



RELATÓRIO
Annual Report

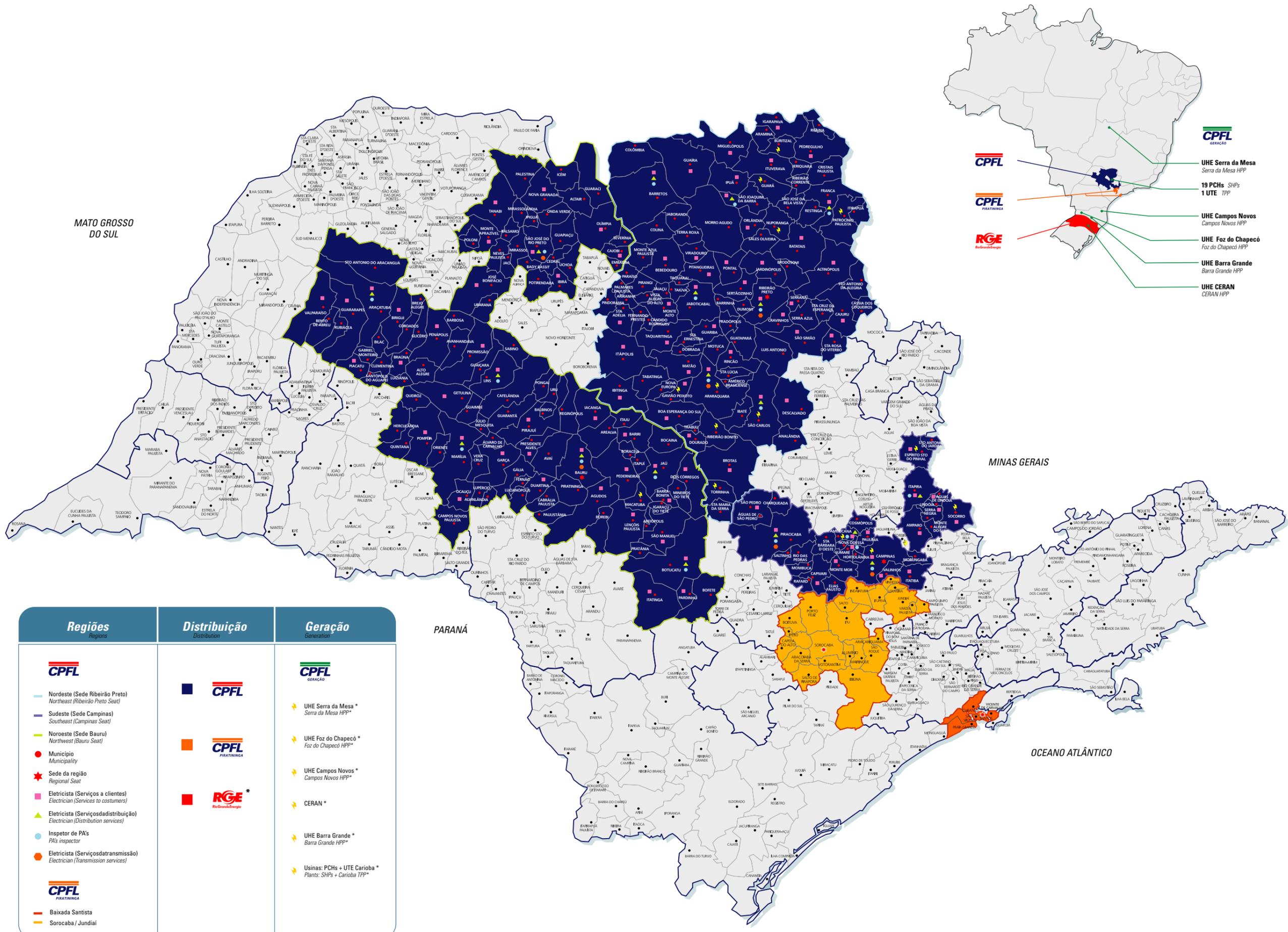
ANUAL

2001


CPFL


CPFL
GERAÇÃO


CPFL
PIRATININGA



MATO GROSSO DO SUL

MINAS GERAIS

PARANÁ

OCEANO ATLÂNTICO

Regiões <i>Regions</i>	Distribuição <i>Distribution</i>	Geração <i>Generation</i>
<p>CPFL</p> <ul style="list-style-type: none"> Nordeste (Sede Ribeirão Preto) <i>Northeast (Ribeirão Preto Seat)</i> Sudeste (Sede Campinas) <i>Southeast (Campinas Seat)</i> Noroeste (Sede Bauru) <i>Northwest (Bauru Seat)</i> Município <i>Municipality</i> Sede da região <i>Regional Seat</i> Electricista (Serviços a clientes) <i>Electrician (Services to costumers)</i> Electricista (Serviços de distribuição) <i>Electrician (Distribution services)</i> Inspetor de PAs <i>PAs inspector</i> Electricista (Serviços de transmissão) <i>Electrician (Transmission services)</i> 	<p>CPFL</p> <p>CPFL</p> <p>CPFL</p> <p>RGE</p>	<p>CPFL</p> <ul style="list-style-type: none"> UHE Serra da Mesa * <i>Serra da Mesa HPP*</i> UHE Foz do Chapecó * <i>Foz do Chapecó HPP*</i> UHE Campos Novos * <i>Campos Novos HPP*</i> CERAN * UHE Barra Grande * <i>Barra Grande HPP*</i> Usinas: PCHs + UTE Carioba * <i>Plants: SHPs + Carioba TPP*</i>
<p>CPFL</p> <ul style="list-style-type: none"> Baixada Santista Sorocaba / Jundiá 		

* Participação CPFL 66,92% CPFL's share 66,92%

CPFL

CPFL

RGE

CPFL

- UHE Serra da Mesa
Serra da Mesa HPP
- 19 PCHs SHPs
- 1 UTE TPP
- UHE Campos Novos
Campos Novos HPP
- UHE Foz do Chapecó
Foz do Chapecó HPP
- UHE Barra Grande
Barra Grande HPP
- UHE CERAN
CERAN HPP

Area of Endeavor of CPFL group

Atuação do grupo CPFL

índice

summary



5

Highlights do grupo CPFL
CPFL's Highlight

11

Mensagem do Conselho de Administração
A Word from the Administrative Council

13

Mensagem da Diretoria
Message from the Board

15

Expansão Empresarial
Organization Expansion

17

CPFL – Companhia Paulista de Força e Luz

23

CPFL – Companhia Piratininga de Força e Luz

26

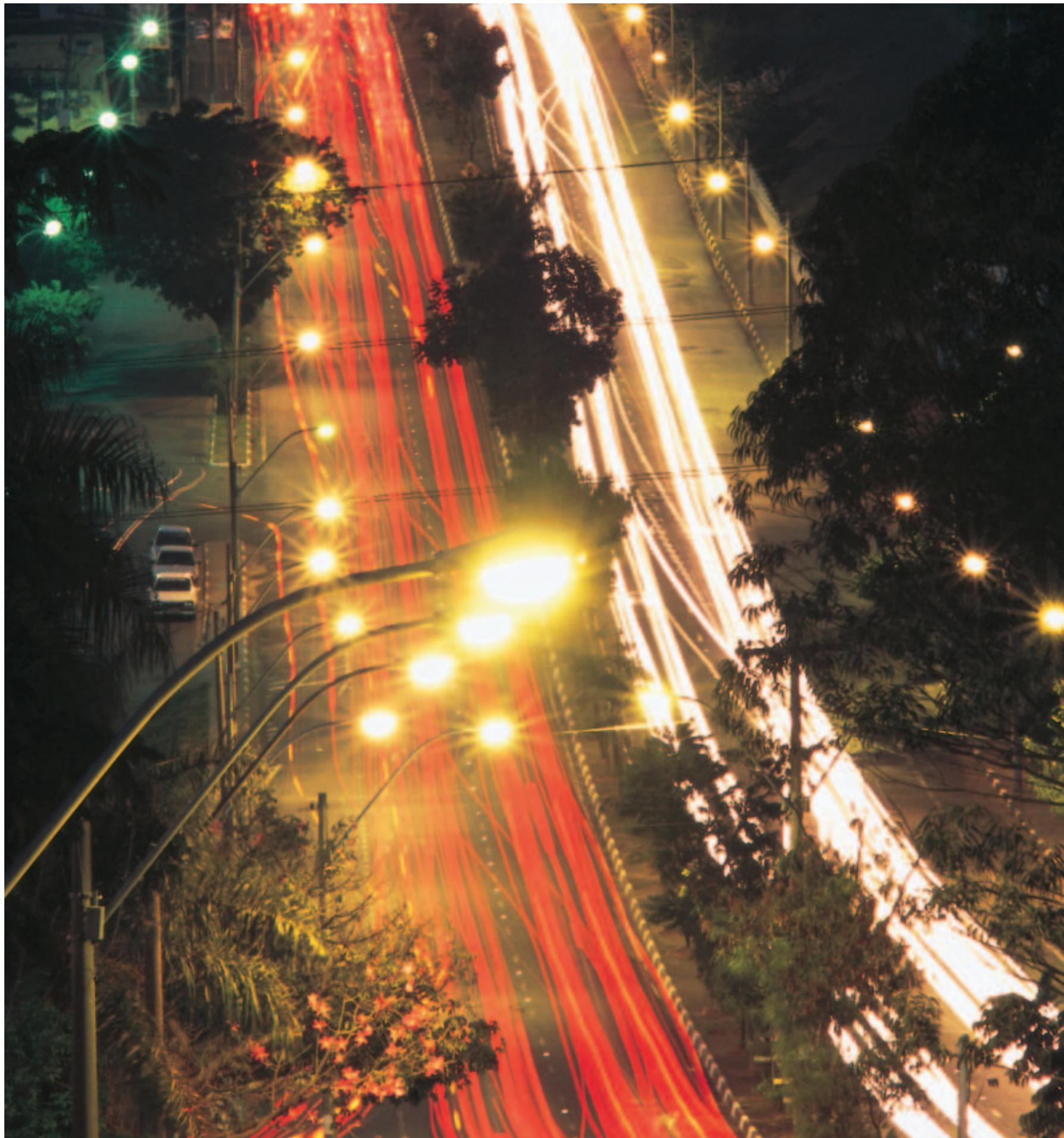
CPFL Geração de Energia S.A.

29

Recursos Humanos
Human Resources

32

Membros do Conselho e Diretoria
Council Members and Board of Directors



Avenida Heitor Penteado | Campinas SP
Heitor Penteado Avenue | Campinas SP

organization expansion
expansão
empresarial

Maior grupo privado 100% brasileiro no setor de energia elétrica, com 14,4 milhões de pessoas atendidas em 515 municípios.

The largest private group in the segment of electric power 100% owned by Brazilian shareholders, servicing 14.4 million people in 515 municipalities.

1,1 milhão de novos clientes com a incorporação da CPFL Piratininga.

1.1 million customers serviced after the incorporation of CPFL Piratininga.

Aquisição de 66,92% do capital da RGE – Rio Grande Energia.

Acquisition of 66.92 percent of RGE's (Rio Grande Energia) capital.

Aquisição pela CPFL Geração de Energia de 51,5% de participação na usina hidrelétrica de Serra da Mesa e aumento de 143 MW para 800 MW na capacidade de geração do grupo.

Acquisition of a 51.5% share of Serra da Mesa hydropower plant by CPFL Geração de Energia, which has enabled an increase from 143 MW to 800 MW in the group's generation capacity.

construindo
uma nova marca

building a new brand

Consolidação da identidade corporativa do grupo, com o estabelecimento de padronização visual comum a todas as empresas.

Consolidating the group's corporate identity by the establishment of visual standards common to all companies belonging to the group.

Modernização da infra-estrutura interna da CPFL e instalação de 1.500 estações de trabalho dotadas de mobiliário ergonômico e modernos equipamentos.

Updating CPFL internal infrastructure and installing 1,500 workstations equipped with ergonomic furniture and state-of-the-art equipment.

Renovação das instalações das agências de atendimento, ampliando o conforto dos clientes e a agilidade na prestação de serviços.

Restoring branch facilities, which includes providing more comfort to customers and delivering agile services.

Instalação pela CPFL de 64 terminais eletrônicos on-line em áreas de grande afluência de público.

Installing 64 on-line electronic terminals in areas with dense population concentration.

Modernização dos sistemas computacionais, com a introdução de softwares que otimizam a gestão e propiciam maior integração entre as empresas.

Updating information technology systems by introducing software programs that optimize management and promotes a better integration between companies.

Substituição dos uniformes dos empregados e modernização da frota de veículos, ação que permitiu redução de despesas com manutenção e abastecimento.

Replacing employee uniforms and modernizing the fleet of vehicles, allowing a reduction in expenditures on maintenance and fuel.

Aperfeiçoamento do teletendimento, com modernização tecnológica do call center.

Improving telemarketing by introducing high-end technology at call centers.



Obtenção pela CPFL de 4 certificações ISO série 9000.

CPFL obtained 4 ISO series 9000 certifications.

Aumento de 56% nos índices de produtividade da CPFL.

A 56 percent increase in CPFL productivity indices.

14,3 milhões de atendimentos a clientes durante o ano, com 82% realizados por um dos mais modernos call centers do País.

14.3 million of customer care sessions during the year, 82% percent from which performed by one of the most modern call centers in the country.

Benchmark em indicadores de qualidade de fornecimento de energia elétrica. Os melhores resultados da história da empresa.

Benchmarking for indicators of electric power supply quality – the best results recorded by the company.

Racionalização e modernização das agências de atendimento.

Streamlining and modernizing customer care desks.

Modernização e eficiência operacional de suas empresas, com destaque para o Centro de Operação do Sistema (COS) da CPFL e o Centro de Operação da Geração (COG) da CPFL Geração de Energia.

Improving operating efficiency in the group companies, particularly at CPFL System Operation Center (COS) and CPFL Geração de Energia Operation Center (COG).

Obtenção pela CPFL Geração de Energia da certificação ISO 9001:00 para o processo Operação do Sistema de Geração de Energia Elétrica.

CPFL Geração de Energia obtains ISO 9001:00 certification for the System Operation Process of Electric Power Generation.

excelência
operacional

excellence in operations

Vista externa COS e COG | Sede
External view of COS and COG | Headquarters





Qualidade dos serviços aprovada por 83,7% dos clientes – (IAC) – Pesquisa Vox Populi – CPFL-2001.

Service quality approved by 83.7% of customer – (IAC) – according to survey carried out by Vox Populi magazine – CPFL-2001.

Prêmio “Melhor Distribuidora do Brasil 2001”, segundo a revista *Eletricidade Moderna*.

Leading distributor in Brazil 2001: award, according to Eletricidade Moderna magazine.

Prêmio ABRADDEE 2001 para a CPFL como a Melhor Gestão Operacional, segundo a Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (ABRADEE).

ABRADEE 2001 awarded to CPFL as the company with the Best Operational Management, according to ABRADDEE – Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (a Brazilian association gathering electric power distributors).

*customer satisfaction
and public recognition*

Placa de inauguração do projeto de revitalização da Av. Orosimbo Maia | Campinas SP
Inauguration plaque of Orosimbo Maia Ave. renovation project.

satisfação dos consumidores
e reconhecimento público

colaboradores: motivação e desenvolvimento profissional

*collaborators:
motivation and professional development*

CPFL: Um dos melhores lugares para se trabalhar segundo 81% dos colaboradores.

CPFL, one of the best companies to work with, according to 81 percent of its collaborators.

Desenvolvimento e requalificação profissional:
420 mil horas/ano de treinamento para os colaboradores das empresas do grupo.

Professional development and qualification: 420 thousand hours/year are dedicated to training collaborators of the companies belonging to the group.

Crescimento de 38% no índice de favorabilidade dos colaboradores da CPFL medido em pesquisa de clima organizacional.

A 38 percent increase in the number of collaborators who favor working with CPFL, according to a Survey on Organizational Atmosphere.





Incentivo das empresas do grupo a projetos de educação, saúde, arte, cultura, meio ambiente e cidadania.

Incentive by group companies to projects geared to education, health, arts, culture, the environment and citizenship.

Apoio às Santas Casas de Misericórdia de 33 cidades, em uma ação que beneficia 4 milhões de pessoas.

Support to Holy House of Mercy Medical Institutions in 33 Brazilian municipalities, an action that benefits 4 million people.

Desenvolvimento de programa ambiental que inclui rearborização urbana e repovoamento de rios.

Development of an environmental program focusing on urban reforestation and repopulation of watercourses.

Desenvolvimento de programas de cidadania, com a implantação do Código de Ética e de Conduta Empresarial, além da criação do Comitê de Gestão de Responsabilidade Social e Ética.

Development of programs focused on citizenship, including implementation of the Corporate Ethical and Behavioral Code, in addition to the establishment of a Social & Ethical Responsibility Steering Committee.

corporate social responsibility

Equipamento hospitalar doado pela CPFL | Santa Casa de Misericórdia | Campinas SP
Hospital equipment donated by CPFL | Holy House of Mercy Medical Institution | Campinas SP

responsabilidade social corporativa

mensagem do conselho de administração

a word from the administrative council



Showroom institucional | Sede
Institutional showroom | Headquarters

Recepção | Sede
Reception | Headquarters



The year 2001 proved to be particularly hard and defying for Brazil. Apart from suffering the consequences of a troubled international scenario, the country faced circumstantial difficulties of great impact on all segments of society, such as the crisis in the power supply sector.

Unfavorable hydrological conditions affecting the Southeast, Northeast and Central-West regions coupled with deficiencies in the integrated power transmission system, plus successive delays in the implementation of natural gas-fueled thermal power plants led reservoir levels to reach critical conditions — except for the ones in the South region — what compelled the Federal Government to adopt, in June 2001, an Emergency Program for Power Consumption Conservation, which imposed to all consumers significant targets for electric power consumption reduction.

The consumers' behavior was exemplary especially within the residential sector, which cut consumption much further down than the targets established by the conservation program.

The companies of the electric sector, in turn, also demonstrated great capacity to absorb and implement the changes enforced, while adapting their structure to clear and settle the doubts and concerns of consumers. Furthermore, they had to go through the negative effects of power sales dropdown, and consequent decrease in revenue if compared to the year 2000.

This emergency situation justified the intense negotiations that led to the conclusion of the Electric Sector General Agreement, which established the terms — through regulatory clauses — for the partial compensation of the companies in the sector for the losses they suffered as a consequence of the conservation program.

In spite of facing such a defiant and uncertain scenario, CPFL group kept its trust in the stability of the sector, both in the mid and the long range, as well as in the country's growth, driving significant efforts and investments to the enhancement of its generation capacity, through the acquisition and exploitation of new hydropower resources, the utilization of alternative sources of energy and the modernization and repotentialiation of existing plants.

O ano 2001 mostrou-se particularmente difícil e desafiador para o Brasil. Além de sofrer com as turbulências no cenário internacional, o País enfrentou um problema conjuntural de grande impacto em todos os segmentos da sociedade: a crise de abastecimento de energia elétrica.

Condições hidrológicas desfavoráveis nas regiões Sudeste, Nordeste e Centro-Oeste, associadas a deficiências no sistema interligado de transmissão de energia e a atrasos sucessivos na implementação do programa das usinas termelétricas a gás natural, tornaram críticas as condições de deplecionamento dos reservatórios — exceto na Região Sul — obrigando o governo federal a adotar, em junho de 2001, o Programa Emergencial de Redução de Consumo de Energia Elétrica, que impôs a praticamente todos os consumidores metas significativas de contenção do uso de energia elétrica.

O comportamento dos consumidores foi exemplar, principalmente no segmento residencial, que conseguiu reduzir seu consumo muito além das metas estabelecidas pelo programa de racionamento.

As empresas do setor elétrico, por outro lado, demonstraram também grande capacidade de adaptação para absorver e operacionalizar as mudanças introduzidas, ao mesmo tempo que se estruturaram para esclarecer aos consumidores suas dúvidas e preocupações. Além disso, tiveram de conviver com os efeitos negativos da diminuição da quantidade de energia vendida e a conseqüente queda de receita em comparação com o ano 2000.

Essa situação emergencial justificou as intensas negociações que levaram à conclusão do Acordo Geral do Setor Elétrico, que estabeleceu condições, por meio dos ativos regulatórios, para a compensação às empresas do setor de parte das perdas causadas pelo racionamento.

Mesmo em um cenário de tantos desafios e incertezas, o grupo CPFL continuou acreditando na estabilidade do setor a médio e longo prazo e no crescimento do País, destinando significativos esforços e investimentos para a ampliação de sua capacidade geradora, com a aquisição e exploração de novos aproveitamentos hidrelétricos, com a utilização de fontes alternativas de energia e pela modernização e repotenciação das usinas existentes.



The success of this effort can be translated into the evolution of the installed capacity for electric power generation of the CPFL group, which skyrocketed from 143 MW to 800 MW in 2001 alone, or an increase of 657 MW, as a result of the acquisition of all the shares owned by Serra da Mesa Energia S.A., corresponding to 51.5% of the total installed capacity of 1,275 MW of the Serra da Mesa HPP.

Furthermore, the focus continued to be on the technological update of the internal processes, the remodeling of the customer care and service provisioning infrastructure, and the improvement of the proven high standards of operational quality, which became a reference for the sector.

CPFL group is today the largest privately owned group in the Brazilian electric sector, 100% funded by domestic capital. For such a top-level position to be reached, the significant results of a corporate restructuring process conducted in 2001 imparted with the acquisition of 66.92% of RGE's — Rio Grande Energia — capital stock and the start-up of the new affiliated company of the group in September — CPFL Piratininga —, that emerged from the split-off of Bandeirante Energia.

Esse esforço é evidenciado pela evolução da capacidade própria de geração de energia elétrica do grupo CPFL, que, apenas em 2001, foi aumentada de 143 MW para 800 MW, com um acréscimo de 657 MW, resultado da aquisição da totalidade da participação detida por Serra da Mesa Energia S.A., no capital da SEMESA S.A., o que corresponde a 51,5% da capacidade instalada total de 1.275 MW, da usina hidrelétrica Serra da Mesa.

Além disso, mantiveram o foco na atualização tecnológica dos processos internos, a renovação da infra-estrutura de atendimento e prestação de serviços ao consumidor e o aperfeiçoamento dos já elevados padrões de qualidade operacionais, que constituem referência do setor.

O grupo CPFL já é hoje o maior grupo privado do setor elétrico brasileiro, com capital 100% nacional. Para que essa marca fosse alcançada contribuíram os resultados do importante processo de reestruturação societária levado à execução em 2001, com a aquisição de 66,92% do capital social da distribuidora RGE — Rio Grande Energia e o início das atividades, no mês de setembro, da nova controlada do grupo, a CPFL Piratininga, resultado da cisão parcial da Bandeirante Energia.



Need is the core driver of evolution. CPFL group, as well as the energy sector and society as a whole, evolved according to the constraints of the crisis. New patterns and habits of rationing power consumption were developed and the regulation in the sector advanced propelled by the urgency of the situation. The Energy Crisis Steering Committee successfully implemented emergency measures, identified structural impairments of the sector, and recommended an action plan — presently under execution — which we believe will restore the trust and reliability the sector deserves and is entitled to, so as to keep its evolution in order to suitably address the power supply needs that are so essential to the growth and prosperity of the country.

Having such a commitment in mind, we unveil to society our financial statements and the account of our accomplishments in 2001.

Carlos Ermírio de Moraes
HEAD OF ADMINISTRATIVE COUNCIL

A necessidade é a força motriz da evolução. O grupo CPFL, assim como o setor de energia e a própria sociedade como um todo, evoluiu com as imposições da crise. Desenvolveram-se novos padrões e hábitos de racionalização do uso de energia e a regulamentação do setor avançou, impulsionada pela urgência da situação. A Câmara de Gestão da Crise de Energia implantou com sucesso as medidas emergenciais, mas também diagnosticou problemas estruturais do setor e recomendou um plano de ação que está sendo executado e que, acreditamos, devolverá ao setor a confiança e a credibilidade que merece e a que tem direito, para que possa continuar se desenvolvendo para atender adequadamente às necessidades de energia, imprescindíveis ao crescimento e prosperidade deste país.

É com esse compromisso que oferecemos à sociedade as demonstrações financeiras e o relato de nossas realizações em 2001.

