395  | 0,45%   | 0,02%             |
| Educação   | 1.963   | 0,34%              | 0,02%   | 2.404  | 0,45%   | 0,02%             |
| Cultura  | -0  | 0,00%              | 0,00%   | -0   | 0,00%   | 0,00%             |
| Capacitação e desenvolvimento profissional   | 11.721  | 2,05%              | 0,09%   | 10.297   | 1,94%   | 0,09%             |
| Creches ou auxílio-creche  | 901   | 0,16%              | 0,01%   | 1.560  | 0,29%   | 0,01%             |
| Participação nos lucros ou resultados  | 41.337  | 7,24%              | 0,32%   | 38.412   | 7,24%   | 0,32%             |
| Outros   | 4.161   | 0,73%              | 0,03%   | 9.123  | 1,72%   | 0,08%             |
| <b>Total - Indicadores sociais internos</b>  | <b>315.675</b>  | <b>55,32%</b>      | <b>2,47%</b>  | <b>306.698</b>   | <b>57,83%</b>   | <b>2,55%</b>      |
| <b>3 - Indicadores Sociais Externos</b>  | <b>Valor (mil)</b>  | <b>% sobre RO</b>  | <b>% sobre RL</b>   | <b>Valor (mil)</b>   | <b>% sobre RO</b>   | <b>% sobre RL</b> |
| Educação   | 330   | 0,01%              | 0,00%   | 520  | 0,02%   | 0,00%             |
| Cultura  | 12.120  | 0,51%              | 0,09%   | 11.971   | 0,50%   | 0,10%             |
| Saúde e saneamento   | 68  | 0,00%              | 0,00%   | 1.880  | 0,08%   | 0,02%             |
| Esporte  | 1.833   | 0,08%              | 0,01%   | 2.306  | 0,10%   | 0,02%             |
| Combate à fome e segurança alimentar   | -0  | 0,00%              | 0,00%   | -0   | 0,00%   | 0,00%             |
| Outros   | 2.079   | 0,09%              | 0,02%   | 4.325  | 0,18%   | 0,04%             |
| <b>Total das contribuições para a sociedade</b>  | <b>16.430</b>   | <b>0,70%</b>       | <b>0,13%</b>  | <b>21.002</b>  | <b>0,88%</b>  | <b>0,17%</b>      |
| Tributos (excluídos encargos sociais)  | 6.063.337   | 256,71%            | 47,50%  | 5.270.068  | 220,93%   | 43,83%            |
| <b>Total - Indicadores sociais externos</b>  | <b>6.079.767</b>  | <b>257,40%</b>     | <b>47,63%</b>   | <b>5.291.070</b>   | <b>221,81%</b>  | <b>44,01%</b>     |
| <b>4 - Indicadores Ambientais</b>  | <b>Valor (mil)</b>  | <b>% sobre RO</b>  | <b>% sobre RL</b>   | <b>Valor (mil)</b>   | <b>% sobre RO</b>   | <b>% sobre RL</b> |
| Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa   | 43.411  | 1,84%              | 0,34%   | 89.476   | 3,75%   | 0,74%             |
| Investimentos em programas e/ou projetos externos  | 61.723  | 2,61%              | 0,48%   | 92.260   | 3,87%   | 0,77%             |
| <b>Total dos investimentos em meio ambiente</b>  | <b>105.134</b>  | <b>4,45%</b>       | <b>0,82%</b>  | <b>181.736</b>   | <b>7,62%</b>  | <b>1,51%</b>      |
| Quanto ao estabelecimento de "metas anuais" para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/ operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa  | <input type="checkbox"/> não possui metas<br><input type="checkbox"/> cumpre de 0 a 50%   |                    | <input type="checkbox"/> cumpre de 51 a 75%<br><input checked="" type="checkbox"/> cumpre de 76 a 100%  |  | <input type="checkbox"/> não possui metas<br><input type="checkbox"/> cumpre de 0 a 50%<br><input checked="" type="checkbox"/> cumpre de 76 a 100%        |                   |
| <b>5 - Indicadores do Corpo Funcional</b>  | <b>2011</b>   |                    |   | <b>2010</b>  |   |                   |
| Nº de empregados(as) ao final do período   | 7.913   |                    |   | 7.924  |   |                   |
| Nº de admissões durante o período  | 1.541   |                    |   | 1.671  |   |                   |
| Nº de empregados(as) terceirizados(as)   | N/D   |                    |   | N/D  |   |                   |
| Nº de estagiários(as)  | 229   |                    |   | 236  |   |                   |
| Nº de empregados(as) acima de 45 anos  | 1.851   |                    |   | 2.086  |   |                   |
| Nº de mulheres que trabalham na empresa  | 1.845   |                    |   | 1.847  |   |                   |
| % de cargos de chefia ocupados por mulheres  | 9,25%   |                    |   | 11,58%   |   |                   |
| Nº de negros(as) que trabalham na empresa  | 942   |                    |   | 960  |   |                   |
| % de cargos de chefia ocupados por negros(as)  | 2,89%   |                    |   | 2,72%  |   |                   |
| Nº de portadores(as) de deficiência ou necessidades especiais  | 273   |                    |   | 289  |   |                   |
| <b>6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial</b>   | <b>2011</b>   |                    |   | <b>2010</b>  |   |                   |
| Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa   | 74,10   |                    |   | 79,33  |   |                   |
| Número total de acidentes de trabalho  | 41  |                    |   | 28   |   |                   |
| Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:   | <input type="checkbox"/> direção<br><input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências<br><input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)          |                    | <input type="checkbox"/> direção<br><input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências<br><input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)          |  | <input type="checkbox"/> direção<br><input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências<br><input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)          |                   |
| Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:   | <input type="checkbox"/> direção<br><input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências<br><input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)          |                    | <input type="checkbox"/> direção<br><input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências<br><input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)          |  | <input type="checkbox"/> direção<br><input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências<br><input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)          |                   |
| Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:   | <input type="checkbox"/> não se envolve<br><input type="checkbox"/> segue as normas da OIT<br><input checked="" type="checkbox"/> incentiva e segue a OIT |                    | <input type="checkbox"/> não se envolve<br><input type="checkbox"/> segue as normas da OIT<br><input checked="" type="checkbox"/> incentiva e segue a OIT |  | <input type="checkbox"/> não se envolve<br><input type="checkbox"/> segue as normas da OIT<br><input checked="" type="checkbox"/> incentiva e segue a OIT |                   |
| A previdência privada contempla:   | <input type="checkbox"/> direção<br><input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências<br><input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)          |                    | <input type="checkbox"/> direção<br><input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências<br><input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)          |  | <input type="checkbox"/> direção<br><input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências<br><input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)          |                   |
| A participação dos lucros ou resultados contempla:   | <input type="checkbox"/> não são considerados<br><input type="checkbox"/> são sugeridos<br><input checked="" type="checkbox"/> são exigidos               |                    | <input type="checkbox"/> não são considerados<br><input type="checkbox"/> são sugeridos<br><input checked="" type="checkbox"/> são exigidos               |  | <input type="checkbox"/> não são considerados<br><input type="checkbox"/> são sugeridos<br><input checked="" type="checkbox"/> são exigidos               |                   |
| Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:  | <input type="checkbox"/> não se envolve<br><input type="checkbox"/> apoia<br><input checked="" type="checkbox"/> organiza e incentiva                     |                    | <input type="checkbox"/> não se envolve<br><input type="checkbox"/> apoia<br><input checked="" type="checkbox"/> organiza e incentiva                     |  | <input type="checkbox"/> não se envolve<br><input type="checkbox"/> apoia<br><input checked="" type="checkbox"/> organiza e incentiva                     |                   |
| Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):  | na empresa  | no Procon          | na Justiça  | na empresa (**)  | no Procon   | na Justiça        |
|  | 1.083.450   | 1.889              | 5.397   | 1.045.953  | 2.303   | 4.083             |
| % de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:   | na empresa  | no Procon          | na Justiça  | na empresa   | no Procon   | na Justiça        |
|  | 100%  | 100%               | 14,63%  | 100%   | 100%  | 33,42%            |
| Valor adicionado total a distribuir (em R\$ mil):  | <b>Em 2011 9.769.273</b>  |                    |   | <b>Em 2010 8.686.175</b>   |   |                   |
| Distribuição do Valor Adicionado (DVA):  | 63,1% governo 6,1% colaboradores(as) 15,4% acionistas 14,6% terceiros 0,8% retido   |                    |   | 65,41% governo 5,73% colaboradores(as) 14,51% acionistas 10,96% terceiros 3,45% retido |   |                   |
| <b>7 - Outras Informações</b>  | <b>Informações Consolidadas</b>   |                    |   |  |   |                   |
| Nos itens financeiros foram utilizados os percentuais de participação societária. Para as demais informações, tais como quantidade de empregados e processos judiciais, as informações foram disponibilizadas em números inteiros. |   |                    |   |  |   |                   |
| <b>Responsável pelo Preenchimento: Antônio Carlos Bassalo, fone (19) - 3756-8018, bassalo@cpfl.com.br</b>  |   |                    |   |  |   |                   |
| (*) Informações não examinadas pelos auditores independentes   |   |                    |   |  |   |                   |
| (**) Indicador reajustado devido à padronização de critérios no processo de apuração ocorrido com a alteração do Sistema Comercial de 05 distribuidoras do grupo   |   |                    |   |  |   |                   |

## 5.4. Sobre este relatório

Este relatório apresenta o desempenho econômico, social e ambiental das empresas 100% pertencentes ao Grupo CPFL. Inclui informações contabilizadas até o mês de agosto de 2011, relacionadas à gestão e à operação da CPFL Renováveis (63% do capital social pertencente à CPFL Energia) considerando que, até o mês de agosto de 2011, quando foi concretizada sua criação, alguns ativos pertenciam à CPFL Geração. Abrange, ainda, relatos limitados sobre as atividades das grandes usinas (JHEs), já que as mesmas possuem gestão própria.

Saiba mais sobre as participações acionárias da CPFL Energia em 3.2.1.

Esta publicação segue as recomendações da Associação Brasileira das Companhias Abertas (Abrasca) e as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), entidade internacional que se tornou referência mundial para relatórios de sustentabilidade.

Pelo terceiro ano consecutivo, o relatório é apresentado no formato de blog, proposta inovadora que, ao ser lançada para reportar as informações relativas ao ano de 2009, recebeu da Abrasca o prêmio de Melhor Relatório Anual na Categoria 1 (de capital aberto, com receita líquida igual ou acima de R\$ 2 bilhões). O relatório em blog também foi destacado, na categoria Governança Corporativa, com o Prêmio IBEF de Sustentabilidade 2011.

### **DECLARAÇÃO DE VERIFICAÇÃO INDEPENDENTE**

A escolha por esse formato se deve ao fato de permitir ampla divulgação das informações pela Internet, atingindo os mais diversos públicos que se relacionam com a CPFL Energia. Além disso, o intuito de priorizar um meio eletrônico, em vez de utilizar a publicação impressa, é coerente com a proposta de zelar pela sustentabilidade nos negócios, defendida pela Companhia.

O conteúdo do relatório, por sua vez, foi elaborado com base na versão mais recente (G3) das diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI) e do suplemento setorial GRI para o setor elétrico, considerando atender ao nível de aplicação A+. Apresenta, ainda, as iniciativas desenvolvidas em linha com os Princípios do Pacto Global, do qual a Companhia é signatária desde 2003.

As informações e os resultados apresentados nesta publicação englobam as empresas que, no exercício de 2011, pertenciam ao Grupo CPFL. Os dados quantitativos são referentes ao período entre 10 de janeiro e 31 de dezembro. Contudo, informações relevantes e posteriores também foram abordadas ao longo do relatório. As alterações nos escopos dos indicadores e métricas de levantamento

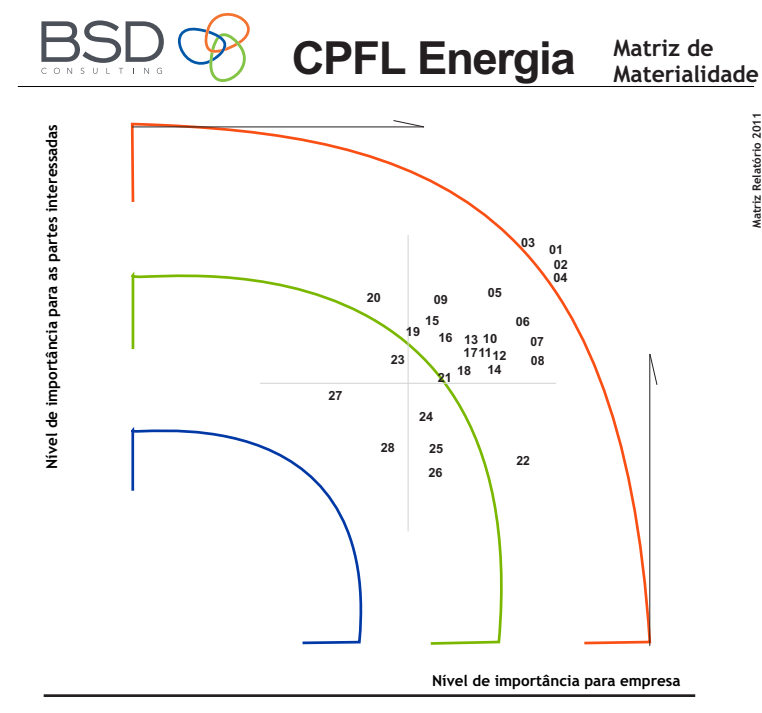
de informações, quando aplicáveis, foram explicadas em notas de rodapé nas tabelas de respostas relacionadas.

