

The image shows a person's silhouette from behind, looking out over a field of tall grass at sunset. Two wind turbines are visible in the distance against a sky with scattered clouds. The sun is low on the horizon, creating a warm orange glow. The overall mood is serene and forward-looking.

RELATÓRIO ANUAL 2016

The logo for CPFL Energia, featuring a stylized graphic of three curved lines above the text "CPFL" and "ENERGIA" below it.

CPFL
ENERGIA



RELATÓRIO ANUAL 2016

ÍNDICE

- 04.** SOBRE O RELATÓRIO
- 06.** MENSAGEM DO PRESIDENTE
- 08.** CONTEXTO DO SETOR
- 16.** MAPA DE ATUAÇÃO
- 18.** GOVERNANÇA
- 30.** DESEMPENHO EM CAPITAIS
- 34.** GESTÃO DE SUSTENTABILIDADE
- 40.** CAPITAL NATURAL
- 50.** CAPITAL HUMANO
- 58.** CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
- 70.** CAPITAL DE INFRAESTRUTURA
- 74.** CAPITAL DE CONHECIMENTO E COMPETÊNCIAS
- 80.** CAPITAL FINANCEIRO
- 88.** ÍNDICE REMISSIVO GRI
- 114.** RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO

1

SOBRE O RELATÓRIO

G4-22

G4-23

G4-28

G4-29

G4-30

G4-31

A CPFL Energia publica anualmente seu Relatório, com o objetivo de manter um relacionamento transparente com todos os seus públicos e prestar contas das ações, projetos e resultados alcançados pela holding. As informações apresentadas neste documento são referentes ao período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2016 e abrangem todas as empresas controladas pelo Grupo, exceto RGE Sul¹ e quando indicado.

Na busca pela excelência na gestão dos temas relevantes para o negócio no curto, médio e longo prazo, a CPFL Energia utiliza, desde 2014, a Plataforma de Sustentabilidade, ferramenta de sustentabilidade integrada ao planejamento estratégico do Grupo, cujo desempenho é direcionado e monitorado pela Diretoria Executiva, pelo Comitê de Sustentabilidade, pelo Comitê de Processos de Gestão, Riscos e Sustentabilidade e reportado para o Conselho de Administração.

A Plataforma de Sustentabilidade contempla uma série de indicadores usados para gestão dos temas materiais através de metas.

A Plataforma vem sendo utilizada e constantemente aprimorada. Em 2013-2014, para identificar os temas relevantes à gestão de curto prazo, foi realizado um processo robusto de consulta de públicos internos e externos, bem como um *benchmarking* de temas importantes do setor. Já em 2015, a CPFL buscou alinhar essas prioridades de curto prazo com as visões e tendências setoriais de médio e longo prazo. Para tanto, o Grupo analisou os temas mapeados de acordo com os resultados do programa Visão 2030 e

megatrends setoriais, utilizando como critério a importância atual de gestão. Ao longo do ano de 2016, a ferramenta foi aperfeiçoada, buscando facilitar a forma de acompanhamento dos indicadores visando demonstrar planos de ação para melhoria do desempenho.

Os temas materiais da Plataforma guiam o presente Relatório. Na primeira parte deste material, você encontra as informações resumidas sobre o nosso modelo de negócio e governança, bem como conhece a retrospectiva por meio da mensagem do nosso Presidente Executivo. Na segunda parte, trouxemos as informações relativas à nossa gestão e ao nosso desempenho em forma de Relatório Anual, guiado pela quarta versão da *Global Reporting Initiative* (GRI), *International Integrated Reporting Framework* (IIRC) e Princípios do Pacto Global das Nações Unidas (*Global Compact*). A resposta aos indicadores está localizada na página 88, na seção Índice Remissivo, e também apresenta os dados que receberam a asseguração externa da auditoria independente SGS. [G4-32](#) [G4-33](#)

Para sugestões em relação ao conteúdo do Relatório, entre em contato pelo e-mail sustentabilidade@cpfl.com.br.

[G4-32](#) [G4-33](#)

¹ A RGE Sul foi adquirida pelo Grupo CPFL no segundo semestre de 2016.



MENSAGEM DO PRESIDENTE

G4-1

G4-2

O ano de 2016 foi bastante desafiador para a maioria das Companhias que atuam no Brasil. A economia brasileira enfrentou uma de suas crises mais agudas, com desaceleração da atividade econômica e instabilidade no campo político.

Ainda assim, o ambiente de negócios no setor elétrico brasileiro apresentou significativa melhoria, após a superação de questões regulatórias fundamentais para a estabilidade e atratividade do setor. Soma-se a isso a nova visão que passou a predominar na condução da política energética nacional pelo governo, com a nomeação de uma equipe para a área de energia mais alinhada às tendências modernizantes do setor elétrico global e aberta às dinâmicas de mercado.

O ano que passou foi marcado por frequentes discussões acerca das novas forças que estão orientando a evolução do setor elétrico. Desde a maneira como as empresas fazem negócios, até como se relacionam com os consumidores. Vivenciaremos um período de transição da cadeia clássica de fornecimento de energia para um mercado mais aberto e dinâmico, mais digital, próximo ao cliente, mais competitivo e muito mais tecnológico. Além de focar na construção de novas usinas, redes elétricas e linhas de transmissão, as companhias mais bem-sucedidas neste novo contexto serão aquelas que forem capazes de atender as necessidades dos consumidores.

É neste contexto que as vantagens competitivas da CPFL Energia fazem a diferença. Nossa estratégia e gestão corporativa integradas e a nossa robustez financeira nos credenciam para atuarmos como protagonistas nestas novas frentes de evolução do mercado.

Nossa plataforma corporativa está preparada para as novas rotas de crescimento e modernização do setor. O modelo de atuação que adotamos é formado por três pilares, que funcionam de forma integrada. O primeiro deles é a estrutura corporativa, que é responsável pela formulação estratégica e financeira, e pelas diretrizes de sustentabilidade, comunicação e de recursos humanos. O segundo pilar é o nosso centro de serviços compartilhados, que gere as atividades de suporte que são comuns às empresas do Grupo como, por exemplo, folha de pagamento e serviços de tecnologia da informação. No terceiro pilar estão as unidades de negócio. Assim, capturamos sinergias com mais agilidade, garantimos a melhoria permanente na qualidade de prestação de serviços para nossos clientes.

Aliada à gestão corporativa integrada, temos uma estrutura de capital saudável e compatível com os riscos e desafios de uma empresa do nosso setor, o que nos possibilita acessar linhas de financiamento competitivas e próprias para o nosso perfil de investimentos.

Nossos resultados de 2016 refletiram as sinergias da gestão integrada dos negócios e a robustez de nossa estrutura de capital. Tivemos um EBITDA estável ante 2015, totalizando R\$ 4,13 bilhões e um lucro líquido também estável, chegando a R\$ 879 milhões, resultados que demonstram a importância da diversificação de nossos negócios. Reduzimos nossa alavancagem para 3,21x Dívida Líquida/EBITDA, patamar adequado para uma Companhia com as nossas características.

No 1S16 demos início ao novo ciclo de consolidação do setor de distribuição de energia no Brasil, com a aquisição da AES Sul, agora RGE Sul. A transação foi concluída e representou investimento de R\$ 1,7 bilhão. Esta aquisição agregou 1,3 milhão de clientes à nossa base, que já ultrapassa nove milhões de consumidores. Além disso, avançamos na estratégia de crescimento dos negócios não-regulados do Grupo, o que nos permitirá participar e influenciar na evolução do mercado livre e a

expansão da energia solar no País. Vemos os nossos negócios de comercialização (CPFL Brasil), geração distribuída de energia, eficiência energética (CPFL Eficiência) e serviços de infraestrutura energética (CPFL Serviços) como importantes vetores para o futuro do Grupo.

Evoluímos, também, na geração de energia a partir de fontes alternativas, como solar, eólica, biomassa e pequenas centrais elétricas (PCHs). No ano passado, a CPFL Renováveis alcançou a marca de 2 GW de capacidade instalada, consolidando-se como a maior empresa do ramo na América Latina.

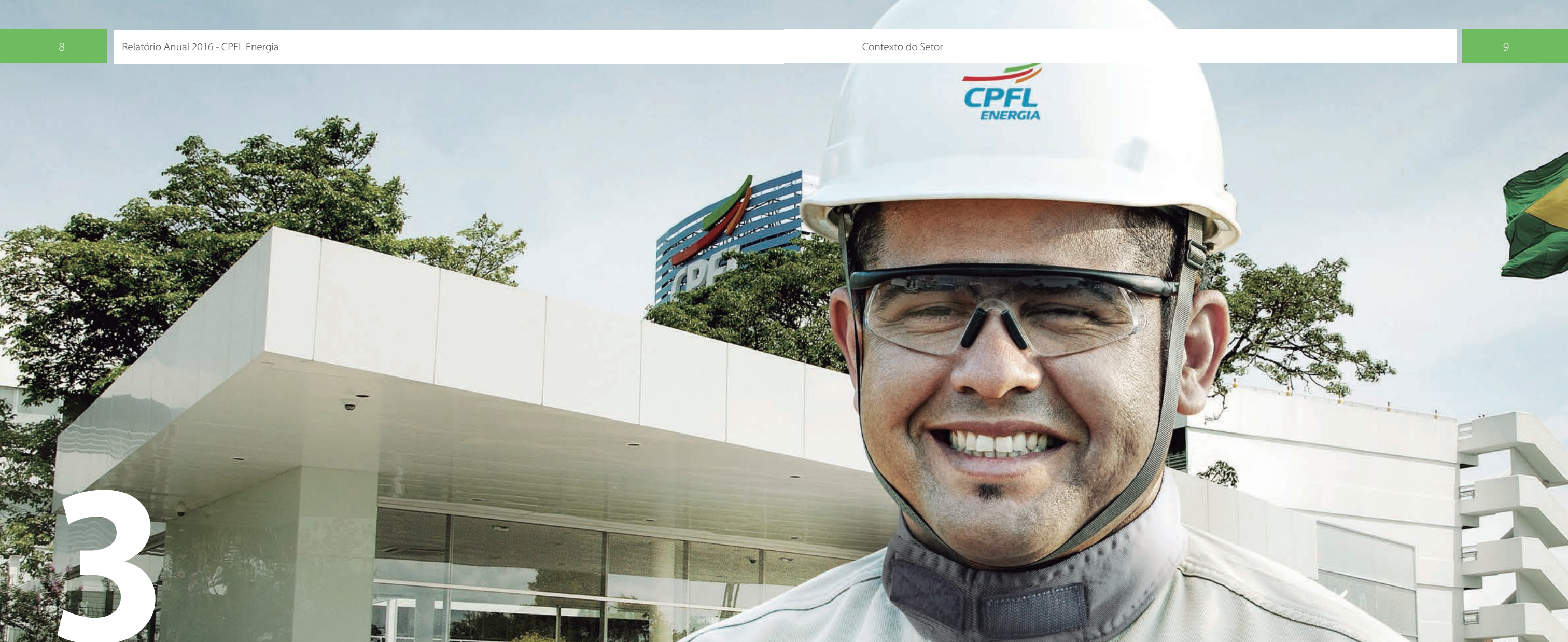
Além dos avanços em nossos negócios, é importante mencionar que promovemos uma importante e planejada transição na administração da Companhia em julho de 2016. Assumi a presidência da CPFL Energia, sucedendo Wilson Ferreira Junior, que esteve à frente da Companhia por 18 anos.

A outra mudança relevante foi a transação que envolveu a venda do bloco de controle da CPFL Energia para a chinesa State Grid. Trata-se da maior empresa de serviços públicos do mundo e que já está no Brasil desde 2010. A State Grid é uma referência no setor elétrico mundial, com grande foco em novas tecnologias e elevada capacidade financeira. Com visão de longo prazo para os negócios, a State Grid tem demonstrado grande confiança na plataforma e nos profissionais do Grupo CPFL.

Neste cenário positivo de mudanças, tanto para o setor elétrico brasileiro quanto para a CPFL Energia, estou seguro de que nosso modelo de gestão, as prioridades que elegemos e a nossa visão de futuro, nos permitirão oferecer as melhores soluções para os nossos clientes e consolidar a nossa posição de liderança no mercado brasileiro.

Finalmente, gostaria de agradecer o empenho e a dedicação de nossos colaboradores, que são os maiores responsáveis pelos resultados que a CPFL Energia vem colhendo ao longo de sua trajetória.

Muito Obrigado.
André Dorf



3

CONTEXTO DO SETOR

G4-2

A retomada dos negócios no setor elétrico brasileiro pode ser considerada uma das marcas do ano de 2016. O país passou por um período com o desenvolvimento de políticas que criaram insegurança institucional e geraram prejuízos para empresas públicas e privadas. Do final de 2015, vieram as primeiras boas notícias, com a renovação das concessões de 41 distribuidoras e o acordo do Fator de Ajuste de Geração (GSF, na sigla em inglês). Essas duas decisões permitiram às empresas a planejarem a sua gestão para 2016 com um cenário mais previsível.

As novas regras definidas pela a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), para a renovação das concessões das distribuidoras, indicou a ten-

NA ÁREA DE GERAÇÃO, A PUBLICAÇÃO DA MP 688 TROUXE UMA SOLUÇÃO PARA O TEMA DO GSF, CRIANDO PROCEDIMENTOS PARA REDUZIR OS RISCOS E ABRINDO CAMINHO PARA A RETOMADA DA ATRATIVIDADE DOS INVESTIMENTOS

dência de consolidação do mercado, levando empresas e investidores nacionais e estrangeiros a se prepararem para uma nova fase do mercado brasileiro. Outra ação relevante do governo, neste sentido, foi a aprovação da chamada Medida Provisória do setor elétrico, que abriu as portas para a privatização das distribuidoras estatais, que foram federalizadas.

A migração de clientes do mercado cativo para o mercado livre foi outro destaque do setor elétrico brasileiro em 2016, além de, também, se confirmar como uma tendência. Em busca de redução de custo com um insumo primordial para suas atividades, 2.303 empresas optaram pela migração para o mercado livre de energia. Em 2016, a Câmara de Comercialização de Energia Elétrica – CCEE registrou um aumento de 25 vezes no número de pedidos aprovados de adesão de consumidores quando comparado com 2015 (93 no total).

O movimento foi impulsionado, principalmente, pela adesão dos consumidores especiais, empresas com demanda entre 0,5 MW e 3MW e que são obrigadas a adquirir energia de Pequenas

Centrais Hidrelétricas ou de fontes incentivadas especiais (eólica, biomassa ou solar). Com 2.102 empresas associadas à CCEE no ano passado, o segmento representou 91% das adesões no mercado livre. Atualmente, as empresas do mercado livre representam cerca de 27% do consumo.

A grave crise econômica vivida pelo Brasil teve impacto relevante no setor elétrico. Dados da Empresa de Pesquisa Energética (EPE) indicam uma queda de consumo de energia de 0,9% em 2016, somando 460.001 Gigawatts-hora (GWh), puxado principalmente pela indústria (-2,9%).

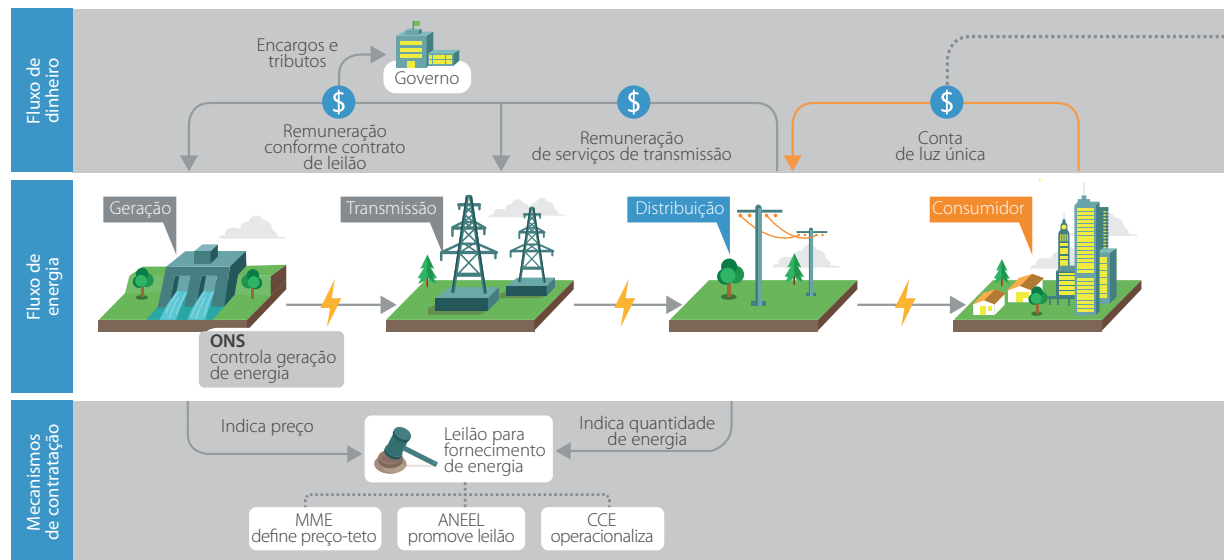
Neste contexto, as distribuidoras enfrentaram a sobrecontratação de energia. A Associação Brasileira de Distribuidoras de Energia Elétrica (Abradee) prevê que os efeitos da sobrecontratação serão sentidos pelas empresas até 2021, sendo que a pior projeção é para 2018. A Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE) estima que as distribuidoras devem ficar com 109,1% da sua demanda contratada em 2017, percentual próximo do registrado até novembro.

4 FUNCIONAMENTO DO SETOR ELÉTRICO

Como funciona o fornecimento de energia?

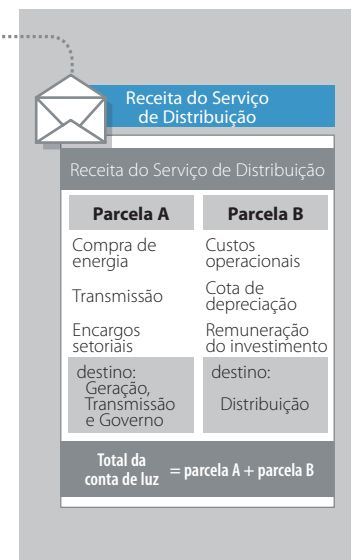
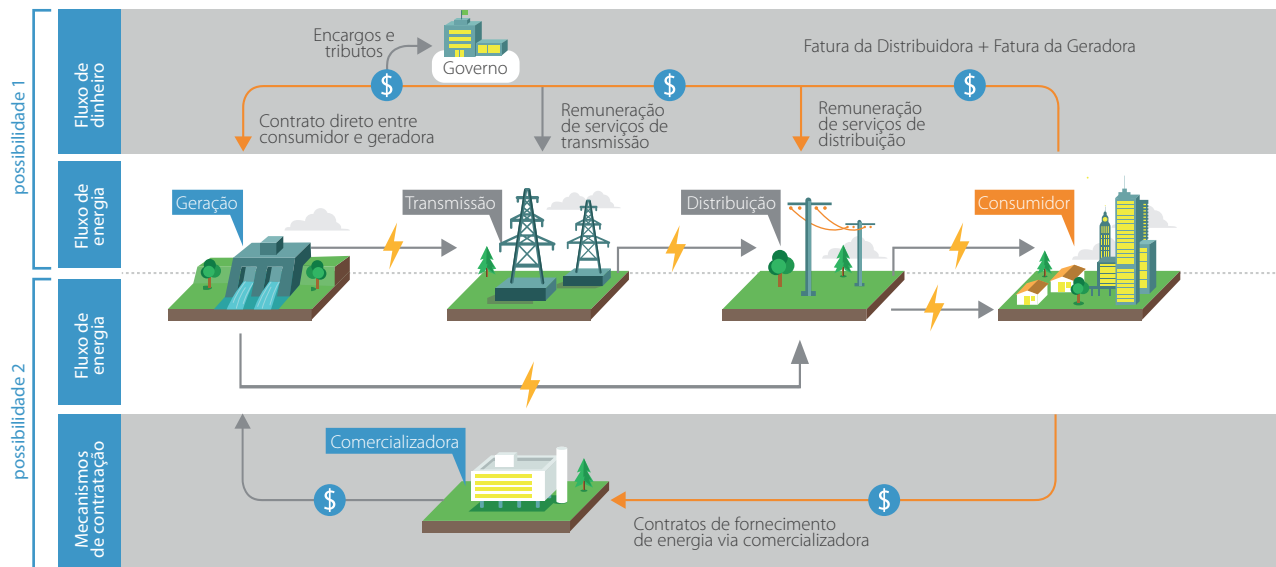
Mercado Regulado

Os consumidores cativos compram a energia das concessionárias de distribuição as quais estão ligados. Cada unidade consumidora paga apenas uma fatura de energia mensal. As tarifas são reguladas pelo Governo, e o preço é o resultante de um mix de contratos de longo prazo (leilões).



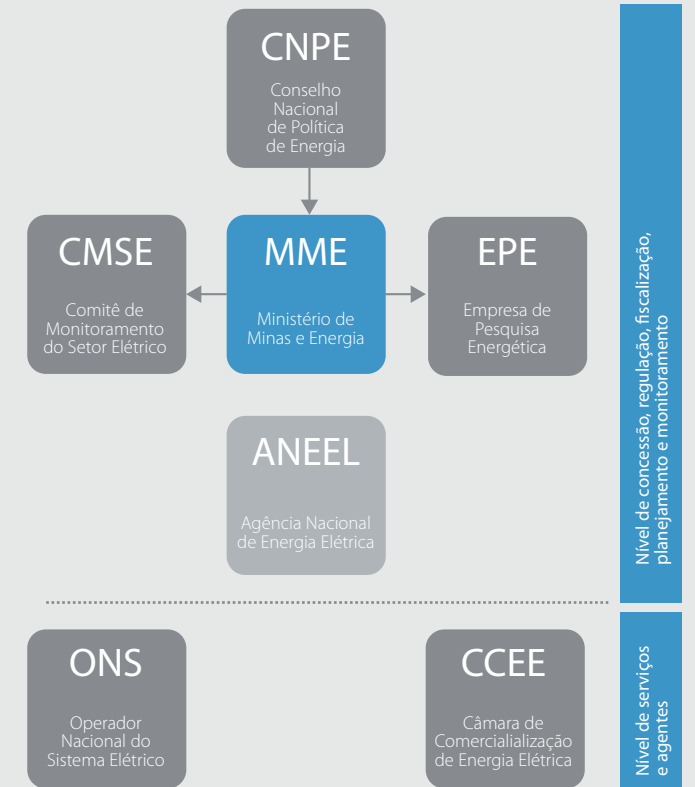
Mercado Livre

Os consumidores livres compram energia diretamente dos geradores ou comercializadores, por meio de contratos bilaterais com condições livremente negociadas, como preço, prazo, volume, etc. Cada unidade consumidora paga uma fatura referente ao serviço de distribuição para a concessionária local (tarifa regulada) e uma ou mais faturas referentes à compra da energia (preço negociado de contrato).



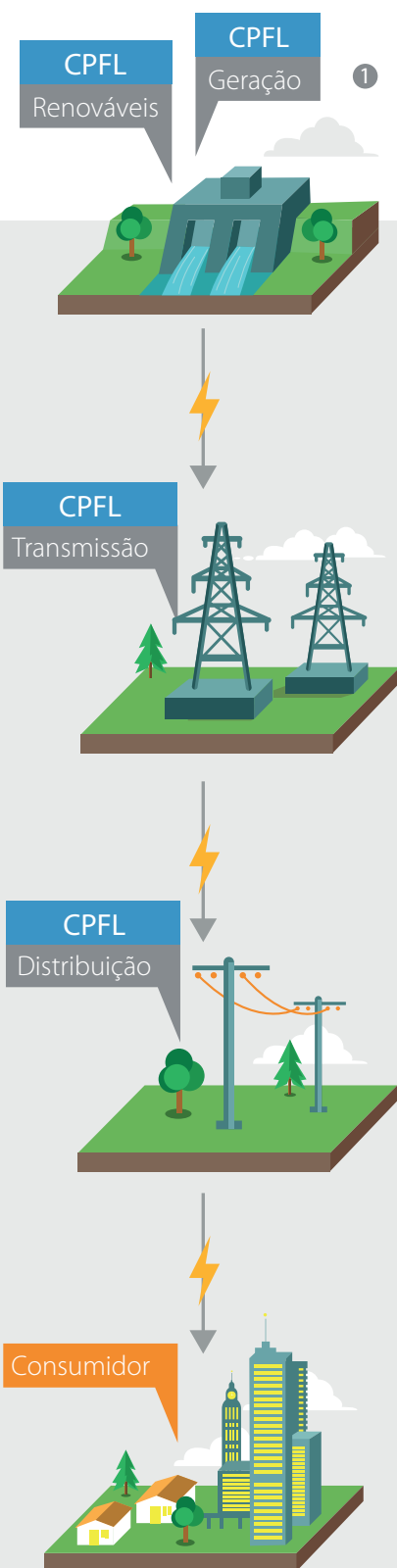
Players

Quem são os principais *players* do mercado que interagem com o negócio da CPFL



- CNPE** Define a política energética do País, com o objetivo de assegurar a estabilidade do suprimento energético.
- MME** Responsável pelo planejamento, gestão e desenvolvimento da legislação do setor, bem como pela supervisão e controle da execução das políticas direcionadas ao desenvolvimento energético do País.
- EPE** Realiza o planejamento da expansão da geração e transmissão, a serviço do MME, e dá suporte técnico para a realização de leilões.
- CMSE** Supervisiona a continuidade e a confiabilidade do suprimento elétrico.
- ANEEL** Regula e fiscaliza a geração, transmissão, distribuição e comercialização de eletricidade. Define as tarifas de transporte e consumo, e assegura o equilíbrio econômico financeiro das concessões.
- ONS** Controla a operação do Sistema Interligado Nacional (SIN) de modo a otimizar os recursos energéticos.
- CCEE** Administra as transações do mercado de energia e realiza os leilões oficiais.

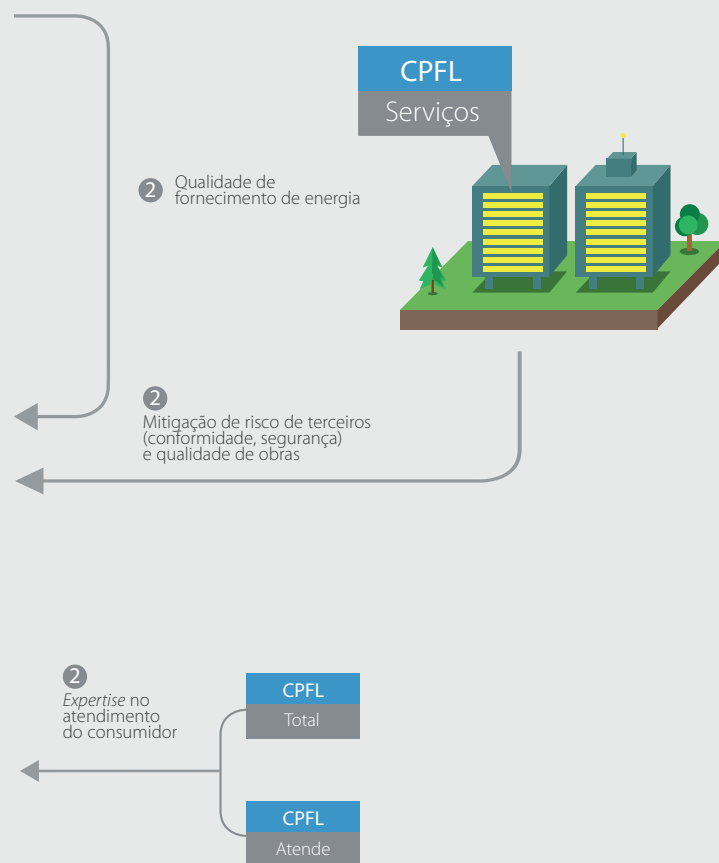
5 MODELO DE NEGÓCIO DA CPFL ENERGIA



Modelo de Negócio no Mercado Regulado

Receitas provenientes da Geração, Transmissão e Distribuição são reguladas pela ANEEL. Mantendo a estratégia rígida de crescimento e a disciplina financeira, a CPFL Energia gera valor por meio de:

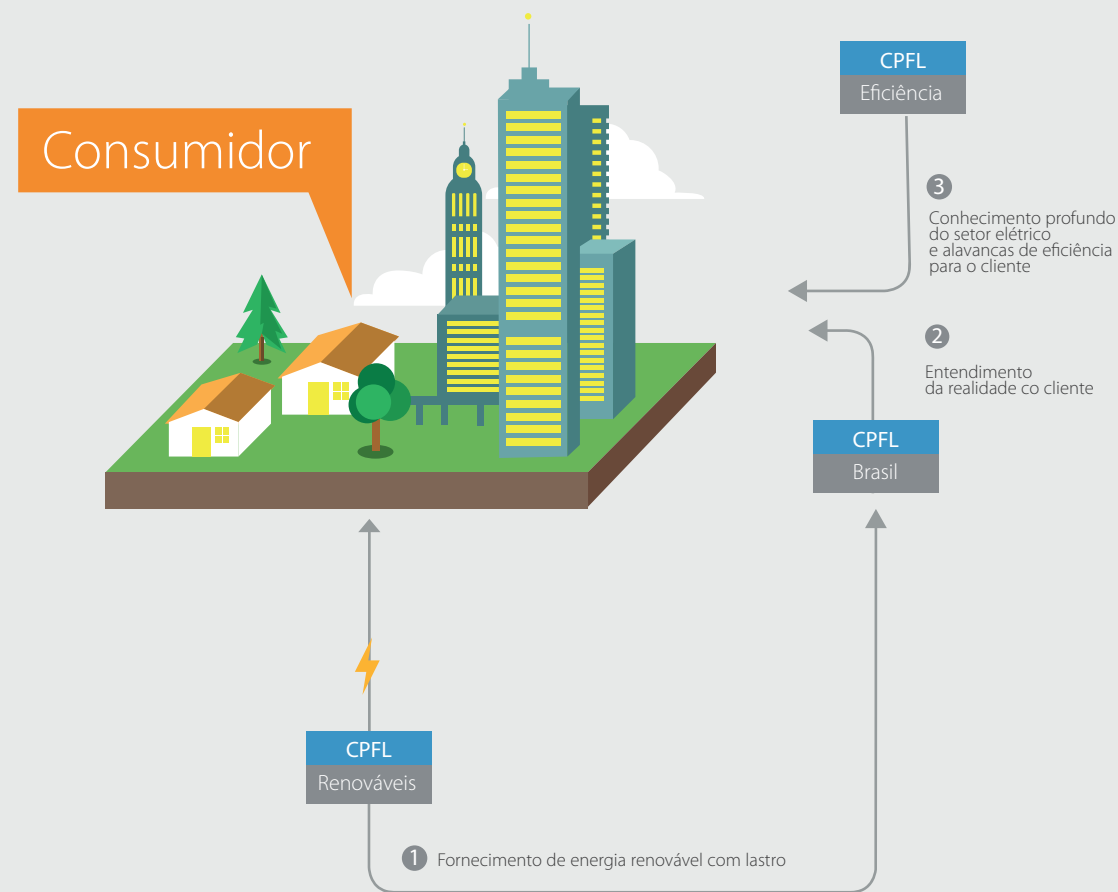
- 1 Eficiência na gestão dos ativos existentes
- 2 Complementariedade dos negócios para mitigação de riscos dos fornecedores terceirizados



A CPFL Energia é a sociedade holding do Grupo CPFL, com atuação no setor elétrico brasileiro, por meio de Sociedades Direta ou Indiretamente Controladas, com Controle Compartilhado e Coligadas.