Carlos Ermírio de Moraes
PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

mensagem da diretoria

message from the board



COS e COG | Sede
COS and COG | Headquarters



Mainly as a consequence of the national power supply crisis, 2001 was full of difficulties for Brazil and, by extension, to its electricity industry. Despite the adverse scenario, CPFL continued to strive for success. The actions undertaken last year further improved the quality of the company's services, updated its operation infrastructure and raised awareness among the public opinion as to CPFL's social responsibility.

The federal Emergency Program for Power Consumption Conservation was the government's response to overcome the crisis and avoid a full-scale breakdown. All segments of the society were required to contribute a share of sacrifice. The population had to change habits, reduce power consumption and adjust its everyday life. The electricity industry, in turn, had to become adapted to a significantly lower amount of power consumption and its negative financial effects.

2001 was undoubtedly a troubled year that raised uncertainty among both the Brazilian consumers and the country's electricity industry. However, CPFL responded soundly by strengthening the positions of all its subsidiaries. The expansion of the group's operations was the ultimate goal of all its initiatives and CPFL's strategy brilliantly stood the test of the negative conjuncture. Instead of causing inactivity, the power supply crisis leveraged CPFL's entrepreneurial nature.

CPFL's resolve resulted in many important achievements. By the end of the first year of the new century, a renewed CPFL had become better equipped to meet customer needs and operate in a market that races towards free competition. The company had expanded its participation in both the power generation and distribution segments, adopted new technologies, achieved the best quality and productivity indicators of its history, and established a record in both customer and partner satisfaction.

In a period of crisis, that is an important accomplishment. Not only did CPFL's achievements result from its expansion-oriented strategy, but also from the efforts and dedication of its leaders and employees to provide the customers with the best electricity services.

Apesar de o Brasil e, por extensão, todo o setor elétrico nacional terem vivido em 2001 um ano de imensas dificuldades, consequência direta da crise de abastecimento de energia elétrica, o grupo CPFL manteve firme o objetivo de prosseguir com sua trajetória empresarial exitosa. As ações empreendidas ao longo do exercício passado, mesmo com tantas adversidades por superar, fortaleceram a excelência dos serviços prestados à população, ampliaram a modernização da infra-estrutura operacional e reafirmaram à opinião pública o compromisso com práticas corporativas socialmente responsáveis.

O estabelecimento, pelo governo federal, do Programa Emergencial de Redução do Consumo de Energia Elétrica, foi a alternativa encontrada para superar a crise e impedir o colapso no setor. Toda a sociedade teve de participar com sua cota de sacrifício. A população, por exemplo, foi obrigada a mudar hábitos, restringir consumo e reorganizar radicalmente seu dia-a-dia. As empresas do setor elétrico tiveram de se adaptar à queda significativa no volume de energia elétrica comercializada e aos efeitos negativos causados em sua área econômico-financeira.

Definitivamente, o ano 2001 foi um período conturbado e de grandes incertezas – para o País, para os consumidores e para os agentes econômicos do setor elétrico. A despeito dos efeitos da crise de abastecimento, o grupo CPFL não se rendeu a dificuldades conjunturais e reforçou a atuação de suas empresas. O comprometimento com o progresso e com a expansão das atividades esteve presente em todas as iniciativas corporativas – e o ano foi pródigo na exibição dessa estratégia empresarial. Ao invés de provocar paralisia, a crise do setor energético serviu de estímulo para potencializar a vocação empreendedora do grupo CPFL.

Essa determinação foi recompensada com conquistas importantes. O ano 2001 revelou ao setor elétrico nacional e à sociedade brasileira uma nova CPFL. A organização que completou o primeiro ano do século 21 mostrou-se ainda mais moderna em sua infra-estrutura operacional, mais bem capacitada para atender às demandas do consumidor e mais forte para atuar num mercado que avança aceleradamente rumo à livre competição. Ou seja, uma instituição empresarial com maior presença nos setores de geração e distribuição de energia elétrica, dotada de novas ferramentas tecnológicas, detentora dos melhores índices de qualidade e produtividade de sua história e referência nos indicadores de satisfação de clientes e colaboradores.

Isso, em um período de crise, não é pouco. O ano 2001 exigiu das lideranças e colaboradores grande esforço e dedicação. Mais do que resultado de um planejamento estratégico voltado para a expansão, os resultados do grupo CPFL representaram a mais perfeita tradução de uma vontade de fazer mais e melhor em favor dos consumidores e do País.



Several corporate changes were carried out last year to streamline the organization and promote a positive impact on the whole production chain. The first change is a direct result of a future-oriented strategy. Consolidating CPFL into a true entrepreneurial company.

The establishment of a holding company to control all the companies that carry the CPFL brand aims to expand the presence of our brand and corporate values in the national electricity industry. In 2001, in accordance with this strategy, we acquired 66.92% of RGE (Rio Grande Energia), one of the leading electricity companies in the state of Rio Grande do Sul, with almost 1 million customers. In addition, our subsidiary CPFL Piratininga started its operations. This company resulted from the partial split of Bandeirante Energia and provides services to 1.1 million customers in the state of São Paulo.

Our power generation company, CPFL Geração de Energia, celebrated in 2001 its first anniversary with impressive achievements. In 2001, it expanded its installed capacity from 143MW to 800MW as a result of both the integration of the Serra da Mesa hydropower plant and the repotiation of some of its small hydropower plants. These investments in expansion made CPFL Geração de Energia eligible for new power generation grants, which will allow it to have an installed capacity of 2,331 MW by the end of 2007.

CPFL's strength can also be measured by both its geographical coverage and number of customers. At present, the companies of the group provide services to 14.4 million Brazilians located in an area of 188,000 km². Many of the cities that benefit from CPFL's services play an important role in the country's economic scenario.

*Moreover, CPFL's efforts to further improve its services and operations earned widespread recognition. CPFL received the award for Brazil's Best Electrical Power Distributor from *Eletricidade Moderna*, the most prominent magazine in the industry. In addition, CPFL was granted the award for Best Operational Management from the Brazilian Association of Electrical Power Distributors (ABRADEE).*

In addition to achieving impressive results during a year of electrical power crisis, CPFL strengthened its bond with the communities in which it operates through corporate social responsibility. As part of its commitment to building an ethical relationship with society, our organization reshaped its activities with respect to social responsibility. In order to improve its

Em sintonia com o momento vivido, muitas transformações internas foram realizadas no ano que passou, de modo a aumentar a eficiência da organização – com impactos positivos em toda a cadeia produtiva. A primeira mudança foi resultado direto de uma estratégia empresarial voltada para o futuro – a constituição da CPFL, verdadeiramente, como grupo empresarial.

A construção de um grupo para abrigar as empresas que têm a marca CPFL esteve diretamente ligada à determinação de ampliar a presença de nosso nome – e de nossa filosofia organizacional – no setor elétrico nacional. Em 2001, essa orientação estratégica ganhou corpo na área de distribuição, com a aquisição de 66,92% da RGE – Rio Grande Energia, empresa de destaque no Rio Grande do Sul, com quase 1 milhão de clientes; e com o início das atividades da CPFL Piratininga, companhia originária da cisão parcial da Bandeirante Energia e responsável por 1,1 milhão de clientes em sua área de atuação no Estado de São Paulo.

Na área de geração, 2001 significou ainda o primeiro ano de atividades da CPFL Geração de Energia, empresa nascida no final de 2000 e que, mesmo em seus primeiros passos, pôde comemorar a obtenção de resultados notáveis – em um ano, a empresa ampliou sua capacidade instalada de 143 MW para 800 MW, fruto da aquisição de participação na usina hidrelétrica Serra da Mesa e da repotenciação de algumas de suas pequenas centrais hidrelétricas. Ao investir em expansão, a CPFL Geração de Energia se credenciou para atuar como um dos mais importantes agentes econômicos do setor, com a obtenção da concessão de novos empreendimentos geradores, ação que lhe permitirá, até 2007, dispor de um total de 2.331 MW em capacidade instalada.

A força do grupo CPFL pode ser medida também pelo alcance geográfico e populacional de sua prestação de serviços. Hoje, após o salto de crescimento de 2001, as empresas do grupo têm sob sua responsabilidade o atendimento a 14,4 milhões de brasileiros, população concentrada em uma área de 188 mil km², território que abriga regiões e municípios de grande importância no cenário econômico nacional.

Além disso, o grupo CPFL direcionou esforços para o desenvolvimento e a ampliação da excelência operacional e de serviços – e muitas das ações empreendidas mereceram reconhecimento da sociedade, como a conquista pela CPFL do prêmio de Melhor Distribuidora de Energia Elétrica do Brasil, concedido pela revista *Eletricidade Moderna*, a mais respeitada publicação do gênero no País; e do prêmio de Melhor Gestão Operacional, oferecido pela Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (ABRADEE).

Ao mesmo tempo em que exibiu resultados empresariais significativos em um ano tão atribulado pela crise de energia elétrica, o grupo CPFL reiterou seu vínculo com a comunidade onde atua por meio do exercício de uma de suas vocações naturais – a prática da responsabilidade social corporativa. Comprometido com a cidadania e com a ética nas relações com a sociedade, o grupo aperfeiçoou e reposicionou suas ações nas questões relacionadas à responsabilidade social, principalmente nos aspectos relativos a



values and transparency, CPFL started to implement the Code of Ethical Corporate Activities and The Social Responsibility and Ethics Management Committee, which will foster our commitment to our community, collaborators, partners, suppliers and customers.

CPFL's directors take pride in the group's achievements during such a troubled year. They have grown more aware of their responsibilities in running a large enterprise while establishing a synergetic bond with the population. Companies operating in a country with several social problems like Brazil not only are expected to thrive in their specific businesses, but also to extend the benefits of their success to society in order to help reduce the country's inequalities. The companies that comprise the CPFL group strengthen every day the conjunction of result-oriented practices with social responsibility values.

CPFL restates its commitment to both the development of the electrical industry and the expansion of the nation's power supply. In doing so, the group must thank its stockholders, customers, partners and collaborators, whose fundamental roles are sincerely recognized. Without their support, CPFL would not have been able to keep its endeavor to succeed and this impressive chapter would not have been added to our history.

Wilson Ferreira Jr.
PRESIDENT

valores e transparência, com a aprovação e o início do processo de implantação do Código de Ética e de Conduta Empresarial e do Comitê de Gestão de Responsabilidade Social e Ética, ações que balizam nosso compromisso com a comunidade, com nossa equipe de colaboradores, parceiros, fornecedores e clientes.

Se fatos como esses, conseguidos em meio à turbulência da crise energética, orgulham esta Administração, impõem também a todos os seus dirigentes uma noção ainda maior de responsabilidade na condução dos negócios e do relacionamento com a população. Num país como o Brasil, com tantas demandas sociais a ser contempladas, não basta às empresas triunfar em suas atividades econômicas específicas. É preciso unir a busca por bons resultados a uma visão mais solidária e participativa, em favor da solução para as imensas desigualdades brasileiras. Nas empresas do grupo CPFL, essa comunhão de princípios é reforçada, na prática, a cada dia de trabalho.

Ao reafirmar seu compromisso com o desenvolvimento do setor elétrico e com a ampliação da oferta de energia elétrica – com qualidade – à sociedade brasileira, o grupo CPFL não poderia deixar de registrar seu reconhecimento e agradecimento pelo importante papel desempenhado por acionistas, clientes, parceiros e colaboradores durante 2001. Sem o apoio decidido desses segmentos, não teria sido possível a manutenção de uma trajetória de sucesso. Em outras palavras: sem a colaboração de todos, nenhum capítulo de nossa obra empresarial poderia ter sido escrito com a qualidade observada no ano que passou.

Wilson Ferreira Jr.
DIRETOR-PRESIDENTE

expansão empresarial

organization expansion



Agência de atendimento da CPFL Piratininga | Santos
Customer care desk of CPFL Piratininga | Santos

Eletricistas RGE
RGE Electricians



The expansion of an organization committed to the development of Brazil.

Expansion. The opening of new work fronts and the achievement of record rates of quality of service, as well as the improvement in the customer service proved that regardless of the difficulties faced by the electricity industry throughout 2001, CPFL group turned this period into a company landmark, with its substantial development in so many different fields, the complete modernization of its operational infrastructure and the obtention of a significant business performance.

Although it was a very tough year, the companies that belong to CPFL group managed to overcome the obstacles and challenges posed by the Emergency Program of Power Consumption Conservation and had, at the end of the fiscal year, a broader share of the market.

In 2001, the group significantly extended its generation and distribution capacity, by incorporating new business ventures, and consequently increased the number of customers. Therefore, it also achieved the highest quality standards ever, established a productivity record and reached fairly high levels of both customer and collaborators satisfaction.

However, much more than revealing the great performance of a fast-growing organization, all these achievements helped project the image of CPFL into the future as a strong, competitive, modern and important corporation in the national electricity industry.

In the distribution sector, for instance, the company conducted many outstanding corporate operations, such as the acquisition of 66.92% of RGE's capital stock – RGE - Rio Grande Energia is one of the most important companies of the sector in Rio Grande do Sul, in which CPFL shares a partnership with PSEG – Public Service Enterprise Group, present in 254 cities and responsible for servicing 985 thousand customers.

Another step towards expansion was taken in October 2001, when CPFL started its activities in São Paulo with CPFL Piratininga, a company that emerged from the partial split of Bandeirante Energia. Present in 27 cities in Baixada Santista and in the regions of Sorocaba and Jundiaí, the company is among the strongest within the state, with about 1.1 million customers.

O CRESCIMENTO DE UM GRUPO EMPRESARIAL COMPROMETIDO COM O DESENVOLVIMENTO DO BRASIL

Expansão. Abertura de novas frentes de trabalho. Conquista de índices recordes de qualidade nos serviços. Melhoria no atendimento ao consumidor. A despeito de todas as dificuldades enfrentadas pelo setor elétrico em 2001, o grupo CPFL conseguiu transformar o período em um marco de sua trajetória empresarial, com vigoroso crescimento nas mais diversas áreas de atuação, ampla modernização da infra-estrutura operacional e a obtenção de um desempenho empresarial mais do que significativo. Apesar de o ano ter sido de grande complexidade, as empresas do grupo CPFL conseguiram superar os desafios impostos pelo Programa Emergencial de Redução de Consumo de Energia Elétrica e encerraram o exercício com maior presença no mercado nacional.

Em 2001, o grupo ampliou de forma expressiva sua capacidade de distribuição e de geração, com a incorporação de novos empreendimentos e o conseqüente aumento do número de clientes; alcançou os melhores índices de qualidade de sua história; bateu recordes de produtividade e viu subir a níveis bastante elevados a satisfação dos consumidores e dos colaboradores internos.

Mais do que revelar, no entanto, o bom desempenho de uma organização em acelerada evolução, essa somatória de realizações ajudou a projetar a imagem da CPFL do futuro, revelando os contornos de uma corporação cada vez mais forte, competitiva, moderna e de grande expressão no mercado nacional de energia elétrica.

Na área de distribuição, por exemplo, a empresa CPFL realizou operações societárias de grande importância, como a aquisição de 66,92% do capital social da RGE – Rio Grande Energia, uma das empresas mais importantes do setor no Rio Grande do Sul. Na RGE, a CPFL atua em parceria com o PSEG – Public Service Enterprise Group em 254 municípios, sendo responsável pelo atendimento a 985 mil clientes.

Em outro movimento de expansão, a CPFL deu início no mês de outubro de 2001 às atividades de sua nova controlada no Estado de São Paulo, a CPFL Piratininga, fruto da cisão parcial da Bandeirante Energia. Com atuação em 27 cidades da Baixada Santista e das regiões de Sorocaba e Jundiaí, dentre as mais desenvolvidas de São Paulo, a empresa possui cerca de 1,1 milhão de clientes.

A incorporação das duas distribuidoras representou para o grupo CPFL o estabelecimento de uma série de avanços estratégicos: a duplicação da área de concessão, que passou a totalizar 188 mil km²; a ampliação de 236 para 515 no número de municípios direta ou indiretamente cobertos por seus serviços; o aumento de 7,5 milhões para 14,4 milhões no universo de pessoas atendidas e a expansão de 2,8 milhões para 4,8 milhões no total de clientes, volume 98,8% superior ao registrado em 2001.

The incorporation of the two distributors meant a lot of strategic advancements to CPFL group: the duplication of the concession area that now totals 188 thousand square kilometers; the increase from 236 to 515 in the number of cities serviced directly or indirectly and from 7,5 million to 14,4 million in the number of customers covered by the services, in addition to a growth from 2,8 to 4,8 million in the total number of customers – a figure 98,8% higher than that accounted in 2001.

Expansion in power generation

The year was also a landmark in the history of the group due to its stronger presence in the segment of electric power generation, a fundamental step to benchmarking in this sector. Founded in 2000, after the split of CPFL, that occurred because the company needed to adapt itself to the new model of the national electricity sector that establishes a separation among the generation, transmission, distribution and commercialization activities. CPFL Geraç4o de Energia made large investments aiming at the expansion of the installed capacity, with actions geared to the incorporation of new businesses and the strengthening of the generation center under its control. As a result, the company closed the fiscal year of 2001 with 800 MW in its installed capacity, what represented 450% growth if compared to 143 MW in the beginning of the year.

Permanently committed to expansion, through private or partnership actions, CPFL Geraç4o de Energia continued its expansion plan with the beginning of the construction of three hydropower plants that belong to Complexo Energ4tico de Rio das Antas (Ceran) – HPP Monte Claro, Castro Alves and 14 de Julho, all located in Rio Grande do Sul – that will generate together 360 MW of the installed potential. Owning a share of 65% of the business, CPFL Geraç4o de Energia will add 234 MW to its power production facilities.



Expans4o na geraç4o de energia

O ano 2001 tamb4m se tornou significativo na hist4ria do grupo CPFL por conta do fortalecimento de sua presenç4 no setor de geraç4o de energia el4trica, caminho fundamental para sua transformaç4o em *benchmarking* tamb4m nesse campo. Criada em 2000 a partir da cis4o da CPFL, ocorrida pela necessidade de adequaç4o da empresa ao novo modelo do setor el4trico nacional, que prev4 a separaç4o das atividades de geraç4o, transmiss4o, distribuiç4o e comercializaç4o, a CPFL Geraç4o de Energia realizou grandes investimentos de modo a ampliar sua capacidade instalada, com aç4es voltadas para a incorporaç4o de empreendimentos e para a repotenciaç4o de centrais geradoras sob seu controle. Como resultado, a empresa completou o exerc4cio de 2001 com 800 MW em sua capacidade instalada, contra os 143 MW do in4cio do ano, crescimento de 459%.

Comprometida de forma permanente com o crescimento de sua atuaç4o, por interm4dio de aç4es individuais ou parcerias com outros grupos empresariais, a CPFL Geraç4o de Energia deu seq4ncia a seu plano de expans4o definindo as aç4es necess4rias para o in4cio da construç4o das tr4s usinas hidrel4tricas integrantes do Complexo Energ4tico de Rio das Antas (Ceran) – as UHE Monte Claro, Castro Alves e 14 de Julho, todas no Rio Grande do Sul –, conjunto gerador que totalizar4 360 MW de pot4ncia instalada. Detentora de 65% de participaç4o no empreendimento, a CPFL Geraç4o de Energia acrescentar4 234 MW a seu parque produtor de energia el4trica.



The company also acquired, in another important initiative, shares in three hydropower plants – HPP Barra Grande (50%), HPP Campos Novos (67%) and HPP Foz do Chapec4 (40%), generation centers that, once thoroughly built, will add 1.286 MW to CPFL's power production facilities. Another relevant action regarding the expansion of the generation capacity, was the acquisition of a 51,54% share of Serra da Mesa hydropower plant, which will grant the company 657 MW. All theses efforts, together with the results of the re-strengthening program in its Small Hydropower Plants (SHPs) and the partnerships developed in the sector of co-generation, will allow the installed capacity of CPFL Geraç4o de Energia to reach 2.331 MW by 2007, which will establish an even stronger position of the company within the country's power production scenario.

Adding to other achievements, the annual results turned CPFL the largest privately owned group, funded by 100% domestic capital within the electric energy sector in Brazil.

Improved Services

To CPFL group, expansion means more than the increase in its production capacity. It also means the enhancement in quality of service and in productivity, as well as a higher level of satisfaction among customers and collaborators. In 2001, the distribution sector produced a series of significant examples: the quality of delivery, for instance, continued improving and maintained CPFL as a standard to be followed among power distribution companies. Traditional measurement indicators of service provisioning excellence, such as Equivalent Duration of Power Supply Disruption (EDPSD) and Equivalent Frequency of Power Supply Disruption (EFPSD) achieved quality records. A rate that registers the average disruption time in power supply to each individual customer, EDPSD decreased from 6 hours and 85 minutes to 5 hours and 82 minutes, in accordance with the reduction patterns of recent years. In charge of determining the average number of power failures during the year, EFPSD also showed a substantial decrease: from 6 to 5,3 times.

The service improvement, the infrastructure modernization and the introduction of new technological tools, coupled with improved capacity of the professionals involved in CRM were essential to the achievement of the best levels of customer satisfaction in CPFL history, with an 83,7% rate of approval in a public survey.

Em outro movimento importante, a empresa adquiriu ainda participaç4o em tr4s usinas hidrel4tricas – a UHE Barra Grande (50%), a UHE Campos Novos (67%) e a UHE Foz do Chapec4 (40%), centrais geradoras que, quando tiverem as obras de construç4o concluídas, acrescentar4o 1.286 MW ao parque produtor de energia el4trica do grupo CPFL. Outra aç4o de grande relev4ncia ligada 4 expans4o na capacidade de geraç4o foi a aquisiç4o de 51,54% de participaç4o na usina hidrel4trica Serra da Mesa, que ir4 garantir 4 empresa 657 MW de pot4ncia. Todas essas iniciativas, aliadas aos resultados do programa de repotenciaç4o em Pequenas Centrais Hidrel4tricas (PCH's) de sua propriedade e do desenvolvimento de parcerias no campo da co-geraç4o, possibilitar4o que a capacidade instalada da CPFL Geraç4o de Energia alcance 2.331 MW at4 2007, pot4ncia que reforç4r4 ainda mais a posiç4o da empresa no cen4rio produtor de energia el4trica do Pa4s.

Somadas a outras conquistas, os resultados do ano 2001 tornaram a CPFL o maior grupo privado de capital 100% nacional do setor de energia el4trica do Brasil.

Serviç4os com melhor qualidade

Para o grupo CPFL, expans4o representa mais do que aumento de capacidade produtiva. Significa tamb4m avanço na qualidade dos serviç4os, na produtividade, nas relaç4es com os consumidores e na satisfaç4o dos colaboradores internos. Na 4rea de distribuiç4o, 2001 apresentou uma s4rie de exemplos significativos. A qualidade do fornecimento, por exemplo, seguiu sua trajet4ria de aperfeiçoamento, mantendo a CPFL como padr4o entre as concession4rias de distribuiç4o de energia el4trica. Indicadores tradicionais de mediç4o da excel4ncia na prestaç4o de serviç4os, o DEC (Duraç4o Equivalente de Interrupç4o de Energia) e o FEC (Frequ4ncia Equivalente de Interrupç4o de Energia) bateram recordes de qualidade. Índice que registra o n4mero m4dio de horas de interrupç4o no fornecimento de energia a cada consumidor, o DEC caiu de 6,85 horas para 5,82 horas, seguindo a trajet4ria de reduç4o dos 4ltimos anos. Respons4vel pela apuraç4o do n4mero m4dio de vezes no ano em que houve a ocorr4ncia de falta de energia, o FEC tamb4m apresentou diminuiç4o importante, caindo de 6 para 5,3 vezes.

A melhoria dos serviç4os de atendimento, a modernizaç4o da infra-estrutura, a introduç4o de novas ferramentas tecnol4gicas e o aperfeiçoamento da capacitaç4o dos profissionais envolvidos no relacionamento com os clientes foram fundamentais para a obtenç4o do melhor 4ndice de satisfaç4o dos consumidores na hist4ria da CPFL, com 83,7% de aprovaç4o, avaliaç4o medida em pesquisa de opini4o p4blica.