Outra característica é a consideração dos resultados da consulta aos principais públicos com os quais a Companhia se relaciona – academia, acionistas, clientes, colaboradores, comunidade, entidades setoriais, fornecedores, investidores, representantes da sociedade civil e governo –, reunidos no II Painel Multistakeholders da CPFL Energia, realizado no dia 14 de março de 2011, em Campinas (SP), na sede do Grupo CPFL.

Realizado com o objetivo de engajar as diversas partes e de promover o diálogo, o painel possibilitou alinhar as expectativas dos *stakeholders* e definir focos estratégicos, o que contribuiu para ajustar o conteúdo deste relatório e nortear os próximos. Essa atividade também contou com um teste de materialidade. Além do painel, questionários online foram aplicados aos gestores da empresa (gerentes e diretores), de modo a classificar os assuntos de sustentabilidade mais relevantes. Ao todo, mais de 100 pessoas participaram dos processos de consulta.

Como resultado do processo, uma matriz com a classificação completa de todos os assuntos avaliados no teste de materialidade foi construída. Os temas posicionados acima da curva vermelha foram os considerados de maior relevância para a sustentabilidade da CPFL Energia, levando em conta os dois eixos da matriz (perspectiva dos *stakeholders* e perspectiva interna da empresa).

Classificação dos assuntos avaliados:



## ASSUNTOS ESPECÍFICOS

|  |  |
|--|--|
| 1. Respeito aos Direitos Humanos - inclusive na cadeia de fornecedores   | 15. Mecanismos de identificação e solução de queixas e conflitos         |
| 2. Uso sustentável de recursos   | 16. Gestão de impactos na biodiversidade                                 |
| 3. Eficiência energética   | 17. Proteção à saúde e segurança do consumidor                           |
| 4. Sustentabilidade Econômico-financeira   | 18. Diálogo e Engajamento com partes interessadas                        |
| 5. Atendimento e Satisfação de Clientes  | 19. Ampliação do acesso à energia elétrica                               |
| 6. Impactos socioambientais de usinas hidrelétricas e outras fontes de energia   | 20. Avaliação do desempenho de investimentos sociais.                    |
| 7. Saúde e Segurança do trabalhador / Riscos e Acidentes de trabalho   | 21. Tarifas praticadas   |
| 8. Volume de Investimento em Energias Renováveis (Ex.: Usinas e Parques Eólicos)   | 22. Saúde financeira e capacidade de captação de recursos                |
| 9. Gestão e Desenvolvimento de fornecedores  | 23. Investimento em Projetos Sociais, Culturais, Esportivos e Ambientais |
| 10. Capacitação dos funcionários e preparação dos novos gestores da empresa para a gestão alinhada aos conceitos de sustentabilidade | 24. Liderança e influência social  |
| 11. Prevenção da poluição e gestão dos resíduos  | 25. Mudanças climáticas  |
| 12. Garantia de fornecimento de energia  | 26. Respeito aos direitos e costumes                                     |
| 13. Impactos socioambientais de linhas de transmissão e de distribuição  | 27. Impactos econômicos indiretos  |
| 14. Combate a Corrupção, Suborno e fraudes   | 28. Prática de remuneração e benefícios                                  |

O Relatório Anual 2011 também traz os balanços sociais do Instituto Brasileiro de Análise Social e Econômica (Ibase) e as Informações de Natureza Social e Ambiental – Norma Brasileira de Contabilidade (NBCT 15), bem como a correlação dos 10 princípios do Pacto Global, com as iniciativas do Grupo CPFL, disponíveis na *download*, em PDF.

A confiabilidade deste Relatório Anual, em relação aos indicadores DRI em sua versão G3, foi revisada pelo Bureau Veritas Brasil, que emitiu carta de asseguarção limitada socioambiental, a qual pode ser verificada no capítulo 5.5. Declaração de Verificação Independente na página seguinte.

Para tirar dúvidas ou enviar sugestões, entre em contato com [sustentabilidade@cpfl.com.br](mailto:sustentabilidade@cpfl.com.br).

## 5.5. Declaração de Verificação Independente

### DECLARAÇÃO DE VERIFICAÇÃO INDEPENDENTE – BUREAU VERITAS CERTIFICATION

#### INTRODUÇÃO

O Bureau Veritas Certification Brasil (Bureau Veritas) foi contratado pela CPFL Energia para conduzir uma verificação independente do seu Relatório de Sustentabilidade (doravante denominado o Relatório), abrangendo avaliação de conteúdo, qualidade e limite do mesmo, referente ao ano de 2011. As informações publicadas no relatório são de inteira responsabilidade da administração da CPFL Energia. Nossa responsabilidade se limitou à verificação independente de acordo com o escopo abaixo definido.

#### ESCOPO DO TRABALHO

A CPFL Energia solicitou ao Bureau Veritas Certification que incluísse em seu escopo de verificação o seguinte:

- Dados e informações incluídas no Relatório de 2011;
- Adequação e confiabilidade dos sistemas e processos subjacentes utilizados para coletar, revisar e compilar as informações reportadas;
- Avaliação do Relatório seguindo os princípios de Materialidade, Inclusão dos Stakeholders, Contexto da Sustentabilidade, Abrangência, Equilíbrio, Comparabilidade, Exatidão, Periodicidade, Clareza e Confiabilidade, como definido nas Diretrizes da Global Reporting Initiative para Relatórios de Sustentabilidade GRI G3 (2006).

#### FOI EXCLUÍDA DO ESCOPO DESTE TRABALHO QUALQUER AVALIAÇÃO DE INFORMAÇÕES RELACIONADAS A:

- Atividades fora do período de avaliação definido;
- Declarações de posicionamento (expressões de opinião, crença, objetivos ou futuras intenções) por parte da CPFL Energia, assim como declarações de compromissos futuros;
- Informações econômico-financeiras contidas neste Relatório, extraídas de demonstrações financeiras verificadas externamente por auditores independentes;

#### METODOLOGIA

Nosso trabalho foi conduzido de acordo com um protocolo do Bureau Veritas para Verificação Independente de Relatórios de Sustentabilidade.

de, baseados nas melhores práticas atuais<sup>1</sup>, abrangendo as seguintes atividades:

1. Entrevistas com o pessoal envolvido (responsáveis pelo processo) na elaboração do Relatório;
2. Análise da evidência documental produzida para o período reportado (2011);
3. Verificação de dados de desempenho em relação aos princípios que asseguram a qualidade das informações, de acordo com a GRI G3;

<sup>1</sup> O protocolo de avaliação independente do Bureau Veritas é baseado na Norma Internacional de Asseguração de Garantia - ISAE 3000 (Assurance Engagements), Diretrizes para Relatório de Sustentabilidade GRI

4. Visitas locais nas seguintes unidades: Pequena Central Hidrelétrica Americana (Americana/SP), Projeto Navegando nas Águas do Conhecimento (Americana/SP), Usinas Hidrelétricas de Monte Claro (Veranópolis/RS), 14 de Julho (Citiporã/RS), Castro Alves (Nova Roma do Sul/RS), sede da Cia Energética Rio das Antas – Ceran (Porto Alegre/RS), Associação Bento-Gonçalvesense de Proteção ao Ambiente Natural (Bento Gonçalves/RS), Fundação PROAMB (Bento Gonçalves/RS), Aterro Industrial da Fundação PROAMB (Pinto Bandeira/RS) Base da Unidade de Distribuição de Campinas/SP e Sede da CPFL em Campinas/SP;

5. Análise das atividades de engajamento com partes interessadas (*stakeholders*) desenvolvidas pela CPFL Energia;

6. Avaliação da sistemática utilizada para determinação das questões materiais incluídas no Relatório, considerando o contexto da sustentabilidade e o equilíbrio das informações publicadas.

As atividades foram planejadas e executadas para fornecer avaliação razoável, em vez de avaliação absoluta, oferecendo uma base aceitável para nossas conclusões.

## **PARECER TÉCNICO**

- A CPFL Energia elaborou seu Relatório a partir da visão de partes interessadas internas e externas. Para buscar a percepção dos públicos de interesse organizou um painel Multistakeholder no início de 2012, onde foram discutidos e definidos os temas prioritários. Em 2010 já havia sido realizado um painel semelhante que norteou o Relatório publicado em 2011;
- A CPFL Energia publicou os indicadores essenciais da Diretriz GRI-G3 e do Suplemento para o setor elétrico – Sustainability Reporting Guidelines & Electric Utility Sector Supplement, Version 3.0/EUSS



- Final Version, além de vários indicadores adicionais da GRI-G3;
- O Relatório não traz informações operacionais completas das grandes usinas hidrelétricas (UHEs). Tal limitação vem de encontro ao Protocolo de Limites da GRI (2005), já que estas usinas têm gestão operacional independente. Desta forma, nesta publicação, foram apresentadas informações com foco em gestão, estratégia e dilemas das UHEs;
  - A cultura interna da CPFL Energia e os métodos de trabalho baseados no padrão normativo SA8000 permitiram a obtenção de informações consistentes sobre direitos humanos, voltados para a própria organização e aplicados à sua cadeia produtiva;
  - Parte significativa das informações incluídas no Relatório foi obtida e gerenciada pelo Sistema de Gestão Integrado da CPFL Energia, certificado pelas normas de sistemas de gestão ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 e SA 8000;
  - Durante o processo de Verificação do Relatório todas as Pendências registradas por nossa equipe foram adequadamente resolvidas pela CPFL Energia;
  - Vários temas reportados foram obtidos e selecionados a partir da visão de gestores internos da empresa, que mantém diálogos contínuos com públicos de interesse externos, como clientes e comunidades. Ao longo de nossas entrevistas constatamos que havia um conhecimento limitado sobre os Princípios da GRI para elaboração de relatórios de sustentabilidade;
  - A respeito de indicadores que requerem dados específicos sobre trabalhadores contratados e informações quanto a dias trabalhados por empresas contratadas, como LA1, EU17 e EU18, a CPFL Energia declarou não dispor de tais informações. Evidenciamos uma gestão eficaz em relação aos contratos sob o ponto de vista de qualidade, saúde, segurança, meio ambiente e custos. Todavia a gestão da empresa é focada no desempenho dos serviços contratados como um todo, não utilizando os elementos específicos descrito nestes indicadores.

#### **OPORTUNIDADES DE MELHORIA**

- Embora a CPFL relate Diretrizes e Metas para cada segmento de atuação, não evidenciamos a possibilidade de análise objetiva de seu desempenho em sustentabilidade no curto e médio prazo, uma vez que várias metas têm caráter de Visão da Organização. Para a próxima publicação recomendamos que se apresente de forma mais objetiva as metas de sustentabilidade;
- O Relatório apresenta de forma consistente os assuntos prioritários da Matriz de Materialidade construída no início de 2012. Todavia alguns temas poderiam ter sido tratados de forma mais detalhada, como: desenvolvimento de fornecedores, impactos socioambientais de usinas hidrelétricas, outras fontes de energia e linhas de

transmissão/distribuição, preparação de novos gestores alinhada aos conceitos de sustentabilidade e gestão de resíduos;

- As informações sobre o indicador SO1, que trata de Práticas para avaliar e gerir os impactos sociais das operações nas comunidades, devem ser apresentadas de forma mais clara, para que o leitor entenda quais sistemáticas e ferramentas a CPFL Energia utiliza para identificar e gerenciar os impactos sociais em seus diversos segmentos de atuação;
- Para a próxima publicação a empresa deve buscar formas de contabilizar os contratos de investimentos significativos que contenham cláusulas referentes a direitos humanos, uma vez que existe uma gestão voltada para fornecedores considerados críticos, mas não se classifica fornecedores pela tipologia de contrato requerida no indicador HR1;
- A respeito dos canais confidenciais existentes para recebimento de manifestações relacionadas à discriminação, corrupção e demais temas sobre ética e conduta, recomendamos que a empresa continue imprimindo esforços para divulgar os canais, buscando um maior entendimento sobre a confiança, por parte dos colaboradores, quanto ao seu uso;
- Dar maior ênfase em capacitação para “relatórios modelo GRI” dos gestores responsáveis pelas informações relacionadas aos Temas Materiais para o Relatório. A geração de dados com ênfase na prestação de contas e no Princípio do Equilíbrio é de grande relevância para a evolução das publicações ao longo do tempo;
- Buscar uma sistematização de dados sobre empresas e trabalhadores contratados, no sentido de se obter informações mais detalhadas sobre os indicadores LA1, EU17 e EU18;
- Apesar de as informações apresentadas fornecerem clareza sobre os esforços da empresa para atender às metas de programas do governo (Planos de Universalização e Luz para Todos), recomendamos a quantificação da população não atendida dentro da área de concessão da CPFL Energia, de forma a melhorar o nível de resposta ao indicador EU26.