O Grupo CPFL atua na promoção de empreendimentos nos segmentos de distribuição, geração, transmissão e comercialização de energia elétrica e de atividades correlatas.

Adicionalmente, atua na prestação de serviços em negócios relacionados à energia elétrica, no apoio técnico, operacional, administrativo e financeiro às Sociedades Controladas e a terceiros, na consultoria e gestão de eficiência energética, bem como no estudo e desenvolvimento de projetos de pesquisa e desenvolvimento.



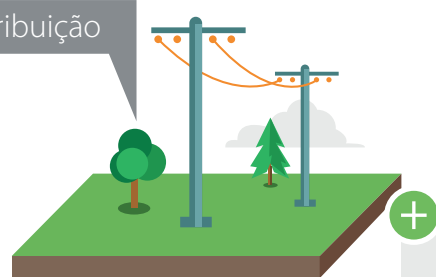
Modelo de Negócio no Mercado Não-Regulado

Plataformas de negócio atuais e novas, que focam no atendimento ao cliente final. Gera valor por meio de:

- 1 Composição de lastro para a comercializadora
- 2 Expertise na negociação com consumidores livres e outros agentes de mercado livre
- 3 Soluções integradas em fornecimento e uso de energia

Empresas do Grupo

Distribuição



As Distribuidoras são as empresas do Grupo que, via linhas de distribuição, entregam a energia para o consumidor final. Além de fornecer a infraestrutura de transporte (postes e fios), as Distribuidoras fornecem todos os serviços de manutenção da rede (inclusive, a poda de árvores) e consertos de rede no caso de falta de energia. Em nome das Distribuidoras, os consumidores recebem as contas de luz.

A CPFL é líder nesse segmento, com 12,4% de *market share* e 9 distribuidoras, sendo elas CPFL Paulista, CPFL Sul Paulista, CPFL Leste Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Jaguari, CPFL Mococa, CPFL Santa Cruz, RGE Sul e RGE.

Geração



As Geradoras são as empresas do Grupo que produzem energia a partir de diversas fontes.

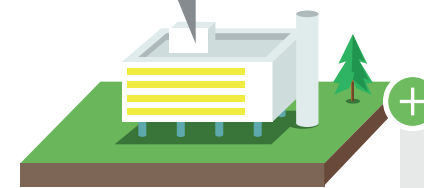
A CPFL é o 3º maior *player* privado e líder no segmento de energia renovável no Brasil.

CPFL Geração: atua com foco na geração de energia de fontes convencionais, como usinas hidrelétricas (UHEs) e de combustíveis fósseis (UTEs).

CPFL Renováveis: atua apenas com a geração a partir de fontes alternativas tais como vento (parques eólicos), sol (usinas fotovoltaicas), cana-de-açúcar (usinas a biomassa) e rios (pequenas centrais hidrelétricas).

A CPFL busca expandir sua capacidade instalada e diversificar as fontes utilizadas, além de manter a eficiência operacional de seu parque gerador.

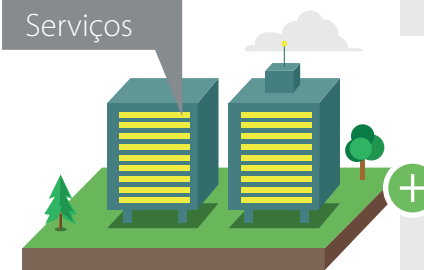
Comercialização



As Comercializadoras são as empresas que atuam no Ambiente de Contratação Livre (ACL) cujo principal papel é atuar na intermediação dos contratos de fornecimento de energia elétrica, reduzindo os chamados custos de transação, fazendo o encontro eficiente entre geradores e consumidores, auxiliando Consumidores Livres e Geradores na contratação da energia elétrica em condições que atendam suas particularidades.

Hoje há uma empresa dentro do Grupo com esta missão - a CPFL Brasil. Ela realiza leilões de compra ou venda de energia elétrica, onde os proponentes vendedores ou compradores disputam a energia entre si de forma transparente e competitiva. A CPFL Brasil disponibiliza ambiente eletrônico de negociação.

Serviços



A missão das empresas de Serviços é melhorar a experiência dos clientes no setor de energia. Elas fornecem soluções que atendem as necessidades tanto de empresas do Grupo CPFL quanto de outras empresas do setor elétrico: suporte na implantação de linhas de transporte de energia, desde projeto até a construção e manutenção, fabricação e recuperação de equipamentos, etc.

Aumento da produtividade e competitividade adotando o uso eficiente de recursos, a inteligência em avaliação técnica e busca da melhor estrutura financeira para a implantação do projeto, alternativas contratuais flexíveis para os clientes, gerenciamento da cadeia de fornecedores são fornecidos pela CPFL Eficiência.

Outros serviços que exploram a experiência e conhecimento do Grupo no setor são fornecidos pela CPFL Atende (contact center e atendimento ao cliente) e CPFL Total (pagamento de serviços em conta).

Transmissão



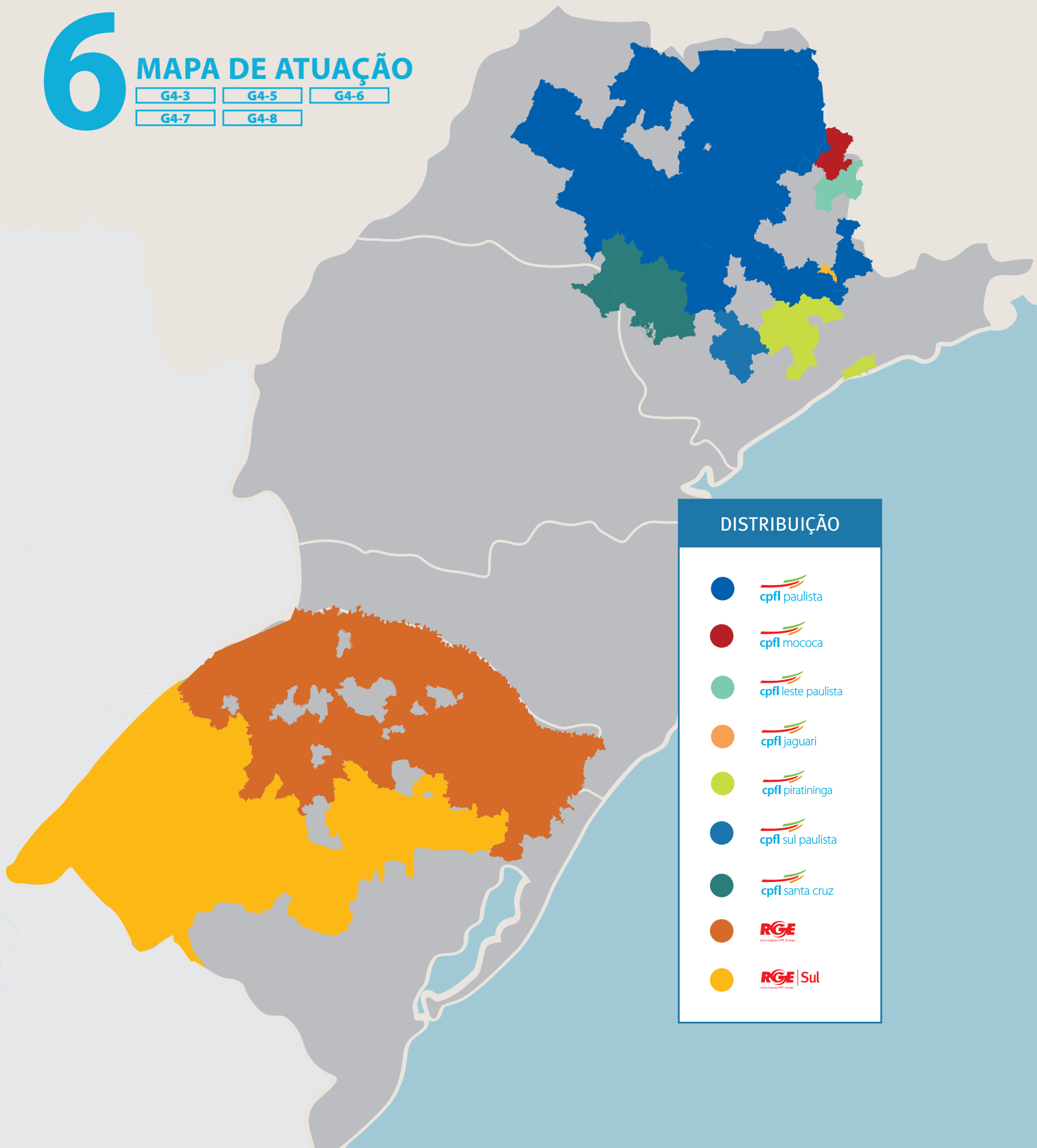
As Transmissoras são empresas do Grupo que, via torres de transmissão e transformadores (estruturas conhecidas como Rede Básica), transportam energia da usina onde a energia foi gerada até às subestações de distribuição, de onde a energia será encaminhada para o consumidor final.

A Transmissão é um negócio recente e ainda pequeno da CPFL, que já nasceu em sinergia com outros negócios. Seu principal papel é garantir fornecimento de energia para as Distribuidoras do Grupo com alto índice de qualidade, atuando seletivamente dentro dos ativos que possuem complementariedade na malha de distribuição.

Hoje são duas transmissoras no Grupo: CPFL Transmissão Piracicaba e CPFL Transmissão Morro Agudo.

6 MAPA DE ATUAÇÃO

G4-3 G4-5 G4-6
G4-7 G4-8



DISTRIBUIÇÃO

- cpfl paulista
- cpfl mococa
- cpfl leste paulista
- cpfl jaguari
- cpfl piratininga
- cpfl sul paulista
- cpfl santa cruz
- RGE
- RGE Sul

GERAÇÃO

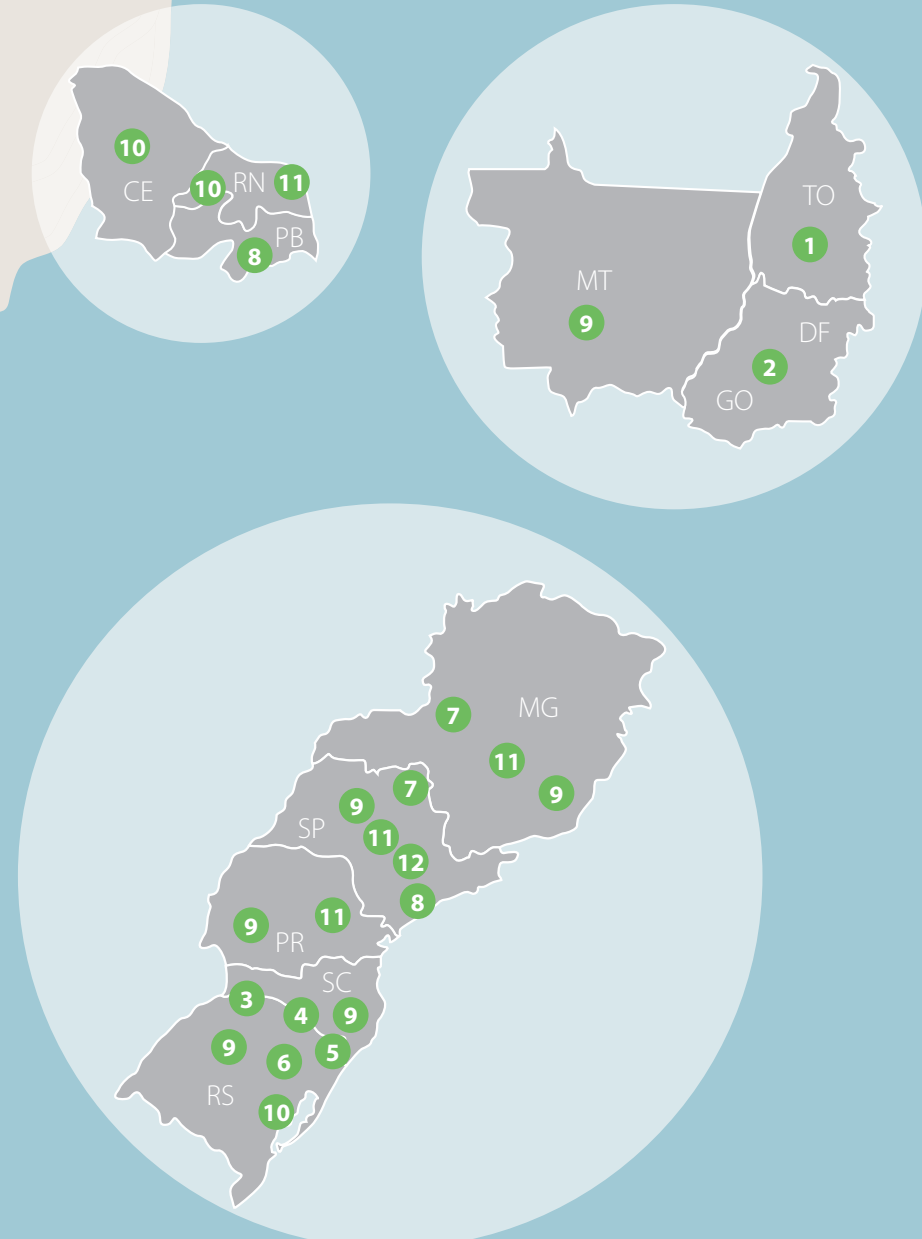
-
- 1 UHE Luis Eduardo Magalhães
 - 2 UHE Serra da Mesa
 - 3 UHE Foz do Chapecó
 - 4 UHE Campos Novos
 - 5 UHE Barra Grande
 - 6 Complexo Ceran: UHEs Monte Claro, Castro Alves e 14 de Julho
 - 7 8 PCHs: 6 (SP) e 2 (MG)
 - 8 UTEs Termoparaíba e Termonordeste
-
- 9 38 PCHs: 17 (SP), 8 (MG), 6 (SC), 4 (RS), 2 (MT) e 1 (PR)
 - 10 33 Parques Eólicos: 19 (RN), 10 (CE), 4 (RS)
 - 11 8 Biomassas: 5 (SP), 1 (RN), 1 (MG) e 1 (PR)
 - 12 1 Usina Solar (SP)

COMERCIALIZAÇÃO

-
-

SERVIÇOS

-
-
-
-
-



MERCADOS ATENDIDOS PELAS DISTRIBUIDORAS DO GRUPO CPFL (representatividade em função de vendas de energia) G4-8



7

GOVERNANÇA G4-34





Subestação Tanquinho Campinas - SP

O modelo de governança corporativa da CPFL Energia se fundamenta nos princípios de transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa, sempre alinhado com as melhores práticas existentes no Brasil e exterior.

Em 2016, a CPFL completou 12 anos da abertura de seu capital na BM&FBovespa e na Bolsa de Valores de Nova York ("NYSE"). Com mais de 100 anos de atuação no Brasil, a Companhia possui ações listadas no Novo Mercado da BMF&Bovespa e ADRS Nível III da NYSE, segmentos de listagem diferenciados que reúnem empresas que aderem às melhores práticas de governança corporativa. Todas as ações da CPFL são ordinárias, ou seja, dão direito de voto e os acionistas têm assegurado Tag Along de 100%, em caso de alienação do controle acionário.

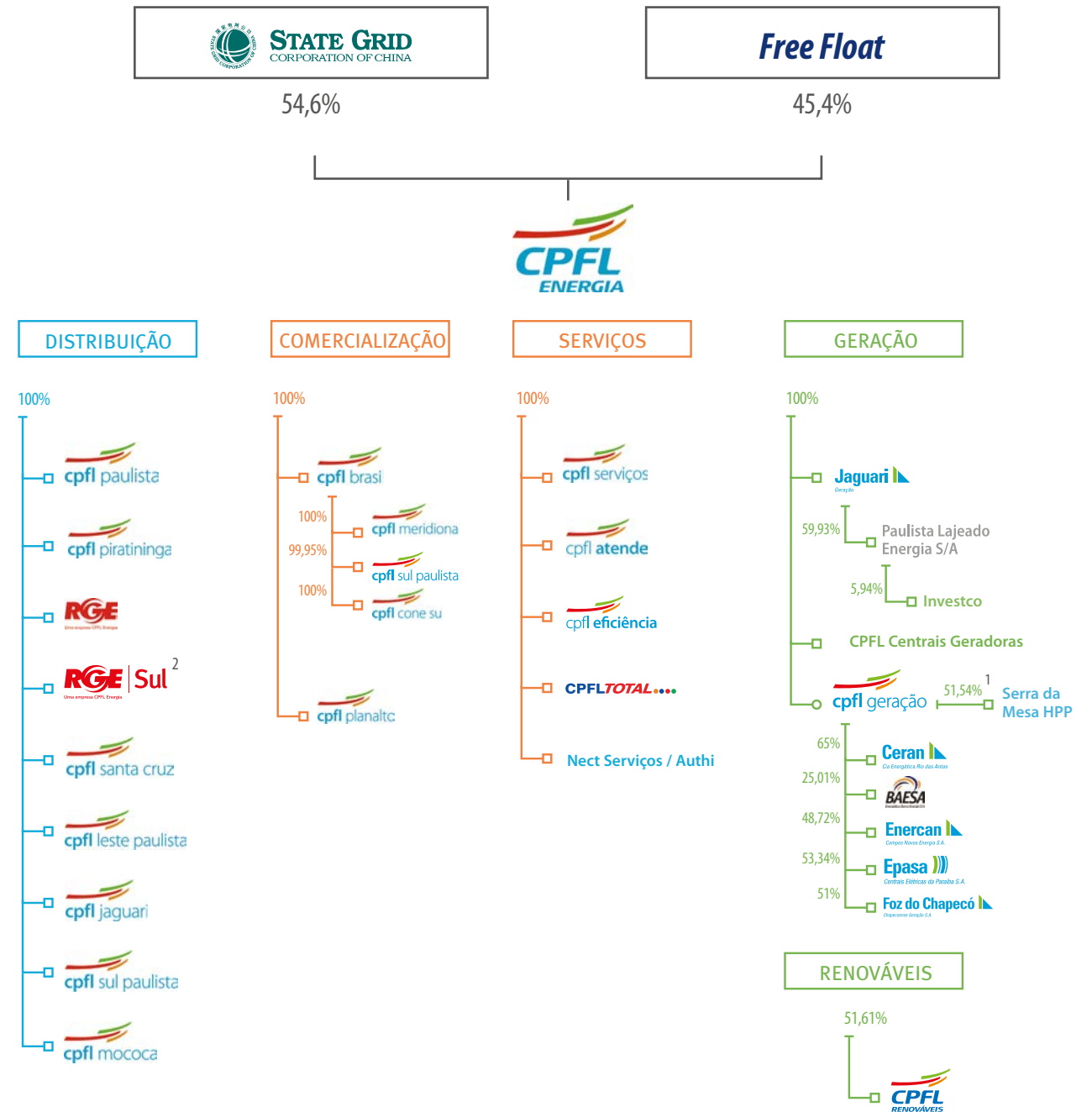
PARTICIPAÇÃO NOS PRINCIPAIS ÍNDICES

- G4-15 G4-16
- DJSI Emerging Markets Index

- IBOVESPA: Índice Bovespa
- IBRX: Índice Brasil das 100 ações de maior liquidez
- ISE: Índice de Sustentabilidade Empresarial da BM&FBovespa
- ITAG: Índice de Ações com Tag Along Diferenciado
- IGC: Índice de Ações com Governança Corporativa Diferenciada
- IEE: Índice de Energia Elétrica
- Dow Jones Brazil Titans 20 ADR Index
- MSCI: Morgan Stanley Capital International
- IBX50 da BM&FBovespa
- Índice de Carbono Eficiente (ICO2) da BM&FBovespa

A CPFL Energia participa de um seletor grupo de 15 empresas que compõem o *Latin American Companies Circle on Corporate Governance*, uma iniciativa do *International Finance Corporation* (IFC) e *Organization for Economic Cooperation and Development* (OECD), com a finalidade de promover e incentivar o aprimoramento das melhores práticas de governança corporativa na América Latina.

ORGANOGRAMA DOS ACIONISTAS CONTROLADORES G4-4 G4-17



Notas:

- (1) Parcela de 51,54% da disponibilidade da potência e de energia da UHE Serra da Mesa, referente ao Contrato de Suprimento de Energia entre a CPFL Geração e Furnas;
- (2) CPFL Energia detém participação na RGE Sul por meio da CPFL Jaguariúna.

ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

Boas práticas de governança pressupõem um processo contínuo de melhorias. Um dos diferenciais da CPFL Energia é que sua estrutura de governança permite que as tomadas de decisões estratégicas possam ser ágeis e alinhadas às melhores práticas internacionais. Os Administradores, que são o Conselho de Administração e a Diretoria Executiva, representam os interesses de todos os acionistas e dos demais agentes com os quais a Companhia e suas Sociedades Direta ou Indiretamente Controladas, com Controle Compartilhado e Coligadas se relacionam, visando à perpetuidade dos negócios do grupo CPFL.

G4-39

Os **Administradores** têm como missão proteger e valorizar o patrimônio da CPFL, bem como otimizar o retorno do investi-

mento de seus acionistas e criar valor no longo prazo, promovendo uma cultura centrada nos valores e princípios da organização.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

O Conselho de Administração da CPFL Energia está atento às oportunidades presentes e futuras do mercado. Responsável pelo direcionamento estratégico dos negócios da holding e das empresas controladas/coligadas, ele atua em conformidade com suas competências previstas no Estatuto Social e nas Diretrizes de Governança Corporativa e define, previamente, um Calendário Anual de reuniões. Todos os meses, toma conhecimento dos temas que serão tratados para deliberação no trimestre seguinte. **G4-47**



Campinas - SP

COMPOSIÇÃO DO CONSELHO*

Em Assembleia Geral Extraordinária, ocorrida em 16 de fevereiro de 2017, foram eleitos 6 novos conselheiros (sendo 5 membros representantes da State Grid, novo acionista controlador, e 1 novo membro independente), em substituição aos membros representantes dos antigos acionistas controladores. Com isso, o Conselho passou a ter 2 Conselheiros Independentes. Em 28 de abril, os membros do Conselho de Administração foram reconduzidos, exceto pela Sra. Ana Maria Elorietta, tendo sido eleito em seu lugar o Sr. Marcelo Amaral Moraes. **G4-38**



O prazo de mandato dos conselheiros é de um ano, com possibilidade de reeleição. As Diretrizes de Governança Corporativa definem que estes sejam selecionados dentre profissionais seniores, que ocupam altos cargos de gestão, com reputação e experiência comprovadas no setor elétrico ou nas respectivas áreas de atuação e possuam formação diversificada. **G4-40**

O Regimento Interno do Conselho de Administração estabelece os procedimentos para avaliação dos conselheiros, sob a liderança do Presidente do Conselho de Administração, sua substituição pelos respectivos suplentes, que somente ocorrerá em caso de impedimento do conselheiro se mediante prévio comunicado à Companhia. **G4-44**

* Composição do Conselho de Administração, válido até 16 de fevereiro de 2017: Murilo Cesar Lemos dos Santos Passos, Décio Bottechia Júnior, Francisco Capri- no Neto, Albrecht Curt Reuter Domenech, Deli Soares Pereira, Lício da Costa Raimundo, Ana Maria Elorrieta.



O Conselho de Administração é assessorado por três comitês diretamente subordinados a ele:

G4-35 **G4-36**

- Comitê de Processos de Gestão, Riscos e Sustentabilidade
- Comitê de Gestão de Pessoas
- Comitê de Partes Relacionadas

O coordenador de cada um desses comitês reporta suas atividades nas reuniões ordinárias do Conselho de Administração.

G4-35 **G4-36**

G4-40

Ao Comitê de Processos de Gestão, Riscos e Sustentabilidade compete apoiar o Conselho de Administração na avaliação e monitoramento dos trabalhos de Auditoria Interna, atividades de gestão de riscos e compliance, supervisão da Plataforma de Sustentabilidade e do Sistema de Ética, inclusive Canal Externo de Denúncias, bem como aperfeiçoamento de processos de gestão de negócios. Membros: Liu YunWei, Fu Zhangyan e Fabio Fernandes Medeiros.

As competências do **Comitê de Partes Relacionadas** são de avaliação do processo de seleção de fornecedores e prestadores de serviços para realização de obras, aquisição de insumos e de serviços. O Comitê também monitora o fechamen-

to de contratos de compra e venda de energia com Parte(s) Relacionada(s) aos acionistas controladores em valores iguais ou superiores ao valor mínimo de competência do Conselho de Administração, previsto no Estatuto Social da Companhia, garantindo que sejam observadas as condições de mercado e assegurando que não propiciem benefício ou vantagem, de qualquer natureza, a uma Parte Relacionada. Membros: Ding Hongwu, Li Fu and Marcelo Amaral Moraes.

O **Comitê de Gestão de Pessoas** acompanha e reporta regularmente ao Conselho, ao longo do exercício, o desenvolvimento do Plano de Sucessão dos principais executivos da Companhia e os processos de avaliação das metas corporativas e individuais, de curto e de longo prazo, da Diretoria Executiva, as quais são definidas a partir do plano estratégico e de métricas do Sistema de Geração de Valor ao Acionista (GVA). Membros: Chen Daobiao, Zhang Li e Daniela Sguassabia Domingues.

Sempre que necessário, são constituídas Comissões que assessoram o Conselho de Administração em relação a temas como estratégia, orçamento, novos negócios e políticas financeiras. Na avaliação do Conselho de Administração, a sólida estrutura de governança corporativa é prioritária para assegurar a transparência e a prestação de contas às partes interessadas. Em 2016, foi criada a Comissão de Estratégia e Finanças e a Comissão de Orçamento.