CPFL – Companhia Paulista de Força e Luz



Sinalização sede da CPFL
Signage of CPFL Headquarters



A history of excellence

CPFL - Companhia Paulista de Força e Luz - has been part of the everyday life of the population of the State of São Paulo since 1912. It was privatized in 1997 and since then it has been committed to providing its customers with a growing number of high-quality services to meet the needs of an increasingly demanding and sophisticated market. It is only natural. CPFL is based on one of the wealthiest areas of both the State of São Paulo and Brazil. Its operations benefit 234 cities (36% of the state total) that are home to 8.2 million people. In this 90,000 km² area, 17% of the country's GDP and 25% of its industrial output are produced. Many of these cities play an important role in the country's economic, cultural and educational scenarios.

UMA HISTÓRIA DE EXCELÊNCIA EMPRESARIAL

Presente no cotidiano da população do Estado de São Paulo desde 1912, a CPFL – Companhia Paulista de Força e Luz é movida pela energia de prestar mais e melhores serviços a seus clientes. Desde sua privatização, em 1997, esse compromisso tem sido o instrumento para o alcance de níveis de desempenho e qualidade compatíveis com as demandas de um mercado consumidor cada vez mais exigente e sofisticado. Nada mais natural. A CPFL faz parte de uma das regiões mais desenvolvidas de São Paulo e do Brasil. Os benefícios de seu trabalho se estendem por uma área de 90 mil km² de extensão, formada por 234 municípios (36% do Estado) e onde vivem 8,2 milhões de pessoas. Constituída por cidades de grande importância no cenário econômico, cultural e educacional, esse território responde por cerca de 17% do Produto Interno Bruto do Brasil e por 25% da produção industrial nacional.

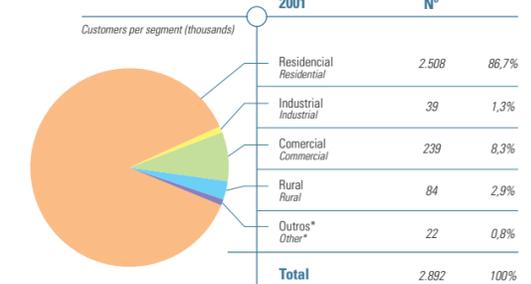
Sexta maior distribuidora de energia elétrica do País, com 6,5% do mercado e cerca de 2,9 milhões de clientes (total de pessoas 5,5% superior ao de 2000), a CPFL prosseguiu em 2001 no esforço de se desenvolver e se modernizar, imprimindo um ritmo ainda mais acelerado a seu processo interno de reestruturação, cujos princípios e medidas foram consolidados no Plano Millennium, documento que estabeleceu as principais diretrizes de planejamento estratégico da empresa para os primeiros anos do novo século e suas mais importantes palavras de ordem: qualidade total, reestruturação organizacional, rentabilidade operacional, desenvolvimento profissional, modernização organizacional e expansão empresarial.

Evolução do número de clientes Evolution in the number of customers

	2000	2001	2000/2001
	Nº	Nº	Variação / Variation
Residencial Residential	2.366	2.508	6,0%
Industrial Industrial	50	39	-22,0%
Comercial Commercial	222	239	7,7%
Rural Rural	81	84	3,7%
Outros* Other*	22	22	0,0%
Total	2.741	2.892	5,5%

* Incluindo consumo próprio. / Including own consumption.

Clientes por segmento (mil) Customers per segment (thousands)



* Incluindo consumo próprio. / Including own consumption.

Sede | Campinas SP
Headquarters | Campinas SP

Agência eletrônica
Electronic terminal



CPFL is currently the country's sixth largest electric power distributor, holding a market share of 6.5%, which amounts to 2.9 million customers (5.5% more customers than in the year 2000). In 2001, CPFL continued to carry out its efforts at development and modernization. The goals and activities of its internal restructuring process were consolidated in the Millennium Plan, a document containing the company's main strategic planning directions for the early years of the new century. The main issues include: total quality, restructuring, operational profitability, professional development, modernization and expansion.

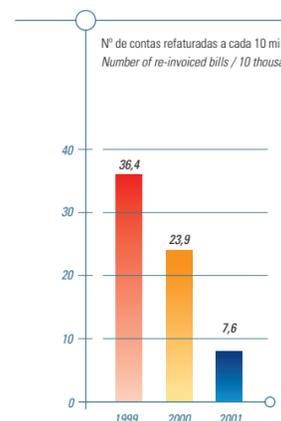
Agility, reliability and competitiveness

In accordance with its responsiveness, reliability, competitiveness and social responsibility objectives, CPFL reorganized the logistics of its operations in order to improve service quality and customer care and, in addition, modernize the maintenance and operation systems of its electrical system.

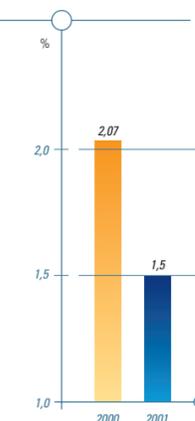
Among other measures, CPFL reorganized and streamlined its network of customer care desks, which were narrowed down to 40. In addition, its customer care hotline system was improved and, as a result, the company obtained an ISO 9002:94 series certificate, for the "Hotline Consumers Service Process".

One can also measure a company's success by the quality of the relationship it has with its customers. In 2001, CPFL and its customers were brought closer through new and expanded contact channels and better service quality. In that year, 14.3 million customer care services were provided and 155,000 new customers were integrated into our customer care system. As a result, CPFL expanded its call center by increasing the number of attendants by 12%. Our state-of-the-art call

Qualidade do Faturamento Quality of Invoicing



Índice de perdas comerciais Commercial losses index



Agilidade, confiabilidade e competitividade

Fiel ao objetivo de se posicionar no mercado de distribuição de energia elétrica como empresa ágil, confiável, competitiva e socialmente responsável, a CPFL realizou em 2001 uma ampla reorganização de sua logística de operações com o objetivo de aperfeiçoar a qualidade dos serviços e do atendimento ao cliente e de modernizar os sistemas de manutenção e de operação de seu sistema elétrico.

Entre outras ações, a CPFL executou a reorganização e a racionalização de sua rede de agências de atendimento a clientes residenciais e corporativos, fixando em 40 o total desse tipo de unidade em sua área de atuação no Estado, além de aperfeiçoar o sistema de teletendimento ao consumidor. A CPFL também obteve certificação ISO 9002:94 para o processo "Serviço de teletendimento para consumidores de energia elétrica".

O sucesso de uma empresa também pode ser medido pelo tipo de comportamento que imprime em suas relações com os clientes. Em 2001, a CPFL estreitou os laços com os consumidores, ampliando a qualidade de seus serviços, por meio do estabelecimento de novos canais de contato com o público e da expansão do alcance dos já existentes. Em um ano que registrou 14,3 milhões de atendimentos ao consumidor e a incorporação de 155 mil novos clientes, a empresa reforçou a importância de seu call center, com a expansão de 12% no número de profissionais encarregados de prestar serviço ao cliente pelo telefone 0800 101010. Dotado de tecnologia de última geração, o call center se ocupou de 82% dos atendimentos aos consumidores feitos pela CPFL em 2001. As 40 agências da empresa foram responsáveis por 15% do total, enquanto outros meios de comunicação – como carta, Internet e fax – ficaram com 3%.

Call center



center, through the 0800 101010 hotline, accounted for 82% of all customer care services in 2001, while our 40 help desks accounted for 15% and other means of communication - letters, the Internet, faxes - accounted for 3%.

The technological upgrade of the call center and the professional training activities carried out throughout the year had a significant increase in customer satisfaction. In the end of 2001, 73.1% of the users claimed to be satisfied as opposed to 63.1% in the beginning of the year. The new call center technology also allowed CPFL to provide specific attention through different 0800 hotlines, which were very useful during the period of electrical power rationing undergone by the country in 2001.

CPFL's customer care desks were remodeled in accordance with the company's visual identity. These revamped help desks started to provide its customers with fast, new and unique services. The company also installed 64 innovative on-line customer care terminals around the state. These devices are located in public areas and allow customers to update their records, request bill reprints and account statements and, in addition, obtain a variety of information. In 2001, 391,000 customers used these electronic devices. What is more, CPFL created yet another customer care channel: the Rede Fácil stores. In the first phase of their implementation, they were installed in the city of Ribeirão Preto. In these stores, customers can request services such as bill reprints, record updates and account statements directly to trained attendants.

Finally, CPFL's web site has become a "virtual customer care desk" through which customers can request a variety of services, such as new connections, bill reprints and altering the name on the invoice.

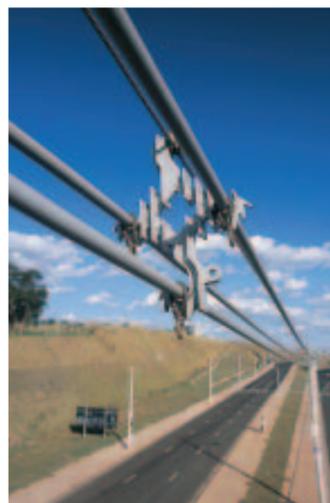
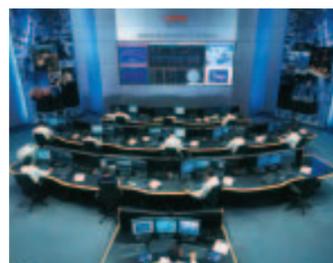
Sistema de senhas | agência de atendimento
Password system | customer care desk



Ao longo do ano, a introdução de melhorias tecnológicas no call center e o aumento da capacitação dos profissionais envolvidos com suas operações foram significativamente percebidos pelo público – com a conseqüente evolução na satisfação dos usuários: 73,1% de aprovação no final de 2001, contra os 63,1% registrados no início do ano. Graças a seus recursos tecnológicos, a CPFL também pôde utilizar o call center para atendimentos específicos, por meio da disponibilização ao consumidor de novos números 0800, como aconteceu durante o período de racionamento de energia elétrica.

Mais modernas, renovadas em seu leiaute e instalações, alinhadas com o padrão de identidade visual da marca CPFL, as agências de atendimento passaram também a oferecer novos e diferenciados serviços ao consumidor, ampliando sua comodidade e aumentando a agilidade na transmissão de informações. Outra inovação foi a instalação no Estado de 64 agências eletrônicas, terminais on-line instalados em áreas públicas de fácil acesso e grande afluência de pessoas. Por intermédio dessas unidades avançadas, os clientes passaram a efetuar operações, como cadastros e solicitações de emissão de segunda via de conta, além de ter acesso a extratos e outros esclarecimentos sobre o fornecimento de energia elétrica. Em 2001, as agências eletrônicas foram responsáveis por 391 mil atendimentos. Outro canal de acesso dos clientes é a loja Rede Fácil, implantada em uma primeira etapa na cidade de Ribeirão Preto. Na loja, o usuário pode solicitar, diretamente ao atendente, serviços como segunda vida de conta, consulta de débito e alteração de cadastro.

O site da CPFL na Internet também ampliou a prestação de serviços ao cliente, transformando-se em uma "agência virtual", aumentando a interação da empresa com o consumidor. Por meio da Web, o consumidor pode solicitar serviços, como transferência de nome na fatura de luz, novas ligações ou emissão de segunda via de conta de fornecimento.



New Technologies and Streamlined Operations.

In 2001, CPFL reorganized the logistics of its operations. The new Electrical System Operation Center (COS) was installed in its headquarters in the city of Campinas. This Center allows for real time monitoring of the company's operational activities. In addition, distribution system activities were consolidated in three regional centers, located in the cities of Campinas, Ribeirão Preto and Bauru.

The optimization activities also affected CPFL's vehicle fleet and realty. The program for the renewal and streamlining of the vehicle fleet, carried out in 2001, reduced maintenance and fuel costs by 14%. The optimization of the company's real properties, in turn, allowed for a reduction - by means of selling - in the number of buildings used by the company.

The optimization of the company's premises also included a program for remodeling and updating field stations and substations. Nearly 1,500 stations were furnished with new equipment and ergonomic furniture which increased both worker productivity and satisfaction.

Large investments were made in order to update CPFL's electronic systems. The new software and equipment that were implemented will help optimize management activities and further integrate the companies that comprise the CPFL group.

In the year 2001, CPFL also completed the process of defining a technological solution for the Geo-referenced Information System (GIS). This system is comprised of a platform of geo-referenced systems and will support all the activities regarding electrical power distribution. In addition, it will allow for the establishment of interfaces with the rest of the company's systems and processes.

Modernização tecnológica e racionalização das operações

Outra ação importante de 2001 foi a reorganização da logística de operações da CPFL. Um dos destaques foi a implantação no edifício-sede, em Campinas (SP), do novo Centro de Operações do Sistema Elétrico (COS). Renovado em suas instalações, o complexo tecnológico permite, em tempo real, o monitoramento das atividades operacionais da empresa. Acrescente-se a esse avanço a centralização das atividades de operação do sistema elétrico de distribuição em apenas três núcleos regionais, localizados nas cidades de Campinas, Ribeirão Preto e Bauru.

As ações de racionalização e reorganização da logística de operações da empresa também se estenderam para a frota de veículos e para o parque imobiliário da CPFL. O programa de renovação e racionalização da frota de veículos, realizado em 2001, permitiu de imediato, a redução de 14% nas despesas com manutenção e abastecimento. Por outro lado, a otimização do uso dos espaços físicos existentes permitiu a redução – por meio da venda – no número de imóveis utilizados pela empresa.

A racionalização dos espaços físicos permitiu a implantação de um programa de atualização e reforma de instalações internas e de estações avançadas e subestações, proporcionando melhores condições de trabalho aos colaboradores e ganhos de eficiência da infra-estrutura de funcionamento da empresa. Cerca de 1.500 estações de trabalho, dotadas de mobiliário novo e modernos equipamentos, respeitando aspectos ergonômicos, foram instaladas, com reflexos na produtividade do quadro de pessoal.

A empresa realizou também grandes investimentos na modernização de seus sistemas computacionais, com a introdução de *softwares* e equipamentos que ajudarão a otimizar a gestão e irão proporcionar maior integração entre as empresas do grupo CPFL.

CPFL carried out important activities and studies on engineering and telecommunications. Among these are the Enercall Project - geared to build an information network to quickly identify and locate sources of disruption - and the implementation of the Telemetry System - which will improve data collection, data processing and billing for 128 corporate customers that consume more than 2,500 MW.

New standards for building distribution networks were adopted through Spacer Cable, a model for compact networks. It decreases the risk of accidents and the number of power failures, in addition to being compatible with urban trees.

CPFL also took preventive measures to prepare its distribution infrastructure for the summertime climate changes, such as rainstorms and windstorms, and, therefore, minimize failures in the sub-transmission systems and power distribution networks. These measures included investment in the construction of substations, transmission lines, and 34 supply units for substations. In addition, maintenance activities were performed in the existing transmission lines, substations and distribution networks.

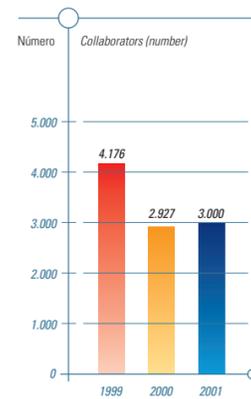
O ano 2001 marcou também a conclusão do processo de definição da solução tecnológica a ser empregada na implantação do Sistema de Informações Georreferenciadas (GIS). Esse sistema dará suporte a todos os processos da atividade de distribuição de energia elétrica, permitindo ainda o estabelecimento das interfaces com os demais sistemas e processos de trabalho da empresa.

A CPFL desenvolveu ainda importantes ações e estudos de engenharia e telecomunicações, como o Projeto Enercall, voltado à construção de uma rede de informações para localização rápida de fontes de interrupção de energia elétrica – por meio de uma lógica de distribuição dos aparelhos; e a implantação do Sistema de Telemetria, dirigido ao atendimento dos 128 clientes da empresa com demandas superiores a 2.500 MW e que irá proporcionar a otimização e a melhoria da qualidade dos serviços de leitura e processamento dos dados de medição para faturamento.

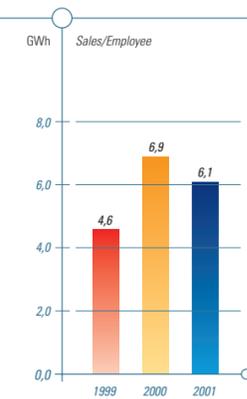
Outra inovação tecnológica de 2001 foi a adoção de novos padrões de construções de redes de distribuição, com o modelo de rede compacta *space cable*, que permite convivência harmoniosa com a arborização urbana, reduz o risco de acidentes e diminui o índice de desligamentos.

A CPFL atuou de forma preventiva também de modo a preparar sua infra-estrutura de distribuição para suportar as alterações climáticas típicas do período de verão (quando há a ocorrência de temporais e vendavais) e impedir ou reduzir as ocorrências de falhas nos sistemas de subtransmissão e nas redes de distribuição de energia. Para tanto, a empresa direcionou recursos para a construção de 34 alimentadores em subestações, para obras e manutenções em subestações, linhas de transmissão e redes de distribuição e para construção de subestações e linhas de transmissão.

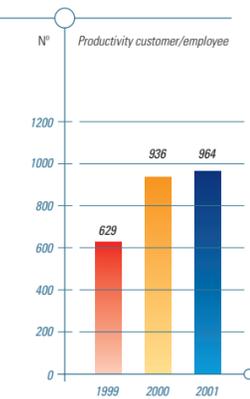
Colaboradores



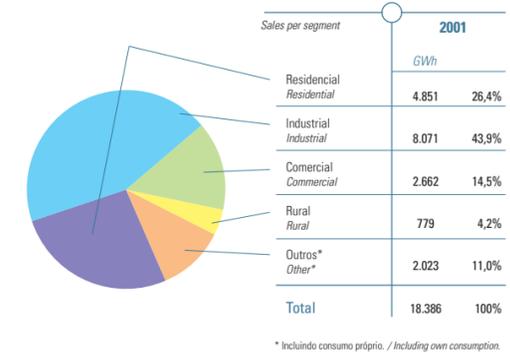
Vendas/Empregado



Produtividade clientes/empregado



Vendas por segmento



Agência de atendimento | Ribeirão Preto
Customer care desk | Ribeirão Preto



Productivity Benchmark

This reorganization effort, geared to the continuous improvement of processes and services, had a positive impact on the main performance indicators throughout 2001. Operation and maintenance costs dropped from R\$ 18,5/GWh to R\$ 15,8/GWh and workers' productivity reached the historical figure of 963 employees per customer - a 56% efficiency gain compared to the previous year.

In accordance with its continuous endeavor towards increased productivity, quality and modernization, CPFL had to face the challenges posed by the difficulties the country underwent in 2001. In spite of the federal government's efforts to reduce the real interest rates and stimulate the economic activity, many factors had a negative impact on the country's economy. Internal factors included both the electrical power rationing and political uncertainty. The most important external factors, in turn, were the Argentina crisis and the US economic slowdown.

As a result of these contrary conditions, the amount of power sold by CPFL in 2001 dropped by 9,19% as compared to the previous year, totaling 18,38 million MWh in 2001 against 20,24 million MWh in 2000. The contraction was more intense among residential (-15,9%) and commercial (-10,9%) customers, mainly as a result of the federal energy saving program, conducted in 2001.

Benchmarking em produtividade

Todo esse movimento de reorganização e modernização operacional, direcionado para a melhoria contínua de processos e serviços, refletiu positivamente no desempenho da empresa nos principais indicadores de gestão ao longo de 2001. Junto com uma redução significativa nos custos de operação e manutenção da empresa – queda de R\$ 18,5/GWh para R\$ 15,8/GWh –, a produtividade do quadro de pessoal alcançou o resultado histórico de 963 empregados por cliente, o que representou ganho de 56% em eficiência na comparação com o ano anterior.

A busca contínua da modernização, ampliação da qualidade e aumento da produtividade integrou-se ao conjunto de iniciativas para fazer frente às dificuldades de 2001. Mesmo com o esforço do governo federal em manter sua política macroeconômica de redução das taxas de juros reais e de estímulo à produção nacional, diversos fatores produziram impactos negativos no cenário brasileiro, particularmente o racionamento de energia elétrica, a instabilidade política interna e a fragilidade do cenário internacional, evidenciada com a crise argentina e com a desaceleração da economia norte-americana.

Em função dessas condições adversas, a quantidade física de energia vendida pela CPFL em 2001 apresentou redução de 9,19% em relação ao ano anterior, totalizando 18,38 milhões de MWh contra 20,24 milhões de MWh de 2000. Essa retração foi verificada com maior intensidade no consumo das classes residencial (queda de 15,9%) e comercial (10,9%), resultado também do engajamento da população no programa de estímulo à economia do consumo de energia, realizado durante o ano de 2001 pelo governo federal.

Agência de atendimento | Lençóis Paulista
Customer care desk | Lençóis Paulista



Tela do site de compra e venda de energia da CPFL
CPFL's website page for purchase and sales of energy



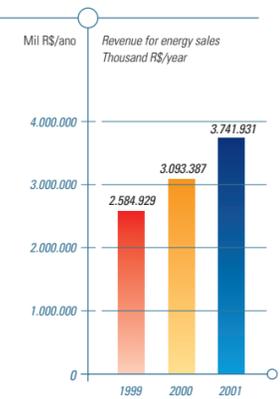
Despite the decrease in energy consumption, CPFL's net operational income increased by 26,6%, mainly as a result of the federal charge restoration program. The final result was a net profit of R\$ 8,8 million in 2001 as compared to R\$ 84,7 million in 2000.

In the business area, CPFL implemented the CPFL Business Web Site for electrical power trading. As an integral part of the CPFL Business Program, this acclaimed web site was used for 1,346 commercial transactions, totaling 90,994MWh and yielding an income of R\$ 21,5 million.

Vendas de Energia



Faturamento com venda de energia



A despeito dessa diminuição de consumo, a receita operacional líquida da CPFL cresceu 26,6%, motivada, em grande parte, pela recomposição tarifária extraordinária decorrente dos efeitos do racionamento. Como resultado final, a empresa obteve lucro líquido de R\$ 8,8 milhões, contra R\$ 84,7 milhões de 2000.

Na área de negócios, a CPFL abriu uma nova –e promissora– frente de trabalho, com a implantação do CPFL Business, site na Internet voltado para a comercialização de energia elétrica. Parte importante do Programa CPFL Business, o site obteve grande receptividade no mercado, sendo responsável por 1.346 transações comerciais, totalizando 90.994 MWh negociados, com R\$ 21,5 milhões em receitas.



Operational Excellence

CPFL implemented a variety of initiatives in order to increase operational excellence despite the drop in consumption. Maintenance and operational processes were standardized and the company's workforce training program, CPFL Padrão, provided outstanding professional training for electricians, technicians and engineers.

The company's efforts at achieving operational excellence obtained widespread recognition. CPFL obtained the ISO 9002:94 certificate - granted by Bureau Veritas Quality International (BVQI) - for four internal processes, namely: "Customer Care Hotline" (including call center activities); "Electricity Billing"; "Customer Care Improvement"; and "Operation of Electricity Transmission Systems". In addition, another process became eligible for the ISO 9001:00 certificate, namely: "Collection of Information and Processing of Technical Electricity Supply Quality Indicators".

At the same moment, CPFL was implementing the Integrated Management System - SGI, for the process of "Distribution and Trading of Electrical Power" encompassing quality, environment, occupational health and safety, compliant with ISO 9001:00, ISO 14001:96 and OHSAS 18001:99.

Certificações ISO | série 9001
ISO certifications | series 9001



Excelência das operações

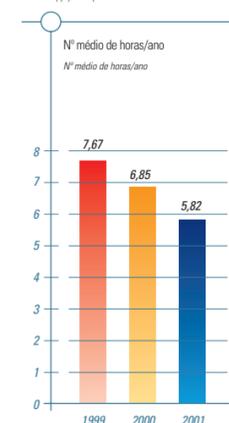
Apesar do impacto provocado pela retração do consumo, a CPFL promoveu diversas iniciativas com o objetivo de ampliar o grau de excelência de suas operações. Internamente, buscou a padronização dos processos de operação e manutenção da distribuição, ação facilitada por sua política de investimentos em capacitação de pessoal - o treinamento *CPFL Padrão*, voltado à atualização do corpo de eletricitistas, técnicos e engenheiros da empresa, foi um dos destaques mais eloqüentes dessa ação.