## CONCLUSÃO

- De acordo com o escopo de verificação as informações e dados apresentados no Relatório foram avaliados como exatos e livres de erros significativos ou declarações falsas, acessíveis e compreensíveis para os *stakeholders*;
- O Relatório foi elaborado seguindo os critérios de conteúdo e qualidade, além dos Princípios da Diretriz GRI-G3, apresentando de forma adequada os indicadores necessários, o que confere à CPFL Energia o nível de aplicação A+.

### **DECLARAÇÃO DE INDEPENDÊNCIA E IMPARCIALIDADE**

O Bureau Veritas Certification é uma empresa independente de serviços profissionais especializado na gestão de Qualidade, Saúde, Segurança, Social e de Meio Ambiente com mais de 180 anos de experiência em serviços de avaliação independente.

Nenhum membro da equipe de avaliação possui vínculo comercial com a CPFL Energia. Nós conduzimos esta avaliação de forma independente, entendendo que não houve conflito de interesses.

O Bureau Veritas Certification implantou um Código de Ética em todo o negócio para manter altos padrões éticos entre o seu pessoal nas atividades empresariais.

### **CONTATO**

O Bureau Veritas Certification encontra-se à disposição para mais esclarecimentos através do site [www.bureauveritascertification.com.br/faleconosco.asp](http://www.bureauveritascertification.com.br/faleconosco.asp) ou telefone (11)5070-9800.

São Paulo, junho de 2012

Alexander Vervuurt

Auditor-líder Assurance Sustainability Reports (ASR)

Bureau Veritas Certification – Brasil

## 5.6. Global Compact

### DIREITOS HUMANOS



### TRABALHO



### MEIO AMBIENTE



### Contra a corrupção



Mais informações sobre a iniciativa: [www.pactoglobal.org.br](http://www.pactoglobal.org.br)

Incluímos os princípios do Pacto Global no índice remissivo GRI, visando demonstrar as iniciativas que realizamos para atender os princípios assumidos.

## 5.7. Índice Remissivo Global Reporting Initiative - Nível de Aplicação A

| 1. Estratégia e Análise        |  |   |   |                           |
|--------------------------------|--|---|---|---------------------------|
| Item de Perfil                 | Descrição  | Capítulo  | Página ou resposta direta               | Princípio do Pacto Global |
| 1.1                            | Declaração do detentor do cargo com maior poder de decisão na organização (como diretor-presidente, presidente do conselho de administração ou cargo equivalente) sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia.  | 3.4. - Estratégia Empresarial   | Pág.75                                  |                           |
| 1.2                            | Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades. A organização deverá apresentar duas seções que contenham uma narrativa concisa dos principais impactos, riscos e oportunidades. A seção 1 deve focar nos principais impactos da organização sobre a sustentabilidade e os efeitos em relação aos stakeholders, inclusive os direitos conforme definidos pela legislação nacional e normas relevantes internacionalmente aceitas. Aqui, é preciso levar em conta os vários interesses e expectativas procedentes dos stakeholders. A seção 2 deve focar no impacto de tendências, riscos e oportunidades de sustentabilidade sobre as perspectivas e desempenho financeiro de longo prazo da organização. Aqui, é preciso concentrar-se especificamente em informações relevantes, ou que venham a sê-lo no futuro, para os stakeholders financeiros. | 3.3.4 - Riscos - Gestão Corporativa de Riscos<br>3.3.4.2 - Risco Operacional<br>3.3.4.4 - Risco Cambial e de Risco Sobre Outros Passivos<br>3.3.4.5 - Planejamento no Mercado de Compra de Energia<br>3.3.4.6 - Auditoria Interna<br>3.3.4.7 - Plano de Previdência Privada<br>3.3.4.8 - Gestão de Seguros<br>3.3.4.9 - Segurança em Tecnologia da Informação<br>3.3.4.10 - Gestão Regulatória<br>4 - Sustentabilidade na CPFL Energia<br>4.3.5 - Ações de controle e mitigação ambiental | Págs. 50; 57; 61-67; 134; 212           |                           |
| 2. Perfil Organizacional       |  |   |   |                           |
| Item de Perfil                 | Descrição  | Capítulo  | Página ou resposta direta               | Princípio do Pacto Global |
| 2.1                            | Nome da organização.   | 3.5.1 - Distribuição Holding  | Pág.87                                  |                           |
| 2.2                            | Principais marcas, produtos e/ou serviços.   | 3.5.1 - Distribuição<br>3.5.2 - Geração<br>3.5.3 - Comercialização<br>3.5.4 Serviços  | Págs. 87; 115; 125; 129                 |                           |
| 2.3                            | Estrutura operacional da organização, incluindo principais divisões, unidades operacionais, subsidiárias e joint ventures.   | 3.5.1 - Distribuição<br>3.5.2 - Geração<br>3.5.3 - Comercialização<br>3.5.4 Serviços  | Págs. 87; 115; 125; 129                 |                           |
| 2.4                            | Localização da sede da organização.  | 5.7 - Informações Corporativas Holding  | Págs. 262-267                           |                           |
| 2.5                            | Número de países em que a organização opera e nome dos países em que suas principais operações estão localizadas ou são especialmente relevantes para as questões de sustentabilidade cobertas pelo relatório.   | 3.5.1 - Distribuição  | Págs. 87-91                             |                           |
| 2.6                            | Tipo e natureza jurídica da propriedade.   | 3.2.1 - Estrutura Societária Holding  | Págs. 26-27                             |                           |
| 2.7                            | Mercados atendidos (incluindo discriminação geográfica, setores atendidos e tipo de clientes/beneficiários).   | 3.5.1 - Distribuição<br>3.5.1.1 - Distribuição e Vendas   | Págs. 87-91; 92-96                      |                           |
| 2.8                            | Porte da organização, incluindo: número de empregados; vendas líquidas (para organizações do setor privado) ou receita líquida (para organizações do setor público); capitalização total discriminada em termos de dívida e patrimônio líquido (para organizações do setor privado); quantidade de produtos ou serviços oferecidos.  | 3.2.1 - Estrutura Societária<br>3.5.1 - Distribuição<br>3.5.1.1 - Distribuição e Vendas<br>3.5.2 - Geração - Perfil da Geração<br>4.2.2.1 - Perfil dos Colaboradores  | Págs. 26-27; 87-91; 92-96; 115; 156-160 |                           |
| 2.9                            | Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório referentes a porte, estrutura ou participação acionária.  | 3.5.2.2 - Geração Renovável   | Págs. 120-124                           |                           |
| 2.10                           | Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório.   | 3.2 - Governança Corporativa<br>5.1 - Prêmios e Reconhecimentos   | Págs. 24-25; 242-244                    |                           |
| 3. Parâmetros para o relatório |  |   |   |                           |
| Item de Perfil                 | Descrição  | Capítulo  | Página ou resposta direta               | Princípio do Pacto Global |
| 3.1                            | Período coberto pelo relatório (como ano contábil/civil) para as informações apresentadas.   | 5.4 - Sobre este Relatório  | Págs. 247-249                           |                           |
| 3.2                            | Data do relatório anterior mais recente.   | 5.4 - Sobre este Relatório  | Págs. 247-249                           |                           |
| 3.3                            | Ciclo de emissão de relatórios.  | 5.4 - Sobre este Relatório  | Págs. 247-249                           |                           |
| 3.4                            | Dados para contato de perguntas relativas ao relatório.  | 5.4 - Sobre este Relatório  | Págs. 247-249                           |                           |
| 3.5                            | Processo para a definição do conteúdo do relatório, incluindo: Determinação da materialidade; Priorização de temas dentro do relatório; Identificação de quais stakeholders a organização espera que usem o relatório.   | 5.4 - Sobre este Relatório  | Págs. 247-249                           |                           |
| 3.6                            | Limite do relatório (como países, divisões, subsidiárias, instalações arrendadas, joint ventures, fornecedores).   | 1 - Apresentação Introdução   | Pág. 7                                  |                           |
| 3.7                            | Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório.  | 5.4 - Sobre este Relatório  | Págs. 247-249                           |                           |
| 3.8                            | Base para a elaboração do relatório no que se refere a joint ventures, subsidiárias, instalações arrendadas, operações terceirizadas e outras organizações que possam afetar significativamente a comparabilidade entre períodos e/ou entre organizações.  | 3.2.1 - Estrutura Societária  | Págs. 26-27                             |                           |

|  |   |   |  |                           |
|--|---|---|--|---------------------------|
| 3.9  | Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos, incluindo hipóteses e técnicas, que sustentam as estimativas aplicadas à compilação dos indicadores e outras informações do relatório.   | 5.4 – Sobre este Relatório<br>5.5. Declaração de Verificação Independente   | Págs. 247; 250   |                           |
| 3.10   | Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações (como fusões ou aquisições, mudança no período ou ano-base, na natureza do negócio, em métodos de medição).  | 5.4 – Sobre este Relatório  | Págs. 247-249  |                           |
| 3.11   | Mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere a escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório.   | 5.4 – Sobre este Relatório  | Págs. 247-249  |                           |
| 3.12   | Tabela que identifica a localização das informações no relatório.   | Índice Remissivo  | Págs. 247-249  |                           |
| 3.13   | Política e prática atual relativa a busca de verificação externa para o relatório. Se a verificação não for incluída no relatório de sustentabilidade, é preciso explicar o escopo e a base de qualquer verificação externa fornecida, bem como a relação entre a organização relatora e os auditores.                      | 5.5. Declaração de Verificação Independente   | Págs. 250-254  |                           |
| <b>4. Governança, Compromissos e Engajamento</b> |   |   |  |                           |
| Item de Perfil                                   | Descrição   | Capítulo  | Página ou resposta direta  | Princípio do Pacto Global |
| 4.1  | Estrutura de governança da organização, incluindo comitês sob o mais alto órgão de governança responsável por tarefas específicas, tais como estabelecimento de estratégia ou supervisão da organização.  | 3.2.1 – Estrutura Societária<br>3.2.3 – Conselhos – Estruturas de Decisão<br>3.2.4 – Diretoria Executiva e Comitês<br>Comitês de Assessoramento   | Págs. 26-27; 29-34   |                           |
| 4.2  | Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja um diretor executivo (e, se for o caso, suas funções dentro da administração da organização e as razões para tal composição).  | 3.2.3 – Conselhos   | Págs. 26-27  |                           |
| 4.3  | Para organizações com uma estrutura de administração unitária, declaração do número de membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança.  | 3.2.3 – Conselhos – Estruturas de Decisão   | Págs. 26-27  |                           |
| 4.4  | Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou deem orientações ao mais alto órgão de governança.   | Manual Para Participação em Assembleia de Acionistas<br>4.2.2.1 – Perfil dos Colaboradores  | Págs. 28; 156-160  |                           |
| 4.5  | Relação entre remuneração para membros do mais alto órgão de governança, diretoria executiva e demais executivos (incluindo acordos rescisórios) e o desempenho da organização (incluindo desempenho social e ambiental).   | 3.2. Governança Corporativa<br>3.2.4. Diretoria executiva e Comitês   | Págs. 23; 31   |                           |
| 4.6  | Processos em vigor no mais alto órgão de governança para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados.   | 3.2.3 – Conselhos – Estruturas de Decisão   | O Conselho de Administração possui um comitê de assessoramento denominado Comitê de Partes Relacionadas, responsável pela análise das transações com partes relacionadas, as quais são submetidas ao Conselho, a fim de verificar se observam as condições usuais de mercado, evitando assim conflitos de interesse. Ademais, a Companhia possui políticas de Negociação de Valores Mobiliários e de Divulgação de Ato ou Fato Relevante que determinam a divulgação de informações importantes e proíbem a utilização de informações privilegiadas entre acionistas controladores, membros dos conselhos de Administração e Fiscal, membros de comitês e comissões, diretores estatutários e demais executivos e quaisquer pessoas que, em razão dos cargos que ocupam, tenham acesso a informações privilegiadas, disponíveis em <a href="http://www.cpf.com.br/diretrizes/port/05.htm">http://www.cpf.com.br/diretrizes/port/05.htm</a> |                           |
| 4.7  | Processo para determinação das qualificações e conhecimentos dos membros do mais alto órgão de governança para definir a estratégia da organização para questões relacionadas a temas econômicos, ambientais e sociais.   | Comitês de Assessoramento   | Págs. 33-34  |                           |
| 4.8  | Declaração de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes para o desempenho econômico, ambiental e social, assim como o estágio de sua implementação.   | 3.1 – Visão, Missão e Princípios Pilares da Gestão da CPFL Energia  | Págs. 20-23  |                           |
| 4.9  | Procedimentos do mais alto órgão de governança para supervisionar a identificação e gestão por parte da organização do desempenho econômico, ambiental e social, incluindo riscos e oportunidades relevantes, assim como a adesão ou conformidade com normas acordadas internacionalmente, códigos de conduta e princípios. | 3.2.3 – Conselhos – Estruturas de Decisão<br>Comitês de Assessoramento  | Págs. 26-27; 33-34   |                           |
| 4.10   | Processos para a auto avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança, especialmente com respeito ao desempenho econômico, ambiental e social.   | 3.2.5 – Melhores Práticas de Governança   | Págs.35-36   |                           |
| 4.11   | Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução.  | 3.3.4 – Riscos<br>3.3.4.1 – Gestão Corporativa de Riscos<br>3.3.4.2 – Risco Operacional<br>3.3.4.3 – Prevenção no Âmbito Financeiro<br>3.3.4.4 – Risco Cambial e de Outros Passivos<br>3.3.4.5 – Planejamento no Mercado de Compra de Energia<br>3.3.4.6 – Auditoria Interna<br>3.3.4.7 – Plano de Previdência Privada<br>3.3.4.8 – Gestão de Seguros<br>3.3.4.9 – Segurança em Tecnologia da Informação<br>3.3.4.10 – Gestão Regulatória | Págs. 50-67  | 7                         |
| 4.12   | Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.  | 4.5 – Compromissos e Parcerias Institucionais   | Págs. 236-239  |                           |