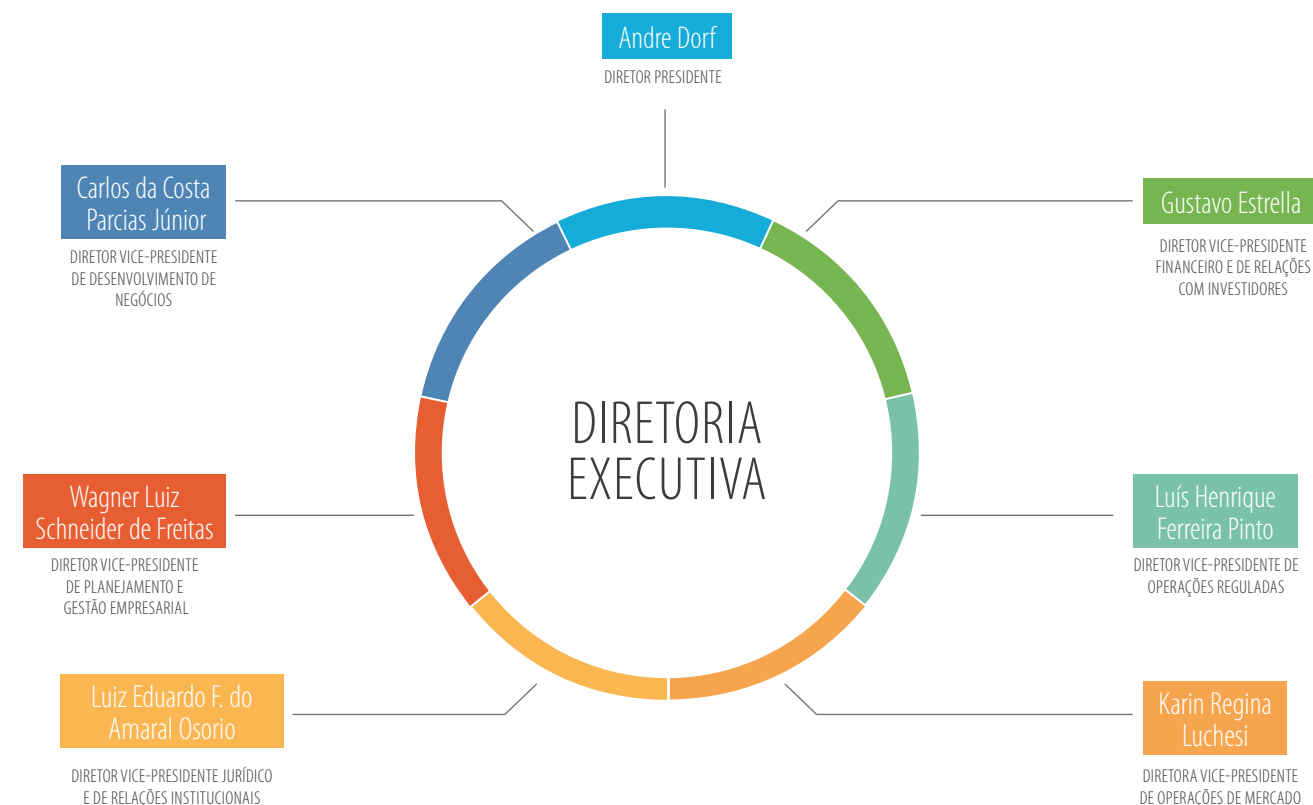
DIRETORIA EXECUTIVA **G4-36**

A fim de garantir o alinhamento das práticas de governança, os Diretores Executivos ocupam posições no Conselho de Administração das empresas que fazem parte do Grupo CPFL e indicam os seus respectivos diretores estatutários. A Diretoria está composta por um diretor presidente e seis diretores vice-presidentes, todos com mandato de dois anos.

A Diretoria Executiva é composta por profissionais identificados no processo de sucessão da Companhia ou selecionados no mercado, dentre aqueles que se destacam em suas respectivas áreas de atuação. Todos os Diretores são executivos seniores, com larga experiência e desempenho destacado em suas respectivas áreas de atuação.

Fixada pela Assembleia Geral de Acionistas, a remuneração dos Administradores (Diretoria e Conselho) é elaborada com base em pesquisa de mercado realizada por uma empresa especializada e previamente submetida à apreciação do Comitê de Gestão de Pessoas. Esta remuneração é composta de honorários mensais. **G4-52**

A remuneração variável é fixada com base em critérios definidos em um Plano Anual de Metas e um Plano de Incentivo de Longo Prazo. A definição das metas e a avaliação de desempenho dos diretores executivos, assim como o Plano de Sucessão da Companhia, são acompanhadas pelo Comitê de Gestão de Pessoas. **G4-51** **G4-52**



CONSELHO FISCAL G4-36

O Conselho Fiscal da Companhia é um órgão colegiado, eleito pela Assembleia Geral de Acionistas, com funcionamento permanente e mandato unificado de um ano. Composto por três membros efetivos e seus respectivos suplentes, ele tem como competência fiscalizar os atos da Administração e verificar o cumprimento de seus deveres legais e estatutários. Possui funcionamento permanente e um calendário mínimo de atividades que inclui encontros periódicos com os Auditores Externos e com os principais executivos da Companhia. O Conselho Fiscal exerce atividades de *Audit Committee*, em atendimento às regras da lei Sarbanes Oxley (SOX) aplicáveis às empresas estrangeiras listadas em bolsa de valores nos Estados Unidos, reunindo-se periodicamente com a Auditoria Interna, com a Diretoria de Gestão de Riscos e de Compliance e com a Diretoria de Contabilidade. Um dos conselheiros fiscais se qualifica como *Financial Expert*, conforme previsto na SOX.

COMPOSIÇÃO DO CONSELHO FISCAL

- Pan Yuehui
- Reginaldo Ferreira Alexandre

Para conhecer as competências, atribuições e o currículo dos conselheiros e fiscais, membros dos comitês e diretores executivos da CPFL Energia, consulte o site de [Relações com Investidores](#).

CONDUTA ÉTICA G4-57 G4-58

A ética é vista como valor essencial ao direcionamento dos negócios e à conduta dos profissionais do Grupo CPFL Energia. Em uma empresa, a ética realiza-se no cumprimento cotidiano de tarefas concretas. Na Companhia, o Código de Conduta Ética é, sobretudo, um mapa de valores, um conjunto de grandes diretrizes e um referencial que deve nortear as ações e decisões de todos os colaboradores, independente do nível hierárquico.

SISTEMA DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE ÉTICA

O SGDE é constituído por sete elementos. Juntos, eles tem o objetivo de fortalecer a eficácia e a integridade da gestão da ética na CPFL.

1 CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

Foi atualizado para adequação normativa, às mudanças na sociedade e ao ambiente de negócio do Grupo CPFL Energia. A atualização também buscou a simplificação de sua estrutura e linguagem, com a utilização de textos mais curtos e concisos, para facilitar a compreensão pelos públicos de relacionamento do Grupo.

2 COMITÊ DE ÉTICA

Sua composição foi revisada, passando a contar com cinco membros, sendo três diretores vice-presidentes da CPFL Energia e dois Membros Externos Independentes, além da área de Auditoria Interna atuando como ouvinte.

3 REGIMENTO INTERNO DO COMITÊ DE ÉTICA

Foi revisado, definindo, entre outros aspectos, as atribuições e responsabilidades dos Membros do Comitê e de suas comissões; sua dinâmica de funcionamento; os fluxos e prazos para o tratamento de registros éticos (consultas, sugestões e denúncias); o sistema de registro das deliberações e demais atividades do Comitê; e a periodicidade de reporte das ações do Comitê à Diretoria Executiva, Conselhos de Administração e Fiscal da CPFL Energia.

4 CANAL EXTERNO DE ÉTICA

A CPFL Energia implantou, pela primeira vez em sua história, canal externo para re-

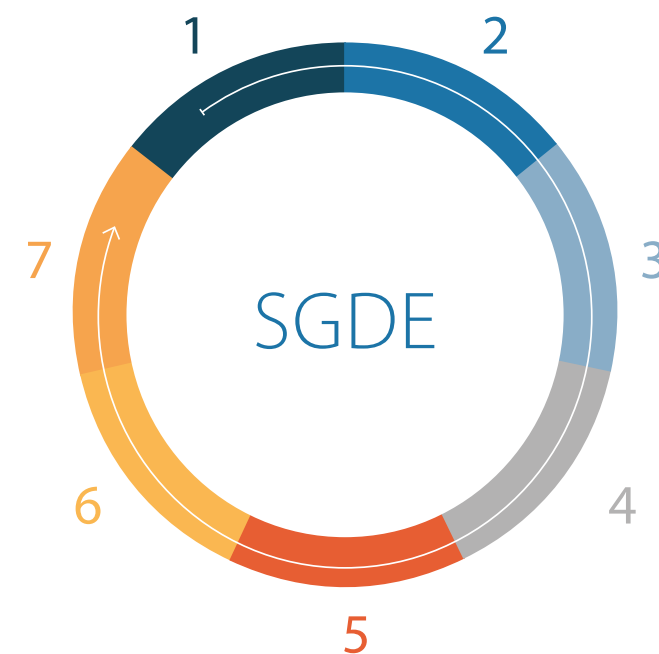
cebimento de registros éticos - consultas, sugestões e denúncias de transgressões éticas. A solução, uma referência de mercado neste tipo de plataforma, está acessível 24 horas por dia, todos os dias da semana. Garante o sigilo e a confidencialidade das informações, o anonimato dos usuários e permite o acompanhamento permanente dos registros éticos, desde a sua apresentação até a sua conclusão.

- Acesso telefônico pelo nº 0800 601 8670
- Acesso eletrônico pelo site: www.contatoseguro.com.br/cpflenergia
- Acesso eletrônico pelo aplicativo Contato Seguro, disponível na App Store e Google Play
- Acesso eletrônico pelo email: eticacpfl@contatoseguro.com.br

5 COMISSÃO DE PROCESSAMENTO DE DENÚNCIAS (CPD):

A criação da CPD visa fortalecer o trabalho de apuração das denúncias re-

SISTEMA DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DA ÉTICA (SGDE)



cebidas pelo Comitê de Ética. A CPD é composta por três executivos da CPFL Energia e a apuração de denúncias é realizada por uma equipe de investigadores internos, treinados em técnicas de investigação, especializados nas atividades sob sua responsabilidade. As Comissões Locais de Ética (CLEs), mantidas na nova estrutura de comissões de apoio ao Comitê, continuam desenvolvendo atividades de apoio à disseminação das diretrizes éticas nas empresas do Grupo e agora realizam atividades de apuração de denúncias apenas quando demandadas pela CPD.

6 TREINAMENTO

A capacitação dos profissionais da empresa, seja presencialmente ou através de *e-learning*, é um elemento chave para o sucesso do SGDE. É responsabilidade da empresa disseminar os princípios éticos, orientando e preparando os seus

profissionais de todos os níveis sobre as condutas esperadas em cada situação que envolver questões éticas.

7 DIVULGAÇÃO

Compreende ações permanentes de divulgação das diretrizes éticas do Grupo CPFL Energia, por meio de campanhas de comunicação e outras iniciativas para aumentar o conhecimento das diretrizes éticas junto aos públicos de relacionamento, incluindo fornecedores e parceiros na sociedade.

As denúncias de funcionários passaram a ser recebidas e analisadas por um órgão externo, que segue um protocolo para avaliar se houve desrespeito às regras da empresa e às leis do país. Conforme a conclusão do processo, as informações são levadas ao Conselho de Ética que aplica as medidas cabíveis.

GESTÃO DE RISCOS E COMPLIANCE

G4-14 G4-45 G4-47

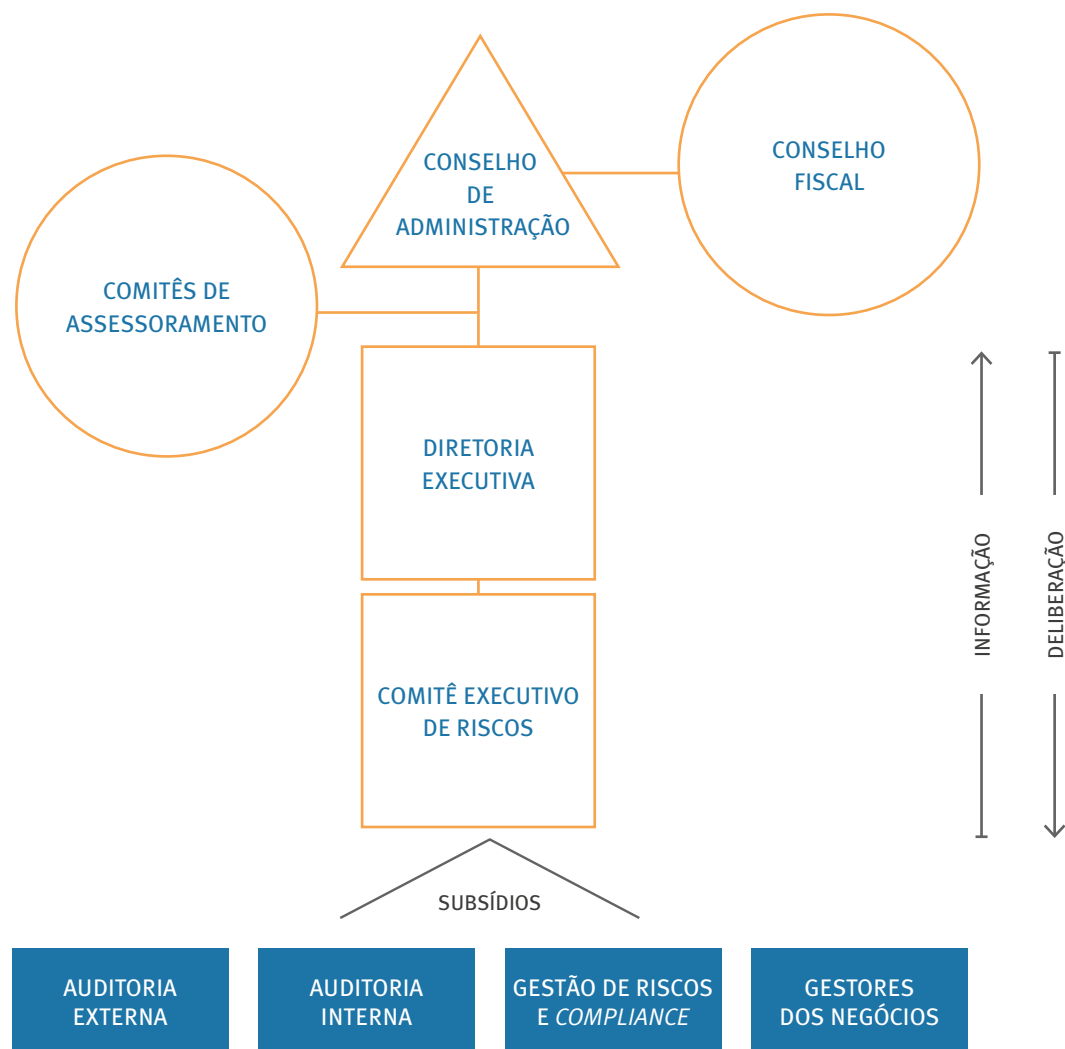
ESTRUTURA DE GESTÃO DE RISCOS NA CPFL ENERGIA

O modelo de gestão de riscos estabelecido, cabe ao Conselho de Administração da CPFL Energia deliberar sobre as metodologias de limites de risco recomendados pela Diretoria Executiva e conhecer as exposições e planos de mitigação, em caso de eventual ultrapassagem desses limites. Cabe aos Comitês de Assessoramento do Conselho de Administração tomar conhecimento dos modelos de risco, das exposições a riscos e dos níveis de controle (incluindo sua eficácia), apoiando o Conselho de Administração no monitoramento dos riscos. **G4-46**

À Diretoria Executiva da CPFL Energia cabe a condução dos negócios do Grupo CPFL, dentro dos limites de risco defini-

dos, e tomar as medidas necessárias para evitar que a exposição exceda tais limites e reportar eventuais ultrapassagens ao Conselho de Administração, apresentando ações de mitigação. **G4-46**

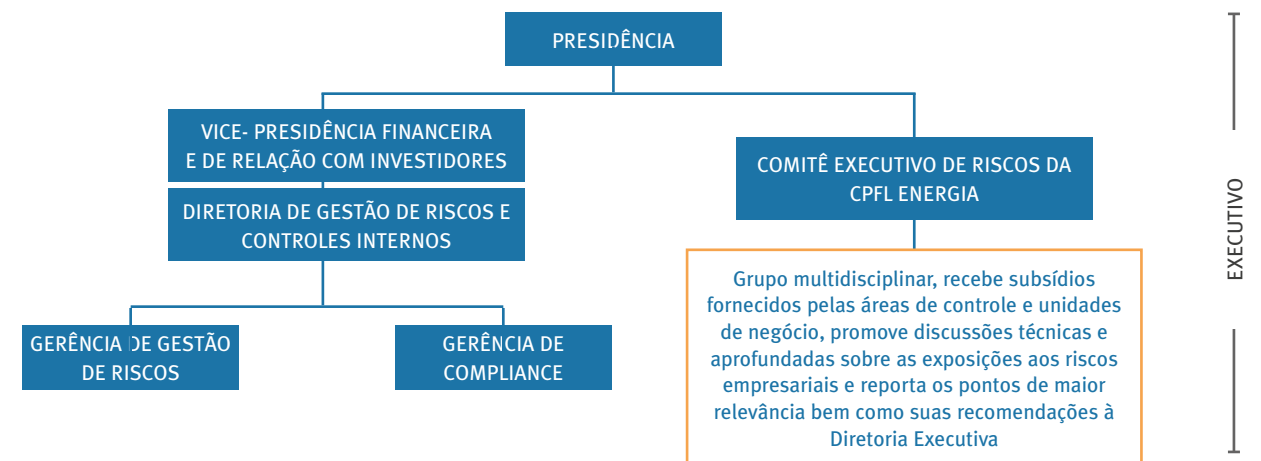
Nesse papel, a Diretoria Executiva da CPFL Energia é assessorada pelo **Comitê de Processos de Gestão, Riscos e Sustentabilidade**, que, após receber subsídios fornecidos pelas áreas de controle e unidades de negócio, promove discussões técnicas e aprofundadas sobre as exposições aos riscos empresariais e reporta os pontos de maior relevância bem como suas recomendações à Diretoria Executiva. **G4-46**



ESTRUTURA ORGANIZACIONAL (NÍVEL EXECUTIVO): DIRETORIA DE GESTÃO DE RISCOS E COMPLIANCE

Subordinada à vice-presidência Financeira e de Relações com Investidores, a Diretoria de Gestão de Riscos e Compliance é responsável por coordenar a gestão de riscos e garantir a adesão dos processos da CPFL Energia às normas nacionais

e internacionais e pelo alinhamento das políticas ao planejamento empresarial da Companhia. Para desempenhar essas atividades, a empresa tem estruturadas duas gerências: Compliance e Gestão de Riscos.



Além de identificar, mensurar e monitorar os riscos empresariais, esta diretoria funciona como um órgão de apoio nas tomadas de decisão da Diretoria Executiva e do Conselho de Administração, sendo peça fundamental para a manutenção da estratégia da Companhia. Para isso, a área trabalha com um Mapa de Riscos, dividido em categorias (Financeiro, Mercado de Energia, Operacional, Legal, Regulação Setorial, Ambiental, Imagem e Sustentabilidade), que consolida o conjunto de eventos que podem afetar a estratégia e as operações da Companhia, sendo estes periodicamente monitorados por meio de indicadores/modelos e limites de exposição (apetite a riscos).

trole interno, auditorias, acompanha processos jurídicos e apura denúncias encaminhadas para os seus canais de relacionamento. Em 2016, conforme caracterizado nas políticas internas da CPFL Energia, não foi identificado nenhum caso procedente de corrupção relacionado aos negócios da CPFL Energia. **G4-S05**

MEDIDAS ANTICORRUPÇÃO

G4-S03 G4-S04

A Lei 12.846/13, conhecida como Lei Anticorrupção brasileira, trouxe importante avanço ao prever a responsabilização objetiva das empresas que, em seu interesse ou benefícios, praticam atos lesivos contra a administração pública nacional ou estrangeira.

Para atender às exigências da Lei, a CPFL Energia desenvolveu um Programa de Integridade aplicado e atualizado de acordo as mudanças das características e riscos do seu negócio. Periodicamente, a Companhia reavalia os riscos relacionados à corrupção para as unidades organizacionais da CPFL e para fornecedores. A partir destas avaliações, são implementadas medidas de prevenção e o Programa de Integridade é aperfeiçoado.

Com objetivo de garantir que seus profissionais ou terceiros que ajam em seu nome atuem de acordo com os princípios do seu Código de Ética, o Grupo executa e monitora práticas de con-

Prevenção e agilidade

A área de Comunicação Empresarial e Relacionamento Institucional implementou o Sistema de Gerenciamento de Crise (SGC), que será suportado por dois Comitês: Estratégico e Operacional. O SGC permite que a Companhia identifique rapidamente situações de crise e os seus possíveis impactos operacionais, de gestão e de relacionamento com partes interessadas. Para a criação do Sistema, foram entrevistados 27 executivos que ajudaram a consultoria contratada a mapear os cenários de riscos de crise do Grupo. As entrevistas também forneceram informações para a elaboração do Manual de Crise da CPFL Energia, que será utilizado pelos funcionários que participarem da gestão de uma crise.

O Comitê Estratégico, composto pelo presidente, o vice-presidente de Comunicação Empresarial e Relações Institucionais, e o vice-presidente da área afetada, é responsável por avaliar se há uma situação de crise e quais serão as diretrizes de atuação da Companhia. Sob a gestão de um líder, que será nomeado pela área envolvida na crise, o Comitê Operacional definirá as ações de controle e solução da crise. O SGC contará com uma Sala de Crise para garantir a integração dos profissionais responsáveis pelas ações, a eficiência das decisões e, se necessário, o sigilo de informações.

8

DESEMPENHO EM CAPITALAIS



CAPITAL DE INFRAESTRUTURA

A infraestrutura da CPFL Energia é gerida com base nos princípios de segurança e excelência operacional, tanto na expansão quanto na manutenção dos seus ativos, compostos por instalações, plantas, redes e equipamentos. O capital financeiro alocado é utilizado em tecnologias inovadoras com o objetivo de reduzir os possíveis impactos ambientais, de melhorar o índice de ecoeficiência e de cumprir a legislação ambiental do país.

OS RECURSOS DO CAPITAL

- Energia assegurada: 14.188 GWh. **EU2**
- Energia gerada: 15.713. **EU2**

EU1 **EU4**

Geração Convencional:

- 8 Usinas Hidrelétricas, 2 Usinas Térmicas.
- Capacidade Instalada (MW) 2.199 MW.

Geração Renovável*:

- 39 Pequenas Centrais Hidrelétricas, 8 Usinas Termelétricas a biomassa, 43 Parques Eólicos, 1 Usina Solar.
- Capacidade Instalada (MW): 1.060 MW (considerando-se a participação de 51,61% na CPFL Renováveis).

Distribuição:

- Redes de distribuição: 315.538 km.
- Transformadores de distribuição: 450.247.
- Linhas de distribuição de alta tensão entre 34,5 kV e 138 kV: 12.181 km.
- Subestações transformadoras de alta tensão para media tensão subsequente distribuição: 523.
- Capacidade total de transformação: 17.316 MVA.

* proporcional à participação acionária

CAPITAL NATURAL

O Grupo CPFL Energia tem nos recursos naturais, como água e combustíveis fósseis, as matérias-primas de alguns dos seus negócios, pois eles podem ser transformados em energia. A alocação de capital financeiro da Companhia considera o impacto positivo da manutenção da biodiversidade das áreas onde a CPFL opera. A biodiversidade mantida nestas áreas não está envolvida diretamente na produção de energia, porém contribui para assegurar a disponibilidade de água e faz parte do patrimônio socioambiental. Esta é uma ação que gera valor para os *stakeholders* do Grupo.

OS RECURSOS DO CAPITAL **EU1** **EU4**

CONSUMO DE RECURSOS NATURAIS	2015	2016
Consumo de energia pela CPFL Energia (em GJ) G4-EN3	64.200.453,44	65.660.172,38*
Consumo de água nas sedes (em mil m ³) G4-EN8	151	161
Consumo de energia elétrica (em GWh) G4-EN3	3.939	3.886**

* considerando o consumo de energia por RGE Sul: 68.602.304,9
** considerando o consumo de energia elétrica por RGE Sul: 4.641

IMPACTOS GERADOS	2015	2016
Emissão direta de Gases de Efeito Estufa (Escopo 1), (em mil tCO ₂ e) G4-EN15	116	200*
Emissão indireta de Gases de Efeito Estufa (Escopo 2), (em mil tCO ₂ e) G4-EN16	490	318**
Geração de resíduos Classe 1 (em ton) G4-EN23	72,72	105,77

* considerando a emissão direta por RGE Sul: 231
** considerando a emissão indireta por RGE Sul: 381

Em 2016, os investimentos em meio ambiente totalizaram R\$ 132,37 milhões. **G4-EN31**

CAPITAL DE CONHECIMENTO E COMPETÊNCIAS

A CPFL Energia atua com uma visão ampla para identificar as tendências e conhecer os desdobramentos para o setor elétrico no Brasil, como forma de promover a criação e o desenvolvimento de negócios que contribuam para a geração de valor na Companhia. Este capital representa o conhecimento gerado pela equipe tanto em relação ao funcionamento do negócio e o setor quanto em relação à excelência operacional e inteligência estratégica. Este conhecimento, bem como os sistemas internos de gestão e a cultura empresarial, são fundamentais para o crescimento do negócio.

OS RECURSOS DO CAPITAL

- R\$ 20,2 milhões investidos em Pesquisa e Desenvolvimento em 2016.
- A remodelação do pipeline de inovação da CPFL contou com a participação de um grupo de alunos da Universidade de Cambridge.
- O Projeto Telhados Solares - um laboratório de grande escala para geração distribuída fotovoltaica - receberá investimento de R\$ 14,8 milhões até 2018. As entidades responsáveis pelos estudos para o projeto são o CPqD e a Unicamp.

CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

A qualidade de relacionamento com os *stakeholders* é fundamental para assegurar a sustentabilidade financeira do negócio e a licença de operar. O Grupo CPFL Energia está constantemente aperfeiçoando os sistemas e processos voltados ao engajamento efetivo com seus públicos, que incluem consumidores e clientes, órgãos governamentais e não-governamentais, fornecedores, parceiros, comunidades locais, entre outros. Esses mecanismos também estimulam o exercício do papel ativo que a Companhia possui no setor.

OS RECURSOS DO CAPITAL

- 4.592 fornecedores, deles 107 são estratégicos (representam mais de 80% de custos com fornecedores do Grupo CPFL) e 53 críticos (que além de estratégicos, também representam risco operacional e/ou reputacional). **G4-12**
- 9,224 milhões de clientes. **EU3**
- R\$ 870 mil foi o investimento total no programa de Revitalização dos Hospitais Filantrópicos, com atendimento de 20 hospitais das regiões de Barretos e Marília.

CAPITAL HUMANO

A CPFL Energia considera o seu capital humano como o principal fator dos resultados positivos da sua operação. Para isso, o Grupo mantém a adequação do perfil dos seus funcionários com base na capacidade técnica, diversidade, produtividade e cultura de trabalho focada no atendimento às metas do planejamento estratégico e aderência aos valores da Companhia.

OS RECURSOS DO CAPITAL

- A Companhia encerrou 2016 com 10.195 colaboradores, deles 22% são mulheres e 78% homens (considerando os funcionários da adquirida RGE Sul, o valor total de colaboradores resulta em 12.879).
- A rotatividade foi de 17,80% (19,90% em 2015). **G4-LA1**
- 32% dos colaboradores estão com menos de 30 anos.

Todos os funcionários do Grupo CPFL estão cobertos por acordos de negociação coletiva, excluindo os Presidentes, Vice Presidentes, Diretores Estatutários. **G4-11**

CAPITAL FINANCEIRO

A gestão do capital financeiro da CPFL Energia é feita com base em uma política financeira conservadora, sendo a estabilidade do Grupo sua prioridade. Os investimentos realizados pelas diversas áreas da Companhia estão sempre alinhados ao planejamento estratégico e às metas estabelecidas, que consideram a geração de valor para o negócio e seus acionistas. O equilíbrio financeiro cria as condições necessárias para o desenvolvimento de novos negócios e aquisições, que visam a expansão da base de clientes e o retorno para os investidores, cujo perfil é de longo prazo. A política sólida de gestão de riscos permite a implementação de estratégias para preservação da liquidez, bem como para o alongamento do perfil de sua dívida.