O ano 2001 foi importante também porque representou o momento de grande reconhecimento das iniciativas da empresa em favor da qualidade operacional. A CPFL obteve, por exemplo, a conquista simultânea da certificação ISO 9002:94, concedida pelo Bureau Veritas Quality Internacional (BVQI), para três de seus processos internos - "Serviço de Teleadendimento para Consumidores de Energia Elétrica", que engloba as atividades de call center; "Faturamento de Energia Elétrica" e "Operação do Sistema Elétrico de Transmissão". Ao final do ano, a empresa obteve também certificação ISO 9001:00 para o processo "Coleta de Informações, Processamento e Apuração de Indicadores de Qualidade do Fornecimento de Energia Elétrica".

No mesmo momento encontrava-se também em implementação o Sistema de Gestão Integrado - SGI para o processo "Distribuição e Comercialização de Energia Elétrica", abrangendo qualidade, meio ambiente, saúde e segurança do trabalho conforme as normas ISO 9001:00, ISO 14001:96 e OHSAS 18001:99.

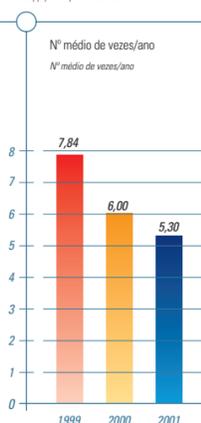
DEC

Duração Equivalente de Interrupções
Equivalent Frequency of Power Supply Disruption - EFPSD



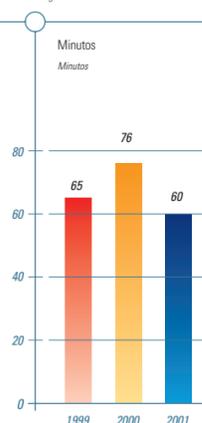
FEC

Frequência Equivalente de Interrupções
Equivalent Duration of Power Supply Disruption - EDPSD



TMAu

Tempo Médio de Atendimento Urbano
Average Time of Urban Service - ATuS



TMAr

Tempo Médio de Atendimento Rural
Average Time of Rural Service - ATrS



CPFL also trained 2,003 collaborators and established the "5S Trophy" to reward units and teams that have engaged in outstanding activities to promote quality. The "Mutirão" program, in turn, allowed for the disposal of 250 tons of scrap, 1,500 pieces of furniture, 850 pieces of office equipment and 900 pieces of IT equipment.

Consequently, CPFL attained the best quality indicators of its history and regained its leading position as one of the best distributors of the national electricity industry. The EDPSD (Equivalent Duration of Power Supply Disruption) indicator, which registers the annual average period in hours of total interruption of power supply for each customer, dropped from 6.85hrs to 5.82hrs. The EFPSD (Equivalent Frequency of Power Supply Disruption) indicator, which registers how many times a customer's supply of energy is interrupted in average, dropped significantly from 6 to 5,3 times.

Social Recognition

In recognition for its investments and efforts to improve operation efficiency and service quality, CPFL received the award for Best Operational Management granted by The Brazilian Association of Electrical Power Distributors (ABRADEE). In addition, the company received the award for Brazil's Best Distribution Company from the magazine "Eletricidade Moderna", the most prominent publication in the industry.

A CPFL realizou ainda a capacitação de 2.003 colaboradores, instituindo o "Troféu 5S" para equipes e unidades que se destacaram nas ações em favor da qualidade. Outra ação foi o "Programa Mutirão", que propiciou o descarte de 250 toneladas de sucata, 1.500 peças de mobiliário, 850 peças de equipamentos de escritório e 900 peças de equipamentos de informática.

Não por acaso, nesse ambiente de grande reestruturação e modernização interna, a CPFL registrou os melhores índices de qualidade em distribuição de energia elétrica de sua história e posicionou-se novamente entre as melhores distribuidoras do setor elétrico nacional. O indicador DEC (Duração Equivalente de Interrupção de Energia), que registra o número médio de horas de interrupção no fornecimento de energia a cada consumidor ao longo do ano, caiu de 6,85 horas para 5,82 horas. O FEC (Frequência Equivalente de Interrupção de Energia), que apura o número médio de vezes no ano em que houve a ocorrência de falta de energia, apresentou redução significativa, caindo de 6 para 5,3 vezes.

Reconhecimento da sociedade

Em consequência do aperfeiçoamento de suas operações, pelos investimentos realizados e pela qualidade de seus serviços ao cliente, a CPFL foi contemplada em 2001 com o prêmio de Melhor Gestão Operacional pela Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (ABRADEE). A empresa conquistou ainda o prêmio de Melhor Empresa de Distribuição do Brasil, concedido pela revista *Eletricidade Moderna*, a mais respeitada publicação do gênero no País.

Em 2001, a CPFL deu início também ao processo de construção de uma identidade corporativa mais moderna, por meio do reposicionamento de sua marca e do fortalecimento dos atributos a ser percebidos pelos clientes e pela opinião pública: agilidade, confiabilidade, responsabilidade social e competitividade. Essa definição está



Troféus Prêmio ABRADÉE, Eletricidade Moderna e Marketing Best. ABRADÉE, Eletricidade Moderna and Marketing Best award trophies

In 2001, CPFL started to build a modern corporate identity by repositioning its brand and stressing the attributes that are to be perceived by both its customers and the public opinion: agility, reliability, corporate social responsibility, and competitiveness. In accordance with this strategy, CPFL has been establishing a common visual identity for all the companies that bear the CPFL brand, in order to make clear that all of them share the group's attributes. For example, a common logo — with different stripe colors — has been adopted for all the companies.

Emergency situations are a great test for transparent customer relationship and service excellence. In 2001, CPFL took several measures in order to alleviate the nuisance caused by the federal power rationing program. Customers received instructions on how to fulfill their consumption reduction goals. In addition, partnerships with both the public and private sectors in the cities in which CPFL operates were established.

A consistent program aiming to foster customer communication and relationship was quickly and efficiently developed. In addition to being awarded the "Marketing Best 2001" prize, this program included the distribution of 2.3 million free handbooks containing instructions on how to reduce energy consumption. Moreover, CPFL held meetings with important industrial and commercial associations (Fiesp, Ciesp, etc.) as well as municipal governments. In these meetings, many agreements were achieved, such as on the use of economic lamps for public lighting. The society responded resolutely. In the area covered by CPFL, 80,12% of its customers fulfilled their consumption goals.

In spite of all the nuisance caused by the national power supply crisis, CPFL rejoiced as 83,7% of its customers claimed to approve its services in the end of 2001, as compared to 76% in 2000, according to the Vox Populi institution. CPFL's attitude in facing the rationing challenges while providing quality services surely earned recognition from its customers.

associada a outra ação de importância estratégica — a de consolidação de uma identidade visual que seja comum a todas as empresas que ostentam o nome CPFL, num esforço de padronização visual que simbolize e traduza a imagem de corporação cujos atributos são compartilhados por todas as empresas do grupo. Esse alinhamento ficou mais explícito com a adoção de um logotipo comum a todas elas, com diferenciação apenas na cor das tarjas que identifica cada nome.

A excelência dos serviços e a transparência nas relações com o consumidor e a sociedade também são colocadas à prova em situações emergenciais. Em 2001, a CPFL promoveu diversas ações com o objetivo de amenizar o desconforto da população provocado pelo racionamento de energia elétrica, orientar e auxiliar seus clientes no cumprimento de suas metas de redução de consumo, além de estabelecer parcerias com o poder público e com os principais setores econômicos dos municípios de sua área de atuação.

Um consistente programa de comunicação e de relacionamento foi desenvolvido com rapidez e eficiência — o que lhe valeu a conquista do prêmio Marketing Best 2001. Além de promover a distribuição gratuita de 2,3 milhões de cartilhas, com orientações e dicas de redução de consumo, a CPFL participou de reuniões com entidades representativas de setores empresariais, como Fiesp, Ciesp, Associações Comerciais, Prefeituras e Câmaras Municipais. Desses contatos, surgiram iniciativas como a de substituição de lâmpadas destinadas à iluminação pública por modelos mais econômicos. A resposta da sociedade também foi firme, com grande adesão ao programa de racionamento. Na área de concessão da CPFL, 80,12% dos clientes cumpriram suas metas de consumo.

Por toda essa prestação de serviço e pela qualidade presente em suas atividades à população, mesmo com os transtornos provocados pela crise de abastecimento de energia elétrica, a CPFL comemorou a obtenção de Índice de Aprovação do Cliente (IAC) de 83,7%, contra 76% no ano anterior, segundo pesquisa realizada pelo Instituto Vox Populi, no final de 2001.



Companhia Paulista de Força e Luz

	DESCRIÇÃO DESCRIPTION	UNIDADE UNIT	ANO YEAR		
			1999	2000	2001
CARACTERÍSTICAS FEATURES	Área de atuação Area of endeavor	km ²	90.440	90.440	90.440
	Municípios atendidos Municipalities serviced	Nº No.	234	234	234
	População atendida Population serviced	Nº (mil) No. Thousand	7.800	8.000	8.200
ATIVOS ELÉTRICOS ELECTRIC ASSETS	Linhas de transmissão Transmission lines	km	5.954	5.970	5.970
	Redes de distribuição Distribution networks	km	65.095	66.157	67.822
	Subestações Sub-stations	Nº No.	238	243	244
	Transformadores de distribuição Distribution transformers	Nº No.	81.204	83.491	85.854
	Capacidade – MVA Capacity – MVA		5.885	5.202	5.337
	Capacidade – MVA Capacity – MVA		3.696	3.878	4.033
	Postes Posts	Nº No.	1.139.833	1.163.518	1.196.022
	Iluminação pública Public lighting	Nº No.	772.658	790.209	816.001
MERCADO MARKET	Clientes Customers	Nº (Mil) No. thousand	2.627	2.741	2.892
	Vendas de energia Power sales	GWh	19.042	20.247	18.386
ECONÔMICO-FINANCEIROS Economic-financial	Faturamento com venda de energia Revenue with energy sales	R\$ (mil)	2.584.929	3.093.387	3.741.931
	Investimentos Investments	R\$ (mil) R\$ thousand	129.151	113.057	104.646
RH HR	Colaboradores Collaborators	Nº No.	4.176	2.927	3.000
	Produtividade de RH HR Productivity	Consumidor/empregado Cons./employee	629	936	964
	Vendas por empregado Sales per employee	GWh/empregado GWh/employee	4,6	6,9	6,1
INFRA-ESTRUTURA INFRASTRUCTURE	Veículos em serviço Vehicles in duty	Nº No.	1.282	1.166	1.049
	Imóveis Real estate	Nº No.	–	–	428
	Microcomputadores – Estações de trabalho Microcomputers – Workstations	Nº No.	–	–	2.250
INDICADORES DE QUALIDADE QUALITY INDICATORS	Frequência Equivalente de Interrupções – FEC Equivalent Frequency of Power Supply Disruption – EPPSD	Nº No.	7,84	6,00	5,30
	Duração Equivalente de Interrupções – DEC Equivalent Duration of Power Supply Disruption – EPPSD	H	7,67	6,85	5,82
	Tempo Médio de Atendimento Urbano – TMAu Average Time of Urban Service – ATIS	Min	65	76	60
	Tempo Médio de Atendimento Rural – TMAr Average Time of Rural Service – ATIS	Min	94	106	83
	Índice de Qualidade de Faturamento – IQF Index of Invoicing Quality – IQ	Nº contas refaturadas/10.000 emitidas No. Re-invoiced bills/10.000 issued	36,4	23,9	7,6
	Índice de Perdas Comerciais Index of Commercial Losses	%	–	2,07	1,5

CPFL – Companhia Piratininga de Força e Luz



Sede CPFL Piratininga | SP
CPFL Piratininga Headquarters / SP



A new power distributor is born.

The year 2001 was particularly important for the building process of CPFL group. Apart from expanding its activities in the electric power generation sector and the quality of its services for the population, the organization was strengthened in the distribution segment by the creation of Companhia Piratininga de Força e Luz.

With 1.1 million customers in 27 municipalities in São Paulo State, CPFL Piratininga went into business on October 1 2001, as a result of the split off in Bandeirante Energia – approved by ANEEL (The National Electric Power Agency) on August 16. With 98% of its capital incorporated into CPFL, the new company immediately committed itself to ensuring and increasing the quality of the services throughout the 6,800-km² area granted in the state. It was a major task, made more difficult by a particularly delicate moment the country was going through since the Emergency Plan for Electric Power Consumption Reduction was in force – resulting in lower sales in the power sector –; the national economy was faced with difficulties and uncertainties in the international scenario.

CPFL Piratininga's operational challenge was related to the very dimension of the company's area of endeavor, covering highly populated areas (about 3 million people) and economically relevant municipalities such as Santos, Cubatão, São Vicente, Itu, Salto, Sorocaba and Jundiaí. These towns – with suitable infrastructures – are important manufacturing, farming, service and tourist centers.

Faced with the challenge of providing this population with high-quality services, CPFL Piratininga started a major investment program aiming at incorporating IT resources and preventive maintenance, improving the quality of services, restructuring electric infrastructures, and developing the team of professionals.

The corporate communications system – the cornerstone of successful daily operations – was greatly enhanced. CPFL Piratininga installed and made ready for use, for example, 580 network points for computers, allowing the interconnection of company offices, help desks and technical areas. Another important initiative was the integration of the IT structures of CPFL Piratininga and CPFL, which enabled the two companies to share information. This interaction, based on digital technology, enables the provisioning of fast and secure voice, data and image traffic services.

NASCE UMA NOVA DISTRIBUIDORA DE ENERGIA

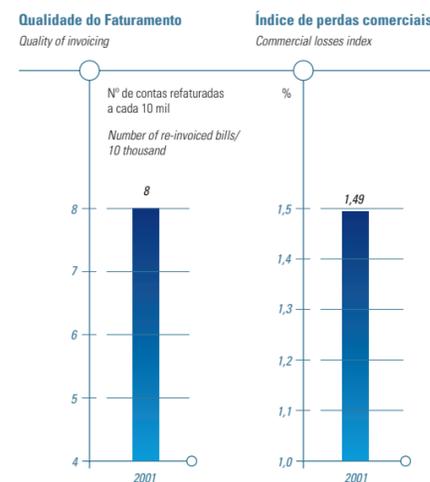
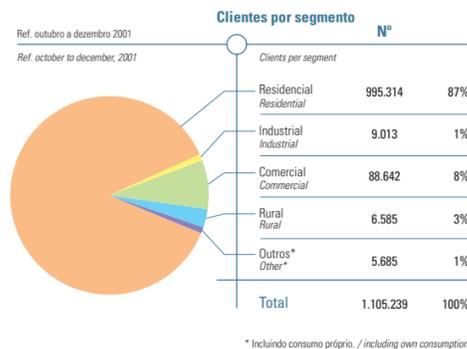
O ano 2001 foi particularmente importante no processo de construção do grupo CPFL. Além de expandir suas atividades no campo da geração de energia elétrica e de ampliar a qualidade de seus serviços à população, a organização se fortaleceu no segmento de distribuição com o nascimento da Companhia Piratininga de Força e Luz.

Com 1,1 milhão de clientes localizados em 27 municípios do Estado de São Paulo, a CPFL Piratininga iniciou suas atividades em 1º de outubro de 2001, como resultado da cisão parcial da Bandeirante Energia, aprovada pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) em 16 de agosto. Com 98% de seu capital incorporado à CPFL, a nova empresa assumiu, de imediato, o compromisso de garantir – e de aumentar – a qualidade dos serviços prestados ao longo dos 6,8 mil km² de sua área de concessão no Estado. Tratava-se de uma missão de grande envergadura, que se apresentava em meio a um momento particularmente difícil para o País, pela vigência do Programa Emergencial de Redução do Consumo de Energia Elétrica – que provocou queda nas vendas de energia –, pelas dificuldades vividas pela economia nacional e pelas incertezas do cenário internacional.

O desafio operacional da CPFL Piratininga estava relacionado à própria dimensão da área de atuação da empresa, que abrange regiões de grande concentração populacional – cerca de 3 milhões de habitantes – e municípios de significativa relevância econômica, como Santos, Cubatão, São Vicente, Itu, Salto, Sorocaba e Jundiaí. Dotadas de boa infra-estrutura urbana, essas cidades constituem núcleos importantes do estado na indústria, agricultura, serviços e turismo.

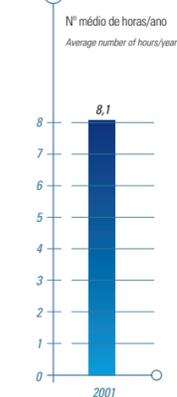
Diante do compromisso de atender – e bem – a essa população, a CPFL Piratininga deu início a um amplo programa de investimentos voltados para a incorporação de recursos da tecnologia da informação, a melhoria da qualidade dos serviços, a manutenção preventiva e a renovação das infra-estruturas elétricas e para o desenvolvimento do corpo de profissionais.

Peça fundamental no bom andamento das operações cotidianas, o sistema de comunicações corporativas passou por grande aperfeiçoamento. A CPFL Piratininga promoveu, por exemplo, a instalação e a habilitação de 580 pontos de rede para computadores, o que permitiu a interligação dos escritórios da empresa com suas agências de atendimento e áreas técnicas. Outra iniciativa importante foi a integração das estruturas de tecnologia da informação da CPFL Piratininga e da CPFL, ação que possibilitou o compartilhamento de informações entre as duas empresas. Essa interação, que se vale de tecnologia digital, permite o tráfego de voz, dados e imagens com velocidade e segurança.



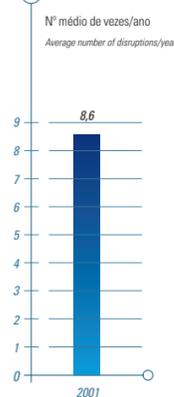
DEC

Duração Equivalente de Interrupções
Equivalent Frequency of Power Supply Disruption - EFPSD



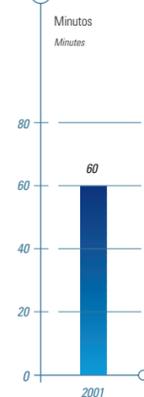
FEC

Frequência Equivalente de Interrupções
Equivalent Duration of Power Supply Disruption - EDPSD



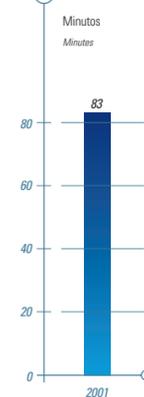
TMAu

Tempo Médio de Atendimento Urbano
Average Time of Urban Service - AfuS



TMAr

Tempo Médio de Atendimento Rural
Average Time of Rural Service - AfRS



Frota de veículos
Vehicle fleet



High-Quality Services

In a year when 52,000 new clients were incorporated – 5% more than in 2000 – CPFL Piratininga was also striving to ensure higher quality services to the public. Investments on training a skilled workforce, for example, enabled the development of a course for training the professionals working in the company's call center and the reorganization of customer care. In order to measure customer satisfaction towards service standards, the company introduced a bimonthly evaluation survey for hotline users. Although 2001 was only 3 months long for CPFL Piratininga, the changes made in the period led to a positive evolution in the services offered to the consumers, according to themselves: The November/December edition of the Customer Satisfaction Survey resulted in 74.6% approval by consumers who used the call center in the period, against 71.6% in the previous survey carried out in September/October.

Eletricista | Manutenção em linha de transmissão
Electrician | Maintenance in transmission lines



Serviços com qualidade

Num ano em que incorporou 52 mil novos clientes, crescimento de 5% em relação a 2000, a CPFL Piratininga dedicou-se também a garantir a expansão da qualidade dos serviços à sociedade. Investimentos na qualificação da força de trabalho asseguraram, por exemplo, o desenvolvimento de um programa de capacitação dos profissionais que atuam no call center da empresa e a reorganização das atividades de atendimento. Como forma de medir com frequência o padrão de seus serviços pela ótica do cliente, a empresa passou a realizar pesquisa bimestral de aferição da satisfação do usuário que se utiliza de sua central de teleatendimento. Apesar de 2001 ter significado uma trajetória de apenas três meses para a CPFL Piratininga, as mudanças realizadas no período resultaram em uma evolução favorável na percepção do consumidor acerca dos serviços a ele oferecidos. A edição novembro/dezembro da Pesquisa de Satisfação do Cliente apontou 74,6% de aprovação dos consumidores que utilizaram o call center no período, contra os 71,6% computados na pesquisa anterior, realizada em setembro e outubro.

Agência de atendimento | Santos
Customer care desk | Santos



Continuous excellence of services is directly associated to the attention the company dedicates to its electric power transmission infrastructure. With this in mind, CPFL Piratininga makes preventive maintenance of its high, medium and low tension networks a priority, developing several monitoring and supervising activities. From October to December, the company inspected 5,317 km of medium tension networks and checked 1.607 km of high-tension networks by helicopter. CPFL was also responsible for 2,680 maintenance actions in substations, apart from pruning 304,000 trees to prevent damages to the medium tension network.

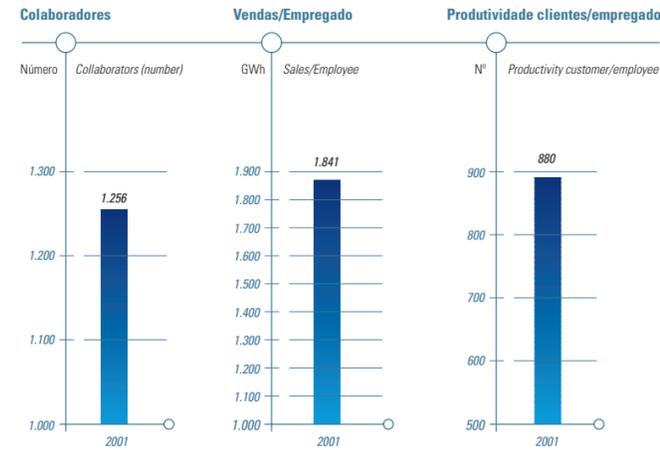
In a markedly distressful year, CPFL Piratininga finished the term with consistent results in its balance. Thanks to the directors and their team's efforts, the company ended the fiscal year of 2001 with a net profit of R\$56.9 million. The gross revenue was as high as R\$661 million, while the net operational revenue was R\$577.9 million. The power saving program and the difficulties in the national and international scenarios caused lower electric power consumption and affected the company's sales – the year ended with 2,312 GWh, corresponding to the period running from October to December 2001.

Eletricista | Manutenção em linha viva
Electrician | Maintenance in live line

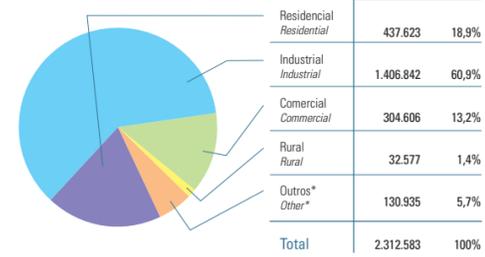


A continuidade da excelência nos serviços está diretamente ligada aos cuidados que a empresa dedica à sua infra-estrutura de distribuição de energia elétrica. Com essa preocupação, a CPFL Piratininga incluiu a manutenção preventiva de suas redes de baixa, média e alta tensões entre suas prioridades, desenvolvendo diversas ações de acompanhamento e fiscalização. Entre outubro e dezembro, a empresa realizou a inspeção de 5.317 km de redes de média tensão, promoveu a checagem de 1.607 km de redes de alta tensão, por meio de acompanhamento por helicóptero. A CPFL promoveu ainda 2.680 intervenções de manutenção em subestações, além realizar 304 mil podas de árvore como forma de evitar a interferência da vegetação na rede de média tensão.