|      |   |   |                                 |  |
|------|---|---|---------------------------------|--|
| 4.13 | Participação em associações (como federações de indústria) e/ ou organismos nacionais/internacionais de defesa em que a organização possui assento em grupos responsáveis pela governança corporativa; integra projetos ou comitês; contribui com recursos de monta além da taxa básica como organização associada; considera estratégica sua atuação como associada. | 4.2.5.2 – Fóruns Nacionais e Internacionais                           | Págs. 181-182                   |  |
| 4.14 | Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização.   | 4.2.2.1 – Perfil dos Colaboradores                                    | Págs. 156-160                   |  |
| 4.15 | Base para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se deseja engajar.   | 5.4 – Sobre este Relatório<br>4.2.1 – Relacionamento com Stakeholders | Págs. 247; 150                  |  |
| 4.16 | Abordagens para o engajamento dos stakeholders, incluindo a frequência do engajamento por tipo e por grupos de stakeholders.  | 4.2.1 – Relacionamento com Stakeholders<br>5.4 Sobre este relatório   | Págs. 150-151; 176-178, 247-249 |  |
| 4.17 | Principais temas e preocupações que foram levantados por meio do engajamento dos stakeholders e que medidas a organização têm adotado para tratá-los.   | 5.4 Sobre este relatório  | Págs. 247-249                   |  |

**Indicadores de Performance**

| Econômico                |               |          |                           |                           |
|--------------------------|---------------|----------|---------------------------|---------------------------|
| Indicador de Performance | PRINCÍPIO GRI | Capítulo | Página ou resposta direta | Princípio do Pacto Global |

**Performance Econômica**

**Forma de Gestão**

|     |  |                   |         |  |
|-----|--|-------------------|---------|--|
| EC1 | Valor econômico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de empregados, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos para provedores de capital e governos. | 4.1.5 – Dividendo | Pág.144 |  |
|-----|--|-------------------|---------|--|

|     |   |  |                     |       |
|-----|---|--|---------------------|-------|
| EC2 | Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas. | 3.4 – Estratégia Empresarial<br>Planejamento Estratégico<br>3.4.1 – Inovação<br>3.5.2.1 – Geração Convencional | Pág. 75-78; 116-118 | 7 e 8 |
|-----|---|--|---------------------|-------|

|     |  |                                      |         |  |
|-----|--|--------------------------------------|---------|--|
| EC3 | Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece. | 4.2.2.2 – Gestão de Recursos Humanos | Pág.165 |  |
|-----|--|--------------------------------------|---------|--|

|     |   |            |         |  |
|-----|---|------------|---------|--|
| EC4 | Ajuda financeira significativa recebida do governo. | Comunidade | Pág.173 |  |
|-----|---|------------|---------|--|

**Presença no Mercado**

**Forma de Gestão**

|     |   |                              |          |   |
|-----|---|------------------------------|----------|---|
| EC5 | Variação da proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes. | 5.3 – Ibase – Balanço Social | Pág. 246 | 6 |
|-----|---|------------------------------|----------|---|

|     |   |   |               |  |
|-----|---|---|---------------|--|
| EC6 | Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes. | 4.2.4 – Cadeia de Valor Ética na Cadeia de Fornecedores | Págs. 176-178 |  |
|-----|---|---|---------------|--|

|     |   |                        |               |   |
|-----|---|------------------------|---------------|---|
| EC7 | Procedimentos para contratação local e proporção de membros de alta gerência recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes. | 4.2.2. Público interno | Págs. 156-160 | 6 |
|-----|---|------------------------|---------------|---|

**Impactos Econômicos Indireto**

**Forma de Gestão**

|     |   |   |               |  |
|-----|---|---|---------------|--|
| EC8 | Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos, principalmente para benefício público, por meio de engajamento comercial, em espécie ou atividade pro bono. | 3.5.1.6 – Eficiência Energética<br>Programa Rede Comunidade | Págs. 103-107 |  |
|-----|---|---|---------------|--|

|     |  |            |  |  |
|-----|--|------------|--|--|
| EC9 | Identificação e descrição de impactos econômicos | Comunidade | Indicador não obrigatório para nível A |  |
|-----|--|------------|--|--|

**Ambiental**

| Indicador de Performance | Descrição | Capítulo | Página ou resposta direta | Princípio do Pacto Global |
|--------------------------|-----------|----------|---------------------------|---------------------------|
|--------------------------|-----------|----------|---------------------------|---------------------------|

**Materiais**

**Forma de Gestão**

|     |                                     |                                     |                        |   |
|-----|-------------------------------------|-------------------------------------|------------------------|---|
| EN1 | Materiais usados por peso ou volume | 4.3.5.1 – Gerenciamento de Resíduos | Págs. 208-209, 214-216 | 8 |
|-----|-------------------------------------|-------------------------------------|------------------------|---|

|     |  |  |               |       |
|-----|--|--|---------------|-------|
| EN2 | Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem | 4.3.4.2 – Redução, Reutilização e Reciclagem | Págs. 210-211 | 8 e 9 |
|-----|--|--|---------------|-------|

**Energia**

**Forma de Gestão**

|     |  |                             |               |   |
|-----|--|-----------------------------|---------------|---|
| EN3 | Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária | 4.3.4.1 Consumo de recursos | Págs. 206-207 | 8 |
|-----|--|-----------------------------|---------------|---|

|     |   |                             |               |   |
|-----|---|-----------------------------|---------------|---|
| EN4 | Consumo de energia indireta discriminado por fonte primária | 4.3.4.1 Consumo de recursos | Págs. 207-208 | 8 |
|-----|---|-----------------------------|---------------|---|

|     |   |   |             |       |
|-----|---|---|-------------|-------|
| EN6 | Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia, ou que usem energia gerada por recursos renováveis, e a redução na necessidade de energia resultante de dessas iniciativas. | 3.5.1.6 – Eficiência Energética<br>Programa Rede Comunidade | Pág.103-107 | 8 e 9 |
|-----|---|---|-------------|-------|

|     |   |                           |         |       |
|-----|---|---------------------------|---------|-------|
| EN7 | Iniciativas para reduzir o consumo de energia indireta e as reduções obtidas. | 4.3.5.5 – Gestão da Frota | Pág.207 | 8 e 9 |
|-----|---|---------------------------|---------|-------|

**Água**

**Forma de Gestão**

|     |                                      |                                |               |   |
|-----|--------------------------------------|--------------------------------|---------------|---|
| EN8 | Total de retirada de água por fonte. | 4.3.4.1<br>Consumo de recursos | Págs. 205-206 | 8 |
|-----|--------------------------------------|--------------------------------|---------------|---|

|     |   |                                |               |   |
|-----|---|--------------------------------|---------------|---|
| EN9 | Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água. | 4.3.4.1<br>Consumo de recursos | Págs. 205-206 | 8 |
|-----|---|--------------------------------|---------------|---|

|      |   |                                |               |       |
|------|---|--------------------------------|---------------|-------|
| EN10 | Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada | 4.3.4.1<br>Consumo de recursos | Págs. 205-206 | 8 e 9 |
|------|---|--------------------------------|---------------|-------|

**Biodiversidade**

**Forma de Gestão**

|      |  |                                       |               |   |
|------|--|---------------------------------------|---------------|---|
| EN11 | Localização e tamanho da área possuída, arrendada ou administrada dentro de áreas protegidas, ou adjacente a elas, e áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas. | 4.3.5.2 Conservação da biodiversidade | Págs. 217-220 | 8 |
|------|--|---------------------------------------|---------------|---|

|      |  |                                       |               |   |
|------|--|---------------------------------------|---------------|---|
| EN12 | Descrição de impactos significativos na biodiversidade de atividades, produtos e serviços em áreas protegidas e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas. | 4.3.5.2 Conservação da biodiversidade | Págs. 217-220 | 8 |
|------|--|---------------------------------------|---------------|---|

|      |                                     |  |               |   |
|------|-------------------------------------|--|---------------|---|
| EN13 | Habitats protegidos ou restaurados. | 4.3.5.2 Conservação da biodiversidade<br>4.3.5.3 Reflorestamento | Págs. 217-221 | 8 |
|------|-------------------------------------|--|---------------|---|

|      |   |  |               |   |
|------|---|--|---------------|---|
| EN14 | Estratégias, medidas em vigor e planos futuros para a gestão de impactos na biodiversidade. | 4.3.5.2 Conservação da biodiversidade<br>4.3.5.3 Reflorestamento | Págs. 217-221 | 8 |
|------|---|--|---------------|---|

|      |  |                                       |          |   |
|------|--|---------------------------------------|----------|---|
| EN15 | Número de espécies na Lista Vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com habitats em áreas afetadas por operações, discriminadas pelo nível de risco de extinção. | 4.3.5.2 Conservação da biodiversidade | Pág. 218 | 8 |
|------|--|---------------------------------------|----------|---|



| Emissões, efluentes e resíduos                               |   | Forma de Gestão  |  |                           |
|--|---|--|--|---------------------------|
| EN16   | Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa, por peso.  | 4.3.5.5 – Gestão da Emissão dos Gases do Efeito Estufa   | Pág. 222-224   | 8                         |
| EN17   | Outras emissões indiretas relevantes de gases de efeito estufa, por peso.   | 4.3.5.5 – Gestão da Emissão dos Gases do Efeito Estufa   | Pág. 222-224   | 8                         |
| EN18   | Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa e as reduções obtidas.   | 3.4.1 – Inovação<br>4.3.5.5 – Gestão da Frota  | Pág. 78, 225   | 8 e 9                     |
| EN19   | Emissões de substância destruidora da camada de ozônio, por peso.   | 4.3.5.5 Gestão da Emissão dos Gases do efeito Estufa   | Pág.222  | 8                         |
| EN20   | NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e peso.  | 4.3.5. Ações de controle e mitigação ambiental   | Pág. 212   | 8                         |
| EN21   | Descarte total de água, por qualidade e destinação.   | 4.3.5.1 Gerenciamento de resíduos<br>4.3.5.7 – Descarte de Efluentes Domésticos  | Pág. 214-216, 229  | 8                         |
| EN22   | Peso total de resíduos, por tipo e métodos de disposição.   | 4.3.5.1 Gerenciamento de resíduos  | Pág. 214-216   | 8                         |
| EN23   | Número e volume total de derramamentos significativos.  | 4.3.4. Gestão do uso de recursos e materiais<br>4.3.5. Ações de controle e mitigação ambiental   | Págs. 204; 212   | 8                         |
| Produtos e Serviços  |   | Forma de Gestão  |  |                           |
| EN26   | Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactos.   | 3.5.1.6 – Eficiência Energética Programa Rede Comunidade<br>4.3 – Meio Ambiente<br>4.3.1 – Investimentos<br>4.3.2.1 – Distribuição<br>4.3.2.2 – Geração<br>4.3.3.3 – Programas das Usinas<br>4.3.4.2 – Redução, Reutilização e Reciclagem<br>3.3.4.2 Risco Operacional | Págs. 57-58  | 8 e 9                     |
| EN27   | Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, por categoria de produto.  |  | Não aplicável  | 8 e 9                     |
| Conformidade   |   | Forma de Gestão  |  |                           |
| EN28   | Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não-monetárias resultantes de não-conformidade com leis e regulamentos ambientais.   | 5.1. – NBCT 15   | Pág.245  | 8                         |
| Transporte   |   | Forma de Gestão  |  |                           |
| EN29   | Impactos ambientais significativos do transporte de produtos e outros bens e materiais utilizados nas operações da organização bem como do transporte de trabalhadores.   | 4.3.5.5 Gestão da Emissão dos Gases do efeito Estufa<br>4.3.5.5 – Gestão da Frota  | Págs. 78, 222-225  | 8                         |
| Geral  |   | Forma de Gestão  |  |                           |
| EN30   | Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por tipo.  | 4.3 – Meio Ambiente<br>4.3.1 – Investimentos   | Pág.183  | 8                         |
| Desempenho Social   Práticas trabalhistas e trabalho decente |   |  |  |                           |
| Indicador de Performance                                     | Descrição   | Capítulo   | Página ou resposta direta  | Princípio do Pacto Global |
| Emprego  |   | Forma de Gestão  |  |                           |
| LA1  | Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região.   | 4.2.2. Público interno<br>Perfil dos colaboradores   | Págs.155-158   |                           |
| LA2  | Número total e taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, gênero e região  | 4.2.2. Público interno<br>Perfil dos colaboradores   | Pág.155  | 6                         |
| LA3  | Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período discriminados pelas principais operações.   | 4.2.2.2 – Gestão de Recursos Humanos   | Pág.165  | 6                         |
| Relação entre os trabalhadores e a governança                |   | Forma de Gestão  |  |                           |
| LA4  | Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva.   | 4.2.2. Público interno<br>Perfil dos colaboradores   | Pág.160  | 1 e 3                     |
| LA5  | Prazo mínimo para notificação com antecedência referente a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento está especificado em acordos de negociação coletiva.   | 4.2.2. Público interno   | Pág. 156   | 3                         |
| Saúde e Segurança no trabalho                                |   | Forma de Gestão  |  |                           |
| LA6  | Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde, compostos por gestores e por trabalhadores, que ajudam no monitoramento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional. | 4.2.2.2 – Gestão de Recursos Humanos   | Págs. 163-164  |                           |
| LA7  | Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região.  | 4.2.2.3 – Segurança  | Págs.166-168; 246  |                           |
| LA8  | Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco em andamento para dar assistência a empregados, seus familiares ou membros da comunidade com relação a doenças graves.                    | 4.2.2.2 – Gestão de Recursos Humanos   | Não há identificação de doenças específicas decorrentes das atividades de geração, distribuição e comercialização de energia elétrica. No entanto, o Grupo CPFL realiza diversas ações que tratam de saúde e segurança, incluindo doenças graves como HIV/Aids, câncer, diabetes, LER e Dort, estresse. A divulgação de ações e conteúdos está disponível no site de Qualidade de Vida < <a href="http://www.copl.com.br/qualidade">www.copl.com.br/qualidade</a> >. Também são realizadas campanhas internas por e-mail e ginástica laboral aos colaboradores, que visam prevenir LER e Dort. |                           |
| LA9  | Temas relativos a segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos.  | 4.2.2.3 – Segurança  | Pág. 157   |                           |
| Treinamento e Educação                                       |   | Forma de Gestão  |  |                           |
| LA10   | Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional.  | 4.2.2. Público interno<br>Perfil dos colaboradores   | Pág.156  |                           |
| LA11   | Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gerenciar o fim da carreira  | 4.2.2.2 – Gestão de Recursos Humanos   | Págs.161-162   |                           |
| LA12   | Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.  | 4.2.2.2 – Gestão de Recursos Humanos   | Pág.163  |                           |
| Diversidade e Igualdade de Oportunidades                     |   | Forma de Gestão  |  |                           |
| LA13   | Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade                                | 4.2.2. Público interno<br>Perfil dos colaboradores   | Págs.155-158   | 1 e 6                     |
| LA14   | Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional.   | 4.2.2. Público interno<br>Perfil dos colaboradores   | Pág. 159   | 1 e 6                     |