OS RECURSOS DO CAPITAL

CONCILIAÇÃO DO LUCRO LÍQUIDO E EBITDA	2014	2015	2016
	(EM MILHÕES DE REAIS)		
Lucro líquido	886	875	879
Depreciação e Amortização	1.160	1.281	1.292
Resultado Financeiro	1.089	1.408	1.453
Imposto de Renda/Contribuição Social	624	579	501
EBITDA*	3.759	4.143	4.126

* O EBITDA é calculado conforme a Instrução CVM 527/12 (para maiores detalhes acessar: www.cpfl.com.br/ri)

9

GESTÃO DE SUSTENTABILIDADE



PLATAFORMA DE SUSTENTABILIDADE

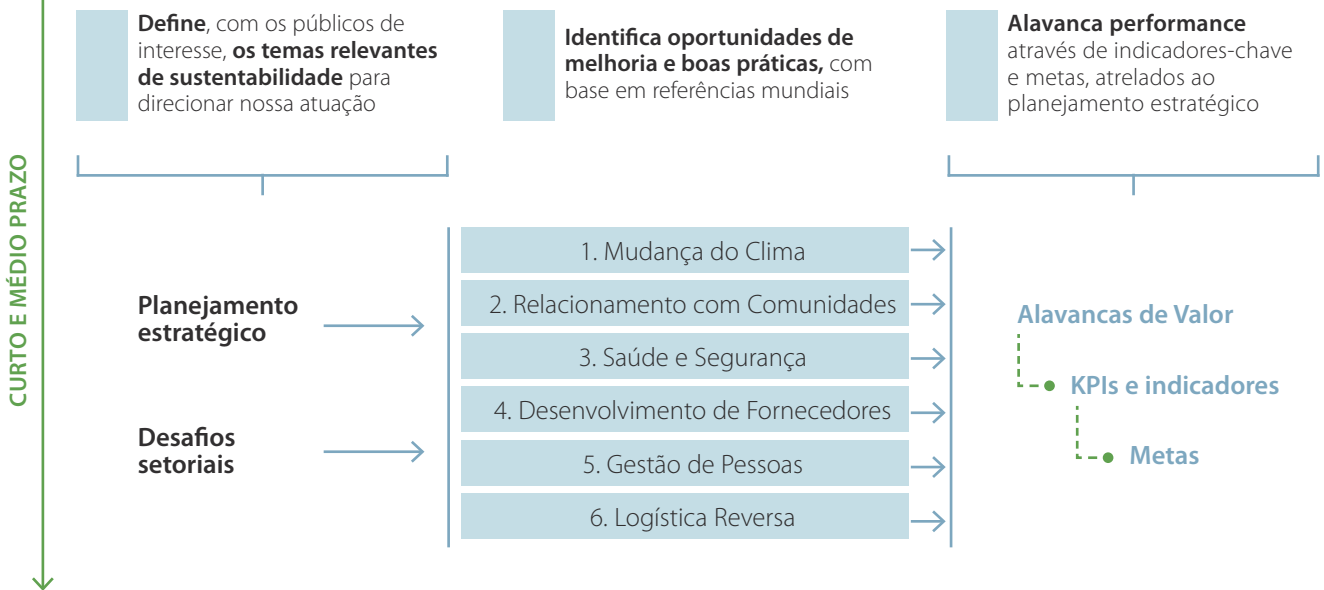
G4-37 G4-18 G4-19

A CPFL Energia utiliza a sua Plataforma de Sustentabilidade, desenvolvida entre os anos de 2013 e 2014, como ferramenta integrada ao planejamento estratégico, incorporando, definitivamente, a sustentabilidade como um dos fatores determinantes para o futuro dos seus negócios. Durante o ano de 2016, a Plataforma de Sustentabilidade

gerou relatórios mensais, permitindo a análise da performance das áreas e a definição das metas de médio prazo, cinco anos. Os dados gerados pela Plataforma são monitorados pela Diretoria Executiva e pelo Comitê de Processos de Gestão, Riscos e Sustentabilidade, e reportados para o Conselho de Administração.

PLATAFORMA DE SUSTENTABILIDADE G4-18 G4-19

2020: A empresa do setor elétrico que mais captura valor com sustentabilidade



Conselho de Administração | Diretoria Executiva

Comitê de Sustentabilidade | Comitê de Processos de Gestão, Riscos e Sustentabilidade

O que queremos para o futuro?

VISÃO 2030 - FORÇAS QUE ESTÃO INFLUENCIANDO O SETOR ELÉTRICO

1 Maior poder para o cliente

Clientes mais exigentes com a qualidade dos serviços, atentos aos seus direitos e aos impactos socioambientais negativos gerados pelas empresas. Passarão a influenciar o regulador na definição de regras e políticas para o setor.

2 Direcionamento para a sustentabilidade

O maior compromisso ambiental está transformando a forma de consumir energia no mundo. Os agentes estão cada vez mais preocupados com a sustentabilidade do consumo e do crescimento econômico, buscando formas mais conscientes de conviver com o meio ambiente.

3 Introdução de tecnologias disruptivas

Até 2030, tecnologias como redes inteligentes (smart grids), geração distribuída, e armazenagem estarão ainda mais desenvolvidas e difundidas na rede elétrica e irão impactar o negócio tradicional das distribuidoras de energia elétrica.

MEGATRENDS

PLATAFORMA DE SUSTENTABILIDADE (CURTO E MÉDIO PRAZO)

TEMAS RELACIONADOS AO FUTURO AMBIENTE DE NEGÓCIOS

PRINCIPAIS RISCOS, DESAFIOS E OPORTUNIDADES PARA A CPFL NESSE AMBIENTE

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E KPIs DE LONGO PRAZO

A principal referência de mensuração do desempenho em sustentabilidade corporativa, usada pela CPFL na construção dos indicadores da Plataforma, é o questionário CSA (*Corporate Sustainability Assessment*) da RobecoSAM para as empresas que buscam fazer parte do *Dow Jones Sustainability Indices*. A análise contínua dos resultados de desempenho permite a implantação de planos de ação para aperfeiçoar o sistema de gestão da Companhia.

Em 2016, a CPFL participou pelo quinto ano consecutivo do *Dow Jones Sustainability Emerging Markets Index*, atribuído a 10% das empresas com melhor desempenho em sustentabilidade no mundo em seus respectivos segmentos de atuação, e ocupou a oitava posição no ranking do setor elétrico.

Na comparação entre os resultados de 2015 e 2016, o Grupo registrou evolução nas dimensões econômica, ambiental e social, passando de 80 para 85 pontos, de um total de 100, na pontuação geral no período. Com esse resultado, está entre as 20 utilities (empresas de utilidade pública) mais sustentáveis do mundo.

A pontuação alcançada pela CPFL Energia é recorde e está muito acima da média das utilities que participaram da avaliação do índice, que foi de 52 pontos. O Grupo se destacou em temas como a gestão dos recursos hídricos, biodiversidade, estratégia para o clima, gestão e política ambiental, gestão da inovação, gestão de risco, gestão da cadeia de fornecedores, segurança da informação e investimento social.



Usina Eólica Complexo Rosa dos Ventos - CE

10

CAPITAL NATURAL



Usina Hidrelétrica Campos Novos - SC

Em todos os seus negócios, o Grupo CPFL Energia atua no sentido de minimizar os impactos ambientais, promover a utilização inteligente dos recursos naturais e contribuir com a preservação ambiental, por meio de projetos e ações de conscientização dos diversos públicos que compõem sua cadeia de valor. A gestão do capital natural, integrada à estratégia de crescimento sustentável, apoiada pelo Sistema de Gestão Ambiental, que conta com a certificação ISO 14001, pela Política Ambiental (aplicada desde 1997), e pela Política de Sustentabilidade do Grupo.

Em 2016, a CPFL recebeu 5 autos de infração decorrentes de não conformidade com leis e regulamentos ambientais. O montante de multas pagas no ano foi de R\$ 1.029,47, relacionadas a um auto de infração lavrado em 2014, referente a não apresentação de documentação de acompanhamento do transplante de árvores, realizado na Sede Campinas em 2009 (TCRA 6035/2009). Os mecanismos de gestão ambiental adotados pela Companhia permitem a identificação de oportunidades de melhoria nos diversos processos operacionais, desde o planejamento da obra que conta com a participação da área de Meio Ambiente, o licenciamento ambiental e até o reaproveitamento de materiais após o uso. **G4-EN29**

Em 2016, os investimentos em meio ambiente totalizaram R\$ 132,37 milhões, sendo R\$ 43,97 milhões relacionados com a produção/operação da empresa e R\$ 88,40 milhões – programas/projetos externos. **G4-EN31**

GESTÃO DE MUDANÇA DO CLIMA

A CPFL incorpora o tema mudança do clima em toda a sua estratégia de negócios e no desenvolvimento de projetos alinhados a iniciativas e compromissos empresariais, nos âmbitos nacional e internacional. Ciente dos impactos da mudança do clima em seus negócios e de sua influência e representatividade no setor elétrico, a CPFL contribui para a promoção de uma economia de baixo carbono. As principais realizações da Companhia em 2016 foram:

GRUPO TEMÁTICO ENERGIA E CLIMA DO PACTO GLOBAL

Com o propósito de ser um hub de influência na sociedade e um grupo proativo em busca de conhecimento, o Grupo Temático Energia e Clima,

coordenado pela CPFL, tem incentivado as empresas a serem protagonistas na discussão de temas como mitigação, adaptação, precificação de carbono e financiamento voltado às mudanças climáticas. Uma de suas estratégias é a articulação com outras iniciativas empresariais em clima para ações conjuntas, como o desenvolvimento de estudos, posicionamentos e participação nas Conferências das Nações Unidas sobre Clima (COPs), entre outros eventos. No âmbito internacional, está alinhado à plataforma *Caring for Climate*. O Grupo busca estimular parcerias e projetos em temas como a eficiência energética e o aumento das fontes renováveis no País.

PRECIFICAÇÃO DE CARBONO **G4-EU5**

Uma das frentes de atuação do Grupo CPFL em gestão da mudança do clima é precificação de carbono, a qual visa definir um preço que seja considerado nos business plans de seus negócios. A CPFL integra o *Carbon Pricing Champion* do C4C e o *Carbon Pricing Leadership Coalition* (www.carbonpricingleadership.org/).

CPFL na COP 22

O vice-presidente Jurídico e de Relações Institucionais da CPFL Energia, Luiz Eduardo Osorio, apresentou na COP de Marrakesh o posicionamento sobre os mecanismos de precificação do carbono da Iniciativa Empresarial em Clima (IEC). A apresentação ocorreu durante o Global Climate Finance Action Summit, evento oficial da 22ª Conferência das Partes da Convenção Quadro das Nações Unidas para as Alterações Climáticas (COP 22) e do Fórum Econômico Mundial para Jovens Líderes Globais.

O posicionamento, lançado em outubro do ano passado, defende a definição de uma metodologia de precificação do carbono no Brasil, convida as empresas a se engajarem neste debate e informa o governo e a sociedade sobre a disposição da IEC em contribuir com essa agenda.

O documento ressalta que, em um momento de crise, a precificação do carbono pode ajudar a impulsionar o crescimento econômico. Ao mesmo tempo, em um contexto de enfrentamento ao aumento da temperatura global pós-Acordo de Paris, pode ser uma alternativa eficiente e efetiva para reduzir as emissões de gases de efeito estufa (GEE).

A IEC é formada pelo CEBDS, Carbon Disclosure Project (CDP), Envolverde, GVCes, Instituto Ethos e Rede Brasil do Pacto Global das Nações Unidas.





RISCOS CLIMÁTICOS

Em 2016, as equipes de Sustentabilidade e de Gestão de Riscos definiram uma estrutura para os riscos relacionados à mudança do clima. Ao longo de 2017, essa estrutura será desdobrada em indicadores que consideram riscos operacionais, financeiros e reputacionais.

DESEMPENHO DE GESTÃO DE EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA

Para acompanhar o seu desempenho em emissão de gases de efeito estufa (GEE), a CPFL Energia faz seu inventário de GEE desde 2007, tendo iniciado, no mesmo ano, seus projetos de créditos de carbono.

As emissões consideradas totais de GEE em 2016 somaram 914.748 toneladas de dióxido de

carbono equivalentes (tCO₂e) quando considerada a abordagem de participação acionária. Para a abordagem de controle operacional, as emissões somaram 615.865 tCO₂e.

Mais de 99% do inventário de emissões de GEE do Grupo CPFL está concentrado nas atividades de geração e de distribuição. Com relação à geração de energia, cerca de 80% do impacto está relacionado ao uso de óleo combustível nos geradores. Quanto à distribuição de energia, cerca de 80% das emissões estão associadas às perdas técnicas. Tais emissões são indiretas, pois têm origem na geração por insumos fósseis que compõem o Sistema Interligado Nacional. Foram classificadas como emissões corporativas as atividades comuns a todas as divisões de negócio.

EMISSÕES TOTAIS DE GASES DE EFEITO ESTUFA (MIL TCO₂e)

G4-EN15 G4-EN16 G4-EN17

	2015	2016
Escopo 1 (emissões diretas)	116	200*
Escopo 2 (emissões indiretas)	490	318**
Escopo 3	17	4
Total	624	522***

* considerando a emissão direta da RGE Sul: 231

** considerando a emissão indireta da RGE Sul: 381

*** considerando as emissões da RGE Sul: 616

GESTÃO DA LOGÍSTICA REVERSA

G4-EN27

GESTÃO DE RESÍDUOS

G4-EN27

O programa de gerenciamento de resíduos identifica e classifica os principais detritos gerados nos diferentes processos de transmissão e distribuição de energia. Para cada um dos diferentes resíduos identificados, principalmente para os resíduos perigosos (classe I), o Grupo CPFL Energia estabeleceu normas de armazenamento e de transporte, além de determinar formas de destinação e descarte apropriadas, atendendo à legislação vigente.

G4-EN23

Desde 2006, a CPFL realiza a gestão e monitoramento de todos os equipamentos identificados com contaminação por Ascarel (PCBs) os quais se encontram contidos em um plano de destinação final devidamente informado aos órgãos ambientais, atendendo às determinações legais vigentes, bem como vem progressivamente realizando a substituição e a destinação ambientalmente adequada desses resíduos. Em 2016, foram destinadas 393 toneladas. A CPFL tem o compromisso de destinar 100% de seu passivo de PCBs até 2020 e, anualmente, no mínimo 80% dos demais resíduos Classe I gerados durante operação e manutenção de seus ativos.

RESÍDUOS PERIGOSOS (CLASSE I) – PCBs

TIPO DE RESÍDUO	DESTINADOS (T)	
	2015	2016
PCBs	193,3	393

GERAÇÃO DE RESÍDUOS CLASSE 1

TIPO DE RESÍDUO	DESTINADOS (T)	
	2015	2016
Brita contaminada	3,78	16,347
Pilhas e baterias	3,40	1,313
Diversos contaminados	41,37	69,003
Emulsão Oleosa	14,35	11,672
EPIs contaminados	0,91	4,928
Óleo isolante	8,91	2,511
Total	72,72	105,77

Cadeia Reversa

No processo de substituição de equipamentos usados nos sistemas elétricos que administra, o Grupo CPFL Energia adotou uma metodologia para evitar riscos ambientais e, ao mesmo tempo, promover a geração de valor alinhada à estratégia de negócios. Nesse sentido, a CPFL Serviços conta com uma unidade em São José do Rio Pardo para realização de serviços de manutenção, recuperação, logística e transporte de equipamentos elétricos para todo o Brasil. São mais de 700 técnicos e engenheiros próprios e especializados, com experiência de mercado, altamente capacitados e constantemente treinados que desenvolvem as melhores soluções para empresas, além de mais de oito Bases Operacionais, localizadas estrategicamente, com equipamentos de última geração e modernos processos operacionais.

Dentre os materiais condicionados à logística reversa, a CPFL já implantou um programa interno de cadeia reversa, no qual materiais usados retirados da rede, tais como metais, cabos, isoladores e lâmpadas, são reaproveitados, reciclados ou destinados para tratamento.

A sucata resultante do desmantelamento, como aço, cobre e outros materiais, é vendida ao mercado. Os equipamentos que têm condições de serem reaproveitados são, reintroduzidos nos sistemas da CPFL ou leiloados para outras empresas. O diferencial nesse modelo de gestão estruturado pelo Grupo é o acompanhamento de todo o processo, com o máximo aproveitamento dos materiais, a identificação e correta destinação de substâncias, avaliação dos compradores de sucata para verificar a licença para compra de sucatas, entre outras providências.

GESTÃO DE BIODIVERSIDADE G4-EN12 G4-EN13 G4-EU13

EMPREENDIMENTOS DE GERAÇÃO G4-EN27

Nos empreendimentos de geração em que o Grupo CPFL Energia tem participação, os investimentos em programas e ações socioambientais são feitos com o objetivo de conservar a vegetação no entorno dos reservatórios e recuperar e preservar a biodiversidade em áreas de proteção que estão próximas às usinas, promovendo estudos e sistemáticas de monitoramento da fauna e da flora nativas. A Companhia também incentiva o desenvolvimento de iniciativas voltadas à conscientização das comunidades locais para a importância do uso adequado dos recursos naturais e da proteção ambiental.

No caso da geração convencional – hidrelétrica e térmica – o Grupo não teve novas implantações, sendo que todas as usinas encontram-se em fase de operação. Portanto, não houve impactos ambientais significativos. As principais atividades relacionadas ao tema nas usinas de geração convencional incluem diversos tipos de monitoramento, tais como de áreas de preservação permanente (APP), de ictiofauna, de águas superficiais, de erosão entre outros bem como manutenção dos plantios realizados e de faixas de servidão. A implantação de empreendimentos de geração hidrelétrica pode requerer a formação de reservatórios. Nas áreas pertencentes às usinas hidrelétricas em que a CPFL possui participação, há um total de 121,9 quilômetros quadrados de área de preservação permanente, o que representa 41% da área total de terrenos e 76% da área total inundada.

G4-EN11

PROGRAMAS SOCIOAMBIENTAIS NAS USINAS

G4-EN13 G4-EU13

UHE Foz do Chapecó

No ciclo reprodutivo 2015/2016, foi realizada a soltura de 547.850 alevinos de curimatás visando ao repovoamento do rio Uruguai. Os alevinos foram produzidos na Estação de Piscicultura de Águas de Chapecó, por intermédio de convênio entre a empresa e o Instituto Goio-En. O viveiro de mudas da Biofábrica teve sua capacidade ampliada de 30 mil para 70 mil mudas, permitindo aumentar a distribuição de mudas de alta qualidade genética para os produtores rurais beneficiados pelo projeto, voltado à geração de renda e melhoria da qualidade de vida das populações afetadas pela implantação da usina.

UHE Campos Novos (Enercan)

Em 2016, a ENERCAN apoiou diversas ações para desenvolvimento da região nas áreas cultural, socioambiental e econômica,

com apoio a 55 projetos na região da Usina Hidrelétrica Campos Novos, sendo investidos mais de R\$ 2,8 milhões entre recursos destinados por leis de incentivo e verba corporativa. Foi desenvolvido, pelo 5º ano consecutivo, o Programa de Conservação da Área de Preservação Permanente (APP) com os moradores lindeiros ao reservatório da UHE Campos Novos, premiando as cinco melhores iniciativas. Os bons resultados do Programa renderam à empresa o Prêmio Fritz Müller 2016, considerado a mais importante premiação ambiental no estado de Santa Catarina. Em parceria com Epagri, Senar e Secretarias de Agricultura, foram apoiados projetos de cultivo de frutas e peixes, com o objetivo de contribuir para o desenvolvimento da economia local e proporcionar uma alternativa de renda para os produtores rurais da região. Além do apoio financeiro da Enercan, os participantes recebem cursos gratuitos de cooperativismo, associativismo, gestão de propriedade rural, empreendedorismo e de capacitações específicas, como técnicas de produção e manejo.

UHE Barra Grande (BAESA)

Em 2016, o Programa de Responsabilidade Socioambiental apoiou diversos projetos em municípios da área de influência da UHE Barra Grande. As iniciativas são voltadas à geração de renda, meio ambiente, cultura, esporte, segurança pública e desenvolvimento social, e contam com aporte de recursos da empresa, de acionistas e parceiros locais. Foi implantada a 5ª edição do Programa de Incentivo à Conservação da Área de Preservação Permanente do reservatório, que reconhece ações dos moradores da região na preservação da vegetação. Dez moradores foram premiados, em cerimônia realizada durante a 8ª Semana de Sustentabilidade da BAESA, evento que anualmente destaca projetos socioambientais desenvolvidos nos municípios da área de abrangência da UHE Barra Grande. A BAESA, em parceria com a Prefeitura de Pinhal da Serra e o IPHAN, inauguraram o Parque Arqueológico de Pinhal da Serra, localizado na Linha São Jorge. O Parque reúne artefatos arqueológicos recolhidos antes, durante e após a implantação da UHE Barra Grande, revelando um pouco da história dos antigos habitantes da região, que ocuparam o local há cerca de 700 anos. A transparência e a correção na declaração das emissões de gases do efeito estufa (GEE) renderam à BAESA a conquista do Selo Ouro do GHG Protocol. O Selo Ouro é o mais alto reconhecimento concedido pelo Programa e atesta a transparência nas informações do Inventário 2015 realizado pela BAESA.

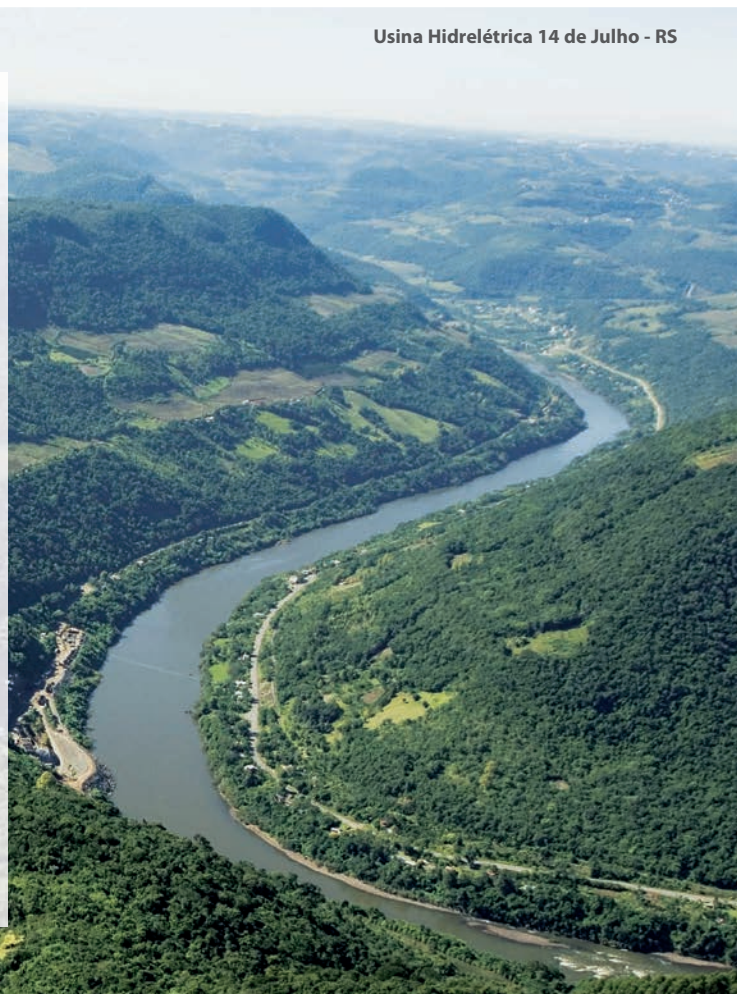
Usina Hidrelétrica 14 de Julho - RS

Durabilidade sustentável

Até 2010, 100% das cruzetas utilizadas nas redes de distribuição primária da CPFL eram provenientes de madeira nativa e sua vida útil era de, aproximadamente, 10 anos. A partir de 2011, a CPFL começou a introduzir lotes piloto de cruzetas fabricadas a partir de outros materiais, entre eles o concreto leve, polímeros e fibra de vidro. As novas cruzetas não utilizam material florestal na sua composição e ainda possuem vida útil esperada de, pelo menos, 20 anos. Esta iniciativa proporcionou uma redução gradual do uso de cruzetas de madeira entre 2011 e 2016, atingindo um percentual de aquisição de apenas 0,10% destas em 2016, 48% de concreto leve e 48% de polímeros.

Não são mais realizados novos contratos contemplando aquisições de cruzetas de madeira, apenas concreto leve e polímeros. Até 2019, o planejamento de compras da CPFL considera uma participação nula das cruzetas de madeira no mix de compras. Esta iniciativa possui um potencial de economizar para a CPFL de R\$ 66 milhões* até 2032.

*período de análise considera o fim da vida útil das primeiras cruzetas de polímeros instaladas e o método de fluxo de caixa descontado.





Torre de Transmissão CPFL

LINHAS DE TRANSMISSÃO E DISTRIBUIÇÃO G4-EN12 G4-EN27

Uma das preocupações da gestão ambiental do Grupo CPFL é com o impacto causado por suas linhas no ambiente rural. Por esta razão, foram definidos procedimentos para elaboração de projetos que orientam a escolha dos traçados para construção de novas redes de energia, determinando, prioritariamente, o desvio de fragmentos florestais e árvores isoladas para evitar a necessidade de supressão de indivíduos arbóreos. Em alguns pontos específicos e de alto interesse ecológico, onde não é possível mudar o traçado das redes, a prática de elevação da altura das estruturas e postes foi estabelecida. Em função dessas medidas adotadas, a necessidade de supressão de vegetação tem se reduzido significativamente. Para as situações que não permitem a adoção dessas medidas e também nos casos em que há necessidade de manejo de vegetação sob as linhas já existentes, a supressão de vegetação é autorizada pelos órgãos ambientais, com a condição de compensar os impactos por meio de plantios heterogêneos proporcionais aos danos provocados.

As Estações Avançadas são periodicamente avaliadas quanto aos riscos ambientais e requisitos

legais, com estabelecimento de um ranking e de um plano de ação para melhorias. Para situações de emergências ambientais, as distribuidoras possuem contrato com uma empresa especializada, além de seguro ambiental. Para ocorrências de menor extensão, as Estações Avançadas e os veículos com equipamentos hidráulicos contam com kits de emergência ambiental para uso imediato.

Em 2016, as empresas CPFL Paulista, CPFL Santa Cruz e RGE deram início ao Projeto Arborização + Segura, iniciativa de revitalização da arborização urbana, desenvolvida em parceria com municípios de sua área de concessão. Os projetos de arborização urbana das concessionárias do Grupo, além da análise sobre a espécie de árvore mais adequada a cada local, fazem o acompanhamento do crescimento das plantas, em conjunto com as prefeituras. Além de promover benefícios típicos de cidades bem arborizadas, com esse tipo de programa, o retorno se traduz na diminuição da necessidade de realização de podas, atenuando impactos ambientais e contribuindo para o embelezamento das cidades.

Programa Preserva G4-EN27

O Programa Preserva surgiu da necessidade de dar maior robustez e eficiência às reposições florestais obrigatórias referentes à expansão do Sistema Elétrico da CPFL Energia, realizadas anteriormente em áreas pequenas e pulverizadas. Como forma de não apenas mitigar os impactos ambientais, mas também de reduzir custos e dar maior relevância ambiental às reposições florestais obrigatórias, a CPFL aprovou junto à CETESB (órgão de controle ambiental do Estado de São Paulo) uma metodologia na qual foi possível a unificação dos termos de compromissos de recuperação ambientais, direcionando os plantios a locais de interesse ecológico definidos em comum acordo com o referido órgão ambiental. Concluiu-se que o mais interessante seria a criação de um "Bancos de Mudanças" para o plantio em áreas mais extensas. Este novo modelo promove uma significativa redução de custos para a Companhia: o reflorestamento de 100 hectares por meio do Programa Preserva, considerando os valores contratuais, economizou cerca de R\$ 1,79 milhão em oito anos, R\$ 223.748 por ano, em comparação aos custos de reflorestamento aplicados no modelo anterior. O Grupo CPFL Energia também obteve aprovação para a proposta de compensação por meio de averbação da reserva legal excedente, com as mesmas características ecológicas e na mesma bacia hidrográfica.

Esse mecanismo de compensação contribui para a manutenção de remanescentes florestais e de sua biodiversidade, além de conservar um grande volume de carbono estocado nas florestas maduras, com vegetação em estágio médio e avançado. Sendo assim, esse mecanismo permite o cumprimento de leis ambientais de modo eficiente e fornece uma contrapartida financeira aos proprietários rurais que já protegem a vegetação natural, assegurando a preservação de florestas, da biodiversidade e dos recursos hídricos, além de atuar como instrumento de execução de políticas públicas ambientais e de desenvolvimento sustentável. Pilar ambiental: aumento da significância ecológica de plantios de maior extensão, mais diversidade de espécies plantadas devido ao tamanho das áreas; geração de maior percepção da melhoria ambiental pela sociedade; aumento da capacidade de resiliência dos plantios, minimização dos riscos da irreversibilidade de perda de biodiver-

sidade, etc. Pilar social: importante papel na mudança do atual cenário da biodiversidade nacional, passando pelo aprendizado da análise crítica e de apropriação das ações capazes de modificar a forma como as empresas mitigam seus impactos, conduzindo a transição de novos modelos de negócios para que a sociedade possa usufruir dos benefícios propiciados pela gestão apresentada e replicar tais iniciativas em quaisquer compensações.