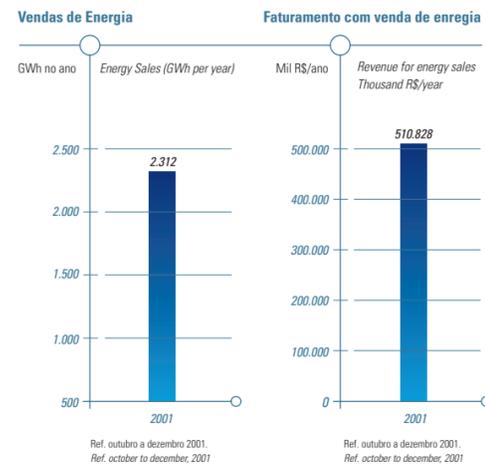
Num ano marcado pelas dificuldades vividas pelo País, a CPFL Piratininga completou o exercício com resultados consistentes em seu balanço. Graças ao esforço desenvolvido pelo corpo dirigente e por sua equipe de trabalho, a empresa completou o exercício de 2001 com lucro líquido de R\$ 56,9 milhões. A receita bruta alcançou a marca de R\$ 661 milhões, enquanto a receita operacional líquida foi de R\$ 577,9 milhões. O racionamento e as dificuldades no cenário nacional e internacional provocaram desaquecimento no consumo de energia elétrica e afetaram o volume de vendas da empresa – o ano foi encerrado com a comercialização de 2.312 GWh, correspondentes ao período de outubro a dezembro de 2001.



Vendas por segmento Ref. outubro a dezembro 2001
Sales per segment Ref. October to December 2001



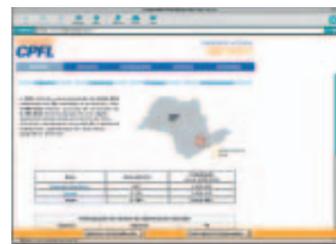
* Incluindo consumo próprio. / Including own consumption.



Ref. outubro a dezembro 2001.
Ref. October to December, 2001

Ref. outubro a dezembro 2001.
Ref. October to December, 2001

Tela do site da CPFL Piratininga
CPFL Piratininga website page



Companhia Piratininga de Força e Luz

	DESCRIÇÃO DESCRIPTION	UNIDADE UNIT	ANO YEAR 2001
CARACTERÍSTICAS FEATURES	Área de atuação Area of endeavor	km ²	6.863
	Municípios atendidos Municipalities serviced	N° No.	27
	População atendida Population serviced	N° (Mil) No. Thousand	3.063
ATIVOS ELÉTRICOS ELECTRIC ASSETS	Linhas de transmissão Transmission lines	km	524
	Redes de distribuição Distribution networks	km	9.039
	Subestações Sub-stations	N° No.	34
	Capacidade – MVA Capacity – MVA		2.384
	Transformadores de distribuição Distribution transformers	N° No.	27.289
	Capacidade – MVA Capacity – MVA		2.073
	Postes Posts	N° No.	387.007
MERCADO MARKET	Clientes Customers	N° (Mil) No. thousand	1.105
	Vendas de energia (out a dez/01) Power sales (October to December, 2001)	GWh	2.312.583
ECONÔMICO-FINANCEIRO Economic-financial	Faturamento com venda de energia (out a dez/01) Revenue with energy sales (October to December, 2001)	R\$ (mil) R\$ thousand	510.828
	Investimentos (out a dez/01) Investments (October to December, 2001)	R\$ (mil) R\$ thousand	15.895
RH HR	Colaboradores Collaborators	N° No.	1.256
	Produtividade de RH HR Productivity	Consumidor/empregado Cons./employee	880
	Vendas por empregado (out a dez/01) Sales per employee	GWh/empregado Gwh/employee	1,84
INFRA-ESTRUTURA INFRASTRUCTURE	Veículos em serviço Vehicles in duty	N° No.	275
	Imóveis Real estate	N° No.	772
	Microcomputadores – Estações de trabalho Microcomputers – Workstations	N° No.	580
	INDICADORES DE QUALIDADE QUALITY INDICATORS	Frequência Equivalente de Interrupções – FEC Equivalent Frequency of Power Supply Disruption – EFPD	N° No.
Duração Equivalente de Interrupções – DEC Equivalent Duration of Power Supply Disruption – EDPSD	H	8,10	
Tempo Médio de Atendimento Urbano – TMAu Average Time of Urban Service – ATU	Min	76	
Tempo Médio de Atendimento Rural – TMAr Average Time of Rural Service – ARS	Min	110	
Índice de Qualidade de Faturamento – QF Index of Invoicing Quality – IQ	N° contas refaturadas/10.000 emitidas No. re-invoiced bills/10,000 issued		10,9
Índice de Perdas Comerciais Index of Commercial Losses	%		1,49

CPFL – Geração de Energia S.A.



COG - Centro de Operações da Geração | Sede da CPFL
COG - Geração Operation Center | CPFL headquarters

Repotenciação de usina | PCH Dourados
Plant repotentialion | Dourados SHP



Power to foster the country's growth

Another essential feature of CPFL Geração de Energia S.A. is their talent for growing. In a year or so, the company created in 2000 from a split off in CPFL, moved to an ambitious investment program in 2001, aiming at increasing the capacity of its electric power production units. In order to strengthen its share in the national electricity sector and to generate power at increasingly higher quality standards and competitive prices, CPFL Geração de Energia began to expand its production capacity through exploiting new hydroelectric applications and new power sources; modernizing and repotentialion plants and optimizing the global management of its assets.

This will to grow made 2001 a year of major strategic achievements for the future. The company's efforts resulted in a growth from 143 MW to 800 MW in its installed capacity. The final volume represents a 450% growth compared to 2000. This growth was a result of the acquisition of 51.54% of the shares at the Serra da Mesa plant – located on the Tocantins river (Goiás) with an installed power of 1,275 MW (from which 657 MW are allotted to CPFL Geração de Energia), and of the execution of the repotentialion plan at four of its SHPs (Small Hydropower Plants): Dourados, São Joaquim, Esmeril and Salto Grande, located in Nuporanga (Sapucaí Mirim river), São Joaquim and Guará (Sapucaí Mirim river), Patrocínio Paulista (Esmeril river) and Campinas (Atibaia river), respectively. The increased power in the four SHPs will represent more than 11.37 MW of CPFL Geração de Energia's installed capacity. Two of these plants started running in November 2001 (Esmeril and Salto Grande). The project shall be concluded by December 2002.

ENERGIA PARA O BRASIL CRESCER

A vocação para o crescimento também é característica essencial da atuação da CPFL Geração de Energia S.A. Em pouco mais de um ano de atividades, a empresa criada em 2000 a partir da cisão da CPFL mobilizou-se, em 2001, para a execução de um ambicioso programa de investimentos dirigido ao aumento da capacidade de seu parque produtor de energia elétrica. Com o objetivo de fortalecer a atuação no setor elétrico nacional e de gerar energia com padrões de qualidade cada vez mais elevados e a preços competitivos, a CPFL Geração de Energia voltou-se para a ampliação de sua capacidade produtiva por meio da exploração de novos aproveitamentos hidrelétricos, aplicação de novas fontes de energia, modernização e repotencialização de usinas e a otimização do gerenciamento global de seus ativos.

Essa disposição para o crescimento transformou 2001 em um ano de conquista de resultados expressivos e estratégicos para o futuro. Os esforços da empresa resultaram no aumento de 143 MW para 800 MW em sua capacidade instalada, volume final que representou crescimento de 459% em comparação com 2000. Esse crescimento foi resultado direto da aquisição de 51,54% de participação na usina hidrelétrica Serra da Mesa, empreendimento localizado no rio Tocantins (GO), com potência instalada de 1.275 MW – dos quais 657 MW são destinados à CPFL Geração de Energia –, e da execução de um plano de repotencialização em quatro de suas Pequenas Centrais Hidrelétricas (PCHs), as usinas Dourados, São Joaquim, Esmeril e Salto Grande, localizadas nos municípios de Nuporanga, (rio Sapucaí Mirim), São Joaquim e Guará (rio Sapucaí Mirim), Patrocínio Paulista (rio Esmeril) e Campinas (rio Atibaia), respectivamente. O aumento de potência das quatro PCHs representará mais 11,37 MW na capacidade instalada da CPFL Geração de Energia. Dessas usinas, duas tiveram suas obras iniciadas em novembro de 2001 (Esmeril e Salto Grande). A conclusão deverá ocorrer até dezembro de 2002.



With a power generation group of 19 SHPs, the thermoelectric plant of Carioba (36 MW), and the hydroelectric plant of Serra da Mesa, CPFL Geração de Energia continued its expansion plan with acquisitions that – added to the existing assets – brought the company to new production standards, placing it among the major players of the sector in the country. One of the main achievements of the year was winning the auction of concession of CERAN (Rio das Antas Power Complex) – comprising the Monte Claro, Castro Alves and 14 de Julho plants, all located in Rio Grande do Sul. When their construction will be finished – the investments will reach R\$ 426 million – Brazil will benefit from their 360 MW installed power. CPFL Geração de Energia – owner of 65% of the enterprise's shares – will have 234 MW added to its electric power production units.

Another relevant fact was the acquisition of shares of three other hydroelectric enterprises to be built - Barra Grande (50%), Campos Novos (67%) and Foz do Chapecó (40%). After the conclusion of the works, 1,286 MW will be added to CPFL Geração de Energia's installed capacity. Added to the existing total, the company will hold 2,331 MW by the end of 2006, representing a growth of 1,443% compared to the 1997 figures, when CPFL became privately owned.



Com um conjunto gerador composto por 19 PCHs, pela central termelétrica Carioba (36 MW) e pela usina hidrelétrica Serra da Mesa, a CPFL Geração de Energia deu seqüência a seu programa de expansão com a aquisição de empreendimentos que, somados aos já existentes, elevarão a empresa a um novo patamar de produção, colocando-a entre os principais agentes do setor no País. Uma das principais conquistas do ano foi a vitória no leilão de concessão do Complexo Energético de Rio das Antas (Ceran) – composto pelas usinas Monte Claro, Castro Alves e 14 de Julho, todas no Rio Grande do Sul. Quando as obras de construção estiverem concluídas, cujos investimentos alcançarão R\$ 426 milhões, esses empreendimentos beneficiarão o Brasil com 360 MW de potência instalada. Detentora de 65% de participação no empreendimento, a CPFL Geração de Energia acrescentará 234 MW a seu parque produtor de energia elétrica.

Outro fato relevante foi a aquisição de participação em três outros empreendimentos hidrelétricos a ser construídos – Barra Grande (50%), Campos Novos (67%) e Foz do Chapecó (40%). A conclusão de suas obras acrescentará 1.286 MW à capacidade instalada da CPFL Geração de Energia. Somada ao total já existente, a empresa deverá deter 2.331 MW de potência até 2007, representando crescimento de 1.443% na comparação com os dados de 1997, ano de privatização da CPFL.



A new strategic action was added to these initiatives – the development and expansion of the CPFL Program to Stimulate Co-Generation, which aims at increasing electric power production in the area granted to the company in São Paulo State, through supply agreements with sugar plants. In this segment, 2001 was at the same time productive and promising. Apart from the 15 agreements signed in 2001, the company started the evaluation process of 38 other plants' potential.

Another major highlight of the year was the implementation at the company's headquarters in Campinas (São Paulo) of a modern COG – Geração Operation Center – enabling the real-time satellite monitoring of the operations in the electric power plants and of the Tele-commanded Automation System in seven of the company's SHPs. In order to prepare the professionals involved in the activities of these monitoring units, CPFL Geração de Energia promoted a series of specific training courses totaling 1,385 hours. As a result of its striving for quality in the operations, the company was awarded a recommendation for ISO 9001: 2000 in December 2001, from BVQI (Bureau Veritas Quality International) in the "Electric Power Generation System Operation" process.

Certificações ISO série 9001
ISO certifications | series 9001



A essas iniciativas somou-se outra ação estratégica – o desenvolvimento e a expansão do Programa CPFL de Estímulo à Co-Geração, que busca incrementar a produção de energia elétrica na área de concessão da empresa no Estado de São Paulo, por meio do estabelecimento de contratos de suprimento com usinas sucro-alcooleiras. Nesse campo, o ano 2001 revelou-se, ao mesmo tempo, produtivo e promissor. Além dos 15 contratos fechados em 2001, a empresa iniciou o processo de avaliação do potencial de outras 38 usinas.

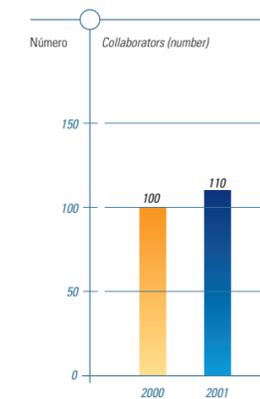
Outro grande destaque do ano foi a implantação na sede da empresa, em Campinas (SP), de um moderno Centro de Operação da Geração (COG), que possibilita o acompanhamento, em tempo real, com telecomando via satélite, do funcionamento das usinas produtoras de energia elétrica e do sistema de automação de sete PCH's da empresa. Para a qualificação dos profissionais envolvidos com as atividades dessas unidades, a CPFL Geração de Energia promoveu a realização de uma série de treinamentos específicos, que consumiram 1.385 horas. Como resultado da preocupação com a qualidade de suas operações, a empresa recebeu em dezembro de 2001 certificação do Bureau Veritas Quality International (BVQI) ISO 9001:00 para o processo "Operação do Sistema de Geração de Energia Elétrica".



Site de compra e venda de energia
Energy trading site



Colaboradores



UHE Barra Grande | túnel de desvio
HPP Barra Grande | detour tunnel



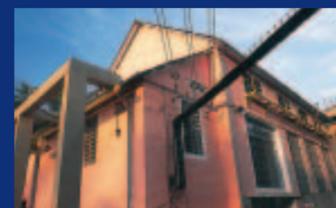
UHE Barra Grande | emboque dos túneis
HPP Barra Grande | tunnels junction



PCH São Joaquim | conduto forçado e casa de força
São Joaquim SHP | enforced and power house



PCH São Joaquim | Repotenciação
São Joaquim SHP | Repotientiation



PCH Dourados | Repotenciação
Dourados SHP | Repotientiation



PCH Dourados | Repotenciação
Dourados SHP | Repotientiation

The effects of the supply crisis

The circumstantial dropdown in the Brazilian electric power generation capacity – owing to adverse hydrologic conditions and low levels of the Southeast, Midwest and Northeast reservoirs – and the Emergency Plan for Electric Power Consumption Reduction had a significant impact in the electricity sector, forcing generation concessionaires to adapt to the new scenario. In spite of the negative effects and the problems in the domestic and international economies, CPFL Geração de Energia's net operation revenue reached R\$ 240.2 million and its net profit was as high as R\$ 97.7 million, a result basically derived from the acquisition of co-generation power and from sales in the MAE (Wholesale Electric Power Market).

An Internet site for trading power, dedicated to support the buying and selling of quotas and power certificates during the power sparing period, proved to be the right decision, both as to adding value to the brand and image and as a means of expanding revenue opportunities. The volume of power negotiated in the period was as high as 184,000 MWh, generating R\$ 23.8 million in business volume.

Os efeitos da crise de abastecimento

A diminuição momentânea da capacidade brasileira de geração de energia elétrica, resultado de condições hidrológicas desfavoráveis e do baixo nível de armazenamento dos reservatórios das regiões Sudeste, Centro-Oeste e Nordeste, e a adoção do Programa Emergencial de Redução do Consumo de Energia Elétrica trouxeram impactos significativos para o setor elétrico, obrigando as concessionárias geradoras a também se adaptarem à nova realidade. Apesar dos efeitos negativos dessa situação e dos problemas vividos pelas economias nacional e internacional, a receita operacional líquida da CPFL Geração de Energia chegou a R\$ 240,2 milhões e seu lucro líquido alcançou a marca de R\$ 97,7 milhões, desempenho obtido basicamente pela compra de energia de co-geração e pelas vendas no ambiente do Mercado Atacadista de Energia Elétrica (MAE).

A criação de um site de comercialização de energia na Internet, com o objetivo de apoiar transações de compra e venda de cotas e certificados de energia, durante o período de racionamento, mostrou-se uma decisão acertada, tanto sob aspectos de ganhos de marca e imagem como também sob o ponto de vista de ampliação das oportunidades de receita. O volume de energia transacionada no período alcançou 184 mil MWh, movimentando volume de negócios da ordem R\$ 23,8 milhões.

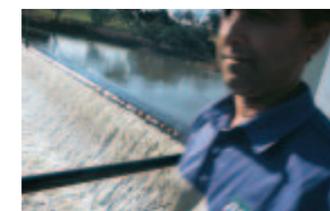
recursos humanos

human resources



Eletricistas | Manutenção em linha de transmissão
Electrician | Maintenance on transmission line

PCH São Joaquim | Guará SP
São Joaquim SHP | Guará SP



The core driver of CPFL group

The strength and core driver of CPFL group successful track record is the people working for them. Based on such belief, they focus most of their efforts on strengthening their bonds with more than 4,300 direct collaborators in their many companies, stimulating their motivation, self-esteem, and their sense of personal and professional fulfillment.

In 2001, once the adjustments in CPL's staff – carried out in the previous year – were completed, the organization turned to consolidating the relationship with its workforce, through the implementation of several initiatives in the professional, training, health, safety, labour relations, and human resources management areas. These initiatives were coordinated and tuned with the corporate policy, though individually addressing the specific needs of each company. The latest company to be given the name CPFL, whose activities started in October 1st 2001, CPFL Piratininga, quickly incorporated the philosophy of the group, proceeding of the alignment with the organizational culture and values, as much as the management model already implemented in CPFL and CPFL Geração de Energia.

Training and Talent Development

In a year marked by the consolidation of an extensive process of analysis of the human resources internal procedures, so as to build a truly unified new model of policies and practices for all the companies of the group, CPFL has mobilized to implement several training and professional development programs for the electric power distribution area, to ensure their collaborators' competitive edge within the market, improved productivity indicators, satisfaction within the working environment, and better service provisioning. With 3,000 collaborators, CPFL has developed training programs that totalled 416,838 hours, representing an average of 134 hours per collaborator. As a whole, the training programs enrolled 25,299 participants.

Such significant results have been directly associated to the implementation of training programs targeted to the development of the basic competencies defined for the companies of CPFL group.

A ENERGIA VITAL DO GRUPO CPFL

A melhor energia das empresas do grupo CPFL e razão central de sua trajetória de sucesso são as pessoas que nelas trabalham. Baseado nessa convicção, direciona grande parte de seus esforços para o fortalecimento dos vínculos com os mais de 4.300 colaboradores diretos em suas diversas empresas, estimulando a motivação, o orgulho e o senso de realização pessoal e profissional.

Em 2001, concluídos os ajustes no quadro de pessoal da CPFL, realizados no ano anterior, a organização voltou-se para o estreitamento da relação com sua força de trabalho, por meio da implantação de diversas ações nas áreas de desenvolvimento e qualificação profissional, saúde, segurança, relações do trabalho e administração de recursos humanos. Foram iniciativas coordenadas e sintonizadas com a política corporativa, ainda que aplicadas em atendimento às necessidades específicas de cada empresa. Mais nova empresa a receber o nome CPFL, com suas atividades iniciadas em 1º de outubro de 2001, a CPFL Piratininga integrou-se rapidamente à filosofia do grupo, iniciando-se, a partir daí, seu alinhamento com a cultura e valores organizacionais e o modelo de gestão já estabelecidos na CPFL e na CPFL Geração de Energia.

Qualificação e desenvolvimento de talentos

Em um ano marcado pela consolidação de um amplo processo de análise dos processos internos de recursos humanos, de modo a construir um modelo verdadeiramente unificado de políticas e práticas para todas as empresas do grupo, a CPFL mobilizou-se para a aplicação de diversos programas de capacitação e desenvolvimento profissional na área de distribuição de energia elétrica, como forma de assegurar diferencial competitivo de seus colaboradores no mercado, melhoria dos indicadores de produtividade, satisfação no ambiente de trabalho e a prestação de serviços cada vez melhores à população. Com 3.000 colaboradores, a CPFL desenvolveu programas de treinamento que somaram 416.838 horas, representando uma média superior a 138 horas de atividades por colaborador. Ao todo, os treinamentos registraram 25.299 participações.

Esse resultado expressivo esteve diretamente associado à aplicação de programas de qualificação destinados ao desenvolvimento de competências básicas definidas para as empresas do grupo CPFL.

Nessa direção, o programa *Passaporte CPFL*, voltado a todos os colaboradores das empresas, promoveu 39.804 horas de treinamentos, com 9.951 participações, dirigidos ao fortalecimento de requisitos como iniciativa, realização, orientação para custos, qualidade, autoconfiança, franqueza, trabalho em equipe, orientação para processos e autodesenvolvimento.



With this in mind, the Passaporte CPFL program, directed to all collaborators, provided 39,804 training hours, with 9,951 participants, targeted to strengthening attitudes such as initiative, fulfilment, cost-driven mentality, quality, self-confidence, frankness, teamwork, process orientation, and self-development.

Implemented in 2001, the CPFL Management – Uma Luz na Arte de Gerenciar – proved to be essential for the development of the companies' managerial staff. Developed under a partnership with Dom Cabral Foundation, the program covered the entire management staff of CPFL, delivering 7,748 hours of activities.

The Escalada program, oriented to the professional recycling of the staff working in the operational areas of CPFL – electricians and operators – trained 136 technicians in Electrotechnics in 2001, equivalent to a secondary school level.

This initiative, developed in partnership with SENAI and the representatives of the company's workers, was essential for the process of standardization of current CPFL operational activities, providing significant jumps on quality and productivity standards of the teams operating in this field.

Complementarily to this effort, the implementation of the CPFL Padrão program was initiated in 2001, consisting of the standardization of the activities performed by the company's electricians, engineers and technicians, which will provide jumps on quality, productivity and cost reduction levels of CPFL electric system operation and maintenance. In 2001, this program has already delivered 20,392 training hours, involving 236 professionals.

The implementation of the COG (Geração Operation Center) and the Tele-commanded Automation System of seven SHPs, milestones in CPFL Geração de Energia track record, mobilized the company for the development of training programs, geared to professionals involved in the operation and supervision of these units, totalling 1,385 hours of activities. With 107 collaborators, CPFL Geração de Energia implemented other improvement programs for their technical-managerial staff, totalling 3,608 training hours.



Aplicado em 2001, o programa **CPFL Management – Uma Luz na Arte de Gerenciar** mostrou-se fundamental no desenvolvimento do corpo gerencial das empresas.

Desenvolvido em parceria com a Fundação Dom Cabral, o programa alcançou todo o corpo de gerentes da CPFL, com o desenvolvimento de 7.748 horas de atividades.

O programa **Escalada**, voltado para a requalificação profissional do quadro de profissionais que atuam nas áreas operacionais da CPFL – eletricitas e operadores –, formou em 2001 136 técnicos em Eletrotécnica, com escolaridade equivalente ao Ensino Médio.

Essa iniciativa, desenvolvida em parceria com o Senai e com as entidades representativas dos trabalhadores da empresa, foi fundamental para o processo de padronização de atividades operacionais em curso na CPFL, proporcionando saltos significativos nos padrões de qualidade e produtividade das equipes operacionais que executam atividades de campo.

Complementando esse esforço, foi iniciada em 2001 a aplicação do programa **CPFL Padrão**, que, a partir da padronização das atividades realizadas por eletricitas, engenheiros e técnicos da empresa, permitirá saltos de qualidade, produtividade e redução dos custos de operação e manutenção do sistema elétrico da CPFL. Em 2001, esse programa já alcançou 20.392 horas de treinamento, envolvendo 236 profissionais.

A implantação do Centro de Operação da Geração (COG) e do Sistema de Automação com Telecomando de sete PCH's, conquistas importantes na trajetória da CPFL Geração de Energia, mobilizou a empresa no desenvolvimento de programas de treinamento dirigidos aos profissionais envolvidos com as operações e supervisão dessas unidades, ação que totalizou 1.385 horas de atividades. Com 107 colaboradores, a CPFL Geração de Energia aplicou outros programas de aperfeiçoamento de seu corpo técnico-gerencial, somando 3.608 horas de treinamento.



Involvement and commitment with results

The incentive to professional development is obviously not restricted to training the workforce. In the distribution area, CPFL seeks to incentive the involvement of their collaborators with the search for performance and results achievement, applying a policy that permits the structuring and management of the several professional careers of the company. In 2001, this commitment gained an important support with the implementation of the Performance Management System – CPFL Personal Value. Directed to collaborators of all levels and targeted to work as a tool for professional development, the system establishes clear and objective criteria for evaluating the workers' performance, providing the means for each worker to target and plan the evolution of his/her career within the company.