| Responsabilidade Social   Direitos Humanos               |  |  |  |                           |
|--|--|--|--|---------------------------|
| Indicador de Performance                                 | Descrição  | Capítulo   | Página ou resposta direta  | Princípio do Pacto Global |
| <b>Práticas de Investimento e de processo de compra</b>  |  |  |  |                           |
| HR1  | Percentual e número total de contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas referentes a direitos humanos.  | 4.2.4 – Cadeia de Valor Ética na Cadeia de Fornecedores  | Págs. 177-178  | 1, 2, 4, 5 e 6            |
| HR2  | Percentual e empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas.  | 4.2.4 – Cadeia de Valor Ética na Cadeia de Fornecedores  | Págs. 177-178  | 1, 2, 4, 5 e 6            |
| <b>Não-Discriminação</b>                                 |  |  |  |                           |
| HR4  | Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas.   | 3.3.3. Ética Ética no Grupo CPFL                         | Pág.46   | 1 e 6                     |
| <b>Liberdade de associação e negociação coletiva</b>     |  |  |  |                           |
| HR5  | Operações identificadas em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva pode estar correndo risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito.                   | 4.2.2. Público interno Perfil dos colaboradores          | Pág. 160   | 1 e 3                     |
| <b>Trabalho Infantil</b>                                 |  |  |  |                           |
| HR6  | Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil.  | 4.2.4 – Cadeia de Valor                                  | Pág. 177   | 1 e 5                     |
| <b>Trabalho forçado ou análogo ao escravo</b>            |  |  |  |                           |
| HR7  | Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a erradicação do trabalho forçado ou análogo ao escravo. | 4.2.4 – Cadeia de Valor                                  | Pág. 177   | 1 e 4                     |
| <b>Práticas de Segurança</b>                             |  |  |  |                           |
| HR8  | Percentual do pessoal de segurança submetido a treinamento nas políticas ou procedimentos da organização relativos a aspectos de direitos humanos que sejam relevantes às operações.                           |  | Indicador não obrigatório para nível A   | 1 e 2                     |
| <b>Direito indígenas</b>                                 |  |  |  |                           |
| HR9  | Número total de casos de violação de direitos dos  |  | Indicador não obrigatório para nível A   | 1                         |
| <b>Desempenho Social   Sociedade</b>                     |  |  |  |                           |
| Indicador de Performance                                 | Descrição  | Capítulo   | Página ou resposta direta  | Princípio do Pacto Global |
| <b>Comunidade</b>  |  |  |  |                           |
| SO1  | Natureza, escopo e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades, incluindo a entrada, operação e saída.   | 3.5.1.6 – Eficiência Energética Programa Rede Comunidade | Págs. 103-107  | 1                         |
| <b>Corrupção</b>   |  |  |  |                           |
| SO2  | Percentual e número total de unidades de negócios submetidas a avaliações de riscos relacionados a corrupção.  | 3.3.4. Riscos Gestão corporativa de riscos               | Págs. 50-56  | 10                        |
| SO3  | Percentual de empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção da organização.   | 3.3.3. Ética Ética no Grupo CPFL                         | Págs. 46-49  | 10                        |
| SO4  | Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção.  | 3.3.3. Ética Ética no Grupo CPFL                         | Págs. 42-49  | 10                        |
| <b>Políticas públicas</b>                                |  |  |  |                           |
| SO5  | Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies.   | 4.5 Compromissos e parcerias institucionais              | Pág.235-239  | 10                        |
| SO6  | Valor total de contribuições financeiras e em espécie para partidos políticos, políticos ou instituições relacionadas, discriminadas por país.   | 3.3.1. Políticas corporativas 3.3.3. Ética               | Págs. 33; 42   | 10                        |
| <b>Concorrência desleal</b>                              |  |  |  |                           |
| SO7  | Número total de ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados.  | 3.3.3. Ética   | Pág. 42  |                           |
| <b>Conformidade</b>                                      |  |  |  |                           |
| SO8  | Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não-monetárias resultantes da não-conformidade com leis e regulamentos.   |  | No período coberto pelo relatório, não houve multas significativas (de alto valor) ou sanções não-monetárias.  |                           |
| <b>Desempenho Social   Responsabilidade pelo Produto</b> |  |  |  |                           |
| Indicador de Performance                                 | Descrição  | Capítulo   | Página ou resposta direta  | Princípio do Pacto Global |
| <b>Saúde e Segurança do cliente</b>                      |  |  |  |                           |
| PR1  | Fases do ciclo de vida de produtos e serviços em que os impactos na saúde e segurança são avaliados visando melhoria, e o percentual de produtos e serviços sujeitos a esses procedimentos.                    | Distribuição e Vendas 4.2.2.3 – Segurança                | Págs. 169-171  |                           |
| <b>Rotulagem de produtos e serviços</b>                  |  |  |  |                           |
| PR3  | Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos de rotulagem, e o percentual de produtos e serviços sujeitos a tais exigências.   | 4.2.2.3 – Segurança                                      | Págs. 169-171  | 8                         |
| PR5  | Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação.  | 3.5.1.7 –Atendimento e satisfação do cliente             | Pág. 108-114   |                           |
| <b>Comunicação de marketing</b>                          |  |  |  |                           |
| PR6  | Programas de adesão às leis, normas e códigos voluntários relacionados a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.  | 3.3.3. Ética   | Pág. 42  |                           |
| <b>Privacidade de Cliente</b>                            |  |  |  |                           |
| PR8  | Número total de reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes.  | 5.1. – NBCT 14   | Pág.245  |                           |
| <b>Conformidade</b>                                      |  |  |  |                           |
| PR9  | Valor monetário de multas (significativas) por não-conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços   |  | Entre os anos de 2008 e 2010, uma empresa do Grupo CPFL descumpriu indicadores de qualidade e processou erroneamente valores de compensações aos consumidores, determinadas pelo órgão regulador na Região Sul do Brasil, ocasionando a emissão de duas multas regulatórias no valor total de R\$ 2,1 milhões, que foram julgadas e pagas 2011. No ano de 2007, duas empresas do Grupo CPFL do estado de São Paulo descumpriram regras de contratação de energia determinadas pelo órgão regulador, ocasionando a emissão de multa regulatória no valor original total de 23,95 milhões, que após julgamento em 2011 foram reduzidas para 11 milhões e já pagas. |                           |

| SETORIAL – ENERGIA ELÉTRICA |   |  |   |                           |
|-----------------------------|---|--|---|---------------------------|
| Indicador de Performance    | Descrição   | Capítulo   | Página ou resposta direta   | Princípio do Pacto Global |
| EU1                         | Capacidade instalada, discriminada por fonte de energia primária e por sistema regulatório.   | 3.5.2 – Geração  | Pág. 115  |                           |
| EU2                         | Produção líquida de energia, discriminada por fonte de energia primária e por sistema regulatório.  | 3.5.2 – Geração  | Pág. 115  |                           |
| EU3                         | Número de unidades consumidoras residenciais, industriais, institucionais e comerciais.   | 3.5.1 – Distribuição   | Pág. 87   |                           |
| EU4                         | Comprimento de linhas de transmissão e distribuição aéreas e subterrâneas, discriminadas por sistema regulatório.   | 3.5.1.2 – Estrutura  | Pág. 97   |                           |
| EU5                         | Alocação de permissões (allowances) de emissões de equivalentes de CO2, discriminadas por estrutura do mercado de créditos de carbono.  | 4.3.5.6. Mecanismo de Desenvolvimento Limpo – MDL  | Pág.226-228   |                           |
| EU6                         | Forma de gestão para assegurar a disponibilidade e confiabilidade do fornecimento de eletricidade a curto e longo prazo.  | 3.5.2.1 – Geração Convencional   | Pág.116-119   |                           |
| EU7                         | Programas de gerenciamento pelo lado da demanda, incluindo programas residencial, comercial, institucional e industrial.  | 3.5.1.6 – Eficiência Energética Programa Rede Comunidade   | Pág.103-107   |                           |
| EU8                         | Atividades e despesas referentes a pesquisa e desenvolvimento visando a confiabilidade do fornecimento de eletricidade e a promoção do desenvolvimento sustentável.   | 3.4.1 – Inovação   |   |                           |
| EU9                         | Provisão para descomissionamento de usinas nucleares.   |  | A CPFL não possui usinas nucleares.   |                           |
| EU10                        | Capacidade planejada em comparação à projeção de demanda de eletricidade a longo prazo, discriminada por fonte de energia e sistema regulatório.  |  | Indicador não será reportado. Informação estratégica.   |                           |
| EU11                        | Eficiência média de geração de usinas termelétricas, discriminada por fonte de energia e por sistema regulatório.   | Perfil da Geração  | Indicador não relevante para o Grupo CPFL. O Grupo CPFL possui a Carioba, uma pequena usina termelétrica que não operou em 2011 e está em processo de desativação no Ministério de Minas e Energia e a EPASA formada por duas térmicas – UTE Termonordeste e UTE Termoparaíba – que funcionaram pouco em 2011, operando apenas 0,66% do tempo durante o ano todo, em relação à energia total disponibilizada pelas usinas ao sistema interligado em 2011. |                           |
| EU12                        | Percentual de perda de transmissão e distribuição em relação ao total de energia.   | 3.5.1.5 – Perdas   | O Grupo CPFL não possui empresas na rede básica, onde são identificados os "sistemas de transmissão" e, portanto, não possui perdas na transmissão. Todas as perdas são caracterizadas na distribuição pela agência reguladora ANEEL.   |                           |
| EU13                        | Biodiversidade de habitats de substituição em comparação à biodiversidade das áreas afetadas.   | 4.3.3.3 – Programas das Usinas   | Págs. 194-199   |                           |
| EU14                        | Programas e processos que asseguram a disponibilização de mão de obra qualificada.  | 4.2.2.2 – Gestão de Recursos Humanos<br>4.3.5 – Ações de Controle e Mitigação Ambiental                | Págs. 161-164   |                           |
| EU15                        | Porcentagem de empregados com direito a aposentadoria nos próximos 5 a 10 anos, discriminada por categoria funcional e região.  | 4.2.2.1 – Perfil dos Colaboradores   | Pág.159   |                           |
| EU16                        | Políticas e exigências referentes a saúde e segurança de empregados e de trabalhadores terceirizados e subcontratados.  | 4.2.2.2 – Gestão de Recursos Humanos<br>4.2.2.3 – Segurança  |   |                           |
| EU17                        | Dias trabalhados por trabalhadores terceirizados e subcontratados envolvidos em atividades de construção, operação e manutenção.  | 4.2.4 – Cadeia de Valor Ética na Cadeia de Fornecedores<br>5.5. Declaração de Verificação Independente | O Grupo CPFL contrata a execução de serviços dos mais diversos fins (manutenção, operação, administrativo etc.) sem quantificar a força de trabalho envolvida. A empresa avaliou o indicador e não o julga essencial para a gestão da sustentabilidade, pois em todos seus contratos existem cláusulas de direitos humanos e práticas trabalhistas conforme apresentado na página 176 Pág. 252  |                           |
| EU18                        | Porcentagem de trabalhadores terceirizados e subcontratados submetidos a treinamento relevante de saúde e segurança.  | 5.5. Declaração de Verificação Independente  | Pág. 252  |                           |
| EU19                        | Participação de stakeholders em processos decisórios relacionados a planejamento energético de desenvolvimento de infraestrutura.   | Satisfação do Cliente  | Págs. 113-114   |                           |
| EU20                        | Abordagem para gestão de impactos de deslocamento.  | 4.3.3.3 – Programas das Usinas   | Págs. 194-199   |                           |
| EU21                        | Medidas para planejamento de contingência, plano de gestão e programas de treinamento para desastres/emergências, além de planos de recuperação/restauração.  | 4.2.2.3.Segurança  | Págs.169-172  |                           |
| EU22                        | Número de pessoas deslocadas física e economicamente e indenização, discriminados por tipo de projeto.  | 4.3.3.3 – Programas das Usinas   | Págs.194-195  |                           |
| EU23                        | Programas, inclusive aqueles em parceria com o governo, visando melhorar ou manter o acesso a eletricidade e serviço de assistência ao consumidor.  | 3.5.1.7 – Atendimento e Satisfação do Cliente  | Págs.108-112  |                           |
| EU24                        | Práticas para lidar com barreiras relacionadas a idioma, cultura, baixa escolaridade e necessidades especiais que se interpõem ao acesso a eletricidade e serviço de assistência ao consumidor, assim como ao seu uso seguro. | Programa Rede Comunidade   | Pág.106   |                           |
| EU25                        | Número de acidentes e óbitos de usuários do serviço envolvendo bens da empresa, entre os quais decisões e acordos judiciais, além de casos judiciais pendentes relativos a doenças.   | 4.2.2.3 – Segurança  | Pág. 168  |                           |
| EU26                        | Percentual da população não atendida em áreas com distribuição ou serviço regulamentados.   | 3.5.1.1 – Distribuição e vendas<br>5.5. Declaração de Verificação Independente                         | Págs. 92; 253   |                           |
| EU27                        | Número de desligamentos residenciais por falta de pagamento, discriminados por duração do desligamento e por sistema regulatório.   | 3.5.1.4 – Inadimplência  | Pág. 101  |                           |
| EU28                        | Frequência das interrupções no fornecimento de energia.   | 3.5.1.3 –Qualidade no fornecimento de energia  | Pág. 99   |                           |
| EU29                        | Duração média das interrupções no fornecimento de energia.  | 3.5.1.3 –Qualidade no fornecimento de energia  | Pág. 99   |                           |
| EU30                        | Fator de disponibilidade média da usina, discriminado por fonte de energia e por sistema regulatório.   | 3.5.2.1 – Operações  | Pág. 117  |                           |