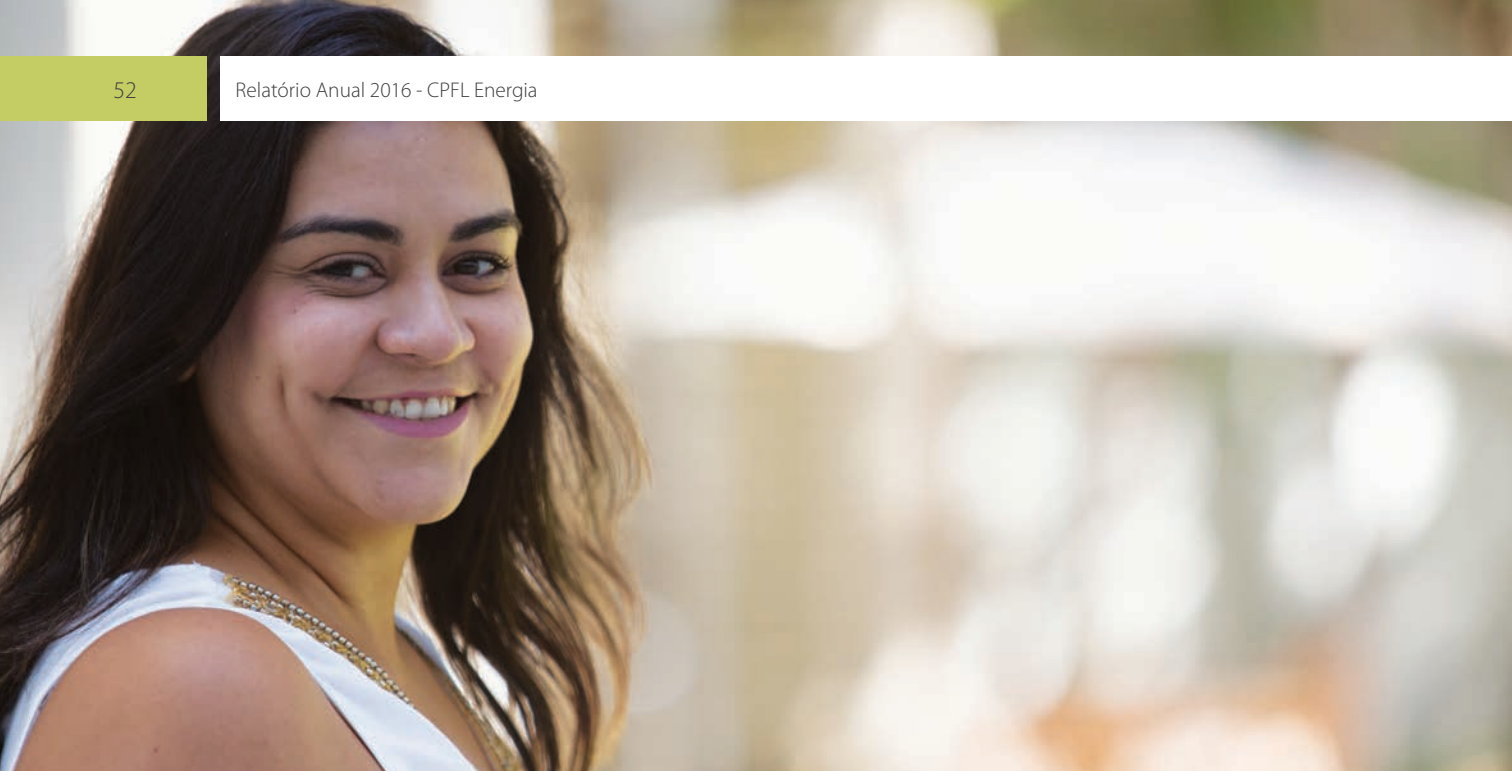
Além disso, contribui diretamente com a redução dos efeitos da mudança do clima, permite o uso das áreas pela sociedade e incentiva a pesquisa sobre a restauração dos biomas mais degradados do País: Cerrado e Mata Atlântica. Pilar financeiro: contribui para a instauração e consolidação de áreas maiores, com ganho de escala nos fornecedores e custos cerca de 40% menores. Capacidade de expansão: qualquer empresa que necessite executar reposições florestais pode adotar a metodologia da CPFL. Todas as ações podem ser replicadas, bastando ter um ideal, um alinhamento da estratégia organizacional e comprometimento da empresa. Os bons resultados obtidos nos bancos de mudas incentivaram a CPFL a ampliar a iniciativa, buscando construir novas parcerias em outras regiões do estado de São Paulo, como a Baixada Santista, onde contribui para a conservação da Floresta Ombrófila Densa.

Em 2016 o Grupo CPFL Energia consolidou as novas modalidades de compensação: averbação de reserva legal excedente ao quantitativo obrigatório e manejo de espécies exóticas em Unidades de Conservação (UCs). Essa metodologia se faz necessária, em função da grande quantidade de áreas cobertas por espécies exóticas, a exemplo do Pinus, Eucalipto e Braquiária, dentro dos limites de UCs. Esses maciços impedem a propagação e o crescimento de espécies nativas, dificultando o pleno desempenho de sua função ecológica, seja na preservação da biodiversidade florística ou mesmo faunística, sendo este mesmo projeto de compensação aprovado e inserido no "Programa Nascentes", do governo do estado de São Paulo, antes conhecido como "Programa Mata Ciliar". Este tem como objetivo ampliar a proteção e a conservação dos recursos hídricos e também a biodiversidade.

11

CAPITAL HUMANO





GESTÃO DE TALENTO

CRESCIMENTO PARA TODOS

Atento às oportunidades de crescimento profissional de todos os colaboradores, o Grupo CPFL Energia oferece para seus profissionais um programa estruturado que incentiva a ação de cada um como protagonista de seu desenvolvimento.

No programa de Gestão de Carreira, a CPFL possui um catálogo de requisitos e qualificações para que os colaboradores conheçam as competências necessárias para ocupar os diferentes cargos na empresa. Esse catálogo pode ser acessado no Portal de Carreira, onde é possível, também, obter informações sobre todos os processos existentes na Companhia, a descrição das atividades e responsabilidades de cada cargo. Assim, é possível comparar o perfil profissional com quaisquer posições existentes na CPFL, possibilitando a manifestação do interesse pela carreira desejada. Essas manifestações são armazenadas em um banco de dados, utilizado no processo de recrutamento interno para as vagas disponíveis. Todos os líderes da organização são treinados e capacitados para orientar o desenvolvimento de carreira em suas equipes.

A CPFL possui a **Cartilha de Carreira**, que comunica conceitos, ferramentas e histórias de sucesso existentes na Companhia. A empresa conta, ainda, com o **Programa Gestão de Talentos**, que identifica internamente colaboradores com potencial e aspiração a cargos de liderança. O programa promove ações de desenvolvimento acelerado para que o profissional esteja mais capacitado no momento em que a oportunidade surgir.

Em 2016 houve a conclusão da primeira turma do Programa de Talentos (de 2014 a 2016), no qual 19 talentos foram selecionados. Durante o Programa, houve 79% de retenção,

58% de evolução na carreira e 42% de talentos promovidos a posições de liderança. A segunda turma do Programa Gestão de Talentos está em andamento, com 18 profissionais participando das ações de desenvolvimento acelerado, como Workshops de Liderança e projetos decorrentes do Programa Visão 2030, que visa construir ações necessárias para uma visão de longo prazo para o setor elétrico. **G4-LA9**

SUCESSÃO PARA A SUSTENTABILIDADE

Outro programa de destaque para o desenvolvimento de talentos da CPFL é o **Plano de Sucessão**. Arelado ao Comitê de Calibragem e em atividade há cinco anos, o Programa faz um mapeamento de sucessores, com a garantia da equidade no processo e aprovado pelo Conselho de Administração. Este modelo de avaliação e gerenciamento da sucessão tem como foco a sustentabilidade dos negócios do Grupo CPFL, além de proporcionar o desenvolvimento de carreira dos potenciais sucessores. Em 2016, quatro diretorias foram ocupadas por profissionais mapeados no Plano de Sucessão, além de cargos gerenciais. Neste sistema, o **Comitê de Calibragem** é responsável por avaliar, de forma colegiada, o desempenho dos gestores e possibilitar a otimização do capital humano. Realizado anualmente, o Comitê promove uma reunião estruturada conduzida por um mediador e com reflexões e análises sobre o potencial e desempenho profissional de forma objetiva e eficaz. Ao final do processo, é obtida uma análise realista a respeito do nível atual de entrega e a capacidade futura observados nos profissionais.

Em 2016, a CPFL realizou 8 Comitês de Gerentes e Executivos, com o total de 180 avaliados.

GESTÃO DE DESEMPENHO **G4-LA11**

SINTONIA ENTRE O PERFIL DO COLABORADOR E SUA OCUPAÇÃO

O Grupo adota o sistema de avaliação para analisar o desempenho global de seus colaboradores em diferentes níveis hierárquicos. Esse processo abrange 100% dos profissionais elegíveis e contempla etapas de avaliação de competências e metas, feedback, Planos de Desenvolvimento Individuais (PDI) e a contratação de metas para o próximo ciclo. Batizado de Valor Pessoal, o sistema permite a criação de um PDI, no qual são estabelecidas metas pessoais e identificados pontos de melhorias que podem ser supridos com a realização de treinamentos e outras formas de aprendizado. Além disso, o Grupo possui um sistema de avaliação técnica e comportamental que visa identificar a aderência do perfil do colaborador com os requisitos técnicos e comportamentais para a posição ocupada. Essa avaliação é realizada pelo superior imediato e alimenta o perfil do profissional no Portal de Carreira, permitindo a visualização de gaps a desenvolver, sendo também um direcionador para o PDI do colaborador. Das empresas participantes, 100% dos profissionais são avaliados no Programa Valor Pessoal. As empresas CPFL Serviços e Instituto CPFL estão em fase de implantação desse processo. A EPASA não participa das avaliações do Programa Valor Pessoal, o que representa pouco mais de 1% do total de colaboradores do Grupo CPFL Energia.

DESENVOLVIMENTO DO CAPITAL HUMANO

UNIVERSIDADE CORPORATIVA

Um ponto importante para a CPFL é a capacitação de seus colaboradores. Para tanto, a Universidade Corporativa realiza treinamentos presenciais, ou por meio de uma plataforma on-

line, vinculados ao planejamento estratégico. Nessas ocasiões, os profissionais são convidados, ou convocados, a participarem de iniciativas destinadas ao desenvolvimento de suas funções e carreiras. Seu foco está nos colaboradores, mas pode se estender a toda cadeia de valor. Além disso, a Universidade atua de forma direcionada a cada negócio da Companhia por meio de suas escolas de Liderança, Especializações e Cliente e Mercado, além de apoiar todas as áreas em processos comuns e de suporte com a Capacitação de Suporte e Formação Corporativa. **G4-EU14**

Em 2016, o foco da Universidade Corporativa foi o fortalecimento das competências técnicas dos colaboradores do Grupo. Para os executivos, foram desenhadas ações que passaram por Formação de Membros do Conselho de Administração a MBA em universidades conceituadas no exterior, entre outras. Para os demais, ofereceram-se oportunidades de aprimoramento por meio das trilhas técnicas de Assuntos Regulatórios e Gestão de Energia. **G4-LA10**

Para todos os colaboradores, inclusive os de nível gerencial, as trilhas técnicas em 2016 foram focadas nas competências do negócio: Trilha Gestão de Energia e Trilha de Assuntos Regulatórios. Com grande adesão, o trabalho facilitou a gestão e ampliação do conhecimento crítico. As trilhas contaram com a atuação de educadores internos, especialistas nos assuntos referenciados e tiveram como objetivo garantir a perenidade desses conhecimentos na organização, em linha com o Programa de Gestão do Conhecimento e o desenvolvimento dos profissionais nos assuntos críticos para o negócio da organização. Foram oferecidos, também, treinamentos voltados à Integridade e Norma Anticorrupção para todos os públicos, seja em sua forma presencial ou EAD e Governança Corporativa para a liderança, ministrados por especialistas internos. **G4-LA10**





Talentos para a Inovação

As áreas de Recursos Humanos e Inovação da CPFL Energia desenvolveram um plano para estimular os talentos da Companhia a encontrarem soluções, para as ações que compõem o Planejamento 2030. As 47 atividades previstas no 2030 foram distribuídas aos funcionários que são selecionados pelo Programa Anual de Talentos da empresa. Com a iniciativa, os colaboradores estão sendo desafiados a propor soluções inovadoras, estimulando a sua criatividade e comprometimento profissional.

A cada dois meses, os integrantes do programa participam de um *workshop*, apresentam as suas ideias e resultados a três diretores da Companhia. Com a iniciativa, eles ganham visibilidade, têm a oportunidade de mostrar a sua capacitação e o progresso das ações que estão propondo.

A CPFL mantém, também, a Usina de Ideias, uma plataforma online onde todos os colaboradores podem fazer sugestões de melhoria de processos ou inovação. Em três anos de existência, a Usina de Ideias acumulou mais de mil propostas. A maioria refere-se a processos do dia a dia, sendo que a sua implementação gera ganho financeiro. Mas, para a Companhia, mais do que o retorno financeiro, o que conta é o engajamento dos funcionários com as iniciativas da empresa. Anualmente, as melhores ideias são premiadas.

PROGRAMA DE EXCELÊNCIA PROFISSIONAL

O Como parte de seu movimento de modernização e atendimento aos objetivos estratégicos, a CPFL Energia criou, em 2016, a sua área de Excelência Profissional. Sustentada por três pilares – processos, projetos e qualidade (gestão) – a nova área será a grande difusora dos procedimentos, políticas e diretrizes da Companhia, o que será feito por meio da padronização dos processos em todas as suas áreas e locais de atuação. O trabalho de implantação será aprofundado em 2017, com a inclusão das unidades ainda não atendidas. Com este objetivo, a equipe de profissionais destinados a implementar o Programa foi ampliada de cinco para 20 pessoas especializadas em processos e gestão de projetos. Com a implantação do Programa Excelência Profissional, a CPFL Energia poderá disseminar e supervisionar a adoção das novas práticas de gestão, processos e projetos em seus mais de 700 municípios de atuação e pelos seus mais de 13 mil funcionários.

Economia e Segurança

Para agilizar o processo de seleção de eletricitistas e formar profissionais capacitados a exercer a atividade, a CPFL mantém, desde 2012, o programa Escola de Eletricitistas. O projeto, desenvolvido em parceria com centros de formação reconhecidos, visa formar pessoas nas comunidades de áreas de concessão da Companhia, capacitando-as para a atividade de eletricitista de rede. Com a iniciativa, a CPFL abreviou o tempo necessário para a admissão de profissionais e reduziu custos. O processo tradicional de contratação demora 120 dias entre a identificação da necessidade até a atuação do profissional em campo. São necessários 30 dias para a seleção, contratação e outros 90 dias para a capacitação prática e teórica.

Por meio da Escola de Eletricitistas, os alunos são preparados antes do surgimento das vagas, eliminando o tempo do processo seletivo e treinamento. Ou seja, a reposição da vaga depende apenas do período dos exames admissionais e Centro de Serviço, reduzindo o tempo entre a abertura da vaga e a atuação em campo para 20 dias.

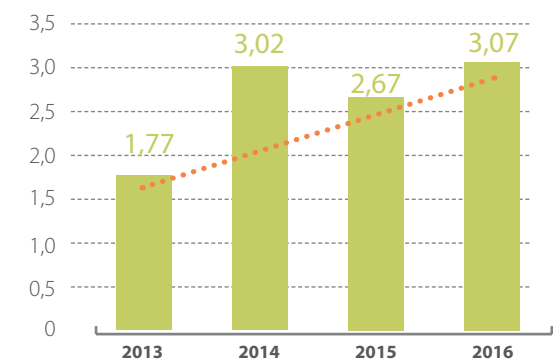
Até o final de 2016, a Escola formou 215 novos eletricitistas, sendo que 143 foram contratados. No período entre 2012 e 2014, do total de 482 eletricitistas admitidos pela CPFL, 17% foram formados pela Escola. Considerando uma previsão de contratação de 20% da demanda desses profissionais, por meio da Escola de Eletricitistas, a iniciativa apresenta um potencial de economia anual de R\$ 850 mil com contratações, o que significa um total de R\$ 3,6 milhões até 2020.

SAÚDE E SEGURANÇA

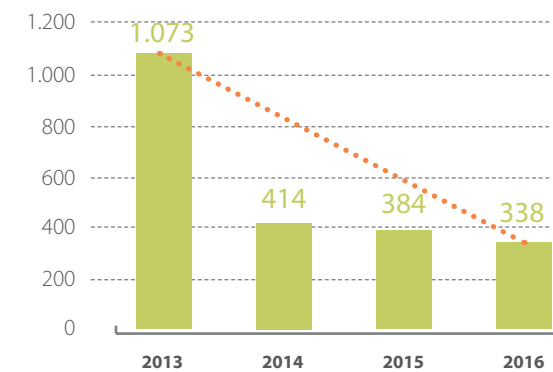
REDUÇÃO DE ACIDENTES, CULTURA E COMPORTAMENTO SEGURO, SAÚDE

Principais indicadores de desempenho **G4-LA6**

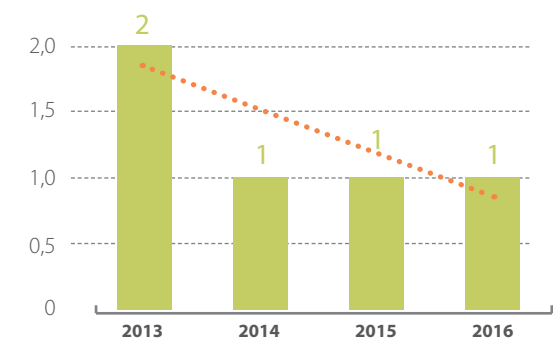
Taxa de frequência (colaboradores)



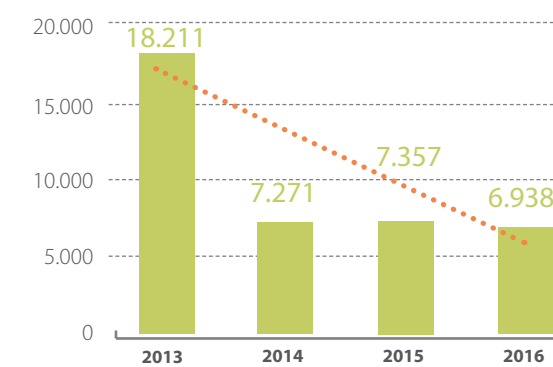
Taxa de gravidade



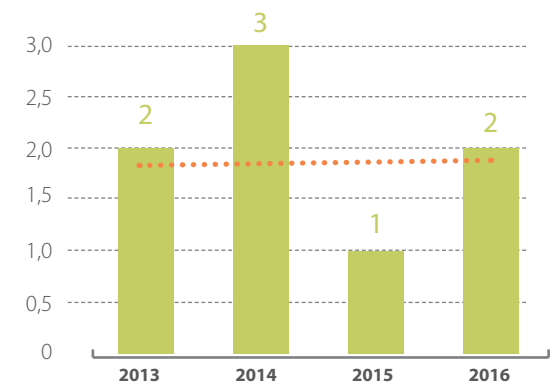
Óbitos de colaboradores próprios



Dias perdidos



Óbitos de terceiros



A CPFL Energia considera a Saúde e a Segurança do trabalhador o principal valor da organização. Desde 2013, como facilitador das ações de prevenção de acidentes e promoção à saúde, o programa “Primeiro as Pessoas” trabalha diversas ações relacionadas à Saúde, Segurança e Qualidade de Vida dos colaboradores, parceiros e cliente.

Em 2015, foi implantada a 1ª Fase do Programa Comportamental “Sinto Segurança”. Além de fortalecer e disseminar a Cultura de Segurança por toda a organização, o programa busca a excelência do processo de gestão por meio de conceitos como disciplina operacional, atuação como dono de área, liderança visível e percebida. A metodologia, desenvolvida pela DuPont, permite sensibilizar e comprometer os diferentes membros da instituição sobre a importância de sua participação para a consolidação da cultura e do bom funcionamento do sistema de gestão integrado. Como etapas principais do programa, foram realizadas entrevistas com os executivos; *workshop* com a alta liderança e os gerentes e *coaching* para os observadores comportamentais. Foram ainda implantadas ferramentas de observação comportamental e índice de práticas seguras (IPS). Além destes, foi realizada uma pesquisa sobre a percepção cultural de segurança e, a partir desse estudo, estabeleceram-se metas, índices e medidas de evolução neste tema.

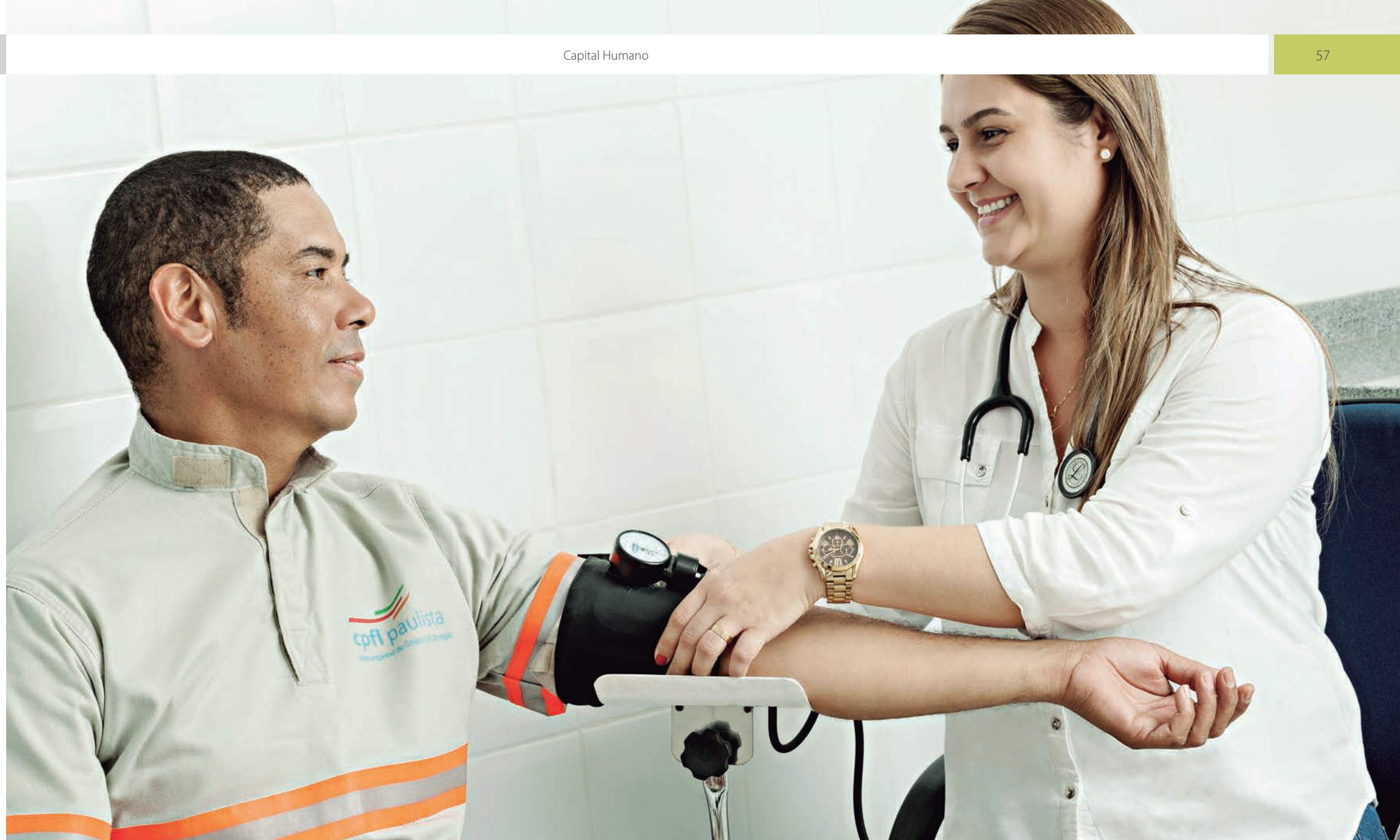
Em 2016 deu-se continuidade ao Programa Comportamental “Sinto Segurança”, visando fortalecer e disseminar a Cultura de Segurança por toda a organização, ainda nesse ano ocorreu o Go-live do Sistema Primeiro as Pessoas (SPAP), uma plataforma robusta para acompanhamento, gestão e disponibilização de informações de Segurança e Saúde para todo o Grupo CPFL Energia (Liderança e Colaboradores), permitindo assim uma melhor rastreabilidade das informações com funcionalidades de envio de informação ao eSocial.

A cada trimestre, são realizadas auditorias de segurança nas empresas parceiras, afim de desenvolver a cultura prevencionista e as ações de correção nos processos de Segurança e Saúde que porventura sejam necessários. **No que se refere à Segurança com a população, além de diversas ações de comunicação massiva, a CPFL promoveu, durante todo o ano de 2016, a Campanha Externa de Prevenção de Acidentes Elétricos (CEPAE) por meio de palestras, cartilhas informativas e ações em escolas, empresas de construção civil, usinas su-**

croalcooleiras, etc. Com a CIPAs e os Cipeiros, a CPFL leva a mensagem da prevenção de segurança com a rede elétrica por meio de eventos promovidos, de forma voluntária, pelos nossos colaboradores.

A SIPAT Semana Interna de Prevenção de Acidentes teve a participação e envolvimento de 83 CIPAs com a participação dos colaboradores para refletir no tema “Sua Família, Seu futuro, Sua Segurança”.

Outro importante programa é o colaborador destaque de segurança que visa o reconhecimento dos colaboradores que durante o ano se destacaram nos critérios de avaliação de segurança, valorizando assim o comportamento seguro, onde 876 colaboradores foram destaques no ano de 2016, destes



270 colaboradores também foram destaques no ano de 2015. Para valorizar os colaboradores que se mantem por mais de um ano como destaque consecutivamente, foi adotada a inserção de estrelas nos adesivos que indicam seu reconhecimento.

G4-EU24

Importante ressaltar ainda que, desde o lançamento do programa “Primeiro as Pessoas”, foi instituído o Comitê Executivo de Saúde e Segurança (CSS), que tem o papel de deliberar e promover as ações estratégicas e os direcionamentos operacionais que serão implantados no Grupo CPFL.

O CSS é oficialmente composto por: **G4-LA5**

• Vice-presidente de Operações Reguladas

- Vice-presidente de Operações de Mercado
- Presidente da CPFL Paulista e Piratininga
- Presidente da RGE
- Presidente da CPFL Santa Cruz e Jaguariúna
- Presidente da CPFL Serviços
- Presidente da CPFL Geração
- Diretor de RH Estratégico
- Diretor de Operações da Distribuição
- Diretor de Engenharia
- Diretor de Suprimentos e Infraestrutura
- Diretor de Comunicação Empresarial e Relações Institucionais
- Gerente de Segurança, Saúde e Qualidade de Vida
- Gerente de Desenvolvimento de Pessoas

12

CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO





GESTÃO DE RELACIONAMENTO COM PARTES INTERESSADAS

O relacionamento com os seus *stakeholders* é um dos pilares mais importantes para a geração de valor e de reputação positiva da CPFL Energia. A Companhia adota procedimentos éticos, políticas de respeito aos direitos humanos e boas práticas de gestão em todas as suas interações com colaboradores, clientes, fornecedores, comunidades, órgãos representativos do setor, organismos regulatórios e governos. A Companhia aprimora continuamente as suas políticas de gerenciamento de terceiros, gerando impacto positivo entre os seus fornecedores e menor risco para a empresa. Investe em projetos de melhoria na qualidade de vida da população e no desenvolvimento socioambiental das comunidades localizadas em suas áreas de concessão. Em 2016 deu mais um passo para facilitar o acesso dos seus funcionários ao Código de Ética por meio do

desenvolvimento e implementação do seu Sistema de Gerenciamento e Desenvolvimento de Ética. Em nível regulatório e governamental, colabora para a elaboração de políticas públicas que tragam melhorias ao setor de energia. A empresa possui uma Norma de Engajamento de Públicos de Interesse com o objetivo de fortalecer o relacionamento e a interação com base na confiança e transparência. A empresa também desenvolveu uma matriz detalhada de relacionamento para cada um dos públicos de interesse. **G4-26** **G4-27**

RELACIONAMENTO COM CLIENTES

A CPFL Energia investe continuamente na melhoria de seu relacionamento com os seus clientes. A Companhia desenvolveu um novo sistema de atendimento que facilitará ainda mais a interação com

os seus nove milhões de consumidores. Além dos aplicativos, que podem ser acessados por meio de *tablets*, computadores e smartphones, a CPFL coloca à disposição o canal de atendimento por telefone e lançará um novo site em 2017. Seu objetivo é atender com ainda mais agilidade, comodidade e segurança as demandas de seus consumidores e antecipar-se às suas necessidades. Com os investimentos na qualificação de seus profissionais de atendimento e atualização de suas ferramentas, a Companhia busca proporcionar a seus clientes uma experiência positiva em todos os seus contatos. Além disso, adequa os seus canais de atendimento aos novos produtos e serviços que disponibiliza no mercado. Todas as soluções que devem ser implantadas em 2017 foram desenvolvidas com base em uma pesquisa, que ouviu todos os perfis de clientes da Companhia.

Revisão da Plataforma de TI

A CPFL Energia fez uma grande revisão em seu Plano Diretor de Tecnologia e Informação (PDTI), em 2016, resultando em ações que serão determinantes para o futuro da Companhia. Entre as decisões tomadas estão o aprofundamento da automação e a adesão ao mundo digital. O cronograma começou em 2016, com a aprovação do projeto e a escolha dos parceiros estratégicos. A implantação das mudanças está prevista para 2017 e será feita em etapas. O plano é começar a implementação em áreas como recursos humanos e comercial.