The adoption of this system was essential for the development of another CPFL's initiative – the Performance Reward Program –, which is an instrument for prizing employees' performance according to their engagement in achieving ever-increasing results.

Evaluation of collaborators

Searching for a greater interaction of collaborators with the company's trajectory also means listening — and respecting — their opinions. As a consequence of the 2nd Survey on Organizational Atmosphere, CPFL reshaped its Salary and Position Plan in 2001, by adopting a structure that provides an improved identification and comparison of the roles and stages of the careers, and a broadening of professional evolution perspectives, by adopting practices and salary ranges tuned with the work market. As a result of the new plan based on the Hay System, CPFL performed the framing of 828 collaborators.

CPFL group collaborators were also allowed to freely express their perception of all issues related to the company, during the Survey on Organizational Atmosphere, conducted at the end of 2001, which yielded rather favourable results.



Envolvimento e compromisso com resultados

O estímulo ao desenvolvimento profissional não se limita, obviamente, à qualificação da força de trabalho. Na área de distribuição, a CPFL procura incentivar o envolvimento de seus colaboradores com a busca de desempenho e de resultados da organização, por meio de uma política que possibilita a estruturação e o gerenciamento das diversas carreiras profissionais. Em 2001, esse compromisso ganhou um recurso importante, com a implantação do Sistema de Gestão de Desempenho – Valor Pessoal CPFL. Dirigido a todos os níveis de colaboradores com o intuito de servir de instrumento para o desenvolvimento profissional, o sistema estabelece critérios claros e objetivos de avaliação do trabalho dos empregados, além de oferecer meios para que cada um oriente e projete a evolução de sua carreira na empresa.

A adoção desse sistema é fundamental para o desenvolvimento de outra iniciativa da CPFL – o Programa de Recompensa por Desempenho –, ferramenta de valorização da performance do empregado e de seu engajamento na conquista de resultados cada vez melhores pela empresa.

A avaliação dos colaboradores

Buscar maior interação do colaborador com a trajetória da organização significa também ouvir – e respeitar – suas opiniões. Em consequência da 2ª Pesquisa de Clima Organizacional, a CPFL promoveu em 2001 a atualização de seu Plano de Cargos e Salários, com a adoção de uma estrutura que proporciona melhor identificação e comparação dos papéis e estágios de carreira e a ampliação das perspectivas de ascensão profissional, por meio de práticas e faixas salariais sintonizadas com o mercado de trabalho. Como resultado da adoção do plano, baseado no Sistema Hay, a CPFL realizou o enquadramento de 828 colaboradores.



The "Season for Suggestions" Program, implemented right after the Atmosphere Survey of 2000, collected 1,108 suggestions of collaborators, and after a joint analysis of the company with an informal group of collaborators, resulted in the implementation of a specific action plan, coordinated by CPFL's human resources area, with special attention to the adequacy of the health management model and the safety conditions of the working environment.

Occupational Health and Safety

In the area of occupational safety, the company dedicated special attention to the improvement of the periodic clinical tests system, extending their coverage, and to the development of educational actions on themes like AIDS, RSI/WRMD (Repetitive Strain Injury/Work-Related Musculoskeletal Disorders), tabagism, hypertension, and healthy nutrition. They also held campaigns of vaccination against influenza, dengue preventive actions, initiatives of incentive to sports practice, and first-aid training.

In the occupational safety area, CPFL conducted a series of accident prevention actions, within and outside the company, with fire fighting campaigns and equipment, and vehicle inspection and maintenance programs with a special remark to the "Safety on your Side" and "Traffic Safety" initiatives. As a consequence of these and other actions, the annual rate of accidents with work leaves was brought down to 48% between 1999 and 2001.

CPFL's search for a corporate environment, where training is highly stimulated, professional performance is highly prized, and the construction of suitable working conditions is a permanent concern, has been favourably recognized by the internal community and consequently enhanced the satisfaction of the company's collaborators.



Os colaboradores das empresas do grupo CPFL também puderam expressar livremente sua percepção com relação a todas as questões inerentes à empresa, na Pesquisa de Clima Organizacional realizada no final de 2001, que já incorporou ganhos de favorabilidade resultantes do Programa "Temporada de Sugestões", implantado após a pesquisa realizada no ano anterior.

Esse programa reuniu 1.108 sugestões de colaboradores colhidas após a Pesquisa de Clima realizada no ano 2000 e, após análise conjunta entre a empresa e um grupo informal de colaboradores, resultou na implantação de plano de ação específico, coordenado pela área de recursos humanos da CPFL, com destaque para adequações no modelo de gestão da saúde e nas condições de segurança no ambiente profissional.

Saúde e segurança no trabalho

Na área de saúde ocupacional, a empresa dedicou especial atenção para o aperfeiçoamento do sistema de exames médicos periódicos, tornando-os mais completos, e para o desenvolvimento de ações educativas sobre temas como Aids, LER/DORT, tabagismo, hipertensão e alimentação saudável, além da realização de campanhas de vacinação contra a gripe, de ações preventivas à dengue e de iniciativas de estímulo à prática esportiva e ao aprendizado de primeiros socorros.

Na área de segurança do trabalho, a CPFL promoveu uma série de ações de prevenção a acidentes dentro e fora do ambiente da empresa, com campanhas de combate a incêndios e programas de inspeção e manutenção de equipamentos e veículos. Destaque para as iniciativas de conscientização "Segurança ao seu Lado" e "Segurança no Trânsito". Por conta dessas e de outras ações, a taxa anual de acidentes com afastamento do trabalho foi reduzida em 48% entre 1999 e 2001.

A busca da CPFL de um ambiente corporativo onde prevaleça o estímulo ao aprendizado, a valorização do desempenho profissional e a construção permanente de boas condições de trabalho tem merecido o reconhecimento da comunidade interna – e a ampliação do grau de satisfação dos colaboradores.



This general mood was detected by the Organizational Atmosphere Survey, which revealed a 60% index of collaborators' approval, thus representing a 36% increase on the previous year evaluation. Additionally, according to the survey, 81% of the employees consider CPFL one of the best companies to work for. This positive evaluation surpassed in 25% the figures of 2000.

Achievements of CPFL Piratininga

Upon completion of three months of operations, CPFL ended 2001 with a series of good results, also applicable to the human resources area. The set of actions taken during this period have prepared the company to build a solid relationship with their collaborators, surrounded by a motivated and respectful professional environment.

The first of these achievements in such a short time — perhaps the most important — was the full adaptation of the company to the universe of CPFL group corporate values. With 1,256 employees coming from the split process of Bandeirante Energia, CPFL Piratininga directed its efforts to keeping the quality of the operations and services provided to consumers. Meanwhile, it has invested in the implementation of an organizational structure suitable to the transition phase. Once completed this stage, the company could turn to mapping its internal human resources processes and compare their data with the other companies of CPFL group, aiming at the integration of management, training, and qualification tools and the respect for their workforce.

The Organizational Atmosphere Survey conducted in November 2001, which covered 97% of the collaborators, enabled CPFL Piratininga to develop its action plans for 2002, certainly a decisive year for a successful business track record.



Esse estado geral foi detectado pela Pesquisa de Clima Organizacional, que revelou um índice de favorabilidade dos colaboradores em torno de 60%, marca que representou crescimento de 36% em relação à avaliação do ano anterior. Além disso, segundo a pesquisa, 81% dos empregados consideram a CPFL como uma das melhores empresas para se trabalhar. Essa avaliação positiva superou em 25 pontos percentuais a registrada em 2000.

As conquistas da CPFL Piratininga

Ao completar seus primeiros três meses de vida, a CPFL Piratininga encerrou 2001 com uma série de bons resultados a comemorar também na área de recursos humanos e com a constatação de que todas as ações realizadas nesse período prepararam a empresa para a construção de uma sólida relação com seus colaboradores, circundada por um ambiente profissional de motivação e respeito.

A primeira das conquistas desse curto período de trabalho em 2001 – e talvez a mais importante – foi a plena adaptação da empresa ao universo de valores corporativos do grupo CPFL. Com 1.256 empregados oriundos do processo de cisão da Bandeirante Energia, a CPFL Piratininga direcionou esforços para a manutenção da qualidade das operações e dos serviços prestados ao consumidor. Ao mesmo tempo, investiu no estabelecimento de uma estrutura organizacional adequada ao período de transição, em substituição à anterior. Vencida essa etapa, a empresa pôde se voltar para o mapeamento de seus processos internos de recursos humanos e para a comparação de seus dados com os das outras empresas do grupo CPFL, visando à unificação das ferramentas de gestão, capacitação, qualificação e valorização da força de trabalho.

A Pesquisa de Clima Organizacional realizada em novembro de 2001, com a participação de 97% dos colaboradores, possibilitou à CPFL Piratininga desenhar seus planos de ação para 2002, um ano que será decisivo na construção de uma trajetória empresarial de sucesso.

membros do conselho e diretoria

board of directors and board of council



COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Administration council

Carlos Ermírio de Moraes
Presidente / *Chairman*

CONSELHEIROS

Council members

Arlindo Magno de Oliveira
José Said de Brito
Valéria Maria de Paula Rezende
Francisco Caprino Neto
Antonio Audelino Correa Filho
Renato Luiz Belinetti Naegele
Raphael Antonio Nogueira de Freitas
Luiz Maurício Leuzinger
Mario da Silveira Teixeira Junior
Carlos Alberto Cardoso Moreira
Paulo de Tarso Gaeta Paixão
Eliane Aleixo Lustosa Thompson Flores

DIRETORIA

Board of directors

Wilson P. Ferreira Jr.
Diretor-Presidente / *Chief Executive Officer (CEO)*

Otávio Carneiro de Rezende
Diretor Administrativo-Financeiro
e de Relações com Investidores
*Chief Financial and Administrative Officer
and Investors Relation Director*

Oswaldo Benedito Feltrin
Diretor Comercial / *Chief Commercial Officer*

Hélio Viana Pereira
Diretor de Distribuição / *Chief Operation Officer*



CPFL GERAÇÃO DE ENERGIA S.A.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Administration council

Carlos Ermírio de Moraes
Presidente / *Chairman*

CONSELHEIROS

Council members

Arlindo Magno de Oliveira
José Said de Brito
Valéria Maria de Paula Rezende
Francisco Caprino Neto
Mario da Silveira Teixeira Junior
Paulo de Tarso Gaeta Paixão
Antonio Audelino Correa Filho
Renato Luiz Belinetti Naegele
Raphael Antonio Nogueira de Freitas
Luiz Maurício Leuzinger
Carlos Alberto Cardoso Moreira
Eliane Aleixo Lustosa Thompson Flores

DIRETORIA

Board of directors

Wilson P. Ferreira Jr.
Diretor-Presidente / *Chief Executive Officer (CEO)*

Otávio Carneiro de Rezende
Diretor Administrativo-Financeiro
e de Relações com Investidores
*Chief Financial and Administrative Officer
and Investors Relation Director*

Oswaldo Benedito Feltrin
Diretor Comercial / *Chief Commercial Officer*

Miguel Normando Abdalla Saad
Diretor Técnico / *Chief Technical Officer*



COMPANHIA PIRATININGA DE FORÇA E LUZ

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Administration council

Marcelo Maia de Azevedo Corrêa
Presidente / *Chairman*

CONSELHEIROS

Council members

Carlos Alberto Cardoso Moreira
Wilson P. Ferreira Junior
Sueli Berselli Marinho

DIRETORIA

Board of directors

Wilson P. Ferreira Jr.
Diretor-Presidente / *Chief Executive Officer (CEO)*

Otávio Carneiro de Rezende
Diretor Administrativo-Financeiro
e de Relações com Investidores
*Chief Financial and Administrative Officer
and Investors Relation Director*

Oswaldo Benedito Feltrin
Diretor Comercial / *Chief Commercial Officer*

Hélio Viana Pereira
Diretor de Distribuição / *Chief Operation Officer*



RELATÓRIO *Annual Report* ANUAL

2001

Redação
Text
Buscato Produções Jornalísticas
Comunicação Empresarial CPFL

Revisão
Copyediting
Carla Mello Moreira

Fotos
Photos
Eduardo Barcellos
Juan Carabetta
Acervo CPFL

Design gráfico
Graphic design
Gad' Design

CTP e impressão
CTP and printing
Stilgraf

*Management of Business
Communications and
Institutional Relations*

**Diretoria de Comunicação Empresarial
e Relações Institucionais**

Tel.: (0xx19) 3756.8844

Fax: (0xx19) 3756.8040

cpfl@cpfl.com.br

www.cpfl.com.br



Corporate Social Responsibility

RESPONSABILIDADE
SOCIAL CORPORATIVA

2001



Preservar o meio ambiente, o patrimônio cultural, promover os direitos humanos, construir uma sociedade economicamente próspera e socialmente justa. Isso é consciência global, responsabilidade social, comportamento cidadão, é energia positiva.

Preserving the environment and the cultural heritage, while promoting human rights and building an economically prosperous and socially fair society. This is global awareness, social responsibility, citizen-like behavior, this is positive energy.



Prêmio Cidadão CPFL RAC 2001 (Award)
Projeto Casa da Criança Luz do Amanhecer (Project)

energia positiva para transformar o país

a positive energy to change the country

Nenhuma sociedade pode, certamente, ser florescente e feliz se a maior parte dos seus membros for pobre e desgraçada.

Adam Smith

No society can surely be flourishing and happy, of which the far greater part of the members are poor and miserable.

Adam Smith





Placa de inauguração do projeto de revitalização da Av. Orosimbo Maia | Campinas SP
Inauguration Plaque of Orosimbo Maia Ave. renovation project | Campinas SP

A RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA DO GRUPO CPFL

CPFLs Corporate Social Responsibility

The subject concerning corporate social responsibility is more and more pertinent to business in Brazil and abroad. There is a rising awareness throughout the world, that companies have important social tasks to carry out which can no longer be deferred. There is also the rising awareness among them that it is the duty of business organizations to concern themselves with the impacts they cause in the communities they are situated in, setting up management models that are based on ethical principles that value the real interests of the society, and maintain a pragmatic balance with them. It should also be their duty to concern themselves with caring about the quality of the relationships with their different public – with the idea of adding value – and with contributing to the social, economic and environmental sustainability of the planet.

Within society there is also the growing view that the duty of business organizations and institutions should exceed simple intervention, such as investments in the social sector or mere philanthropy, considering that this kind of initiative is not always the best contribution that the corporative sector can give towards building a better country for all concerned. One of the aims of the ethics involved in co-responsibility among the different sectors of society, each with its own specific mission, is to pool efforts so that Brazil can carry out its basic tasks of citizenship, of achieving higher levels of human development, of facing inequalities and of eradicating poverty.

Each person, whether or not they are exerting their professional job, and each company, in the fulfilment of their role in society, must be committed to this venture. The entire population is seeking balanced solutions that meet the genuine interests of the different members of society. The constant evolution of the competitive capacity of companies, and the search for continued improvement in the conditions of life, give effort balance. These aims cannot be exclusive, seeing as they are in the interests of business and society. This is, therefore, the complex scenario that companies have to inevitably face when preparing their strategic plans. How to overcome this?

O tema da responsabilidade social empresarial é cada vez mais estratégico para os negócios no Brasil e no exterior. Emerge em todo o mundo a consciência de que as empresas têm importantes e inadiáveis tarefas sociais a cumprir. Cresce também entre elas a convicção de que as organizações empresariais têm o dever de se ocupar dos impactos que geram nas comunidades onde estão inseridas, estabelecendo modelos de gestão baseados em princípios éticos que valorizem os interesses legítimos da sociedade e com eles mantenham sintonia pragmática, além de cuidar da qualidade das relações com seus diferentes públicos – dentro de um espírito de adição de valor – e de contribuir para a sustentabilidade social, econômica e ambiental do planeta.

Começa a despontar na sociedade também a visão de que a obrigação das organizações empresariais e das instituições em geral vai além da simples intervenção por meio de investimentos sociais ou da prática da filantropia, já que nem sempre essa forma de iniciativa é a melhor contribuição que o setor corporativo pode dar à construção de um país melhor para todos. A união de esforços para que o Brasil cumpra suas tarefas básicas de cidadania, alcance melhores posições no índice de desenvolvimento humano, enfrente as desigualdades e erradique a pobreza tem como um de seus princípios a ética da co-responsabilidade entre os diferentes setores da sociedade, cada qual – naturalmente – com uma missão específica por desempenhar.

Esse envolvimento tem de ser um compromisso de cada pessoa – no exercício ou não de sua atividade profissional – e de cada empresa, pela prática de seu papel social. Toda a população está em busca de soluções equilibradas que atendam aos interesses legítimos dos diferentes atores sociais. É nesse campo que se dão o equilíbrio entre o esforço, pela evolução constante da capacidade competitiva das empresas, e a busca pela melhoria contínua das condições de vida. Esses objetivos não podem ser excludentes, posto que interessam aos negócios e à sociedade. Essa é, portanto, a complexidade atual do cenário com que as empresas inevitavelmente deparam ao preparar seus planos estratégicos. Como superar isso?

The feeling of co-responsibility and commitment towards a better, socially just, environmentally sustainable and economically viable world, should inspire business sectors to incorporate in their management practices, principles and elements of corporate sustainability and responsibility, defining relationships with different kinds of public clearly and with the intention of adding something of value.

Publishing an Annual Report that allows public opinion insight into a company and into its different ventures on the economic, social and ecological plane are part of these commitments. The report is a tool, which stimulates dialogue between a business organization and its public, regarding the values of the corporation, its practice and its results. It is through this dialogue that the CPFL group visualizes the sustainable growth of its business and can see the opportunity to exert its corporate citizenship, and thus, contribute to a better society.

For CPFL, corporate responsibility cannot be perceived as if it were something apart from the business. It must be the business itself. It is only in this manner, establishing such an identity, that the necessary competitive advantages are created, so that companies can operate in a globalized world and feel that they contribute socially.

CPFL, a public service concessionary, considers social responsibility as one of its main corporative values, deeply influencing its identity and helping the organization to carry out its choices in the world of business and to build its relationship with different kinds of public.

More than just being part of the community, the CPFL group finds the community as its reason for being, considering it to be a partner in the task of contributing towards the development of each city and of each citizen in the area in which it operates.

The present publication introduces and qualifies the efforts of the CPFL group in the social area, as well as communicates its commitment toward being more than just a service provider, but rather an integral part in the life of the community.

Wilson Ferreira Jr.
PRESIDENTE

O sentimento de co-responsabilidade e o compromisso com um mundo melhor, socialmente justo, ambientalmente sustentável e economicamente viável deveriam inspirar o segmento corporativo a incorporar, em suas práticas de gestão, princípios e conteúdos de sustentabilidade e responsabilidade corporativa, pautando as relações com os diferentes públicos pela transparência e pelo sentido da adição de valor.

A publicação de um Relatório Anual que permita à opinião pública olhar para uma empresa e seus diferentes negócios nos planos econômico, social e ecológico é parte desse compromisso. O relatório é um instrumento para estimular o diálogo da organização empresarial com seus diferentes públicos em torno dos valores da corporação, de suas práticas e seus resultados. É por intermédio desse diálogo que o grupo CPFL vislumbra o crescimento sustentável de seu negócio e enxerga a oportunidade de exercer a cidadania corporativa, contribuindo para uma sociedade melhor.

Para o grupo CPFL, a responsabilidade corporativa não pode ser pensada como algo separado do negócio. Precisa ser o próprio negócio. Só assim, estabelecendo essa identidade, é que serão criadas as vantagens competitivas necessárias para as empresas atuarem com sucesso em um mundo globalizado e se sentirem socialmente contributivas.

Concessionária de um serviço público, a CPFL tem a prática da responsabilidade social como um de seus principais valores corporativos, condição que influencia profundamente a identidade e a maneira de ser da organização, ajudando-a a realizar suas escolhas no mundo dos negócios e a construir sua relação com os diferentes públicos.

Mais do que fazer parte da comunidade, o grupo CPFL encontra nela sua razão de existir, tendo-a como parceira na tarefa de contribuir para o desenvolvimento de cada cidade e de cada cidadão em sua área de atuação. Essa junção de esforços amplia as possibilidades de uma vida melhor para as futuras gerações.

A presente publicação apresenta e qualifica os esforços do grupo CPFL no campo social, além de transmitir o compromisso de ser mais do que um prestador de serviços, mas parte integrante da vida da comunidade.

Wilson Ferreira Jr.
DIRETOR-PRESIDENTE

visão

Ser reconhecida como referência empresarial no setor energético pela qualidade de seus produtos e serviços, pela competência de seus profissionais e pelos valores que pratica.

vision

To be recognized as a corporate reference in the energy sector for the quality of its products and services, for the competence of its professionals and for the values it practices.

mission

To perform competitively in the domestic energy industry, promoting permanent satisfaction of customers, shareholders, collaborators and partners, thus decisively contributing for the development of the society's welfare.

values

- Promptness and courtesy towards customers.
- Respectful and fair treatment to every person.
- Safety and salutory conditions in the working environment.
- Permanent search for excellence and business growth.
- Ethical and transparent behavior.
- Professional self-satisfaction.
- Social responsibility and respect for the environment.

missão

Atuar competitivamente no mercado energético nacional, promovendo a permanente satisfação de clientes, acionistas, colaboradores e parceiros, contribuindo decisivamente para o desenvolvimento e o bem-estar da sociedade.

valores

- Presteza e cortesia com os clientes.
- Tratamento digno e respeitoso com todas as pessoas.
- Segurança e qualidade de vida no trabalho.
- Busca permanente da excelência e do crescimento empresarial.
- Comportamento ético e transparente.
- Orgulho profissional.
- Responsabilidade social e respeito ao meio ambiente.

políticas

POLICIES

Quality Policy

Provide permanent satisfaction to our customers, shareholders, collaborators, and partners, through continuous improvement of the quality of our services.

Environmental Policy

Provide services to society in the energy area, with total respect to the environment, by observing the environmental legislation, preventing pollution, and promoting the continuous improvement on the environmental performance of our activities.

Health and Safety Policies

Provide healthy and safe work conditions pursuant to the occupational safety and health legislation in effect, by identifying, mitigating and controlling the risks that might induce to incidents or accidents, either material or personal, searching for continuous improvement of every work process.

Política da Qualidade

Promover a permanente satisfação de nossos clientes, acionistas, colaboradores e parceiros pela melhoria contínua da qualidade de nossos 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 e Segurança

Prover ambientes saudáveis e condições seguras de trabalho de acordo com a legislação de segurança e medicina do trabalho vigente, identificando, mitigando e controlando riscos que possam conduzir a incidentes ou acidentes, materiais e ou pessoais, buscando a melhoria contínua de todos os processos de trabalho.

a importância da responsabilidade corporativa

the importance of corporate responsibility

Código de Ética e de Conduta Empresarial

Code of Ethics and Business Policy

Programa Valor Pessoal CPFL (Program)



One of CPFL'S main commitments is to contribute to the economic and social development of the communities in which it operates. As a result of the group's on-going efforts in 2001, CPFL's task of making a difference in the life of the people was substantially strengthened with the improvement of programs in favour of education, culture, health, the environment and of the relationships with its professionals.

This evolution in quality was largely a result of redefining the Program of Corporate Responsibility, a move that outlined new areas of performance, aggregating investments in a more efficient manner and enabling the benefits and the company's social and community role to be more effective and far reaching. The CPFL group established a more organic system of managing ethics and initiatives involved in corporate responsibility, which was motivated by an intense process of internal reflection and debate. As a result of this move, the Code of Ethics and of Business Conduct was established. Introduced in the end of 2001, this document is synchronized with the view, values and the aims of the group, and integrates contemporary concepts of corporate citizenship.

Quality in the relationship with employees

The corporate responsibility of a company is directly associated to the way in which it establishes and develops its policy regarding employee relationships – and in the way it acknowledges their anxieties and needs. As a result of its commitment to its collaborators, CPFL shared the organizational results obtained from suggestions collected in the Survey on Organizational Atmosphere that was conducted in 2000 with its entire work force. As a result of this concern and other efforts introduced throughout 2001, the company obtained a 60% vote of approval, a score 36% higher than that obtained in the previous year's survey. Although the survey was revealing as regards the quality of the activities undertaken and the guidelines offered, the results showed, however, that the survey was still far from meeting the aims of the CPFL group – of building a corporate organization that, due to its attributes, is an excellent place to work. For 2002, the CPFL group, together with all its internal areas, has committed itself to seek solutions that could positively influence the results of the next survey.