## 5.8. Informações corporativas

GRI  
21GRI  
22

### HOLDING

GRI  
23GRI  
24

#### CPFL ENERGIA – CPFL ENERGIA S.A.

- Rua Gomes de Carvalho, 1.510 | 14<sup>o</sup> andar | conjunto 1402 | Vila Olímpia | São Paulo | SP | CEP 04547-005 CNPJ: 02.429.144/0001-93 IE: Isenta Telefone: (11) 3841-8507 | Fax: (11) 3841-8516 / 8515 Site: [www.cpf.com.br](http://www.cpf.com.br)

GRI  
26

#### CPFL JAGUARIÚNA – CPFL JAGUARIÚNA S.A.

- Rua Vigato, 1.620 | 1<sup>o</sup> andar | sala 8 | Jaguariúna | São Paulo | SP | CEP 13820-000 CNPJ: 02.150.569/0001-69 IE: Isenta Telefone: (19) 3847-5910 | Fax: (19) 3837-4567 Site: [www.cpf.com.br](http://www.cpf.com.br)

### DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA

#### CPFL PAULISTA – COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ

- Rod. Engenheiro Miguel Noel Nascentes Burnier, 1755, Km 2,5 | Parque São Quirino | Campinas | SP | CEP 13088-140 CNPJ: 33.050.196/0001-88 IE: 244.163.955.115 Telefone: (19) 3756-8844 | Fax: (19) 3756-8040 Site: [www.cpf.com.br](http://www.cpf.com.br)

#### CPFL PIRATININGA – COMPANHIA PIRATININGA DE FORÇA E LUZ

- Rod. Engenheiro Miguel Noel Nascentes Burnier, 1755, Km 2,5 | Parque São Quirino | Campinas | SP | CEP 13088-140 CNPJ: 04.172.213/0001-51 IE: 244.946.329.113 Telefone: (19) 3756-8844 | Fax: (19) 3756-8040 Site: [www.cpf.com.br](http://www.cpf.com.br)

#### RGE – RIO GRANDE ENERGIA S.A.

- Rua Mário de Boni, 1902 | Loteamento Sanvitto | Bairro Floresta | Caxias do Sul | RS | CEP 95012-580 CNPJ: 02.016.439/0001-38 IE: 029/0487447 Telefone: (54) 3206-3102 | Fax: (54) 3206-3161 Site: [www.rge-rs.com.br](http://www.rge-rs.com.br)

#### CPFL SANTA CRUZ – COMPANHIA LUZ E FORÇA SANTA CRUZ

- Rua Gomes de Carvalho, 1.510 | 14<sup>o</sup> andar | conjunto 1402 | Sala 02 | Vila Olímpia | São Paulo | SP | CEP 04547-005 CNPJ: 61.116.265/0001-44 IE: 148.526.500119 Telefone: (11) 3841-8507 | Fax: (11) 3841-8516 / 8515 Site: [www.cpf.com.br](http://www.cpf.com.br)

### **CPFL LESTE PAULISTA – COMPANHIA LESTE PAULISTA DE ENERGIA**

- Rua Vigato, 1.620 | 1º andar | sala 1 | Jaguariúna | São Paulo | SP | CEP 13820-000 CNPJ: 61.015.582/0001-74 IE: 395.088.358.112 Telefone: (19) 3847-5945 | Fax: (19) 3837-4570 Site: [www.cpfl.com.br](http://www.cpfl.com.br)

### **CPFL JAGUARI – COMPANHIA JAGUARI DE ENERGIA**

- Endereço: Rua Vigato, 1.620 | térreo | Jaguariúna | São Paulo | SP | CEP 13820-000 CNPJ: 53.859.112/0001-69 IE: 395.088.376.114 Telefone: (19) 3847-5945 | Fax: (19) 3837-4570 Site: [www.cpfl.com.br](http://www.cpfl.com.br)

### **CPFL SUL PAULISTA – COMPANHIA SUL PAULISTA DE ENERGIA**

- Rua Vigato, 1.620 | 1º andar | sala 2 | Jaguariúna | São Paulo | SP | CEP 13820-000 CNPJ: 60.855.608/0001-20 IE: 395.088.367.113 Telefone: (19) 3847-5945 | Fax: (19) 3837-4570 Site: [www.cpfl.com.br](http://www.cpfl.com.br)

### **CPFL MOCOCA – COMPANHIA LUZ E FORÇA DE MOCOCA**

- Rua Vigato, 1.620 | 1º andar | sala 3 | Jaguariúna | São Paulo | SP | CEP 13820-000 CNPJ: 52.503.802/0001-18 IE: 395.088.631.114 Telefone: (19) 3847-5945 | Fax: (19) 3837-4570 Site: [www.cpfl.com.br](http://www.cpfl.com.br)

## **COMERCIALIZAÇÃO DE ENERGIA**

### **CPFL BRASIL – CPFL COMERCIALIZAÇÃO BRASIL S.A.**

- Rod. Engenheiro Miguel Noel Nascentes Burnier, 1755, Km 2,5 | Parque São Quirino | Campinas | SP | CEP 13088-140 CNPJ: 04.973.790/0001-42 IE: 244.925.224.119 Telefone: (19) 3756-8844 | Fax: (19) 3756-8040 Site: [www.cpfl.com.br](http://www.cpfl.com.br)

### **CPFL MERIDIONAL – CLION ASSESSORIA E COMERCIALIZAÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA LTDA.**

- Rua Mário de Boni, 1902 | Loteamento Sanvitto | Bairro Floresta | Caxias do Sul | RS | CEP 95012-580 CNPJ: 04.785.914/0001-66 IE: 096/2949191 Telefone: (19) 3756 8844 | Fax: (19) 3756 8040 Site: [www.cpfl.com.br](http://www.cpfl.com.br)

### **CPFL SUL GERADORA – SUL GERADORA PARTICIPAÇÕES S.A.**

- Rua Gomes de Carvalho, 1.510 | 14º andar | conjunto 1.402 | Vila Olímpia | São Paulo | SP | CEP 04547-005 CNPJ: 02.689.862/0001-07 IE: 116.344.665.111 Telefone: (11) 3841-8507 | Fax: (11) 3841-8516 / 8515 Site: [www.cpfl.com.br](http://www.cpfl.com.br)

**CPFL CONE SUL – CPFL COMERCIALIZAÇÃO CONE SUL S.A.**

- Rua Gomes de Carvalho, 1.510 | 14<sup>º</sup> andar, conjunto 1402, sala 3 | Vila Olímpia | São Paulo | SP | CEP 04547-005 CNPJ: 02.190.883/0001-75 IE: 116.828.547.116 Telefone: (11) 3841-8507 | Fax: (11) 3841-8516 / 8515 Site: www.cpfl.com.br

**CPFL PLANALTO – CPFL PLANALTO LTDA.**

- Rua Vígato, 1.620 | 1<sup>º</sup> andar | sala 7 | Jaguariúna | São Paulo | SP | CEP 13820-000 CNPJ: 02.150.562/0001-47 IE: 395.090.478.113 Telefone: (19) 3847-5910 | Fax: (19) 3837 4567 Site: www.cpfl.com.br

**SERVIÇOS****CHUMPITAZ PARTICIPAÇÕES S.A.**

- Rodovia Eng. Ermênio de Oliveira Penteado, km 57,5, Marginal Norte – 1<sup>º</sup> Pavimento, ASA A | Bairro Helvetia | Indaiatuba | SP | CEP: 13337-300 CNPJ: 08.971.542/0001-13 IE: isenta Telefone: (11) 3841-8507 | Fax: (11) 3841-8516 / 8515 Site: www.cpfl.com.br

**CPFL SERVIÇOS – CPFL SERVIÇOS, EQUIPAMENTOS, INDÚSTRIA E COMÉRCIO S.A.**

- Avenida dos Bragheta, 364 | São José do Rio Pardo | SP | CEP 13720-000 CNPJ: 58.635.517/0001-37 IE: 646.020.134.111 Telefone: (19) 3687 8200 | Fax: (19) 3687 8200 Site: www.cpfl.com.br

**CPFL ATENDE – CPFL ATENDE CENTRO DE CONTATOS E ATENDIMENTO LTDA.**

- Rua Antonio Carlos Mori, 677 | sala B | Ourinhos | SP | CEP 19900-080 CNPJ: 09.606.475/0001-09 IE: Isenta Telefone: (19) 3756-8844 | Fax: (19) 3756-8040 Site: www.cpfl.com.br

**CPFL TOTAL SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS LTDA.**

- Rua Vígato, 1.620 | térreo | parte A | Jaguariúna | São Paulo | SP | Jaguariúna | SP | CEP 13820-000 CNPJ: 12.116.118/0001-69 NIRE 35.300.379.837 Site: www.cpfl.com.br

**GERAÇÃO****CPFL GERAÇÃO – CPFL GERAÇÃO DE ENERGIA S.A.**

- Rod. Engenheiro Miguel Noel Nascentes Burnier, 1755, Km 2,5 | Parque São Quirino | Campinas | SP | CEP 13088-140 CNPJ: 03.953.509/0001-47 IE: 244.858.020.116 Telefone: (19) 3756-8844 | Fax: (19) 3756-8040 Site: www.cpfl.com.br

**JAGUARI DE GERAÇÃO – COMPANHIA JAGUARI DE GERAÇÃO DE ENERGIA**

- Rua Vigato, 1.620 | térreo | sala 2 | Jaguariúna | São Paulo | SP | CEP 13820-000 CNPJ: 07.137.154/0001-79 IE: 395.093.565.112 Telefone: (19) 3847-5910 | Fax: (19) 3837-4567 Site: [www.cpfl.com.br](http://www.cpfl.com.br)