As mudanças serão implantadas considerando a atual estrutura de governança existente na CPFL Energia sendo que, para cada vice-presidência, foi proposto um pipeline de soluções. Quando entrar em operação, o sistema dará mais agilidade e reduzirá a exposição ao risco das estruturas de processos, adequando-as ao cenário esperado para 2030.

A nova plataforma de TI, que resultou da revisão do PDTI, coloca a CPFL na vanguarda do setor de energia. O projeto Gênesis, da forma como foi desenvolvido para a área comercial, por exemplo, é único no Brasil, utilizado em empresas de energia. Para desenvolvê-lo, a CPFL Energia buscou *benchmarks* no mercado internacional, especialmente em países da Europa e Estados Unidos. Com as informações obtidas nesta sondagem e, com base no seu planejamento estratégico, a Companhia desenvolveu soluções próprias, adequadas ao seu modelo de negócios e ao perfil dos seus clientes.

PESQUISAS DE SATISFAÇÃO **G4-PR5**

A CPFL realiza uma série de pesquisas de satisfação com os clientes, incluindo a Pesquisa ABRADÉE com clientes residenciais, a pesquisa com grandes consumidores e a pesquisa de imagem e marca, além de participar da pesquisa de satisfação realizada pela ANEEL. A pesquisa da ABRADÉE com clientes residenciais é a maior delas e serve como base de comparação entre as empresas do setor, pois conta com a participação das maiores empresas do País.

Trabalho reconhecido

A CPFL Energia foi uma das vencedoras na edição 2016 do Prêmio Abradee. As concessionárias CPFL Paulista, CPFL Piratininga e CPFL Leste Paulista, que atuam no interior do Estado de São Paulo, ganharam em duas categorias.

A CPFL Paulista e a CPFL Piratininga, que juntas atendem a mais de 5,8 milhões de consumidores em 261 municípios do interior paulista, venceram na categoria “gestão operacional” entre as concessionárias com mais de 500 mil consumidores. Já a CPFL Leste Paulista, que fornece energia para 57 mil clientes em sete cidades no Estado de São Paulo, ganhou o prêmio de “responsabilidade social” para distribuidoras com menos de 500 mil clientes.

A RGE Sul, distribuidora que atende a mais de 1,3 milhão de clientes no Rio Grande do Sul, conquistou o título na categoria “Maior Crescimento Concessionárias 2016/2015” no Prêmio IASC (Índice Aneel de Satisfação do Consumidor) 2016. O Prêmio IASC é concedido pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), onde ocorreu a cerimônia de entrega em Brasília (DF), com a presença de autoridades e agentes do setor elétrico.

PROGRAMA DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

Para disseminar o consumo inteligente de energia elétrica e a eficiência energética, o Grupo CPFL desenvolve anualmente o Programa de Eficiência Energética junto a clientes residenciais, comerciais e serviços, industriais, poderes e serviços públicos, hospitais e entidades filantrópicas, rurais, etc. A CPFL Energia implanta projetos voltados à substituição de equipamentos obsoletos por modelos eficientes promovendo a inovação tecnológica. Também desenvolve projetos voltados à sustentabilidade, mudanças culturais e educacionais voltadas para o combate ao desperdício e ao uso seguro e lícito da energia.

Em 2016, foram investidos mais de R\$ 97,7 milhões, sendo R\$ 54,0 milhões em projetos destinados a consumidores de baixo poder aquisitivo, que resultaram na regularização de 3.057 clientes, troca de 5.746 geladeiras, 188.135 lâmpadas por modelos mais eficientes (LED), instalação de 5.275 aquecedores solares, 3.500 trocadores de calor e 6.438 E-Power, controlador eletrônico para redução do consumo de chuveiros. Foram realizados projetos educacionais, CPFL nas Escolas e o Programa

Educacional de Eficiência Energética nas Indústrias (PEEE). Os programas beneficiaram 32 escolas municipais e estaduais e foram treinados 14.032 alunos, 2.392 professores em 32 municípios, com um investimento de mais de R\$ 4,9 milhões. Também foram tornados eficientes 39 prédios públicos, 19 escolas, 34 hospitais e 17 institutos filantrópicos, com um investimento de mais de R\$ 5,7 milhões. Por meio do projeto bônus residencial foram substituídas 7.053 geladeiras e 43.617 lâmpadas LED resultando em um investimento de mais de R\$ 12,8 milhões. Em quatro projetos de gestão energética municipal foram investidos mais de R\$ 78,9 mil; em três projetos comerciais, mais de R\$ 3,6 milhões; em três projetos industriais, a CPFL investiu mais de R\$ 4,2 milhões. Em projetos de iluminação pública foram substituídas 1.618 luminárias totalizando um investimento de mais de R\$ 2,0 milhões. Do total geral investido (R\$ 97,7 milhões), R\$ 87,3 milhões foram investidos em clientes e R\$ 10,4 milhões, foram provisionados conforme Lei 13.280/2016, a serem repassadas oportunamente para o PROCEL. **G4-EN7** **G4-EC8**

Inclusão social: Programa Comunidades Eficientes

Com o objetivo de promover o consumo inteligente de energia elétrica e a substituição de equipamentos residenciais obsoletos por modelos eficientes, a CPFL Energia desenvolve o Programa Comunidades Eficientes, que possui um conjunto de projetos específicos para clientes residenciais de baixo poder aquisitivo.

Um dos projetos implantados elimina as ligações clandestinas, gerando novos clientes e levando cidadania aos beneficiados. A seleção dos clientes beneficiados é realizada por meio de um processo de diagnóstico/prospecção e, para receber os benefícios, os consumidores devem possuir o documento NIS (Número de Identificação Social), terem a Tarifa Social de Energia Elétrica e estar com o pagamento de contas de energia em dia. O programa contempla também a substituição de lâmpadas obsoletas por modelos eficientes LED, a substituição de refrigeradores antigos

por outros novos e eficientes, a substituição de chuveiros elétricos por tecnologias eficientes e a instalação de aquecedores solar. Também são realizadas ações de conscientização da população para o uso inteligente seguro e lícito de energia, por meio de palestras, cursos e atividades educativas. Com a adoção dessas medidas, os índices de volta à irregularidade são baixos e a presença da empresa nas comunidades carentes gera um relacionamento diferenciado com ganhos para todas as partes relacionadas. O engajamento é feito de forma estruturada por agentes comunitários, que atuam como interlocutores da comunidade com a CPFL Energia. Eles estão treinados e equipados com uniformes, tablets e habilitados a negociar a correção de ligações clandestinas e débitos em aberto junto à empresa, além do principal objetivo que é ensinar a todos como utilizar a energia de forma correta e segura.

Tauron G4-EU6

Com o objetivo de aumentar a produtividade da empresa e melhorar a qualidade dos serviços prestados por meio da inserção da tecnologia em seus processos, o programa Tauron compreende três grandes projetos de *Smart Grid*: Operação e Mobilidade, Telemedicação do grupo A e Automação das Redes de Distribuição.

O projeto de **Operação e Mobilidade** implantou um sistema de gerenciamento das interrupções e a gestão inteligente da força de trabalho. As equipes de campo passaram a utilizar *smartphones* e carros com dispositivos wireless. Antes, as ordens de serviço eram enviadas por voz via rádio e com o projeto passaram a ser despachadas por mensagens via dados. Esse projeto aperfeiçoou a logística das equipes de campo com mapas georreferenciados, agilizando a restauração de energia e reduzindo deslocamentos através de rotas otimizadas, além de permitir atualização online do progresso dos serviços de campo. As mudanças já foram feitas para 100% das equipes que atendem ordens emergenciais e comerciais das oito distribuidoras do Grupo CPFL.

O projeto de **Telemedicação** substituiu os medidores eletrônicos convencionais por medidores inteligentes no grupo A, que são os clientes atendidos em média e alta tensão. As informações de consumo são coletadas automaticamente por meio de uma rede de telecomunicações própria da CPFL, eliminando assim a necessidade de deslocamento das equipes para coleta de leitura. O projeto, além das leituras remotas, permite a análise da curva de carga, detecção de fraudes, avarias de medição e de parada no fornecimento de energia em tempo real. O projeto encerrou com instalação de 26.783 medidores inteligentes.

O projeto de **Automação de Redes de Distribuição** possibilita o telecomando a distância dos religadores de média tensão instalados em toda a rede de distribuição do Grupo CPFL, aumentando assim a supervisão e a visibilidade da rede, permitindo que as equipes de campo atuem nos restabelecimentos com maior assertividade reduzindo o tempo para normalização das ocorrências. Em 2017, esperamos iniciar a implantação do projeto de Automação de Distribuição em nossas sete distribuidoras localizadas no estado de São Paulo. O objetivo é atingir 100% dos religadores na rede de distribuição com rede RF Mesh (rede de frequência de rádio) e melhorar a disponibilidade e a confiabilidade das comunicações para reduzir o índice DEC.

RELACIONAMENTO COM COMUNIDADES LOCAIS

As diretrizes de Sustentabilidade e Investimento Social da CPFL Energia têm como objetivo garantir a perenidade do negócio, além de gerar e compartilhar valor com todos os seus *stakeholders*. Elas têm como base os temas materiais, identificados e priorizados pela empresa junto aos seus públicos de interesse. Todos os programas e ações são elaborados de forma que a promoção do desenvolvimento das comunidades onde a CPFL atua se dê por meio de programas que fortaleçam políticas públicas e que promovam o protagonismo social, conforme define sua Política de Investimento Social Privado disponível [online](#). As ações de investimento social são divididas em cinco frentes: Cultura, Esporte, Educação, Gestão Pública e Desenvolvimento Comunitário. Todas as operações da CPFL Energia, para as quais o tema de comunidades é relevante, implantaram programas com as comunidades e seguem as diretrizes estabelecidas na Política de Investimento Social. G4-SO1

Programa de Revitalização dos Hospitais Filantrópicos

Executado desde 2005, ajuda a elevar o desempenho administrativo de hospitais filantrópicos e a aperfeiçoar os serviços prestados à comunidade. Em 2016, o Programa atendeu 20 hospitais das regiões de Barretos e Marília. O investimento foi de R\$ 870 mil. G4-EC8

Apoio aos Conselhos Municipais dos Direitos da Criança e do Adolescente – CMDCA (1% I.R.) Em 2016 as empresas do Grupo destinaram R\$ 1.483.660,00 para o Fundo Municipal da Criança e Adolescente de 12 municípios da área de concessão. O repasse irá apoiar diagnósticos situacionais e planos de ação desenvolvidos em 2015/16. G4-SO1 G4-EC8

Apoio aos Conselhos Municipais dos Direitos do Idoso – CMDI (1% I.R.) Em 2016 as empresas do Grupo destinaram R\$ 1.030.600,00 ao Fundo Municipal da Pessoa Idosa de 3 municípios para apoiar o Projeto piloto “Cidade para Toda as Idades”. G4-SO1

G4-SO1 G4-EC8

Projeto Geekie - visa diminuir os *gaps* de aprendizado dos alunos e proporcionar a capacitação de professores e gestores regionais, através da implementação de uma plataforma online de aprendizagem adaptativa. Em 2016, foram atendidos 5,9 mil alunos de 15 escolas públicas de Botucatu – SP. O investimento foi de R\$ 586 mil, valor financiado com recursos do Subcrédito Social do BNDES.

Projeto Tamboro - visa implantar novas metodologias educacionais, através da utilização de uma plataforma adaptativa de aprendizagem baseada em jogos. Em

2016, foram atendidos 7,6 mil alunos de nove escolas públicas de Sumaré – SP. O investimento foi de R\$ 811 mil, valor financiado com recursos do Subcrédito Social do BNDES

Projeto ToLife - Implantação de um sistema para classificação de risco clínico e organização do fluxo de pacientes em Unidades de Pronto Atendimento de hospitais públicos e/ou que atendam SUS. Em 2016, foram atendidas seis unidades de saúde do município de Campinas e o investimento foi de R\$ 980 mil, valor

financiado com recursos do Subcrédito Social do BNDES.

Projeto Bibliotecas Comunitárias - visa democratizar o acesso à leitura de literatura e contribuir com a efetividade da Lei 12.244/10, que determina que até 2020 todas as instituições de ensino do País devem ter uma biblioteca. Em 2016, foi dado início à implementação de três bibliotecas nos municípios de Marília; Bebedouro e Campinas – SP. O investimento foi de R\$ 140 mil, valor financiado com recursos do Subcrédito Social do BNDES.



PROGRAMA SEMEAR

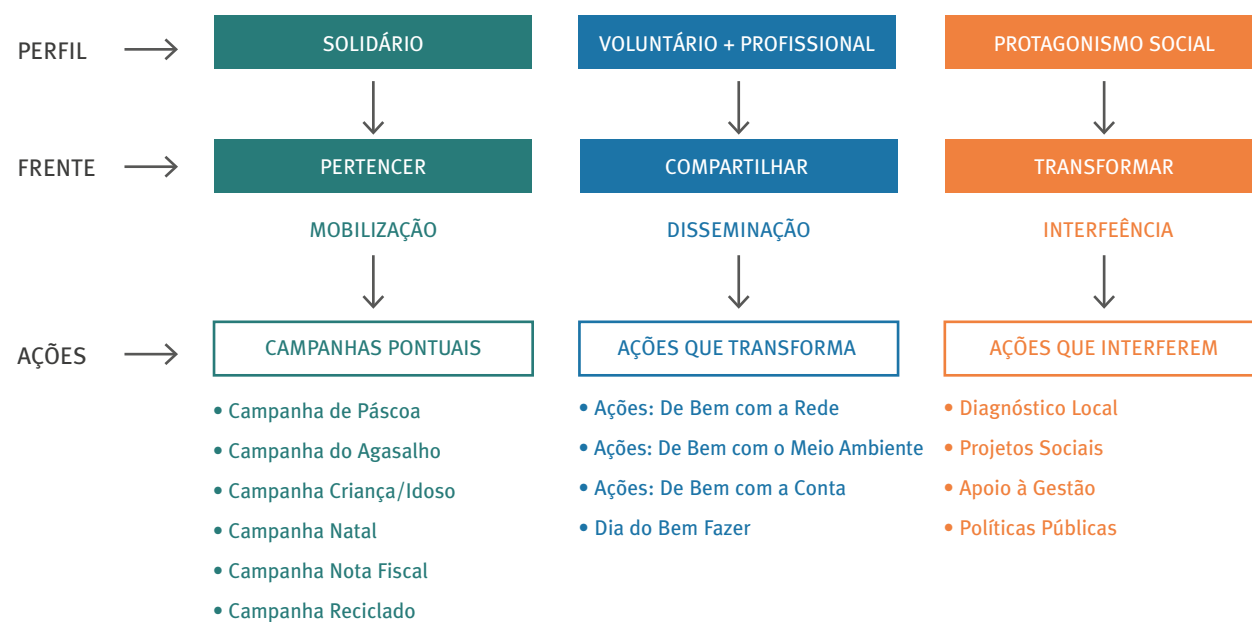
O Programa foi essencialmente estruturado para facilitar a atuação voluntária dos colaboradores, alinhar as ações e promover desenvolvimento de todos os públicos envolvidos, interna e externamente. O seu principal objetivo é disseminar a cultura de voluntariado, criando um movimento participativo que engaje os colaboradores e parceiros em ações sociais capazes de mudar a realidade das comunidades onde a empresa atua.

As principais bases estratégicas são: mobilização, capacitação, interatividade e gestão. Elas contribuem para que todo o processo de planejamento, organização e execução das ações voluntárias do Grupo CPFL Energia atinja o resultado esperado: o compartilhamento de valor.

O Programa Semear tem uma nova frente, o voluntariado Pro Bono.

O termo deriva do latim “para o bem” e é uma forma de voluntariado na qual um serviço profissional é prestado de forma gratuita para uma organização sem fins lucrativos (ONG).

Os voluntários transferem seus conhecimentos para as organizações, construindo junto com elas novos modelos, plano de negócios, estratégias e produtos. O resultado são soluções que fortalecem a gestão das ONGs em áreas como recursos humanos, contabilidade, jurídico, financeiro, comunicação, tecnologia da informação e outros. Para promover e realizar o Pro Bono, o Programa Semear conta com a parceria da Phomenta, uma organização sem fins lucrativos fundada em maio de 2015 e formada por pessoas que querem impactar o terceiro setor no interior de São Paulo.



Em 2016 foram 45 ações que envolveram cerca de 1.700 participações voluntárias. As ações desenvolvidas em sete cidades da área de concessão beneficiaram aproximadamente 5.400 pessoas diretamente e cerca de 20 mil indiretamente. O programa teve alguns marcos importantes como o módulo piloto de voluntariado Pro Bono em instituição na cidade de Campinas. **G4-S01**



INSTITUTO CPFL **G4-S01**

MAIS ATENÇÃO À COMUNIDADE

Em 2015, acompanhando a tendência contemporânea de criar estruturas autônomas para agregar e perenizar as ações de responsabilidade social das organizações, foi criado o [Instituto CPFL](#), que passou a centralizar os programas de cultura, esporte e qualidade de vida da CPFL Energia, tais como o Café Filosófico CPFL, o Cine CPFL e o programa Música Contemporânea.

A partir de 2016, o Instituto CPFL ampliou ainda mais a promoção de atividades voltadas à comunidade levando ao interior de São Paulo o Circuito Energia.

Também em 2016, foi criado o Núcleo de Gestão Social, que apoiará a transferência da gestão dos projetos sociais do Grupo para o Instituto CPFL que, até então, geria projetos nas áreas de cultura e esporte. A primeira fase desta transição será realizada em 2017, quando os programas de voluntariado e apoio a crianças, adolescentes e idosos, entre outros, já serão desenvolvidos pelo Instituto. A mudança permitirá o crescimento do Instituto e a otimização da alocação de recursos humanos, financeiros e de infraestrutura da Companhia para estes projetos.

GESTÃO DE FORNECEDORES

O relacionamento com fornecedores é considerado um canal importante para que a Companhia desempenhe o seu papel de fomentadora do aprimoramento da gestão de negócios e desenvolvimento técnico-operacional na sua cadeia de fornecedores. Durante o ano de 2016, o desafio da área foi garantir continuidade das entregas e a qualidade dos produtos e serviços adquiridos, apesar do contexto econômico e o impacto causado em muitos dos fornecedores.

Para evitar que o dia a dia da Companhia fosse prejudicado pela interrupção de fornecimento de material e prestação de serviços, por meio do projeto Rede de Valor, a CPFL Energia apoiou seus 100 maiores parceiros comerciais na implementação de

melhores práticas e busca de soluções conjuntas assim como desenvolveu novos parceiros nos mercados nacional e internacional.

Em 2016, a metodologia de gestão da base de fornecedores estratégicos da CPFL (chamado de "SBM") foi reforçada com novas práticas de gestão de riscos, através da aplicação de uma rotina que contempla uma análise completa da performance mensal dos fornecedores, sua saúde financeira e sua aderência em relação as obrigações tributárias. Esta metodologia é aplicada atualmente a 100 fornecedores estratégicos, dentre 4592 fornecedores cadastrados para compras centralizadas, os quais representam a maior parcela anual de gastos com fornecedores.

Nas ações que desenvolve com seus fornecedores, além de avaliar a qualidade e a eficiência na entrega de produtos e serviços, a CPFL Energia visa levar sua cadeia a adotar práticas de responsabilidade socioambiental, como a adesão às normas de segurança do trabalho e iniciativas de responsabilidade social, o respeito à legislação ambiental e trabalhista e o compromisso em contribuir com o desenvolvimento social. **G4-EN33** **G4-LA15**

As boas práticas e os melhores desempenhos apresentados pelas empresas são reconhecidas através do Prêmio CPFL Mais Valor, que teve em 2016 sua 8ª edição, reconhecendo 15 empresas em 15 categorias de materiais, serviços e de sustentabilidade.

Adicionalmente, foi criada uma área para gestão documental dos fornecedores tidos como es-

tratégicos. Através desta área, passou-se a analisar mensalmente o cumprimento da legislação trabalhista por parte destes fornecedores, de forma que são checados 27 tipos de documentos relativos as obrigações trabalhistas destas empresas junto aos seus funcionários. Neste contexto, a CPFL passou a monitorar aproximadamente 6000 dentre 7500 terceiros que compõem o quadro de fornecedores de serviços do Grupo CPFL.

No último ano, a CPFL também não identificou entre seus fornecedores casos em que os direitos dos empregados à liberdade de associação ou negociação coletiva estivessem em risco. Essa constatação decorre da realização de visitas de avaliações periódicas, nas quais são analisados os requisitos de responsabilidade social de acordo com a norma.



13

CAPITAL INFRAESTRUTURA



GERAÇÃO

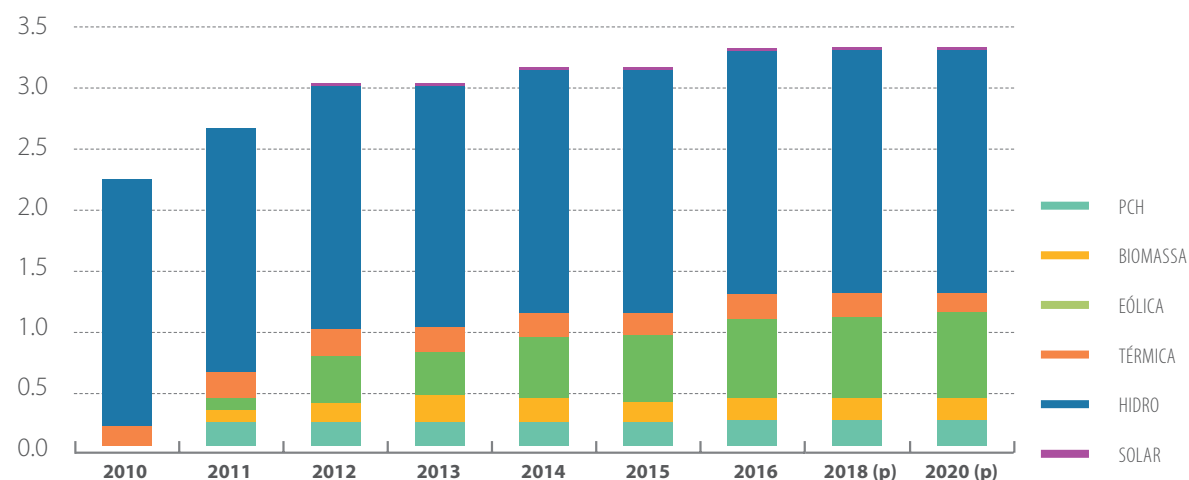
Em 2016, a CPFL Energia continuou sua expansão no segmento de Geração, com um aumento de 4,2% em sua capacidade instalada, que passou de 3.129 MW para 3.259 MW, considerando-se a participação de 51,61% na CPFL Renováveis. **G4-EU1**

Em 31 de dezembro de 2016, o portfólio da CPFL Renováveis totalizava 2.054 MW de capacidade instalada em operação, compreendendo 39 PCHs (423 MW), 43 parques eólicos (1.260 MW), oito usinas termelétricas a biomassa (370 MW) e uma usina solar (1 MW). Ainda estão em construção dois parques eólicos (48,3 MW) e uma PCH (26,5 MW), sendo o cronograma de

entrada em operação da seguinte forma: 48,3 MW em 2018 e 26,5 MW em 2020.

Em maio de 2016, a PCH Mata Velha, localizada no município de Unaí/MG, iniciou sua operação com 24 MW de capacidade instalada. Os parques eólicos dos Complexos Campo dos Ventos (São Domingos, Ventos de São Martinho e Campo dos Ventos I, III e V) e São Benedito (Ventos de São Benedito, Ventos de Santo Dimas, Santa Mônica e Santa Úrsula), localizados no estado do Rio Grande do Norte, tiveram suas obras encerradas em dezembro de 2016, com a entrada em operação comercial da totalidade de seus 110 aerogeradores; a capacidade instalada combinada é de 231 MW.

CAPACIDADE INSTALADA /GW



DISTRIBUIÇÃO

Em 31 de dezembro de 2016, as distribuidoras possuíam 7,9 milhões de clientes, ou 9,1 milhões, considerando a RGE Sul. A rede de distribuição consistia em 315.538 km de linhas de distribuição (acréscimo de 69.102 km de linhas, 3.550 km se desconsiderada a RGE Sul) incluindo 450.247 transformadores de distribuição (acréscimo de 80.721 transformadores e de 13.847 transformadores sem a RGE Sul). As nove subsidiárias de distribuição tinham 12.181 de linhas de distribuição de alta tensão entre 34,5 kV e 138 kV (acréscimo de 2.196 km de linhas, 138 km de linhas sem a RGE Sul). **G4-EU4**

Nesta data, a CPFL Energia possuía 531 subestações transformadoras de alta tensão para média tensão para subsequente distribuição (aumento de 71 subestações, 9 subestações sem a RGE Sul), com capacidade total de transformação de 17.316 MVA (acréscimo de 2.451 MVA e de 448 MVA, se desconsiderada a RGE Sul). Foram feitos investimentos na ampliação, manutenção, melhoria, automação,

modernização e no reforço do sistema elétrico para atender ao crescimento de mercado, em infraestrutura operacional, nos serviços de atendimento aos clientes, entre outros.

O Grupo manteve a estratégia de estimular a disseminação e o compartilhamento das melhores práticas de gestão e operação nas Distribuidoras, com o objetivo de aumentar a eficiência operacional e melhorar a qualidade dos serviços prestados aos clientes. **G4-EU6**

Um dos grandes esforços está focado na redução das perdas comerciais de conexões ilegais, fraudes ou erros de faturamento. Para tanto, em cada uma das oito subsidiárias há equipes técnicas capacitadas para realizar inspeções, monitoramento aprimorado do consumo irregular, aumento de reposição de equipamentos de medição obsoletos. Também foi desenvolvido um software para descobrir e analisar a faturamento irregular. Foram realizadas 341.899 inspeções ao longo do 2016, o que, acredita-se, levou a uma recuperação estimada de recebíveis de mais de R\$ 47 milhões.

Eficiência e agilidade no atendimento ao cliente

Dois projetos, que fazem parte das mudanças na plataforma de TI da CPFL, começaram a operar em 2016 e sua implantação deve ser concluída em 2017. No primeiro deles, chamado Transformação do Atendimento, todo o sistema de atendimento ao cliente da Companhia foi revisado e modernizado. O plano prevê que a taxa de retenção (solução automática) das demandas dos clientes, pela Unidade de Resposta Audível (URA), passe dos atuais 40% para 60%. É um índice superior à média mundial, que é de 55% de retenção. Além disso, em 2017, deve ser lançado um novo site de atendimento. Com as

medidas a CPFL Energia agiliza o atendimento e aumenta a sua eficiência. A segunda iniciativa chama-se Projeto de Eficiência de Combate à Inadimplência e Eficiência de Combate às Perdas. Sua implantação permitirá à CPFL Energia otimizar a gestão e a prevenção da inadimplência e das perdas provocadas por fraudes. O sistema se auto-alimenta das informações disponíveis, sobre os nove milhões de clientes da Companhia e o seu comportamento, ajudando na tomada de decisões e implementação de ações mais rápidas e preventivas evitando prejuízos para a empresa.

A seguir são apresentados os resultados alcançados pelas distribuidoras nos principais indicadores que medem a qualidade e a confiabilidade do fornecimento de energia elétrica. O DEC (Duração Equivalente de Interrupções)

mede a duração média, em horas, de interrupção por consumidor no ano e o FEC (Frequência Equivalente de Interrupções) indica o número médio de interrupções por consumidor no ano.

INDICADORES DEC E FEC 2016 (VALORES ANUALIZADOS) **G4-EU28** **G4-EU29**

	CPFL PAULISTA	CPFL PIRATININGA	RGE	CPFL SANTA CRUZ	CPFL LESTE PAULISTA	CPFL JAGUARI	CPFL SUL PAULISTA	CPFL MOCOCA
DEC ¹	7,62	6,97	14,44	5,65	8,01	7,58	15,20	10,56
FEC ²	5,00	3,80	7,56	4,09	5,73	6,13	11,76	6,63

(1) mede a duração média, em horas, de interrupção por consumidor no ano

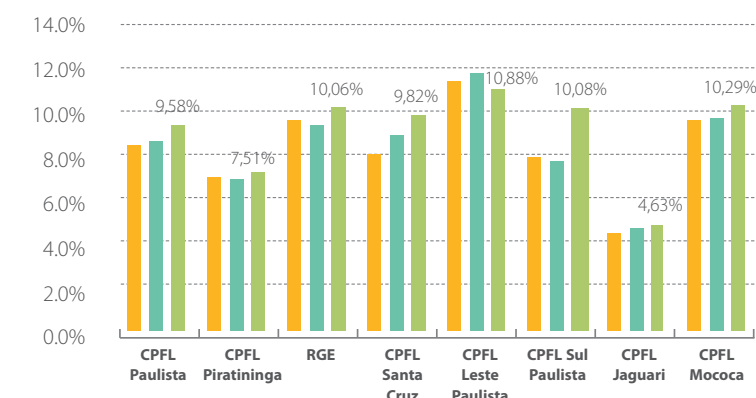
(2) número médio de interrupções por consumidor no ano

BALANÇO DE PERDAS **G4-EU12**

TIPO DE PERDA	DESEMPENHO	
	%	GWH
Globais	9,15	5.618
Técnicas	6,28	3.857
Não Técnicas	2,87	1.760

PERDAS GLOBAIS 2016
PERDAS GLOBAIS 2015
PERDAS GLOBAIS 2014

EVOLUÇÃO DE PERDAS GLOBAIS **G4-EU12**



14

CAPITAL DE CONHECIMENTO E COMPETÊNCIAS EU8



O setor elétrico brasileiro começou em 2016 com a consolidação de algumas tendências com elevado potencial de impactar os modelos de negócio hoje estabelecidos e criados nas últimas décadas. As discussões de construção de um mercado mais liberalizado têm avançado. Além disso, a consolidação de tecnologias DER (Distributed Energy Resources), como veículo elétrico, geração distribuída, eficiência energética e gestão da demanda, tipicamente "além do medidor", colocam oportunidades de novos negócios e novas formas de relacionamento entre as empresas e seus clientes. Essa nova atuação se baseia na busca de energia sustentável e no maior envolvimento dos clientes em decisões acerca do consumo racional de energia.