O grupo CPFL tem como um de seus principais compromissos o de contribuir para o desenvolvimento econômico e social das comunidades onde atua. Em 2001, fruto do esforço contínuo de suas empresas, o desafio CPFL de fazer a diferença na vida das pessoas foi sensivelmente fortalecido, com o aperfeiçoamento de programas em favor da educação, da cultura, da saúde, do meio ambiente e da melhoria na excelência das relações com seus profissionais.

Essa evolução qualitativa se deveu, em grande parte, ao reposicionamento do Programa de Responsabilidade Corporativa, ação que definiu novos focos de atuação, agrupando de forma mais eficiente os investimentos e tornando mais efetivos os benefícios e o alcance da atuação social e comunitária das empresas. O grupo CPFL estabeleceu um sistema mais orgânico de gestão da ética e das iniciativas de responsabilidade corporativa, motivado por um profundo processo de reflexão e de debate interno. A ação resultou no estabelecimento do Código de Ética e de Conduta Empresarial. Em implantação desde o final de 2001, esse documento está sintonizado com a visão, os valores e a missão do grupo, além de incorporar conceitos contemporâneos de cidadania empresarial.

Qualidade nas relações com os empregados

A responsabilidade corporativa de uma empresa está diretamente associada à forma como estabelece e desenvolve sua política de relacionamento com os empregados – e de que modo reconhece seus anseios e necessidades. Decorrência de compromisso assumido com seus colaboradores, a CPFL se preocupou em apresentar ao conjunto de seus empregados os resultados organizacionais obtidos com a implementação de sugestões colhidas na Pesquisa de Clima Organizacional realizada em 2000. Em consequência dessa preocupação e de outras ações realizadas ao longo de 2001, a empresa obteve de seus colaboradores 60% de favorabilidade, marca 36% maior do que a obtida na pesquisa do ano anterior. Revelador da qualidade das ações empreendidas e importante pelas orientações oferecidas, o resultado da pesquisa se mostrou, porém, ainda bastante insuficiente para atender à ambição do grupo CPFL de construir uma organização empresarial que, por seus atributos, seja um lugar excelente para se trabalhar. Para 2002, a direção do grupo assumiu o compromisso de atuar em conjunto com todas as suas áreas internas na busca de soluções que, configurando-se boas para todos, possam influenciar positivamente os resultados da próxima avaliação.



In 2001, 98% of the total work force participated in the Survey on Organizational Atmosphere, an impressive indication of the credibility of this managerial tool. Achieving a higher level of approval has become more difficult and challenging for the next surveys. This is due to changes in the survey's method, which are now in the form of a sole questionnaire comprised of more direct questions, especially as regards managerial style.

Corporate volunteers

Participating in the life of the population has been an on-going concern of CPFL's and has motivated it to extend its theory regarding its corporate role, by adopting a policy of guidance and incentive to those who would like to set up some kind of solidary activity in favour of the community. Based on this principle, in the beginning of 2001, the CPFL group began setting up a wide-ranging volunteer program that is in line with its corporate values and with the guidelines of community involvement in the organization. The first concrete results of this program will be witnessed in the course of 2002.



Resultado expressivo da credibilidade dessa ferramenta de gestão entre os colaboradores, a participação na Pesquisa de Clima Organizacional de 2001 chegou a 98% do total da equipe de trabalho. Mudanças na sistemática de consulta, com a aplicação de um questionário único aos colaboradores, composto por perguntas mais diretas, principalmente em relação ao estilo gerencial, tornaram a conquista de grau elevado de favorabilidade ainda mais difícil e desafiadora para os próximos levantamentos.

Voluntariado corporativo

A preocupação com a participação na vida da população tem motivado o grupo CPFL a estender os princípios de sua ação corporativa ao conjunto de seus colaboradores, com adoção de uma política de orientação e estímulo aos que desejam estabelecer algum tipo de atividade solidária em favor da comunidade. Com base nesse princípio, o grupo deu início em 2001 ao processo de estruturação de um amplo programa de voluntariado que esteja alinhado com os valores corporativos e com as diretrizes de inserção comunitária da organização, cujos primeiros resultados concretos poderão ser evidenciados ao longo de 2002.



Safety and health at work

Last year was also CPFL's starting point for conceiving and organizing the Occupational Health and Safety Management System, through which the company seeks quality certification in 2002. In 2001, CPFL began a project based on the guidelines of the International System of Safety Assessment, developed by the Norwegian firm, Det Norske Veritas (DNV), and which establishes 20 main areas of responsibility for the firm and the company's continual improvement in the safety area. Based on this system, any CPFL collaborator can notify, through the Intranet, any irregularities related to accident prevention, so that the company can analyse the incident rapidly and find a suitable solution to the problem.

The company also incorporated the premises of OHSAS 18.001 (Occupational, Health and Safety Assessment Series) to the system being developed. The structure of this system is similar to the one of traditional quality measuring systems of procedures (such as those based on the ISO 9.000) and of excellence in the environmental area (ISO 14.000), components of CPFL's Integrated Managerial System (IMS).

In this manner, in 2001, CPFL defined its main responsibility as that of setting up its Health and Safety Policy: a group of standards and concepts that will make up the foundation for the entire future managerial system of the firm. As a result of the process, the principles of the Health and Safety Policy were defined as:

"Promoting healthy environments and safe working conditions in accordance with the legislation on safety and medicine at work, identifying, mitigating and controlling risks that could lead to material and/or personal incidents or accidents, seeking a continual improvement in all work proceedings".



Segurança e saúde no trabalho

O ano que passou representou também o ponto de partida para a concepção e organização do Sistema de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho da CPFL, para o qual a empresa buscará certificação de qualidade em 2002. Em 2001, a CPFL deu início a um trabalho baseado nas premissas do Sistema de Classificação Internacional de Segurança, desenvolvido pela empresa norueguesa Det Norske Veritas (DNV), que estabelece 20 grandes grupos de atuação para o estabelecimento e melhoria contínua de ações na área de segurança. Com base nesse sistema, por exemplo, qualquer colaborador da CPFL pode comunicar pela intranet irregularidades relacionadas à prevenção de acidentes, de modo que a empresa possa, com rapidez, analisar a ocorrência e buscar a solução adequada para o problema.

A empresa também incorporou ao sistema em desenvolvimento as premissas da OHSAS 18001 (Occupational, Health and Safety Assessment Series), que apresenta estrutura similar aos sistemas tradicionais de aferição de qualidade de processos (como os baseados nas ISO 9000) e de excelência no campo ambiental (ISO 14000), componentes do Sistema de Gestão Integrada da CPFL (SGI).

Dessa forma, a CPFL definiu como ponto primordial de sua ação durante o ano 2001 a elaboração de sua Política de Saúde e Segurança, conjunto de normas e conceitos que constituirá a base de todo futuro sistema de gestão da empresa. Como resultado do processo, os princípios da Política de Saúde e Segurança ficaram assim definidos:

"Prover ambientes saudáveis e condições de segurança de trabalho de acordo com a legislação de segurança e medicina do trabalho vigente, identificando, mitigando e controlando riscos que possam conduzir a incidentes ou acidentes, materiais e/ou pessoas, buscando a melhoria contínua de todos os processos de trabalho".

meio ambiente

environment



PCH Jaguari | SP | Piscicultura
Jaguari SHP | SP | Fish Farming



Environmental benchmark

One of the priorities of the CPFL group is concern with the environment and with the impacts caused by the production process. With the aim of carrying out its corporate mission – alongside its target of consolidating its leadership in the national electrical sector –, CPFL has been giving increasing attention to the environmental question. This can be verified, for example, throughout the entire planning process aimed at amplifying, modifying and diversifying the production system, transportation and distribution of electricity, as well as its use by consumers.

In 2001, among the carriers of electrical energy distribution, this effort placed CPFL in a position of leadership in regard to projects dealing with the environment. This accomplishment was the result of a thorough evaluation carried out by ABRADEE (Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica), the Brazilian Association of Distributors of Electrical Energy with the technical support of Ethos Institute. Because of its accomplishments in the environmental field, CPFL achieved a grade of 9,2; far higher than the average score of 7,8 that other companies in the sector achieved.

Benchmark em meio ambiente

A preocupação com o meio ambiente e com os impactos gerados pelo processo produtivo é uma das prioridades das empresas do grupo CPFL. Com o objetivo de cumprir sua missão corporativa – em sintonia com a meta de consolidação da liderança no setor elétrico nacional –, o grupo vem dedicando atenção crescente à questão ambiental. Isso pode ser verificado, por exemplo, em todo o processo de planejamento que visa a ampliação, modificação e diversificação do sistema de produção, transporte e distribuição de eletricidade, bem como em sua utilização pelos consumidores.

Em 2001, esse esforço colocou a CPFL na posição de liderança em projetos voltados ao meio ambiente entre as concessionárias de distribuição de energia elétrica. Essa conquista foi resultado de rigorosa avaliação realizada pela Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (ABRADEE), com o suporte técnico do Instituto Ethos. Por conta de suas ações no campo ambiental, a CPFL alcançou nota 9,2, resultado bem superior ao desempenho alcançado por outras empresas do setor – cuja nota média foi de 7,8.

CPFL – Companhia Paulista de Força e Luz

Meio Ambiente - Avaliação - ABRADEE

Environment – Evaluation – ABRADEE

Item	CPFL	Média grupo Benchmark group Average Benchmark
Conhecimento sobre impactos no meio ambiente Knowledge about the impacts on the environment	9,9	6,5
Minimização de entradas e saídas Minimizing entrances and exits	10,0	8,5
Responsabilidade sobre ciclo de vida Responsibility regarding life cycles	5,0	6,5
Compensação da natureza para uso de recursos Compensating the use of materials taken from nature	10,0	8,5
Educação ambiental Environmental education	10,0	9,0
Nota final Final grade	9,2	7,8



PCH Jaguari | Viveiro de mudas
Jaguari SHP | Seedling nursery

PCH Dourados | SP | Escada para peixes
Dourados SHP | SP | Fish ladder



In 2001, the name CPFL was also associated with other important initiatives dealing with the environmental question, providing unquestionable benefits to the community. One of the highlights of the year was implementing a series of projects, such as reforestation (CPFL alone was responsible for planting 80 thousand tree seedlings in 42 cities in the state of São Paulo), urban tree planting (CPFL allocated 300 thousand seedlings for public areas in 42 municipalities) and restocking rivers and reservoirs (introducing 365 thousand newly hatched fish of the native species curimatá, in 9 São Paulo river basins).

The search for environmental certifications that testify as to the excellence of its internal procedures has been an on-going concern of the CPFL group. For example, last year, CPFL began the necessary steps towards securing the ISO14.001 certification for the project "The Interaction between the Network of Urban Electrical Energy Distribution and the Environment – Campinas Site." The final implementation of the project could be extended to the entire area covered by the company, in the state of São Paulo.



Em 2001, o nome CPFL também esteve associado a outras iniciativas importantes ligadas à questão ambiental, com evidentes benefícios para a comunidade. Um dos destaques do ano foi a execução de uma série de projetos de reflorestamento (só a CPFL foi responsável pelo plantio de 80 mil mudas de árvores em 42 cidades do Estado de São Paulo), de arborização urbana (300 mil mudas foram destinadas pela empresa a áreas públicas de 42 municípios) e de repovoamento de rios e reservatórios (introdução, pela CPFL Geração, de 365 mil alevinos da espécie nativa curimatá em nove bacias hidrográficas de São Paulo).

A busca de certificações ambientais que atestem a excelência de processos internos de suas empresas também tem sido uma ação permanente do grupo CPFL. No ano que passou, por exemplo, a CPFL iniciou as ações necessárias à obtenção da certificação ISO 14001 para o processo "Convivência da Rede de Distribuição de Energia Elétrica Urbana com o Meio Ambiente – Site Campinas", cuja implantação final poderá ser estendida para toda a área de atuação da empresa no Estado de São Paulo.

balanço social

social balance

CPFL – Companhia Paulista de Força e Luz



COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ

The importance of the IBASE model

Following in the footsteps of its idealizer, Herbert de Souza, IBASE (Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas) the Brazilian Institute of Economic and Social Analysis, has proven to be a major catalyst and promoter of initiatives, by firms wishing to introduce projects aimed at establishing corporate social responsibility in Brazil. As a result of this, even after expanding the scope of its annual report, CPFL continues to use IBASE's Social Balance model as reference, the results of which follow:

A importância do modelo IBASE

Seguindo os passos de seu idealizador, Herbert de Souza, o Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (IBASE) tem-se mostrado como o grande catalisador e promotor das iniciativas que visam à disseminação da prática, pelas empresas, de divulgação de balanços sociais no Brasil. Em função disso, mesmo com a ampliação do escopo de seu Relatório Anual, o grupo CPFL continuou a utilizar a referência do modelo de Balanço Social do IBASE, cujos resultados são os seguintes:

Balanço Social IBASE	IBASE Social Balance	2001	2000
1. Base de Cálculo		valor (mil reais)	valor (mil reais)
Basis for Calculations		Amount in (thousand Reais)	Amount in (thousand Reais)
1.1 – Receita Líquida (RL)		3.056.270	2.413.585
Net Income (NI)			
1.2 – Resultado Operacional (RO)		57.560	70.868
Operating Results (OR)			
1.3 – Folha de Pagamento Bruta (FPB)		168.469	265.963
Gross Payroll (GP)			
1.4 – Valor Adicionado Total (VAT)		1.704.840	1.434.719
Total Added Value (TAV)			

2. Indicadores Sociais Internos	2001				2000			
	Valor (mil R\$)	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT	Valor (mil R\$)	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT
Internal Social Indicators	Amount (thousand R\$)	upon GP	upon NI	upon TAV	Amount (thousand R\$)	upon GP	upon NI	upon TAV
2.1 – Alimentação	6.843	4,06	0,22	0,40	8.495	3,19	0,35	0,59
Food								
2.2 – Encargos sociais compulsórios	51.251	30,42	1,68	3,01	63.057	23,71	2,61	4,40
Compulsory Social taxes								
2.3 – Previdência privada	10.417	6,18	0,34	0,61	8.481	3,19	0,35	0,59
Private social security								
2.4 – Saúde	8.143	4,83	0,27	0,48	11.177	4,20	0,46	0,78
Health care								
2.5 – Segurança e medicina do trabalho	13	0,01	0,00	0,00	36	0,01	0,00	0,00
Safety and occupational medicine								
2.6 – Educação	691	0,41	0,02	0,04	703	0,26	0,03	0,05
Education								
2.7 – Capacitação e desenvolvimento profissional	3.138	1,86	0,10	0,18	807	0,30	0,03	0,06
Qualification and professional development								
2.8 – Creches ou auxílio-creche	71	0,04	0,00	0,00	221	0,08	0,01	0,02
Nurseries or nursery allowance								
2.9 – Participação nos lucros ou resultados	8.999	5,34	0,29	0,53	9.557	3,59	0,40	0,67
Share in profits or results								
2.10 – Outros	224	0,13	0,01	0,01	248	0,09	0,01	0,02
Other								
Total – Indicadores Sociais Internos (2.1 a 2.10)	89.790	53,30	2,94	5,27	102.782	38,65	4,26	7,16
Total Internal Social Indicators (2.1 through 2.10)								

3. Indicadores Sociais Externos	2001				2000			
	Valor (mil R\$)	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT	Valor (mil R\$)	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT
External Social Indicators	Amount (thousand R\$)	upon GP	upon NI	upon TAV	Amount (thousand R\$)	upon GP	upon NI	upon TAV
3.1 – Educação	710	0,42	0,02	0,04	300	0,11	0,01	0,02
Education								
3.2 – Cultura	378	0,22	0,01	0,02	450	0,17	0,02	0,03
Culture								
3.3 – Saúde e saneamento	594	0,35	0,02	0,03	610	0,23	0,03	0,04
Health Care and Sanitation								
3.4 – Habitação	-	-	-	-	-	-	-	-
Housing								
3.5 – Esporte	-	-	-	-	-	-	-	-
Sports								
3.6 – Lazer e diversão	-	-	-	-	-	-	-	-
Leisure and Entertainment								
3.7 – Creches	-	-	-	-	-	-	-	-
Nursery								
3.8 – Alimentação	-	-	-	-	-	-	-	-
Food								
3.9 – Outros	434	0,26	0,01	0,03	68	0,03	0,00	0,00
Other								

Total das Contribuições Total Contributions								
Para a sociedade (3.1 a 3.9)	2.116	1,26	0,07	0,12	1.428	0,54	0,06	0,10
To the Society (3.1 through 3.9)								
Tributos (excluídos encargos sociais)	-	-	-	-	-	-	-	-
Taxes (social charges excluded)								
Total – Indicadores Sociais Externos	2.116	1,26	0,07	0,12	1.428	0,54	0,06	0,10
Total External Social Indicators								

4. Indicadores Ambientais	2001				2000			
	Valor (mil R\$)	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT	Valor (mil R\$)	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT
Environmental Indicators	Amount (thousand R\$)	upon GP	upon NI	upon TAV	Amount (thousand R\$)	upon GP	upon NI	upon TAV
4.1 – Relacionados com a operação da empresa	3.049	1,81	0,10	0,18	1.486	0,56	0,06	0,10
Related to the company operations								
4.2 – Em programas e/ou projetos externos	110	0,07	0,00	0,01	78	0,03	0,00	0,01
Investments in programs and/or external projects								
Total dos Investimentos em Meio Ambiente	3.159	1,88	0,10	0,19	1.564	0,59	0,06	0,11
Total Investments in Environmental Actions								

balanço social

social balance

CPFL Geração de Energia S.A.



CPFL GERAÇÃO DE ENERGIA S.A.

Balanço Social IBASE	IBASE Social Balance	2001	2000
1. Base de Cálculo		valor (mil reais)	valor (mil reais)
<i>Basis for Calculations</i>		<i>Amount in (thousand Reais)</i>	<i>Amount in (thousand Reais)</i>
1.1 – Receita Líquida (RL)			
<i>Net Income (NI)</i>		240.222	17.841
1.2 – Resultado Operacional (RO)			
<i>Operating Results (OR)</i>		154.182	(3.213)
1.3 – Folha de Pagamento Bruta (FPB)			
<i>Gross Payroll (GP)</i>		6.984	3.051
1.4 – Valor Adicionado Total (VAT)			
<i>Total Added Value (TAV)</i>		170.603	3.079

2. Indicadores Sociais Internos	2001				2000			
	Valor (mil R\$)	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT	Valor (mil R\$)	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT
<i>Internal Social Indicators</i>	<i>Amount (thousand R\$)</i>	<i>upon GP</i>	<i>upon NI</i>	<i>upon TAV</i>	<i>Amount (thousand R\$)</i>	<i>upon GP</i>	<i>upon NI</i>	<i>upon TAV</i>
2.1 – Alimentação	222	3,18	0,09	0,13	53	1,74	0,30	1,72
<i>Food</i>								
2.2 – Encargos sociais compulsórios	2.351	33,66	0,98	1,38	485	15,90	2,72	15,75
<i>Compulsory Social taxes</i>								
2.3 – Previdência privada	363	5,20	0,15	0,21	68	2,23	0,38	2,21
<i>Private social security</i>								
2.4 – Saúde	299	4,28	0,12	0,18	56	1,84	0,31	1,82
<i>Health care</i>								
2.5 – Segurança e medicina do trabalho	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>Safety and occupational medicine</i>								
2.6 – Educação	-	-	-	-	1	0,03	0,01	0,03
<i>Education</i>								
2.7 – Capacitação e desenvolvimento profissional	20	0,29	0,01	0,01	2	0,07	0,01	0,06
<i>Qualification and professional development</i>								
2.8 – Creches ou auxílio-creche	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>Nurseries or nursery allowance</i>								
2.9 – Participação nos lucros ou resultados	306	4,38	0,13	0,18	123	4,03	0,69	3,99
<i>Share in profits or results</i>								
2.10 – Outros	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>Other</i>								
Total – Indicadores Sociais Internos (2.1 a 2.10)	3.561	50,99	1,48	2,09	788	25,83	4,42	25,59
<i>Total Internal Social Indicators (2.1 through 2.10)</i>								

3. Indicadores Sociais Externos	2001				2000			
	Valor (mil R\$)	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT	Valor (mil R\$)	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT
<i>External Social Indicators</i>	<i>Amount (thousand R\$)</i>	<i>upon GP</i>	<i>upon NI</i>	<i>upon TAV</i>	<i>Amount (thousand R\$)</i>	<i>upon GP</i>	<i>upon NI</i>	<i>upon TAV</i>
3.1 – Educação	160	2,29	0,07	0,09	0,00	0,00	0,00	0,00
<i>Education</i>								
3.2 – Cultura	415	5,94	0,17	0,24	0,01	0,00	0,00	0,00
<i>Culture</i>								
3.3 – Saúde e saneamento	60	0,86	0,02	0,04	0,00	0,00	0,00	0,00
<i>Health Care and Sanitation</i>								
3.4 – Habitação	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>Housing</i>								
3.5 – Esporte	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>Sports</i>								
3.6 – Lazer e diversão	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>Leisure and Entertainment</i>								
3.7 – Creches	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>Nursery</i>								
3.8 – Alimentação	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>Food</i>								
3.9 – Outros	18	0,26	0,01	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00
<i>Other</i>								

Total das Contribuições Total Contributions								
Para a sociedade (3.1 a 3.9)	653	9,35	0,27	0,38	0,01	0,00	0,00	0,00
<i>To the Society (3.1 through 3.9)</i>								
Tributos (excluídos encargos sociais)	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>Taxes (social charges excluded)</i>								
Total – Indicadores Sociais Externos	653	9,35	0,27	0,38	0,01	0,00	0,00	0,00
<i>Total External Social Indicators</i>								

4. Indicadores Ambientais	2001				2000			
	Valor (mil R\$)	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT	Valor (mil R\$)	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT
<i>Environmental Indicators</i>	<i>Amount (thousand R\$)</i>	<i>upon GP</i>	<i>upon NI</i>	<i>upon TAV</i>	<i>Amount (thousand R\$)</i>	<i>upon GP</i>	<i>upon NI</i>	<i>upon TAV</i>
4.1 – Relacionados com a operação da empresa	25	0,35	0,01	0,01	-	-	-	-
<i>Related to the company operations</i>								
4.2 – Em programas e/ou projetos externos	122	1,75	0,05	0,07	-	-	-	-
<i>Investments in programs and/or external projects</i>								
Total dos Investimentos em Meio Ambiente	147	2,11	0,06	0,09	-	-	-	-
<i>Total Investments in Environmental Actions</i>								

balanço social

social balance

Companhia Piratininga de Força e Luz

Balanço Social IBASE

IBASE Social Balance

1. Base de Cálculo Basis for Calculations	2001 – valor (mil reais) Amount in 2001 (thousand Reais)
1.1 – Faturamento Bruto (FB) Gross Revenue (GR)	661.030
1.2 – Lucro Operacional (LO) Operati Profit (OP)	234.658
1.3 – Folha de Pagamento Bruta (FPB) Gross Payroll (GP)	12.206

2. Indicadores Laboriais

Labor Indicators

	Valor (mil R\$) Amount (thousand R\$)	% sobre FPB upon GP	% sobre LO upon OP
2.1 – Alimentação Food	1.196	9,80	0,50
2.2 – Encargos sociais compulsórios Compulsory Social Taxes	3.819	31,30	1,60
2.3 – Previdência privada Private Social Security	5.552	45,50	2,40
2.4 – Saúde Health Care	942	7,70	0,40
2.5 – Educação Education	-	-	-
2.6 – Participação nos lucros ou resultados Share in profits or results	1.583	13,00	0,70
2.7 – Outros Other	197	1,60	0,10
Total – Indicadores Laboriais (2.1 a 2.7) Total – Labor Indicators (2.1 through 2.7)	13.289	108,90	5,70

3. Indicadores Sociais

Social Indicators

	Valor (mil R\$) Amount (thousand R\$)	% sobre FPB upon GP	% sobre RL upon NI
3.1 – Impostos (excluídos encargos sociais) Taxes (social charges excluded)	156.680	1.283,60	66,80
3.2 – Contribuição para a sociedade/Invest. na cidadania Contribution to society/Investment in citizenship	30	0,30	-
3.3 – Investimentos em meio ambiente Investment in the environment	441	3,60	0,20
TOTAL – Indicadores Sociais (3.1 a 3.3) TOTAL – Social Indicators (3.1 through 3.3)	157.151	1.287,50	67,00

4. Indicadores do corpo funcional

Staff indicators

	Nº empregados Number of employees
4.1 – Número de empregados ao final do período Number of employees at the end the period	1.256
4.2 – Número de admissões durante o período Number of employees hired during the period	14

arte e cultura

arts and culture



Exposição Guignard | Ribeirão Preto SP
Guignard Exhibition | Ribeirão Preto SP



The CPFL and its social investments

Since its foundation, in 1912, CPFL has always shown a history of constructive and fully integrated relationships with the communities where it operates. After its reengineering, in 2000, the company set up its mission: operate in a competitive way upon distributing electric power to the national marketplace and, at the same time, seek the continuous satisfaction of its customers, shareholders, collaborators and partners, and actively contribute to the development and welfare of the society. In order to accomplish all these objectives, CPFL and the other companies belonging to the group have developed and gradually implemented a series of projects and actions that have benefited the communities within the area they operate.