**PAULISTA LAJEADO (PLE) – PAULISTA LAJEADO ENERGIA S.A.**

- Rua Vigato, 1.620 | 1º andar | sala 4 | Jaguariúna | São Paulo | SP | CEP 13820-000 CNPJ: 03.491.603/0001-21 IE: 395.101.735.110 Telefone: (19) 3847-5910 | Fax: (19) 3837-4567 Site: [www.cpfl.com.br](http://www.cpfl.com.br)

**BAESA – ENERGÉTICA BARRA GRANDE S.A.**

- Rua R LI São Jorge, s/nº, Zona Rural | Pinhal da Serra – RS | CEP 95390-000 CNPJ: 04.781.143/0001-39 IE: 488/0001910 Tefone: (48) 3331-0003 | Fax: (48) 3331-0031 Site: [www.baesa.com.br](http://www.baesa.com.br)

**ENERCAN – CAMPOS NOVOS ENERGIA S.A.**

- Faz. Aranha, s/nº, 1º subdistrito, bairro Interior, Campos Novos | SC | CEP 89620-000 CNPJ: 03.356.967/0001-07 IE: 253.966.078 Telefone: (48) 3331-0003 | Fax: (48) 3331-0031 Site: [www.enercan.com.br](http://www.enercan.com.br)

**FOZ DO CHAPECÓ ENERGIA S.A.**

- Rua Tenente Silveira, 225 | 10º andar | Florianópolis | SC | CEP 88010-300 CNPJ: 04.591.168/0001-70 IE: Isento Telefone: (48) 30295076 Site: [www.fozdochapeco.com.br](http://www.fozdochapeco.com.br)

**CHAPECOENSE – CHAPECOENSE GERAÇÃO S.A.**

- Rua Tenente Silveira, 225 | 10º andar | Florianópolis | SC | CEP 88010-300 CNPJ: 07.829.836/0001-42 IE: Isento Telefone: (48) 30295076 Site: [www.cpfl.com.br](http://www.cpfl.com.br)

**CENTRAIS ELÉTRICAS DA PARAÍBA S.A. - EPASA**

- Rua Projetada s/n, Engenho Triunfo, Estrada do Aterro Sanitário km 01, Distrito Industrial | CEP 58000-000 | Recife | Pernambuco | CNPJ: 10.366.780/0001-41 IE: 37.088.106 Telefone: (19) 3756 8844 | Fax: (19) 3756 8040

**CERAN – COMPANHIA ENERGÉTICA RIO DAS ANTAS S.A.**

- Av. Carlos Gomes, 300 | 8º andar | Bairro Boa Vista | Porto Alegre | RS | CEP 90480-000 CNPJ: 04.237.975/0001-99 IE: 096/2854360 Telefone: (51) 3025-6700 | Fax: (51) 3025-6701 Site: [www.ceran.com.br](http://www.ceran.com.br)

**CPFL BIO ITAPACI S.A.**

- Rod. Engenheiro Miguel Noel Nascentes Burnier, 1755, Km 2,5 | Parque São Quirino | Campinas | SP | CEP 13088-140 CNPJ: 12.116.119/0001-03 NIRE 35.300.379.845

**GERAÇÃO – CPFL RENOVÁVEIS****CPFL BIOENERGIA – CPFL BIOENERGIA S.A.**

- Av. Dr. Cardoso de Melo, 1184, 8º andar, sala V | Vila Olímpia | São Paulo | SP | CEP 04.548-004 CNPJ: 07.693.890/0001-03 IE: 148.317.992.111 Telefone: (11) 3157-9300 | Fax: (11) 3157-9464 Site: [www.cpflrenovaveis.com.br](http://www.cpflrenovaveis.com.br)

**CPFL SUL CENTRAIS – CPFL SUL CENTRAIS ELÉTRICAS LTDA.**

- Av. Dr. Cardoso de Melo, 1184, 8º andar, sala W | Vila Olímpia | São Paulo | SP | CEP 04548-004 CNPJ: 05.441.551/0001-04 IE: 244.793.833.114 Telefone: (11) 3157-9300 | Fax: (11) 3157-9464 Site: [www.cpflrenovaveis.com.br](http://www.cpflrenovaveis.com.br)

**CPFL BIO FORMOSA - CPFL BIO FORMOSA S.A.**

- Av. Dr. Cardoso de Melo, 1184, 8º andar, sala S | Vila Olímpia | São Paulo | SP | CEP 04548004 CNPJ: 11.352.989/0001-19 IE: 795.022.537.110 Telefone: (11) 3157-9300 | Fax: (11) 3157-9464 Site: [www.cpflrenovaveis.com.br](http://www.cpflrenovaveis.com.br)

**CPFL BIO PEDRA - CPFL BIO PEDRA S.A.**

- Av. Dr. Cardoso de Melo, 1184, 8º andar, sala U | Vila Olímpia | São Paulo | SP | CEP 04548-004 CNPJ: 11.631.680/0001-68 IE: 795.040.377.119 Telefone: (11) 3157-9300 | Fax: (11) 3157-9464 Site: [www.cpflrenovaveis.com.br](http://www.cpflrenovaveis.com.br)

**CPFL BIO IPÊ - CPFL BIO IPÊ S.A.**

- Av. Dr. Cardoso de Melo, 1184, 8º andar, sala T | Vila Olímpia | São Paulo | SP | CEP 04548-004 CNPJ: 11.631.679/0001-33 IE: 795.040.359.117 Telefone: (11) 3157-9300 | Fax: (11) 3157-9464 Site: [www.cpflrenovaveis.com.br](http://www.cpflrenovaveis.com.br)

**CPFL BIO BURITI - CPFL BIO BURITI S.A.**

- Av. Dr. Cardoso de Melo, 1184, 8º andar, sala R | Vila Olímpia | São Paulo | SP | CEP 04548-004 CNPJ: 11.631.681/0001-02 IE: 795.040.368.118 Telefone: (11) 3157-9300 | Fax: (11) 3157-9464 Site: [www.cpflrenovaveis.com.br](http://www.cpflrenovaveis.com.br)

#### **SANTA CLARA I ENERGIAS RENOVÁVEIS LTDA.**

- Av. Dr. Cardoso de Melo, 1184, 8º andar, sala Y | Vila Olímpia | São Paulo | SP | CEP 04548-004 CNPJ: 10.797.899/0001-79 IE: 148.585.808.111 Telefone: (11) 3157-9300 | Fax: (11) 3157-9464 Site: [www.cpflrenovaveis.com.br](http://www.cpflrenovaveis.com.br)

#### **SANTA CLARA II ENERGIAS RENOVÁVEIS LTDA.**

- Av. Dr. Cardoso de Melo, 1184, 8º andar, sala Z | Vila Olímpia | São Paulo | SP | CEP 04548-004 CNPJ: 10.797.908/0001-21 IE: 148.585.880.119 Telefone: (11) 3157-9300 | Fax: (11) 3157-9464 Site: [www.cpflrenovaveis.com.br](http://www.cpflrenovaveis.com.br)

#### **SANTA CLARA III ENERGIAS RENOVÁVEIS LTDA.**

- Av. Dr. Cardoso de Melo, 1184, 7º andar, sala AA | Vila Olímpia | São Paulo | SP | CEP 04548-004 CNPJ: 10.797.910/0001-09 IE: 148.585.905.116 Telefone: (11) 31579300 | Fax: (11) 3157-9404 Site: [www.cpflrenovaveis.com.br](http://www.cpflrenovaveis.com.br)

#### **SANTA CLARA IV ENERGIAS RENOVÁVEIS LTDA.**

- Av. Dr. Cardoso de Melo, 1184, 7º andar, sala AB | Vila Olímpia | São Paulo | SP | CEP 04548-004 CNPJ: 10.797.907/0001-87 IE: 148.585.871.118 Telefone: (11) 3157-9300 | Fax: (11) 3157-9464 Site: [www.cpflrenovaveis.com.br](http://www.cpflrenovaveis.com.br)

#### **SANTA CLARA V ENERGIAS RENOVÁVEIS LTDA.**

- Av. Dr. Cardoso de Melo, 1184, 7º andar, sala AC | Vila Olímpia | São Paulo | SP | CEP 04548-004 CNPJ: 10.797.909/0001-76 IE: 148.585.890.113 Telefone: (11) 3157-9300 | Fax: (11) 3157-9464 Site: [www.cpflrenovaveis.com.br](http://www.cpflrenovaveis.com.br)

#### **SANTA CLARA VI ENERGIAS RENOVÁVEIS LTDA.**

- Av. Dr. Cardoso de Melo, 1184, 7º andar, sala AD | Vila Olímpia | São Paulo | SP | CEP 04548-004 CNPJ: 10.797.906/0001-32 IE: 148.585.862.117 Telefone: (11) 3157-9300 | Fax: (11) 3157-9464 Site: [www.cpflrenovaveis.com.br](http://www.cpflrenovaveis.com.br)

#### **EURUS VI ENERGIAS RENOVÁVEIS LTDA.**

- Av. Dr. Cardoso de Melo, 1184, 7º andar, sala AH | Vila Olímpia | São Paulo | SP | CEP 04548-004 CNPJ: 10.797.905/0001-98 IE: 148.585.853.116 Telefone: (11) 3157-9300 | Fax: (11) 3157-9464 Site: [www.cpflrenovaveis.com.br](http://www.cpflrenovaveis.com.br)



## 5.9. Diretoria Executiva

### DIRETORIA EXECUTIVA

#### MANDATO 2011/2013

- Wilson Ferreira Jr.  
Diretor-Presidente
  
- Lorival Nogueira Luz Jr. (Eleito em 21/3/2011)  
Diretor Vice-Presidente Financeiro e de Relações com Investidores
  
- Paulo Cezar Coelho Tavares (Mandato expirado em 01/6/2011)  
Diretor Vice-Presidente de Gestão de Energia (Cargo extinto na AGE de 19/12/2011)
  
- Miguel Normando Abdalla Saad (Mandato expirado em 01/6/2011)  
Diretor Vice-Presidente de Geração (Cargo extinto na AGE de 19/12/2011)
  
- Hélio Viana Pereira (Mandato expirado em 25/5/2011)  
Diretor Vice-Presidente de Distribuição (Cargo extinto na AGE de 19/12/2011)
  
- José Marcos Chaves de Melo  
Diretor Vice-Presidente Administrativo
  
- Adriana Waltrick (Renunciou em 19/01/2012. Atualmente, o cargo é acumulado pelo Diretor-Presidente)  
Diretora Vice-Presidente de Desenvolvimento de Negócios
  
- Cargo vago (Função acumulada pelo Diretor-Presidente)  
Diretor Vice-Presidente de Relações Institucionais (cargo criado na AGE de 19/12/2011)
  
- Carlos Marcio Ferreira (Eleito em 31.08.2011)  
Diretor Vice-presidente de Operações (cargo criado na AGE de 19/12/2011)

## 5.10. Equipe GRI

### COORDENAÇÃO EDITORIAL

- Carlos Henrique Matos Ramos  
carloshenrique@cpfl.com.br  
(19) 3756-6094
- Cárta Maria Bagarolo Abdal de Wit  
carita@cpfl.com.br  
(19) 3756-7050

### APURAÇÃO E SISTEMATIZAÇÃO DE INDICADORES

- Natália Tadokoro  
nataliatk@cpfl.com.br  
(19) 3756-8316
- Mariana Costa Rinaldi  
marianar@cpfl.com.br  
(19) 3756-8316

### GOVERNANÇA CORPORATIVA

- Giselia Da Silva  
giselia@cpfl.com.br  
(11) 3841 8503
- Michele de Oliveira Endler Virgilio  
mvirgilio@cpfl.com.br  
(11) 3841-8502
- Raimundo Nonato Barbosa Guimaraes  
raimundononato@cpfl.com.br  
(19) 3756-6083
- Rodrigo Brandao Fontoura  
rodrigofontoura@cpfl.com.br  
(19) 3756-8056

**GESTÃO**

- Carlos Almeida Simoes  
cas@cpfl.com.br  
(19) 3756-8028
  
- Claudia Korsakas  
korsakas@cpfl.com.br  
(19) 3756-8028
  
- Cristiano Monteiro Bueno  
cbueno@cpfl.com.br  
(19) 3756-6069
  
- Daniele Nohama Roveri  
danieleroveri@cpfl.com.br  
(19) 3756-8028
  
- Gilberto Costa de Souza  
gilbertosouza@cpfl.com.br  
(19) 3756-8771
  
- Lucia Helena Magalhaes  
luciahelena@cpfl.com.br  
(19) 3756-8014
  
- Mauro De Oliveira Sobrinho  
msobrinho@cpfl.com.br  
(19) 3756-8272
  
- Roseli Cordeiro Silveira  
roseli@cpfl.com.br  
(19) 3756-8115

**ESTRATÉGIA EMPRESARIAL**

- Fernando Mano Da Silva  
fernandomano@cpfl.com.br  
(19) 3756-8137

- Leandro Leone Junqueira  
leandrolj@cpfl.com.br  
(19) 3756-6087
  
- Rafael Lazzaretti  
rlazzaretti@cpfl.com.br  
(19) 3756-8219
  
- Sebastião Serra Gomes de Almeida Pinho  
spinho@cpfl.com.br  
(19) 3756-8142
  
- Vinicius Teixeira  
viniusteixeira@cpfl.com.br  
(19) 3756-7115

#### **OPERAÇÕES**

- Adãozinho Gnatta  
agnatta@rge-rs.com.br  
(54) 3206-3906
  
- Adriano Goncalves De Souza Junior  
adrianosouza@cpfl.com.br  
(19) 3756-6035
  
- Alessandro Murai de Oliveira  
amoliveira@cpfljaguariuna.com.br  
(19) 3847-5914
  