A CPFL Energia chega a este cenário pronta para alocar seus recursos humanos e financeiros na busca de captura do potencial de mercado que está se abrindo. A estratégia da Companhia é acelerar o desenvolvimento de novos modelos de negócio, produtos e serviços através da criação de startups e do estudo e desenvolvimento de tecnologias inovadoras com recursos de P&D.

Em sua atuação na criação de empresas focadas em modelos de negócio inovadoras, a CPFL desenvolveu diversos novos projetos nas áreas de geração, renováveis, transmissão e distribuição. Dentre eles, podemos destacar: (i) a CPFL GD, empresa com foco na venda de geração distribuída solar para grandes clientes comerciais e industriais (segmento de atacado), que desde 2016 iniciou sua atuação para clientes residenciais e pequenos comércios (segmento de varejo); e (ii) a CPFL Covar (Comercializadora Varejista). Esses

são exemplos da atuação da CPFL Energia na sua trajetória de expansão num mundo energético mais distribuído. Para isso, a empresa inclusive adotou em 2016 um processo diferenciado de tratamento das startups, permitindo que esses projetos se desenvolvam de acordo com as suas necessidades de gestão e não sejam administrados com os mesmos princípios dos grandes e tradicionais negócios do Grupo.

Em seu programa de P&D, a CPFL tem atualizado seu radar de tendências e atuado em projetos inovadores visando capacitar o setor e a empresa para o futuro.

ROADMAP TECNOLÓGICO DEFINE PRIORIDADES

A CPFL Energia atualizou o seu roadmap tecnológico em 2016. O mapeamento visa definir os projetos prioritários em inovação, pesquisa e desenvolvimento para os próximos cinco anos. A Companhia concluiu que deve continuar no desenvolvimento de pilares fundamentais como Mobilidade Elétrica. Nesse tema, a empresa possui um projeto estruturado que visa estudar os impactos, padrões técnicos e modelos de negócio, e cujo desenvolvimento tem previsão para ser finalizado em 2018.

Outro destaque é o projeto de Telhados Solares. A CPFL Energia cumpriu a sua meta e terminou 2016 com 200 telhados solares instalados em uma única região. Um dos objetivos do projeto é avaliar os impactos da utilização massiva da energia solar na distribuidora em duas frentes: financeira e técnica.



REFERÊNCIA EM MOBILIDADE ELÉTRICA

Com o projeto do veículo elétrico, a CPFL Energia quer se posicionar como líder no mercado brasileiro, tanto em tecnologia, como também no apoio à regulação do setor, por meio de estudos sobre normas e padrões tecnológicos. A Companhia possui 16 carros em operação e está avaliando os seus funcionamentos em um "laboratório real", localizado em Campinas e região. Na cidade, foi criada uma infraestrutura mínima de recarga com 16 eletropostos e realizadas parcerias com usuários intensivos de carros (frotistas) para que conheçam a tecnologia do carro elétrico, possam testá-lo e dar seus feedbacks à empresa. Este projeto-piloto ancora uma série de estudos técnicos que visam preparar o setor e a Companhia para a mobilidade elétrica. Estão sendo formatados cenários de adesão e penetração dos carros elétricos para apoiar o planejamento de rede, padronização e modernização de plugs. Como não há um padrão de recarga internacional, o Brasil deverá fazer a sua escolha e a CPFL está avaliando as vantagens e desvantagens técnicas e econômicas de cada um dos modelos. A normatização é importante para evitar o encarecimento da infraestrutura.

Convênio com Universidade de Cambridge

A remodelação do pipeline de inovação da CPFL contou com a participação de um grupo de alunos da Universidade de Cambridge. Por meio de um convênio, os estudantes, orientados pela Companhia, apoiaram o repensar dos temas e prioridades dos projetos de inovação da empresa, tendo em vista o Planejamento 2030. A ideia da parceria foi buscar subsídios para reavaliar as tendências do mercado de forma a orientar eventuais ajustes na busca por projetos de P&D. Com a iniciativa, a CPFL Energia se prepara, preventivamente, para as mudanças que devem ocorrer.

INVESTIMENTOS EM P&D

Promover a busca contínua de inovação em processos, produtos, serviços e modelos de negócio com o objetivo de manter a competitividade e excelência no atendimento do mercado é uma das metas do Grupo CPFL. Os investimentos contínuos em Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) fazem da CPFL Energia uma referência de empresa inovadora.

No setor elétrico, a regulamentação brasileira exige que as Companhias que atuam na distribuição, geração e transmissão de energia invistam, anualmente, 1% de sua receita operacional líquida em (P&D) e programas de eficiência energética. As distribuidoras destinam 0,5% da receita para projetos de pesquisa e desenvolvimento e 0,5% a programas de eficiência energética. Já as geradoras investem 1% da receita em P&D. Com estes recursos, é possível aprimorar as tecnologias atuais e a expertise da CPFL nos segmentos já consolidados e liderar o desenvolvimento de tecnologias focadas em novos modelos de negócio.

Em 2016, os investimentos realizados pela CPFL em Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e Científico atingiram cerca de R\$ 20,2 milhões. Cabe à área de inovação da Companhia estabelecer uma cultura de estímulo ao desenvolvimento de ações e projetos dessa natureza. Para isso, o trabalho é dividido em duas frentes de atuação: gestão de inovação e gestão financeira e regulatória.

Os projetos são classificados como estruturantes ou de excelência operacional:

Estruturantes: aqueles de longo prazo e que preparam a CPFL e o setor elétrico para o futuro como, por exemplo, os projetos de Usina Solar de Tanquinho, Mobilidade Elétrica e A Energia na Cidade do Futuro – Visão 2030.

Excelência Operacional: relacionados às atividades do dia a dia da Companhia como o Trafo Verde, Treinamento Virtual e Poda Mecanizada.

Um dos destaques é uma iniciativa da CPFL dentro do Programa de Pesquisa e Desenvolvimento

da ANEEL, o Projeto Telhados Solares, que tem por objetivo a constituição de um laboratório real de geração distribuída solar fotovoltaica, em grande escala, em uma mesma região, no distrito de Barão Geraldo em Campinas. Serão coletados dados reais sobre as diversas aplicações e implicações da tecnologia, possibilitando o estudo e o aprofundamento dos impactos desse tipo de geração para o setor. A pesquisa, iniciada em 2014, receberá cerca de R\$ 14,8 milhões em investimentos até 2018, ano previsto para sua conclusão. Os estudos desenvolvidos possuem uma visão global e sistêmica de como o assunto é abordado em diferentes partes do mundo, o que permite identificar os desafios a serem enfrentados em território brasileiro e atingir os objetivos do projeto. As entidades executoras do projeto são o CPqD e a Unicamp.

Entre os temas estudados estão a determinação dos impactos causados pela geração distribuída fotovoltaica, nas redes de distribuição de energia, realização das análises de viabilidade econômico-financeira, nas perspectivas da distribuidora, sociedade e usuário, proposição de modelos tarifários que mitiguem os riscos envolvidos do negócio e que potencializem a inserção da tecnologia, identificação dos requisitos técnicos e condições de segurança para instalação, operação e manutenção de geradores fotovoltaicos distribuídos em telhados, identificação dos modelos de negócios possíveis para as distribuidoras e empresas do Setor Elétrico no Brasil e a geração de conhecimento para revisão e adequação das normas e padrões técnicos. O projeto possui 3.390 placas instaladas, que compõem 231 sistemas fotovoltaicos, o que representaria uma área equivalente a 1 campo de futebol. Estas placas têm potencial de produzir 850 KWp, o suficiente para suprir o consumo de todos os 231 clientes em um ano. Os clientes/parceiros possuem diferentes perfis de consumo, tais como residências, condomínios fechados, pequenos comércios e indústrias e instituições sem fins lucrativos.

RECURSOS APLICADOS EM PESQUISA E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E CIENTÍFICO (R\$)

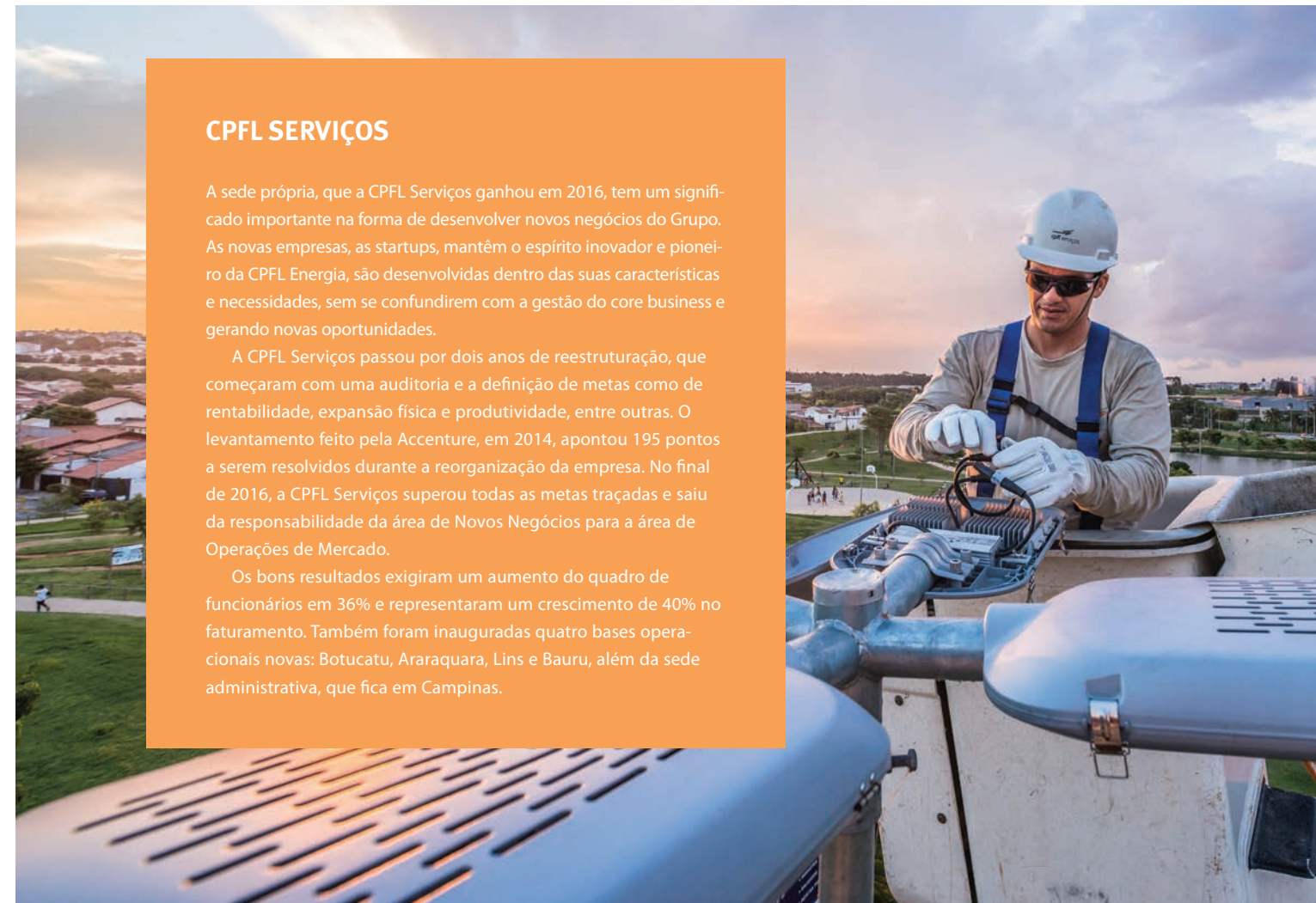
	2014	2015	2016
Fontes alternativas de geração de energia elétrica	7.578.556	4.222.356	941.708
Meio Ambiente	401.442	777.064	0
Segurança	877.466	2.223.876	2.660.477
Eficiência Energética	117.703	0	115.746
Planejamento de Sistemas de Energia Elétrica	4.535.237	8.016.378	7.917.816
Operação de Sistemas de Energia Elétrica	5.350.879	2.764.191	3.362.660
Supervisão, Controle e Proteção de Sistemas de Energia Elétrica	2.564.430	2.896.023	1.926.322
Qualidade e Confiabilidade dos Serviços de Energia Elétrica	1.034.803	1.449.377	104.724
Medição, faturamento e combate a perdas comerciais	256.592	116.263	0
Outros	7.691.700	2.678.915	1.660.122
Total	30.156.147	26.744.383	20.164.535

CPFL SERVIÇOS

A sede própria, que a CPFL Serviços ganhou em 2016, tem um significado importante na forma de desenvolver novos negócios do Grupo. As novas empresas, as startups, mantêm o espírito inovador e pioneiro da CPFL Energia, são desenvolvidas dentro das suas características e necessidades, sem se confundirem com a gestão do core business e gerando novas oportunidades.

A CPFL Serviços passou por dois anos de reestruturação, que começaram com uma auditoria e a definição de metas como de rentabilidade, expansão física e produtividade, entre outras. O levantamento feito pela Accenture, em 2014, apontou 195 pontos a serem resolvidos durante a reorganização da empresa. No final de 2016, a CPFL Serviços superou todas as metas traçadas e saiu da responsabilidade da área de Novos Negócios para a área de Operações de Mercado.

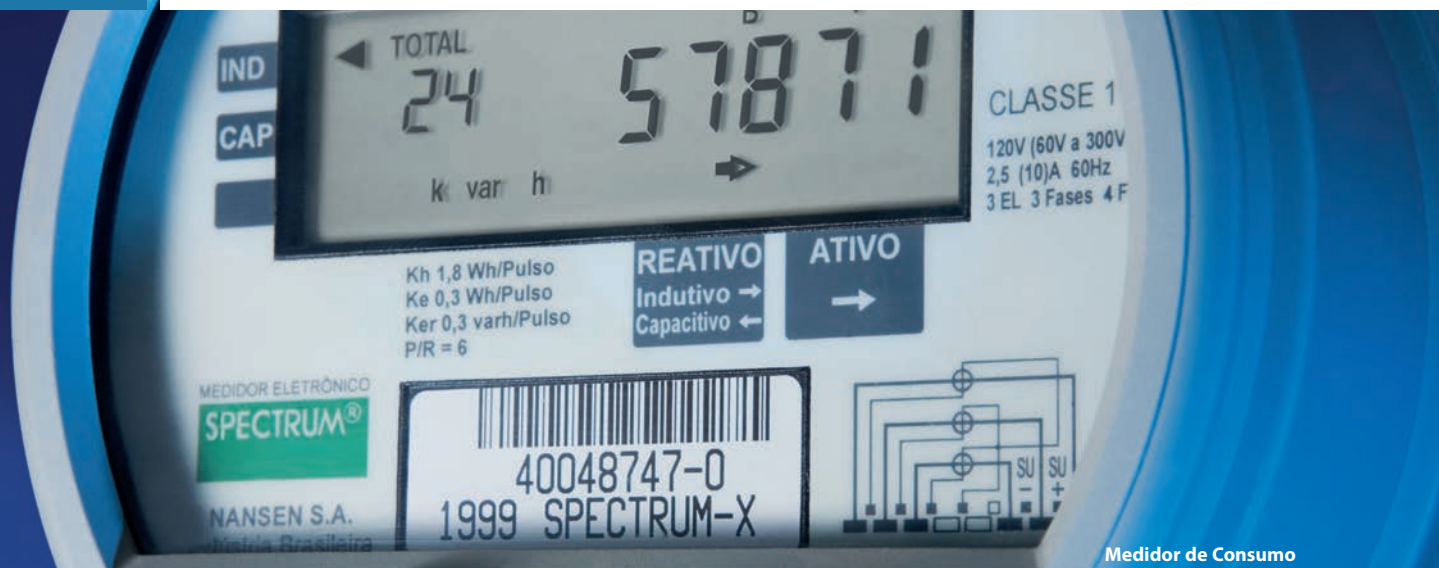
Os bons resultados exigiram um aumento do quadro de funcionários em 36% e representaram um crescimento de 40% no faturamento. Também foram inauguradas quatro bases operacionais novas: Botucatu, Araraquara, Lins e Bauru, além da sede administrativa, que fica em Campinas.



15

CAPITAL FINANCEIRO G4-EC1





Medidor de Consumo

RECEITA

A receita operacional bruta foi de R\$ 30.785 milhões, representando uma redução de 10,3% (R\$ 3.518 milhões), decorrente principalmente: (i) da variação de R\$ 4.601 milhões nos ativos e passivos financeiros setoriais, passando de um ativo de R\$ 2.507 milhões em 2015 para um passivo de R\$ 2.095 milhões em 2016; (ii) da redução de 52,7% (R\$ 207 milhões) na atualização do ativo financeiro da concessão; e (iii) da redução de 1,0% (R\$ 37 milhões) no suprimento de energia elétrica. Isso foi parcialmente compensado pelos aumentos de 1,8% (R\$ 421 milhões) no fornecimento de energia elétrica, de 29,4% (R\$ 307 milhões) na receita com construção da infraestrutura da concessão e de 19,1% (R\$ 600 milhões) em outras receitas operacionais.

As deduções da receita operacional foram de R\$ 11.672 milhões, apresentando uma redução de 14,8% (R\$ 2.031 milhões). A receita operacional líquida foi de R\$ 19.112 milhões, representando uma redução de 7,2% (R\$ 1.487 milhões).

CUSTO COM ENERGIA ELÉTRICA

O custo com energia elétrica totalizou R\$ 11.200 milhões, registrando uma redução de 15,9% (R\$ 2.112 milhões). Os fatores que explicam essas variações seguem abaixo:

- O custo da energia comprada para revenda atingiu R\$ 9.849 milhões em 2016, uma redução de 16,9% (R\$ 1.998 milhões), devido aos seguintes fatores: (i) Redução de 31,5% (R\$ 904 milhões) no custo com energia de Itaipu; (ii) Redução de 9,3% (R\$ 852 milhões) no custo com energia adquirida no ambiente regulado e contratos bilaterais; (iii) Redução de 74,7% (R\$ 767 milhões) na compra de energia no mercado de curto prazo/custo com PROINFA; Parcialmente compensados por: (iv) Impacto da inclusão da RGE Sul na nossa consolidação em novembro e dezembro de 2016, após a conclusão da aquisição desta empresa em 31 de outubro

de 2016. O custo da energia comprada para revenda com relação à RGE Sul (que não era incluída na nossa consolidação em 2015) totalizou R\$ 288 milhões para novembro e dezembro de 2016; (v) Redução de 19,8% (R\$ 237 milhões) no crédito de PIS/Cofins (reduzidor de custo), gerados a partir da compra de energia.

- Os encargos de uso do sistema de transmissão e distribuição atingiram R\$ 1.351 milhões em 2016, uma redução de 7,8% (R\$ 114 milhões), devido aos seguintes fatores: (i) Redução de 35,9% (R\$ 200 milhões) nos Encargos de Serviço de Sistema – ESS; (ii) Redução de R\$ 44 milhões nos encargos da rede básica e de uso do sistema de distribuição; Parcialmente compensados por: (iii) Aumento de 95,3% (R\$ 52 milhões) nos Encargos de Energia de Reserva – EER; (iv) Impacto da inclusão da RGE Sul na nossa consolidação em novembro e dezembro de 2016, após a conclusão da aquisição desta empresa em 31 de outubro de 2016.

CUSTOS E DESPESAS OPERACIONAIS

Os custos e despesas operacionais atingiram R\$ 5389 milhões, comparado a R\$4.642 milhões em 2015, um aumento de 16,1% (R\$ 743 milhões), decorrente dos seguintes fatores:

- PMSO totalizou R\$ 2.669 milhões, alta de 18,3% (R\$ 413 milhões). Expurgando a RGE Sul, haveria um aumento de 14,2% (R\$ 320 milhões). Destacam-se: (i) Pessoal - aumento de 16,5% (R\$ 155 milhões); (ii) Material - aumento de 35,7% (R\$ 50 milhões); (iii) Serviços de terceiros - aumento de 16,2% (R\$ 92 milhões) e (iv) Outros custos/despesas operacionais - aumento de 18,7% (R\$ 116 milhões);
- Aumento de 23,0% (R\$ 240 milhões) no custo com construção da infraestrutura da concessão;
- Aquisição da RGE Sul (R\$ 97 milhões)

- Aumento de 3,7% (R\$ 37 milhões) no item Depreciação e Amortização, devido principalmente pelo aumento no segmento de Distribuição (R\$ 17 milhões) e na CPFL Renováveis (R\$ 13 milhões), devido basicamente à entrada em operação dos ativos ao longo dos últimos 12 meses;
- Aumento de 24,9% (R\$ 15 milhões) no item Entidade de Previdência, devido à atualização do laudo atuarial; Parcialmente compensado por:
 - Redução de 17,8% (R\$ 54 milhões) no item Amortização do Intangível da Concessão.

EBITDA

(calculado conforme a Instrução CVM 527/12)

A geração operacional de caixa, medida pelo EBITDA, atingiu R\$ 4.126 milhões, uma redução de 0,4% (R\$ 18 milhões), refletindo principalmente a redução de 7,2% (R\$ 1.487 milhões) na receita operacional líquida e o aumento de 21,9% (R\$ 736 milhões) nos custos e despesas operacionais, inclusive gastos com previdência privada. Esses efeitos foram parcialmente compensados pela redução de 15,9% (R\$ 2.112 milhões) nos custos com energia elétrica e encargos e o aumento de 43,1% (R\$ 94 milhões) no resultado de participação societária.

RESULTADO FINANCEIRO

O resultado financeiro registrou uma despesa líquida de R\$ 1.453 milhões, um aumento de 3,2% (R\$ 46 milhões). Os itens que explicam essa variação do Resultado Financeiro são:

- **Receitas Financeiras:** aumento de 5,0% (R\$ 57 milhões), passando de R\$ 1.143 milhões em 2015 para R\$ 1.201 milhões em 2016, devido principalmente aos seguintes fatores: (i) Aumento de 40,6% (R\$ 192 milhões) nas rendas de aplicações financeiras; (ii) Aumento de 22,7% (R\$ 28 milhões) nas atualizações monetárias e cambiais; (iii) Aumento de 9,1% (R\$ 20 milhões) nos acréscimos e multas moratórias; (iv) Aumento de R\$ 14 milhões em outras receitas financeiras; (v) Impacto da inclusão da RGE Sul na nossa consolidação em novembro e dezembro de 2016, após a conclusão da aquisição desta empresa em 31 de outubro de 2016. A receita financeira total com relação à RGE Sul (que não era incluída na nossa consolidação em 2015) totalizou R\$ 6 milhões para novembro e dezembro de 2016;

Parcialmente compensados por: (vi) Redução de 76,9% (R\$ 125 milhões) na atualização do ativo financeiro setorial; (vii) Redução de 61,4% (R\$ 52 milhões) na atualização de depósitos judiciais; (viii) Redução de 43,8% (R\$ 25 milhões) na atualização de créditos fiscais.

- **Despesas Financeiras:** aumento de 4,0% (R\$ 103 milhões), passando de R\$ 2.551 milhões em 2015 para R\$ 2.654 milhões em 2016, devido principalmente aos seguintes fatores: (i) Aumento de 3,3% (R\$ 58 milhões) nos encargos de dívida em moeda local; (ii) Impacto da inclusão da RGE Sul na nossa consolidação em novembro e dezembro de 2016, após a conclusão da aquisição desta empresa em 31 de outubro de 2016. A despesa financeira total com relação à RGE Sul (que não era incluída na nossa consolidação em 2015) totalizou R\$ 39 milhões para novembro e dezembro de 2016; (iii) Aumento de R\$ 24 milhões na atualização do passivo financeiro setorial; (iv) Aumento de 1,1% (R\$ 7 milhões) nas atualizações monetárias e cambiais;

Parcialmente compensados por: (v) Aumento de 48,2% (R\$ 22 /milhões) nos juros capitalizados (reduzidor de despesa); (vi) Redução de R\$ 3 milhões em outras despesas financeiras.



LUCRO LÍQUIDO

Em 2016, o lucro líquido do exercício atingiu R\$ 879 milhões, um aumento de 0,4% (R\$ 4 milhões), refletindo principalmente a redução de R\$ 78 milhões no Imposto de Renda e Contribuição Social e de R\$ 0,6 milhão na amortização da mais valia de ativos. Tais efeitos foram parcialmente compensados pela redução de 0,4% (R\$ 18 milhões) no EBITDA e pelos aumentos de 3,2% (R\$ 46 milhões) nas despesas financeiras líquidas e de 0,8% (R\$ 11 milhões) nas depreciações e amortizações.

EBITDA (R\$ MIL)

2015	2016
4.143	4.126

RECEITA LÍQUIDA (R\$ MIL)

2015	2016
20.599	19.112

LUCRO LÍQUIDO (R\$ MIL)

2015	2016
875	879

Para mais informações sobre o desempenho econômico-financeiro consolidado consultar o relatório de administração da CPFL Energia, disponível em: www.cpfl.com.br/ri.

ENDIVIDAMENTO. No final de 2016, a dívida financeira bruta (incluindo derivativos) da Companhia atingiu R\$ 21.358 milhões, apresentando um aumento de 9,6%. As disponibilidades totalizaram R\$ 6.165 milhões, um aumento de 52,8%. Com isso, a dívida financeira líquida passou para R\$ 15.193 milhões, registrando uma redução de 1,7%.

O aumento no endividamento financeiro tem o objetivo de suportar a estratégia de expansão dos negócios do Grupo, como o financiamento dos projetos greenfield na CPFL Renováveis. Além disso, a CPFL Energia adota uma estratégia de pré-funding, antecipando-se nas captações de dívidas vincendas num prazo de 18 a 24 meses.