In 2001, incentive to the most diverse artistic and cultural activities, support to educational projects, and development of actions jointly with other institutions and organizations were resumed, as part of the group's corporate social responsibility action. Last year, these actions became still more substantial, as a direct consequence of the active way the Organization started to participate in community actions.



A CPFL e os investimentos sociais privados

Desde sua fundação em 1912, a CPFL tem uma história de relacionamento construtivo e absolutamente integrado com as comunidades onde mantém suas operações. Após sua reorganização, em 2000, a empresa estabeleceu como missão atuar competitivamente no mercado nacional de distribuição de energia elétrica, buscando, ao mesmo tempo, a permanente satisfação de clientes, acionistas, colaboradores e parceiros e contribuir decisivamente para o desenvolvimento e o bem-estar da sociedade. Para viabilizar a concretização desses objetivos, a CPFL e as demais empresas do grupo têm desenvolvido e implementado de forma gradativa um conjunto de projetos e ações em favor das comunidades onde atuam.

Em 2001, o incentivo às mais diversas manifestações artísticas e culturais, o apoio a projetos educativos e o desenvolvimento de ações em conjunto com organizações da sociedade fizeram novamente parte das iniciativas de responsabilidade corporativa das empresas do grupo. No ano que passou essas ações tornaram-se ainda mais explícitas, como consequência direta do aperfeiçoamento no modo de intervenção corporativa na comunidade.



Arts and culture as a tool for social inclusion

Stimulating the population to participate in cultural events is the focal point of CPFL group social initiatives. In 2001, the companies belonging to the group provided the population of several cities in the areas where they operate with the opportunity to have a direct contact with a variety of cultural and artistic manifestations.

Through the project Cultura e Arte (Culture and Arts) as a tool to promote Social Inclusion – geared mainly to the educational development of students from São Paulo public primary schools – CPFL group has provided students from several cities of the State monitored and free visits to a series of plastic arts exhibitions; with this initiative, it is contributing to promote cultural learning and awakening children to the pleasure that can be derived from the universe of arts. This educational action, coupled with the Organization's sponsorship, which has made these exhibitions feasible, ensured the around 170 thousand people already had the opportunity to attend events of this kind.

Many exhibitions have been sponsored by the group: in partnership with EPTV, for example, CPFL and CPFL Power Generation units have held, in the cities of Campinas and Ribeirão Preto, the exhibition "Viajando com Guignard" (Travelling with Guignard), showing several original works by this outstanding Brazilian painter. The company has also provided the population of Piracicaba, Americana, São Carlos, Marília, São José do Rio Preto and Bauru free access to printed-in-canvas digital reproductions of works of a number of XIX-century Brazilian artists, as part of the project "Brasil Século XIX – Imagens da Cultura" (Brazil in the XIX Century – Images of its Culture).

In order to stimulate the emergence of new talents CPFL sponsored, in 2001, plastic arts exhibitions awarding young artists in cities such as Americana, Ribeirão Preto and Santa Bárbara d'Oeste. Another initiative sponsored by the group that has had great repercussion was the promotion of classical music concerts in several cities, such as presentations by the Italian orchestra Camerata Strumentali "Cittá di Prato" and that of the Casals Quartet, from Spain, in addition to ballet events, as for example, that of the Pilobolus Theatre Dance.

Arte e cultura como instrumentos de inclusão social

O estímulo ao acesso da população à cultura está no centro das iniciativas sociais do grupo CPFL. Juntas, em 2001, as empresas do grupo propiciaram à população de diversas cidades de suas áreas de concessão a oportunidade de contato direto com variadas formas da expressão cultural e artística.

Por meio do Projeto Cultura e Arte como Instrumentos de Inclusão Social, voltado prioritariamente para o desenvolvimento educacional de alunos de escolas da rede pública do Ensino Fundamental de São Paulo, o grupo CPFL possibilitou a estudantes de diversas cidades do Estado visitas monitoradas e gratuitas a uma série de exposições de artes plásticas, contribuindo para a difusão de aprendizado cultural e o gosto pelo universo artístico. Essa ação educativa, associada ao próprio patrocínio empresarial para a viabilização das exposições, assegurou o acesso aos eventos a cerca de 170 mil pessoas.

Foram muitas as exposições patrocinadas. Em parceria com a EPTV, por exemplo, a CPFL e a CPFL Geração de Energia realizaram nas cidades de Campinas e Ribeirão Preto a exposição "Viajando com Guignard", composta de originais de obras desse importante artista brasileiro.

Já nos municípios de Piracicaba, Americana, São Carlos, Marília, São José do Rio Preto e Bauru, a CPFL realizou a exposição "Brasil Século XIX – Imagens da Cultura", constituída de reproduções digitais impressas em canvas de obras de alguns dos principais artistas brasileiros do século XIX.

Com o objetivo de estimular o surgimento de novos talentos a CPFL patrocinou, em 2001, exposições de artes plásticas, premiando jovens artistas nas cidades de Americana, Ribeirão Preto e Santa Bárbara d'Oeste. Em outra iniciativa de grande repercussão, patrocinou concertos de música erudita em diversas cidades, como as apresentações da Orquestra Italiana Camerata Strumentali "Cittá di Prato" e do Quarteto Casals, da Espanha, além de exibições de balé, como as do Pilobolus Theatre Dance.



Santa Casa de Misericórdia | Campinas SP
(Medical Institution)



Support to Holy House of Mercy Medical Institutions

Having access to quality health care is a critical concern among the majority of destitute populations living in the interior of São Paulo, and contributing to the improvement of the community health care is a continuing concern of the companies belonging to CPFL group.

In 2001, CPFL and CPFL Geração units gave continuity to their efforts in favor of public health care. Launched in 1999 and having continuous success since then, the Program for Support to Santos Casas de Misericórdia (Holy House of Mercy Medical Institutions) has been considered one of the major social initiatives carried out by the group in São Paulo municipalities. Focused on acquisition of equipment for pediatric, neonatal, intensive care units and surgical centers, the program will benefit around 4 million dwellers living in 33 towns in the interior of São Paulo. From 2000 to 2001, this initiative benefited 34 hospitals, with investments amounting to R\$ 1.3 million.

Santa Casa de Penápolis SP | Respirador artificial
Medical Institution | Artificial respirator



Apoio às Santas Casas de Misericórdia

O acesso à saúde constitui preocupação essencial para parcela representativa da população mais carente do interior de São Paulo, e contribuir para a melhoria das condições de atendimento médico e hospitalar da comunidade representa valor permanente para as empresas do grupo CPFL.

Em 2001, a CPFL e a CPFL Geração de Energia deram continuidade a seu esforço em favor da saúde pública. Desenvolvido com sucesso desde 1999, o Programa de Apoio às Santas Casas de Misericórdia tem-se firmado como uma das principais marcas da atuação social dessas empresas em municípios do Estado de São Paulo. Com seu foco direcionado para a aquisição de equipamentos pediátricos, de neonatal e para centros cirúrgicos e unidades de terapia intensiva, o programa beneficia um público estimado em cerca de 4 milhões de pessoas de 33 cidades do interior paulista. No período 2000/2001, essa ação das duas empresas favoreceu 34 hospitais, com investimentos avaliados em R\$ 1,3 milhão.



Education towards responsible electric power consumption

Corporate social responsibility is still more effective when the organization takes actions that also add value to citizenship. Upon investing in educational programs geared to children and adolescents, CPFL group is building a bridge that will enable the new generations to have a more enthusiastic vision toward the future. In 2001, these initiatives became more patent through programs implemented in partnership with public schools; the main focus of such programs was to make children aware that electric power should not be wasted; emphasis was given to environmental issues, particularly conservation of natural resources and responsible use of electric power. Only in 2001, 232 thousand students from São Paulo public primary schools participated in the projects Procel and Agente Mirim de Combate ao Desperdício de Energia Elétrica (a program that stimulates children to help preventing electric power waste) developed by CPFL and implemented in several public schools.

Support to communitarian projects

At the same time that it becomes more visible to the public in general through the quality of its projects, CPFL group tries to broaden the benefits resulting from its participation in the communitarian life, participating also in initiatives born from the community's joint efforts, which aim at finding solutions to social issues. This integration is also consistently present in partnerships established with public agencies from several municipalities. The support given to projects developed by Municipal Councils in favor of children and adolescents could be quoted as example. In 2001, this incentive materialized in the form of partnerships established in cities such as Campinas, Araraquara, São José do Rio Preto, Lins and Orlandia.

Participating in the community life also means contributing to strengthen social causes, many of them supported by non-governmental organizations. Created with the purpose of identifying, promoting and recognizing volunteer actions geared to development and social inclusion, the award CPFL RAC Cidadão (an award granted by CPFL to prominent citizens from the city of Campinas) is an important example of how to acknowledge and value the role of communitary leaderships. In 2001, CPFL also gave support to the establishment of NGO Campinas, which is focused on debating communitarian issues.

Actions, projects and initiatives taken by government agencies or non-governmental organizations located in the interior of São Paulo focusing on environment conservation and development have in the CPFL award – Gazeta Mercantil Balanço Ambiental an important means of promoting and adding value to these endeavors. This award, created in 2001 under the name of Prêmio CPFL de Imprensa (an award granted to the press) tries to stimulate the development and publication of reports on efforts to fight electric power waste.

Educação para o consumo inteligente de energia

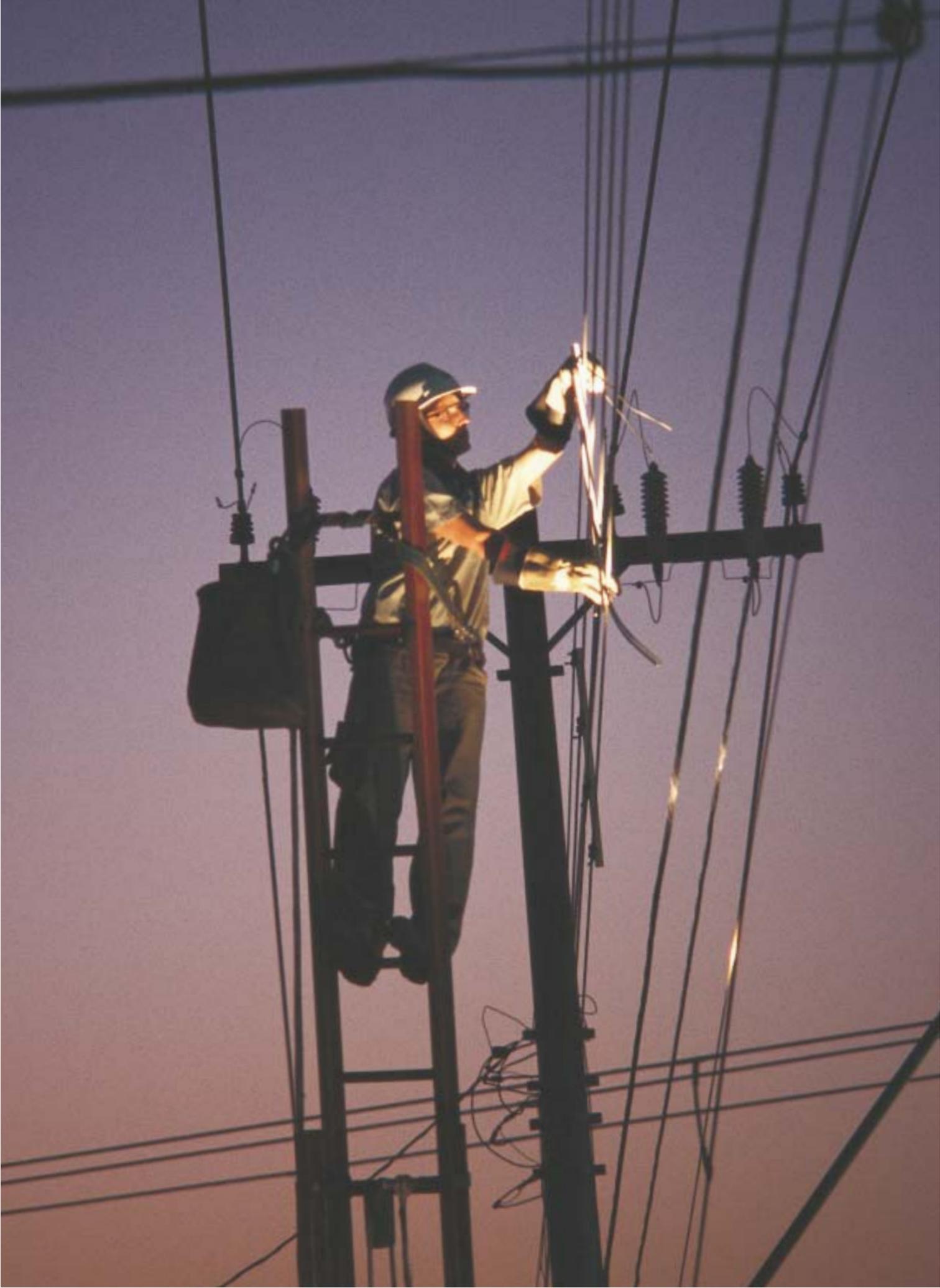
A responsabilidade social corporativa se mostra mais efetiva quando a organização vincula suas ações à valorização da cidadania. Ao investir em programas educativos dirigidos a crianças e adolescentes, o grupo CPFL está construindo uma ponte que ligará as novas gerações a um futuro socialmente mais promissor. No ano 2001, essas iniciativas ganharam realce com os programas realizados em parcerias com escolas da rede pública de ensino, cujo conteúdo priorizou o combate ao desperdício de energia elétrica – com ênfase na questão ambiental e, particularmente, na preservação dos recursos naturais – e a segurança na utilização da energia. Só em 2001, 232 mil estudantes de escolas do Ensino Fundamental participaram dos programas Procel nas Escolas e Agente Mirim de Combate ao Desperdício de Energia Elétrica, desenvolvidos pela CPFL.

Apoio a projetos comunitários

Ao mesmo tempo em que se mostra à opinião pública com a qualidade de seus projetos, o grupo CPFL busca amplificar os benefícios de sua participação na vida da sociedade, integrando-se a iniciativas nascidas da organização da própria comunidade e que visam à solução de problemas sociais. Essa integração se mostra consistente também nas parcerias formalizadas com o poder público de diversos municípios. Exemplo disso é o apoio a projetos desenvolvidos por Conselhos Municipais da Criança e do Adolescente. Em 2001, esse incentivo foi materializado com parcerias em cidades como Campinas, Araraquara, São José do Rio Preto, Lins e Orlandia.

Participar da vida comunitária significa também incentivar o fortalecimento de causas sociais de interesse público, muitas delas levadas à frente por organizações não-governamentais. Criado com o objetivo de identificar, divulgar e reconhecer ações voluntárias voltadas ao desenvolvimento e à inclusão social na cidade de Campinas, o Prêmio CPFL RAC Cidadão tem-se mostrado um exemplo importante de reconhecimento e valorização do papel das lideranças comunitárias. Em 2001, a CPFL ofereceu ainda apoio à constituição da ONG Campinas, voltada para o debate das questões comunitárias da cidade.

Ações, projetos e ações governamentais ou de entidades não-governamentais no interior do Estado de São Paulo dirigidos à preservação e o desenvolvimento ambientais têm no Prêmio CPFL – Gazeta Mercantil Balanço Ambiental importante meio de divulgação e valorização. Criado em 2001, o Prêmio CPFL de Imprensa busca estimular a produção e a veiculação de reportagens sobre combate ao desperdício de energia elétrica.



Commitments settled for 2002

The set of Ethos Corporate Social Responsibility Indicators represents a critical tool for business management, since it incorporates principles and values related to corporate responsibility.

CPFL group started to use this set of indicators at the end of 2000, based on an internal diagnosis previously carried out and on a work plan including the improvements to be implemented, so as to position the companies belonging to the group among the most advanced organizations in terms of corporate social responsibility.

The evaluation of results and analysis of the path tracked along the year were one of the determinants for definition of the four guidelines that will orient the actions to be taken in 2002, as follows:

- *Establish a set of sustainability indicators compatible with CPFL's mid-range business strategy which, at the same time, will provide the basis for comparison with other companies operating in the Brazilian marketplace;*
- *Hold internal workshops for discussion of corporate values, a critical factor for incorporating CPFL's Corporate Ethical Code.*
- *Gradually incorporate into the Organizational culture sustainability and corporate responsibility concepts and, at the same time, establish a dialog with its major suppliers, so that by acting upon the productive chain stimulate, whenever necessary, incorporation of similar practices into the corporate guidelines.*
- *Implement a consistent program to value, promote and manage diversity.*

All these guidelines are fundamental to add value to the company's environment and for CPFL group to achieve its business objectives; these are crucial factors in the corporate mission, if the Organization does want to contribute to the country's social and economic development.

Os compromissos para 2002

O conjunto dos Indicadores Ethos de Responsabilidade Social Empresarial configura-se como um instrumento essencial para a gestão dos negócios, uma vez que incorpora princípios e valores de sustentabilidade e responsabilidade corporativa.

O grupo CPFL passou a utilizar esse conjunto de indicadores no final do ano 2000, a partir da elaboração de um diagnóstico interno e da organização de um plano de trabalho contendo as melhorias a ser implementadas, de modo a posicionar suas empresas em patamares mais avançados de responsabilidade social corporativa.

A avaliação dos resultados e a análise do caminho percorrido durante o ano foram determinantes para a definição das quatro diretrizes a orientar as ações em 2002:

- Estabelecimento de um conjunto de indicadores de sustentabilidade que, ao mesmo tempo que mantenham a base de comparabilidade com outras empresas no mercado brasileiro, sejam compatíveis com a estratégia de negócios da CPFL a médio prazo.
- Realização de fóruns internos de diálogo em torno dos valores corporativos, fundamentais à incorporação do Código de Ética e de Conduta Empresarial da CPFL.
- Incorporação gradativa de práticas de sustentabilidade e responsabilidade corporativa na cultura organizacional, ao mesmo tempo que têm início o diálogo com os maiores fornecedores a fim de, pela de atuação na cadeia produtiva, estimular, quando necessário, a incorporação de práticas semelhantes em suas diretrizes empresariais.
- Implantação de um programa consistente de valorização, promoção e gestão da diversidade.

Todos esses direcionadores são fundamentais para a valorização do ambiente interno da empresa e para a consecução dos objetivos empresariais do grupo CPFL, elementos fundamentais na missão corporativa de contribuir para o desenvolvimento econômico e social do Brasil.



Concepção
Creation Sergio A. P. Esteves
AMCE – Negócios Sustentáveis

Redação
Text Buscato Produções Jornalísticas
Comunicação Empresarial CPFL

Revisão
Copyediting Carla Mello Moreira

Fotos
Photos Eduardo Barcellos

Design gráfico
Graphic design Gad'Design

CTP e impressão
CTP and printing Stilgraf

*Management of Business
Communications and
Institutional Relations*

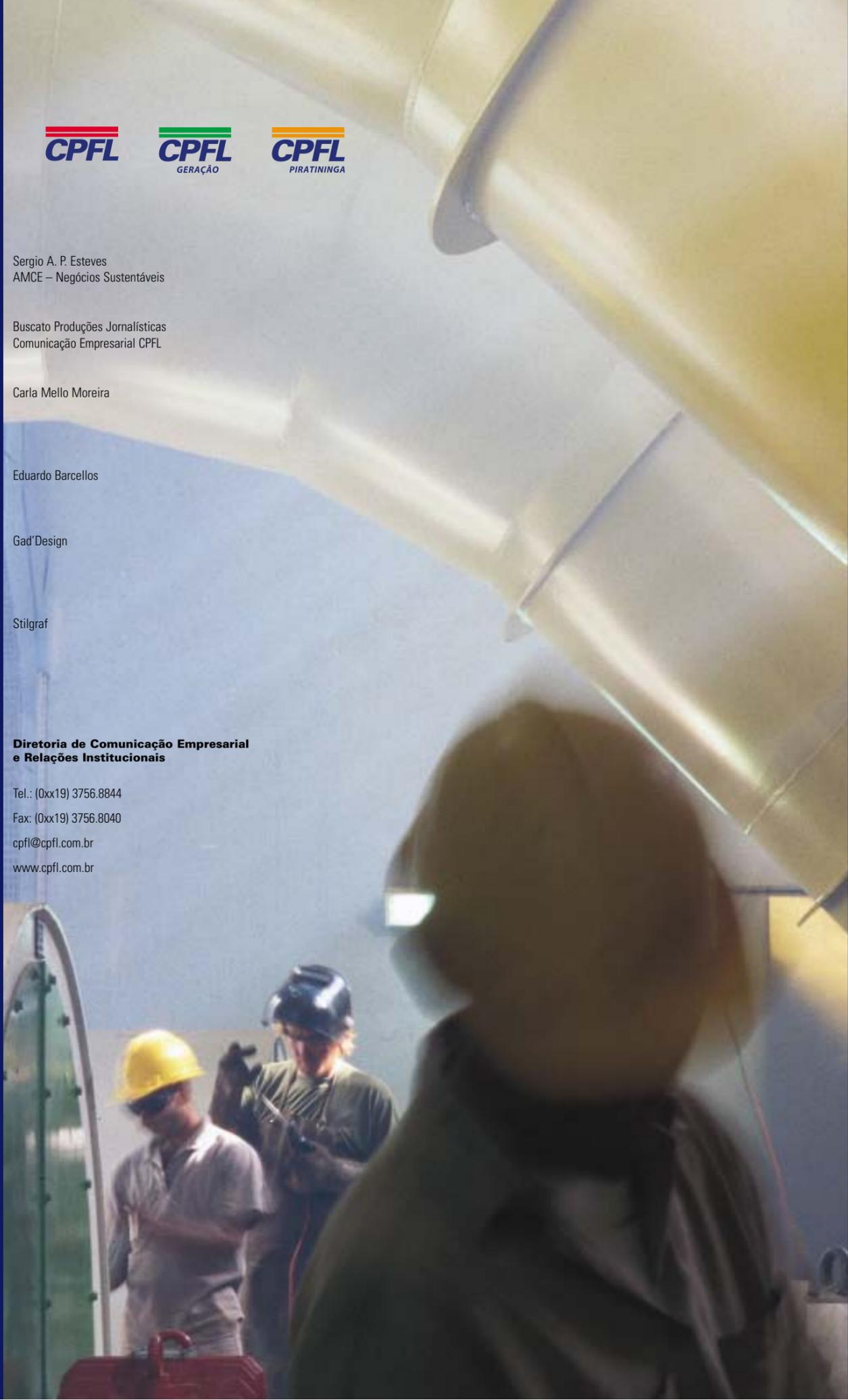
**Diretoria de Comunicação Empresarial
e Relações Institucionais**

Tel.: (0xx19) 3756.8844

Fax: (0xx19) 3756.8040

cpfl@cpfl.com.br

www.cpfl.com.br



*Diretoria de Comunicação Empresarial
e Relações Institucionais*

*Rodovia Campinas Mogi-Mirim, Km 2.5
Cep 13088-900 Campinas SP
www.cpf.com.br*