- Alexandre Dias Sanchez Ribeiro  
alexsanchez@cpfl.com.br  
(19) 3756-8765
  
- Alexandre Moreira Pinto  
alexandrep@cpflsantacruz.com.br  
(14) 3305-9163

- Amaury Haga  
amaury@cpfl.com.br  
(19) 3847-5946
  
- Ana Claudia Martins Resende Camargo  
arcamargo@rge-rs.com.br  
(54) 3206-3939
  
- Andre de Oliveira Meirelles  
ameirelles@rge-rs.com.br  
(54) 3206-3701
  
- Bruno Cesar Pires de Oliveira  
bpoliveira@cpfl.com.br  
(19) 3756-8944
  
- Camila Pikunas  
camilapikunas@cpfl.com.br  
(19) 3756-6041
  
- Carlos Augusto Saraiva  
saraiva@cpfl.com.br  
(15) 3229-4004
  
- Cleide Paganin Baisi  
cleidepb@cpfl.com.br  
(19) 3756-8550
  
- Cristian Sippel  
csippel@rge-rs.com.br  
(54) 3206-3834
  
- Daniel Marrocos Camposilvan  
danielc@cpfl.com.br  
(19) 3756-8308

- Daniele Oliveira  
daniele.oliveira@cpflrenovaveis.com.br  
(11) 3157-9312
  
- Denise Regina Tozzi  
denisetozzi@cpfl.com.br
  
- Edson Amaral Junior  
edsonamaral@cpfl.com.br  
(19) 3756-8120
  
- Eduardo Basile Junior  
basile@cpfl.com.br  
(19) 3756-5238
  
- Eliége Martinelli Cremonese  
eliege@ceran.com.br  
(51) 3025-6717
  
- Erika C. Diogo Patara  
erika.patara@cpflrenovaveis.com.br  
(11) 3157-9357
  
- Flavio Barbosa  
flavioba@cpfl.com.br  
(19) 3756-8717
  
- Galdino Lamas De Barros  
galdino@cpfl.com.br  
(19) 3756-6085
  
- Jose Geraldo Paiva  
jgpaiva@cpfl.com.br  
(19) 3756-8150

- Josias Ricardo De Souza  
josias@cpfl.com.br  
(19) 3756-8634
  
- Karin Regina Luchesi  
karin@cpfl.com.br  
(19) 3756-8280
  
- Luis Mecatti De Carvalho  
mecatti@cpfl.com.br  
(19) 3756-6037
  
- Luiz Carlos Lopes Junior  
luizcljunior@cpfl.com.br  
(19) 3756-8931
  
- Luiz Fernando Velo  
luizvello@cpflsantacruz.com.br  
(14) 3305-9177
  
- Manoel Eduardo Miranda Negrisoni  
negrisoni@cpfl.com.br  
(19) 3756-5299
  
- Marcelo de Aguiar  
marceloaguiar@cpflsantacruz.com.br  
(14) 3305-9130
  
- Marcelo Yukio Kurokawa  
kurokawa@ceran.com.br  
(54) 3268-8851
  
- Mario Shigueru Tadokoro  
mariotadokoro@cpfl.com.br  
(19) 3756-8346

- Mauro Silvio Rodrigues  
msrodrigues@cpfl.com.br  
(19) 3756-6433
  
- Michel Simões  
michel.simoes@cpflrenovaveis.com.br  
(19) 3469-1114
  
- Paulo Espindola Camargo  
paulocamargo@cpfl.com.br  
(19) 3756-8157
  
- Paulo Salvati Fico  
paulo.fico@cpflrenovaveis.com.br  
(11) 3157-9350
  
- Raphael Barcellos  
raphael.barcellos@cpflrenovaveis.com.br  
(11) 3157-9327
  
- Renato Costa de Oliveira  
rcoliveira@cpfl.com.br  
(19) 3756-5160
  
- Roberto Antonio Terencio Tezzin  
tezzin@cpfl.com.br  
(19) 3756-6098
  
- Rodolfo Belinato Biazon  
rodolfo@cpflsantacruz.com.br  
(14) 3732-3999
  
- Rodrigo De Vasconcelos Bianchi  
rbianchi@cpfl.com.br  
(19) 3756 8403



- Rodrigo Sacchi  
rsacchi@cpfl.com.br  
(19) 3756-7087
  
- Ronaldo Borges Franco  
rbfranco@cpfl.com.br  
(19) 3756-8932
  
- Ulisses Bittencourt Pinto  
ulisses@cpfl.com.br  
(19) 3756-8565
  
- Vanessa De Oliveira  
vanessaoliveira@cpfl.com.br  
(19) 3756-5139
  
- Vanice Ferreira Santos Dornellas  
vanice@cpfl.com.br  
(19) 3756-8157
  
- Wilson Roberto Janotta  
janotta@cpfl.com.br  
(19) 3756-8332

**SUSTENTABILIDADE**

- Durval Neto de Souza  
durval.souza@cpflrenovaveis.com.br  
(11) 3157-9300
  
- Bianca Santos  
bianca.santos@cpflrenovaveis.com.br  
(11) 3157-9332
  
- Carolina Paz  
carolina.paz@cpflrenovaveis.com.br  
(11) 3157-9335

- Giovanni Vinciprova  
giovanni.vinciprova@cpflrenovaveis.com.br  
(11) 3157-9365
  
- Rafael Oliveira  
rafael.oliveira@cpflrenovaveis.com.br  
(11) 3157-9447
  
- José Luiz Soares  
jose.soares@cpflrenovaveis.com.br  
(11) 3157-9451
  
- Fernando Padilha  
fernando.padilha@cpflrenovaveis.com.br  
(11) 3157-9452
  
- Fernanda Furlan de Gouveia  
fernanda.gouveia@cpflrenovaveis.com.br  
(11) 3157-9453
  
- Marcela Silva  
marcela.silva@cpflrenovaveis.com.br  
(11) 3157-9455
  
- Alexandre Silva  
alexandre.silva@cpflrenovaveis.com.br  
(11) 3157-9458
  
- Antonio Goncalves Cardoso  
antoniocardoso@cpfl.com.br  
(15) 3229-4097
  
- Luiz Eduardo Rielli  
rielli@cpfl.com.br  
(19) 3756-5100

- Marcelo Henrique Bianchini  
mbianchini@cpfl.com.br  
(19) 3756-5142
  
- Cleber Do Amaral  
cleberamaral@cpfl.com.br  
(19) 3756-5196
  
- Erico Izar Marson  
ericomarson@cpfl.com.br  
(19) 3756-6065
  
- Alfredo Bergman  
abergman@cpfl.com.br  
(19) 3756-7025
  
- Daniela Ortolani Pagotto  
danielapagotto@cpfl.com.br  
(19) 3756-8000
  
- Mário Mazzilli  
mazzilli@cpfl.com.br  
(19) 3756-8000
  
- Cristina Helena Perrone Aydar Salvador  
cristinah@cpfl.com.br  
(19) 3756-8032
  
- Roseli Cordeiro Silveira  
roseli@cpfl.com.br  
(19) 3756-8115
  
- Clara Martins Leite  
claramartins@cpfl.com.br  
(19) 3756-8181

- Luiz Rodrigues Kisch  
luizrodrigues@cpfl.com.br  
(19) 3756-8206
  
- Domenico Succi De Oliveira Machado  
domenico@cpfl.com.br  
(19) 3756-8230
  
- Nathana Luíza Monteiro Silva  
nathana@cpfl.com.br  
(19) 3756-8231
  
- Thiago Fernando de Oliveira  
tdeoliveira@rge-rs.com.br  
(19) 3756-8275
  
- Edney Antonio Bruscagin Pin  
pin@cpfl.com.br  
(19) 3756-8314
  
- Mariana Costa Rinaldi  
marianar@cpfl.com.br  
(19) 3756-8316
  
- Natália Tadokoro  
nataliatk@cpfl.com.br  
(19) 3756-8316
  
- Rodolfo Nardez Sirol  
rnsirol@cpfl.com.br  
(19) 3756-8318
  
- Juliano Alexandre Chandretti  
chandretti@cpfl.com.br  
(19) 3756-8334

- Jose Ferreira Abdal Neto  
joseabdal@cpfl.com.br  
(19) 3756-8440
  
- Roberta A. Brolezzi Rosario  
robertarosario@cpfl.com.br  
(19) 3756-8462
  
- Maria Silvia Ambiel Bueno De Oliveir  
msaboliveira@cpfl.com.br  
(19) 3756-8506
  
- Wlademir Nolasco  
wlademirnolasco@cpfl.com.br  
(19) 3756-8578
  
- Andressa Campos Fedossi  
andressac@cpfl.com.br  
(19) 3756-8709
  
- Jefferson de Souza Barros  
jbarros@cpfl.com.br  
(19) 3756-8720
  
- Antonio Jose Gomes Amaro  
amaro@cpfl.com.br  
(19) 3756-8751
  
- Carla Schmitt Garcia  
carlag@cpfl.com.br  
(19) 3756-8762
  
- Alexandre Dias Sanchez Ribeiro  
alexsanchez@cpfl.com.br  
(19) 3756-8765

- Fernando Fernandes Rosa  
fernandesrosa@cpfl.com.br  
(19) 3756-8786
  
  - Monica De Oliveira Rocha  
monica@cpfl.com.br  
(19) 3756-8799
  
  - Luiz Carlos de Miranda Júnior  
miranda@cpfl.com.br  
(19) 3756-8799
  
  - Douglas Antonio Sita Junior  
dsita@cpfl.com.br  
(19) 3756-8805
  
  - Mara Eliane Rabello Pim  
mararabello@cpfl.com.br  
(19) 3756-8870
  
  - Marina Pimenta Gazeti  
mgazetti@cpfl.com.br  
(19) 3756-8870
  
  - Mariana Clara Regino De Lima  
mcrlima@cpfl.com.br  
(19) 3756-8896
  
  - Robson Hitoshi Tanaka  
robsontanaka@cpfl.com.br  
(19) 3756-8896
- Luana Ap. R. Javoni  
luanaj@cpfl.com.br  
(19) 3756-8896

- Luiz Carlos Lopes Junior  
luizcljunior@cpfl.com.br  
(19) 3756-8931
  
- Vinicius De Paula Arruda  
varruda@cpfl.com.br  
(19) 3756-8957
  
- Kathy Batista Da Silva  
kbsilva@cpfl.com.br  
(19) 3825-4107
  
- Sergio Alexandre De Souza Dias  
sergiodias@cpfl.com.br  
(19) 3825-4354
  
- Roberto Linhares Moritz  
robertomoritz@fozdochapeco.com.br  
(48) 3029-5087
  
- Nasser Nasser  
nasser.nasser@cscenergia.com.br  
(48) 3331-0004
  
- Paulo Ribeiro  
paulo.ribeiro@cscenergia.com.br  
(48) 3331-0004
  
- Eliége Martinelli Cremonese  
eliege@ceran.com.br  
(51) 3025-6717
  
- Fabrício Hoeltz Steffens  
fsteffens@rge-rs.com.br  
(54) 3206-3739

■ Fabrizio Bopp Panichi  
fpanichi@rge-rs.com.br  
(54) 3206-3903



## 5.11. Créditos

### **DIREÇÃO GERAL**

Augusto Rodrigues

Diretor de Comunicação Empresarial e de Relações Institucionais da CPFL Energia

### **ORIENTAÇÃO DE CONTEÚDO**

Carlos Henrique Matos Ramos – gerente de Comunicação

Luiz Eduardo Rielli – gerente de Sustentabilidade

### **COORDENAÇÃO EDITORIAL**

Cárita Abdal

### **COORDENAÇÃO WEB**

Jardel Sliumba

### **PRODUÇÃO DE CONTEÚDO**

Mariana Rinaldi

Natália Tadokoro

Soraia Duarte

### **PROJETO GRÁFICO E PROGRAMAÇÃO WEB**

XY2 Agência Digital

### **DIAGRAMAÇÃO**

Costa Castagna Publicidade

### **TRADUÇÃO**

Tristar Traduções

### **FOTOGRAFIA**

Juan Carlos Carabetta

Matheus de Almeida Meireles

Giancarlo Giannelli

Banco de Imagens CPFL Energia





Diretoria de Comunicação Empresarial  
Rodovia Campinas-Mogi Mirim, km 2,5  
CEP: 13008.900 Campinas SP  
cpfl@cpfl.com.br www.cpfl.com.br