REAJUSTES TARIFÁRIOS ANUAIS (RTA) DE 2016

As seguintes distribuidoras tiveram suas tarifas reajustadas conforme abaixo:

	CPFL PAULISTA	RGE SUL	RGE	CPFL PIRATININGA
Resolução Homologatória	2.056	2.059	2.082	2.157
Reajuste	9,89%	3,94%	-1,48%	-12,54%
Parcela A	-2,06%	-3,75%	-2,98%	-7,02%
Parcela B	1,78%	1,86%	2,31%	1,67%
Componentes Financeiros	10,18%	5,83%	-0,81%	-7,19%
Efeito para o consumidor	7,55%	-0,34%	-7,51%	-24,21%
Data de entrada em vigor	08/04/16	19/04/16	19/06/16	23/10/16

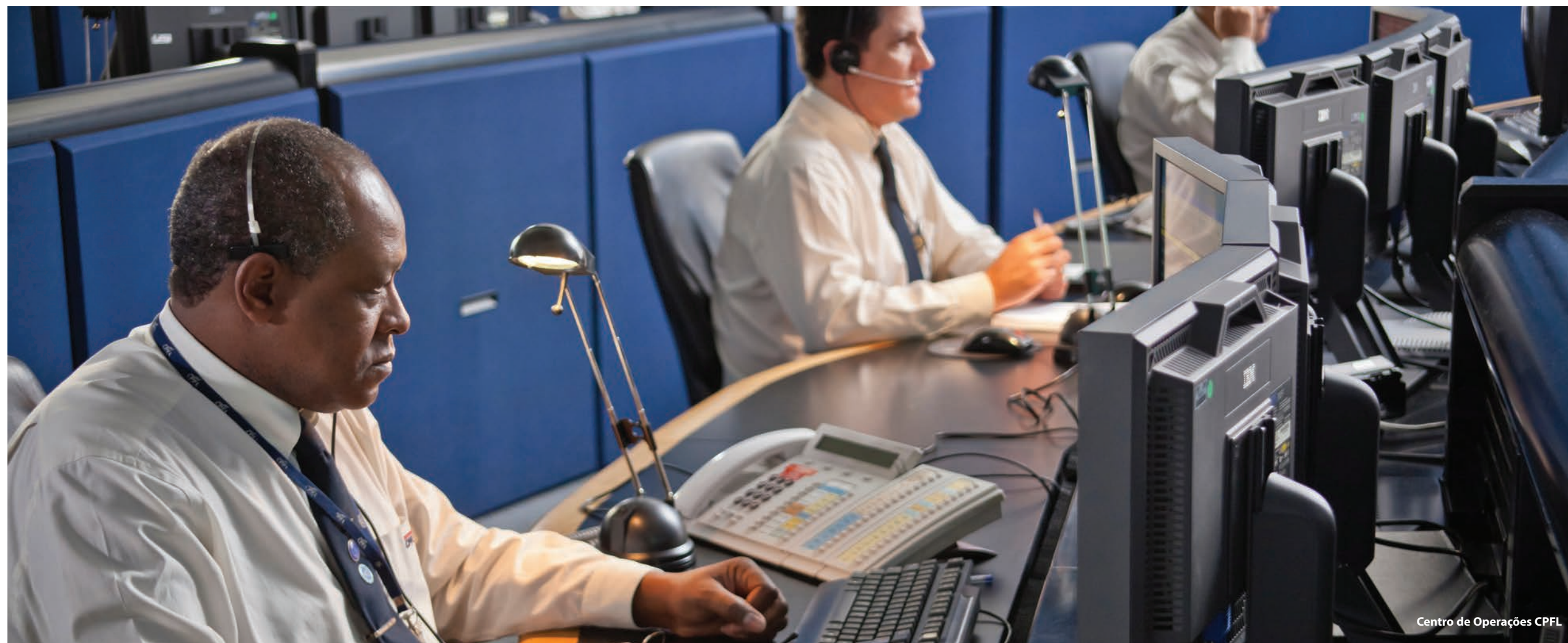
REVISÃO TARIFÁRIA PERIÓDICA (RTP)

As distribuidoras abaixo passaram pelo processo de revisão tarifária em 2016, momento em que foram aplicadas as metodologias do 4º ciclo de revisão tarifária:

	CPFL SANTA CRUZ	CPFL LESTE PAULISTA	CPFL JAGUARI	CPFL SUL PAULISTA	CPFLMOCOCA
Resolução Homologatória	2.026	2.029	2.028	2.025	2.027
Reajuste	10,69%	8,02%	14,05%	9,77%	6,08%
Parcela A	-1,84%	-1,95%	-1,20%	-2,70%	-2,35%
Parcela B	1,61%	5,94%	2,80%	5,01%	3,76%
Componentes Financeiros	10,92%	4,03%	12,45%	7,46%	4,67%
Efeito para o consumidor	7,15%	13,32%	13,25%	12,82%	9,02%
Data de entrada em vigor	22/03/16	22/03/16	22/03/16	22/03/16	22/03/16

Eletricistas da CPFL





DISTRIBUIÇÃO DE DIVIDENDOS

O Estatuto Social da Companhia prevê a distribuição como dividendo de no mínimo 25% do lucro líquido ajustado na forma da lei, aos titulares de suas ações. A proposta de destinação do lucro líquido do exercício está demonstrada no quadro a seguir:

	R\$ MIL
Lucro líquido do exercício – Individual	900.885
Realização do resultado abrangente	25.778
Dividendos prescritos	3.144
Lucro líquido base para destinação	929.807
Reserva Legal	(45.044)
Reserva estatutária – ativo financeiro da concessão	(117.478)
Reserva estatutária – reforço de capital de giro	(545.505)
Dividendo adicional proposto	(7,820)
Dividendo mínimo obrigatório	(213.960)

DIVIDENDO MÍNIMO OBRIGATÓRIO (25%)

A Companhia declarou, no exercício de 2016, o montante de R\$ 214 milhões de dividendo mínimo obrigatório, conforme rege a Lei 6.404/76, e R\$ 8 milhões de dividendo adicional proposto. Para este exercício, considerando o atual cenário econômico adverso e as incertezas quanto às projeções de mercado das distribuidoras, a Administração da Companhia está propondo a destinação de R\$ 546 milhões à reserva estatutária - reforço de capital de giro.

16

ÍNDICE REMISSIVO GRI



ITEM	DESCRIÇÃO	PACTO GLOBAL	PÁGINA	RESPOSTA																											
ESTRATÉGIA E ANÁLISE																															
G4-1	Mensagem do Presidente.	todos	6																												
G4-2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades.		6, 8																												
PERFIL ORGANIZACIONAL																															
G4-3	Nome da organização.		16																												
G4-4	Principais marcas, produtos e/ou serviços.		21																												
G4-5	Localização da sede da organização.		16																												
G4-6	Países em que a organização opera e em que suas principais operações estão localizadas.		16																												
G4-7	Tipo e natureza jurídica da propriedade.		16																												
G4-8	Mercados atendidos.		16																												
G4-9	Porte da organização.		16																												
G4-10	Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região.	6		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>FAIXA ETÁRIA: ABAIXO DE 30 ANOS - HOMENS</td> <td>2213</td> <td>2296</td> </tr> <tr> <td>FAIXA ETÁRIA: ABAIXO DE 30 ANOS - MULHERES</td> <td>956</td> <td>1003</td> </tr> <tr> <td>FAIXA ETÁRIA: DE 30 A 50 ANOS - HOMENS</td> <td>4216</td> <td>4564</td> </tr> <tr> <td>FAIXA ETÁRIA: DE 30 A 50 ANOS - MULHERES</td> <td>1006</td> <td>1086</td> </tr> <tr> <td>FAIXA ETÁRIA: ACIMA DE 50 ANOS - HOMENS</td> <td>1030</td> <td>1075</td> </tr> <tr> <td>FAIXA ETÁRIA: ACIMA DE 50 ANOS - MULHERES</td> <td>163</td> <td>171</td> </tr> <tr> <td>CATEGORIA FUNCIONAL EXECUTIVOS - HOMENS</td> <td>18</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>CATEGORIA FUNCIONAL EXECUTIVOS - MULHERES</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>		2015	2016	FAIXA ETÁRIA: ABAIXO DE 30 ANOS - HOMENS	2213	2296	FAIXA ETÁRIA: ABAIXO DE 30 ANOS - MULHERES	956	1003	FAIXA ETÁRIA: DE 30 A 50 ANOS - HOMENS	4216	4564	FAIXA ETÁRIA: DE 30 A 50 ANOS - MULHERES	1006	1086	FAIXA ETÁRIA: ACIMA DE 50 ANOS - HOMENS	1030	1075	FAIXA ETÁRIA: ACIMA DE 50 ANOS - MULHERES	163	171	CATEGORIA FUNCIONAL EXECUTIVOS - HOMENS	18	15	CATEGORIA FUNCIONAL EXECUTIVOS - MULHERES	1	1
	2015	2016																													
FAIXA ETÁRIA: ABAIXO DE 30 ANOS - HOMENS	2213	2296																													
FAIXA ETÁRIA: ABAIXO DE 30 ANOS - MULHERES	956	1003																													
FAIXA ETÁRIA: DE 30 A 50 ANOS - HOMENS	4216	4564																													
FAIXA ETÁRIA: DE 30 A 50 ANOS - MULHERES	1006	1086																													
FAIXA ETÁRIA: ACIMA DE 50 ANOS - HOMENS	1030	1075																													
FAIXA ETÁRIA: ACIMA DE 50 ANOS - MULHERES	163	171																													
CATEGORIA FUNCIONAL EXECUTIVOS - HOMENS	18	15																													
CATEGORIA FUNCIONAL EXECUTIVOS - MULHERES	1	1																													
G4-11	Percentual de empregados abrangidos por acordo de negociação coletiva.	3	69	Todos os funcionários do Grupo estão cobertos por acordos de negociação coletiva, excluindo os Presidentes, Vice Presidentes, Empregadores e Diretores Estatutários.																											

ITEM	DESCRIÇÃO	PACTO GLOBAL	PÁGINA	RESPOSTA																					
PERFIL ORGANIZACIONAL																									
G4-12*	Descrição da cadeia de suprimentos da organização.		69																						
G4-13	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório.			<p>Em 31 de outubro, a CPFL Energia retomou o processo de consolidação do setor elétrico com a conclusão da aquisição da AES Sul Distribuidora Gaúcha de Energia S.A. ("AES Sul"), que passou a se chamar RGE Sul Distribuidora de Energia S.A. ("RGE Sul"), uma distribuidora que atende aproximadamente de 1,3 milhão de clientes em 118 municípios do Rio Grande do Sul. Com esse passo, a CPFL Energia ampliou sua escala e presença naquele estado, atendendo 382 municípios e alcançando um <i>market share</i> de 65%. No Brasil, a CPFL Energia passou a deter fatia superior a 14% no segmento de distribuição, atendendo cerca de 9 milhões de clientes em 9 concessionárias nas regiões Sul e Sudeste. A gestão da CPFL na RGE Sul se iniciou no dia 1º de novembro e os planos contemplam investimentos da ordem de R\$ 1 bilhão no período 2017-2019, visando implantar o padrão CPFL na prestação de serviços e cumprir o plano de melhoria estabelecido pela ANEEL.</p> <p>Ainda em 2016, no início de julho, a CPFL Energia foi informada por um de seus acionistas controladores, a Camargo Corrêa S.A., que esta havia recebido e aceitado proposta da <i>State Grid Corporation of China</i> ("<i>State Grid</i>") para aquisição de sua participação no bloco de controle da Companhia pelo valor de R\$ 25,00/ação. No dia 2 de setembro, foi assinado o contrato definitivo de compra e venda de ações (SPA) entre State Grid e Camargo Corrêa. Em seguida, a proposta foi estendida aos demais acionistas controladores que, ao longo do mês de setembro, decidiram alienar suas participações em conjunto com a Camargo Corrêa.</p> <p>A referida transação passou por todas as aprovações cabíveis e foi concluída no dia 23 de janeiro de 2017, quando a State Grid se tornou acionista controlador da CPFL Energia, com participação acionária de 54,64%. Em virtude do fechamento da transação que resultou na alienação direta do controle da CPFL Energia, e na consequente alienação indireta do controle da CPFL Energias Renováveis S.A. (CPFL Renováveis), e em atendimento à regulamentação aplicável, a <i>State Grid</i> irá realizar ofertas públicas para aquisição da totalidade das ações ordinárias de titularidade dos acionistas remanescentes da CPFL Energia e da CPFL Renováveis. Conforme informado nos Fatos Relevantes divulgados por ambas as Companhias em 23 de fevereiro de 2017, a <i>State Grid</i> realizou os protocolos de documentação relativa às respectivas OPAs Unificadas perante a CVM, no dia 22 de fevereiro de 2017; o registro agora está sob análise da CVM.</p>																					
COMPROMISSOS COM INICIATIVAS EXTERNAS																									
G4-14*	Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução.		28																						
G4-15	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente.	todos	20																						
G4-16	Participação em associações e/ou organismos nacionais/internacionais.		20																						
ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES																									
G4-17	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas e entidades não cobertas pelo relatório.		21																						
G4-18	Processo para definição do conteúdo do relatório.		23	O conteúdo do Relatório está baseado nos temas materiais da Plataforma de Sustentabilidade da CPFL, bem como nos temas apontados como relevantes por <i>stakeholders</i> consultados no ciclo 2013-2014.																					
G4-19	Lista dos temas materiais.		37																						
G4-20	Materialidade e limites de cada aspecto dentro da organização.			<table border="1"> <thead> <tr> <th>Aspectos / Temas materiais</th> <th>Impacto dentro da CPFL Energia</th> <th>Impacto fora da CPFL Energia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SAÚDE E SEGURANÇA</td> <td>Todos os negócios</td> <td>Funcionários, terceiros, clientes e comunidades</td> </tr> <tr> <td>GESTÃO DE PESSOAS</td> <td>Todos os negócios</td> <td>Funcionários e terceiros</td> </tr> <tr> <td>DESENVOLVIMENTO DE FORNECEDORES</td> <td>Todos os negócios</td> <td>Terceiros, clientes e sociedade</td> </tr> <tr> <td>LOGÍSTICA REVERSA</td> <td>Distribuição e Serviços</td> <td>Sociedade</td> </tr> <tr> <td>MUDANÇA DO CLIMA</td> <td>Todos os negócios</td> <td>Todos os <i>stakeholders</i></td> </tr> <tr> <td>RELACIONAMENTO COM COMUNIDADES</td> <td>Todos os negócios</td> <td>Clientes e comunidades</td> </tr> </tbody> </table>	Aspectos / Temas materiais	Impacto dentro da CPFL Energia	Impacto fora da CPFL Energia	SAÚDE E SEGURANÇA	Todos os negócios	Funcionários, terceiros, clientes e comunidades	GESTÃO DE PESSOAS	Todos os negócios	Funcionários e terceiros	DESENVOLVIMENTO DE FORNECEDORES	Todos os negócios	Terceiros, clientes e sociedade	LOGÍSTICA REVERSA	Distribuição e Serviços	Sociedade	MUDANÇA DO CLIMA	Todos os negócios	Todos os <i>stakeholders</i>	RELACIONAMENTO COM COMUNIDADES	Todos os negócios	Clientes e comunidades
Aspectos / Temas materiais	Impacto dentro da CPFL Energia	Impacto fora da CPFL Energia																							
SAÚDE E SEGURANÇA	Todos os negócios	Funcionários, terceiros, clientes e comunidades																							
GESTÃO DE PESSOAS	Todos os negócios	Funcionários e terceiros																							
DESENVOLVIMENTO DE FORNECEDORES	Todos os negócios	Terceiros, clientes e sociedade																							
LOGÍSTICA REVERSA	Distribuição e Serviços	Sociedade																							
MUDANÇA DO CLIMA	Todos os negócios	Todos os <i>stakeholders</i>																							
RELACIONAMENTO COM COMUNIDADES	Todos os negócios	Clientes e comunidades																							

* alguns indicadores a CPFL não reporta na íntegra conforme o protocolo do GRI-G4

ITEM	DESCRIÇÃO	PACTO GLOBAL	PÁGINA	RESPOSTA
ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES				
G4-21*	Materialidade e limites de cada aspecto fora da organização.			Ver indicador G4-20.
G4-22	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores.		5	
G4-23	Mudanças significativas de escopo.		5	
ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS				
G4-24	Relação de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização.			Descrição do processo realizado no ciclo 2013-2014, Relatório Anual 2014 da CPFL Energia, páginas 30-35.
G4-25	Base para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> com os quais se engajar.			Descrição do processo realizado no ciclo 2013-2014, Relatório Anual 2014 da CPFL Energia, páginas 30-35.
G4-26	Abordagens para o engajamento dos <i>stakeholders</i> .			Descrição do processo realizado no ciclo 2013-2014, Relatório Anual 2014 da CPFL Energia, páginas 30-35.
G4-27	Principais temas e preocupações levantados por meio do engajamento dos <i>stakeholders</i> .			Descrição do processo realizado no ciclo 2013-2014, Relatório Anual 2014 da CPFL Energia, páginas 30-35.
PERFIL DO RELATÓRIO				
G4-28	Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas.		5	
G4-29	Data do relatório anterior mais recente.		5	
G4-30	Ciclo de emissão de relatórios.		5	
G4-31	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo.		5	
G4-32	Tabela que identifica a localização das informações no relatório.		5	
G4-33	Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório.		5	
GOVERNANÇA				
G4-34	Estrutura de governança da organização, incluindo comitês do alto órgão de governança.		19	
G4-35	Processo para delegar autoridade para temas econômicos, ambientais e sociais do mais alto órgão de governança para altos executivos e outros empregados.		24	
G4-36	Processo de designação de cargos e funções de nível executivo responsável pelos tópicos econômicos, ambientais e sociais e se se reportam diretamente ao mais alto órgão de governança.	todos	24, 26	
G4-37	Processos de consulta entre os públicos de interesse e o mais alto órgão de governança em temas econômicos, ambientais e sociais. Se a consulta é delegada, descreva a quem e qualquer processo de feedback ao mais alto órgão de governança.		36	
G4-38*	Membros independentes ou não-executivos do mais alto órgão de governança.		23	
G4-39	Presidência do mais alto órgão de governança.		22	
MECANISMOS PARA QUE ACIONISTAS E EMPREGADOS FAÇAM RECOMENDAÇÕES				
G4-40	Qualificações dos membros do mais alto órgão de governança.		23, 24	

* alguns indicadores a CPFL não reporta na íntegra conforme o protocolo do GRI-G4

ITEM	DESCRIÇÃO	PACTO GLOBAL	PÁGINA	RESPOSTA
MECANISMOS PARA QUE ACIONISTAS E EMPREGADOS FAÇAM RECOMENDAÇÕES				
G4-41	Processos para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados.			É atribuição do Conselho de Administração prevenir e administrar situações de conflito de interesses ou de divergência de opiniões, visando assegurar que o interesse da Companhia e das sociedades controladas e coligadas sempre prevaleça sobre quaisquer outros interesses. O membro de comitê de assessoramento do conselho que tenha efetivo ou potencial conflito de interesse com determinada matéria se retirará da sala e não participará da reunião durante o período em que a matéria estiver sendo apreciada, mas poderá ser convidado para prestar informações. Qualquer conselheiro que possua efetivo ou potencial conflito de interesse ou que esteja ligado à Parte relacionada, cujas atividades preponderantes impliquem existência, efetiva ou potencial, de conflito de interesses com determinada matéria a ser examinada pelo conselho, deverá abster-se de participar da reunião na qual tal matéria for analisada. Outras informações estão disponíveis em www.cpfl.com.br .
G4-42	Papel do mais alto e dos executivos seniores no desenvolvimento, aprovação e atualização da missão, visão, valores, estratégias, políticas e metas relacionadas a impactos ambientais, sociais e econômicos.	todos		A Diretoria Executiva é responsável pela aprovação e atualização dos direcionadores estratégicos da CPFL (Visão, Missão e Princípios), bem como pela definição de estratégias, políticas e metas relacionadas a impactos econômicos, ambientais e sociais da organização. O Comitê de Processos de Gestão, Riscos e Sustentabilidade do Conselho de Administração é responsável pelo acompanhamento das iniciativas relacionadas à sustentabilidade da Companhia e das sociedades controladas.
G4-43	Medidas tomadas para desenvolver e aprimorar o conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança de temas econômicos, ambientais e sociais.			A Companhia propicia aos conselheiros a Certificação junto ao Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), visando incentivar a educação continuada e atualização permanente, além de estimular sua participação em eventos relacionados a temas de governança ou relacionados aos negócios em que atua.
G4-44	Processos para a auto-avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança.		23	
G4-45	Responsabilidades pela implementação das políticas econômicas, ambientais e sociais.		28	
G4-46	Papel do mais alto na análise da eficácia dos processos de gestão de risco da organização para temas econômicos, ambientais e sociais.		28	
G4-47	Frequência com que o mais alto órgão de governança revisa os impactos, riscos e oportunidades econômicas, ambientais e sociais.		22	
G4-49	Processo para comunicar preocupações críticas ao mais alto órgão de governança.			A CPFL Energia, com a finalidade de fomentar a participação de seus acionistas nas decisões relevantes da Companhia, prepara o Manual de Participação nas Assembleias Gerais de Acionistas que apresenta de forma clara e objetiva os temas que compõem a agenda da Assembleia e possibilita a indicação, sem ônus, de profissionais poderão ser constituídos por procuração como representantes dos acionistas nas Assembleias.
G4-51	Relação entre remuneração e o desempenho da organização (incluindo social e ambiental).		25	
G4-52	Processo adotado para a determinação da remuneração.		25	

ITEM	DESCRIÇÃO	PACTO GLOBAL	PÁGINA	RESPOSTA
ÉTICA E INTEGRIDADE				
G4-56	Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes.	todos		Disponíveis online: http://www.cpfl.com.br/institucional/quem-somos/visao-missao-principios/Paginas/default.aspx http://www.cpfl.com.br/institucional/etica-na-rede/o-codigo-de-etica/Paginas/default.aspx
G4-57	Mecanismos internos e externos para a procura de conselhos sobre o comportamento ético e legal, e questões relacionadas com a integridade organizacional, tais como serviços de assistência ou linhas de conselhos.	10	26	
G4-58	Mecanismos internos e externos de comunicação de preocupações sobre o comportamento antiético ou ilegal, e questões relacionadas à integridade organizacional, tais como escalada através da gestão de linha, mecanismos de denúncia de irregularidades ou linhas diretas.	10	26	
DESEMPENHO ECONÔMICO				
G4-EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos para provedores de capital e governos.		81	
IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS				
G4-EC8	Descrição de impactos econômicos indiretos significativos.	7, 8, 9	63, 65	
ENERGIA				

G4-EN3* Consumo de energia dentro da organização.

CONSUMO DE ENERGIA PELO GRUPO CPFL EM 2016

Fonte/tipo de energia	Consumo em GJ
DIESEL	309.749,02
GASOLINA	38.328,77
GÁS LIQUEFEITO DE PETRÓLEO	315,02
BIOMASSA	51.248.428,02
ETANOL HIDRATADO	74.005,1
ENERGIA ELÉTRICA	16.358.496,82
TOTAL	68.029.322,75

1 - considera a RGE Sul.

2 - os dados desse indicador, publicados no Relatório Anual 2015, só consideravam o consumo da Sede.

ITEM	DESCRIÇÃO	PACTO GLOBAL	PÁGINA	RESPOSTA
ÁGUA				
G4-EN8*	Total de água retirada por fonte.	7, 8	32	
BIODIVERSIDADE				
G4-EN11	Unidades operacionais próprias, arrendadas ou administradas dentro ou nas adjacências de áreas protegidas e áreas de alto valor para a Biodiversidade situadas fora de áreas protegidas.		32, 47	
G4-EN12	Descrição de impactos significativos na biodiversidade de atividades, produtos e serviços em áreas protegidas e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas.		47, 48	

G4-EN13 Habitats protegidos ou restaurados.

A EPASA possui um programa de reflorestamento ao redor da usina (recuperação de área degradada). A área da EPASA abrange uma superfície total de 79,24 hectares subdividida em área interna, com 29,13 hectares (36,74% do total) e área externa com 50,11 hectares (63,25% do total), separadas por muro de alvenaria. Foram implantados na área interna 5 núcleos de reflorestamento com área de 1 hectare cada, que é mantido por uma empresa especializada contratada. Nesta área predomina vegetação nativa em estágio de crescimento. Na área externa, a vegetação característica do local constitui-se de gramíneas e ciperáceas formando um tapete gramíneo até recentemente utilizado como pasto de animais. No estrato herbáceo pontuam algumas árvores isoladas de espécies comuns e plantas exóticas variadas. Nas proximidades do empreendimento existe uma reserva florestal com aproximadamente 80 hectares ainda remanescente da vegetação original da região, cuja composição vegetal prende-se a apresentações de estrato arbustivo e estrato subarbustivo, complementado por estrato herbáceo raro.

	UHE Barra Grande	UHE Campos Novos	UHE Foz do Chapecó	UHE Monte Claro	UHE 14 de Julho	UHE Castro Neves
ÁREA TOTAL DO TERRENO (KM ²)	125,8	50,5	95,7	4,49	7,97	10,21
ÁREA INUNDADA (KM ²)	82,6	25,6	46	0,69	2,77	3,05
ÁREA COM VEGETAÇÃO PRIMÁRIA (KM ²)	20,8	-	-	-	-	-
ÁREA COM VEGETAÇÃO SECUNDÁRIA EM ESTÁGIOS MÉDIO E AVANÇADO DE REGENERAÇÃO (KM ²)	45,7	9,9	14,6	3,76	5,17	7,1
ÁREA DE PRESERVAÇÃO PERMANENTE (KM ²)	42,4	20,7	44,6	3,02	4,31	6,87
POTÊNCIA INSTALADA/ ÁREA INUNDADA (MW/KM ²)	8,35	34,38	18,58	189,5	36,15	42,61

ITEM	DESCRIÇÃO	PACTO GLOBAL	PÁGINA	RESPOSTA																					
EMISSÕES																									
G4-EN15*	Total de emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1).	8	32, 44																						
G4-EN16*	Total de emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 2).		32, 44																						
G4-EN17*	Outras emissões indiretas relevantes de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 3).	7, 8	32, 44																						
EFLUENTES E RESÍDUOS																									
G4-EN23	Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição.	8																							
G4-EN24*	Número e volume total de derramamentos significativos.			Ocorreram 5 eventos, considerados não significativos, para os quais a empresa especializada em emergências foi acionada. Nos demais casos, equipes próprias (treinadas) fizeram a contenção dos eventos, utilizando kits ambientais disponíveis nas localidades. Em ambos os casos os resíduos foram adequadamente destinados, através de empresa contratada para destinação final adequada dos materiais.																					
PRODUTOS E SERVIÇOS																									
G4-EN27	Extensão da mitigação de impactos ambientais de produtos e serviços.	8	45, 47, 49																						
CONFORMIDADE																									
G4-EN29	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não-conformidade com leis e regulamentos ambientais.																								
GERAL																									
G4-EN31	Total de investimentos e gastos com proteção ambiental, discriminado por tipo.		32, 42, 52																						
AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES																									
G4-EN33	Impactos ambientais negativos significativos reais e potenciais na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito.	8	68																						
EMPREGO																									
G4-LA1	Número total e taxa de novas contratações de funcionários e de rotatividade de empregos, por faixa etária, gênero e região.	6		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Novos empregados contratados e a taxa de rotatividade (turnover) de empregados</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TURNOVER (%) - MULHERES</td> <td></td> <td>24,03</td> </tr> <tr> <td>TURNOVER (%) - HOMENS</td> <td></td> <td>16,03</td> </tr> <tr> <td>TURNOVER GERAL (%)</td> <td></td> <td>17,80</td> </tr> <tr> <td>NOVAS CONTRATAÇÕES - TOTAL</td> <td></td> <td>2.108</td> </tr> <tr> <td>NOVAS CONTRATAÇÕES - HOMENS</td> <td></td> <td>1.512</td> </tr> <tr> <td>NOVAS CONTRATAÇÕES - MULHERES</td> <td></td> <td>596</td> </tr> </tbody> </table>	Novos empregados contratados e a taxa de rotatividade (turnover) de empregados		2016	TURNOVER (%) - MULHERES		24,03	TURNOVER (%) - HOMENS		16,03	TURNOVER GERAL (%)		17,80	NOVAS CONTRATAÇÕES - TOTAL		2.108	NOVAS CONTRATAÇÕES - HOMENS		1.512	NOVAS CONTRATAÇÕES - MULHERES		596
Novos empregados contratados e a taxa de rotatividade (turnover) de empregados		2016																							
TURNOVER (%) - MULHERES		24,03																							
TURNOVER (%) - HOMENS		16,03																							
TURNOVER GERAL (%)		17,80																							
NOVAS CONTRATAÇÕES - TOTAL		2.108																							
NOVAS CONTRATAÇÕES - HOMENS		1.512																							
NOVAS CONTRATAÇÕES - MULHERES		596																							

* alguns indicadores a CPFL não reporta na íntegra conforme o protocolo do GRI-G4

ITEM	DESCRIÇÃO	PACTO GLOBAL	PÁGINA	RESPOSTA																										
	EMPREGO																													
G4-LA2	Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização.	1, 2		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Empresas</th> <th>Benefícios oferecidos aos empregados de tempo integral</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PAULISTA, PIRATININGA, BRASIL, GERAÇÃO E ENERGIA</td> <td>Os colaboradores da CPFL Paulista, da CPFL Piratininga, da CPFL Geração e da CPFL Brasil, vinculados à Fundação Cesp, têm direito a benefícios alinhados às melhores práticas do mercado de trabalho, com acesso a planos previdenciários e de saúde, cobertura para despesas com refeição e alimentação, transporte e auxílio-creche. Para o mesmo grupo de colaboradores, a Companhia oferece ainda Participação nos Lucros e Resultados, empréstimo consignado, programa de requalificação profissional, gratificação de férias, além de reembolsos específicos para serviços na área da saúde. Benefícios como seguros de vida, de residência e de veículos, são oferecidos com 100% de participação do colaborador.</td> </tr> <tr> <td>RGE</td> <td>Aos colaboradores da RGE são concedidos diversos benefícios, como planos previdenciários, assistência médica e odontológica, vale-refeição, vale-alimentação, auxílio-creche, empréstimo pessoal/consignado, seguro de vida, convênio com farmácia, kit escolar, reembolso da Carteira Nacional de Habilitação (CNH), gratificação pós-retorno de férias e auxílio a pessoas com deficiência. A RGE também oferece anualmente aos colaboradores bolsas-auxílio para cursos técnicos, de graduação, de pós-graduação, MBA e mestrados.</td> </tr> <tr> <td>JAGUARIÚNAS</td> <td>Nas distribuidoras CPFL Jaguari, CPFL Mococa, CPFL Leste Paulista e CPFL Sul Paulista, os colaboradores têm direito a planos previdenciários, assistência médico-hospitalar e odontológica, vale-refeição, vale-alimentação, auxílio-farmácia, auxílio creche, empréstimo consignado, gratificação de férias, programas de requalificação profissional, empréstimo de férias, seguro de vida. Também são concedidos convênios com universidades e escolas de idiomas.</td> </tr> <tr> <td>SANTA CRUZ</td> <td>A CPFL Santa Cruz oferece plano previdenciário, assistência médico-hospitalar e odontológica, vale-alimentação, auxílio pessoa física especial, auxílio-creche e vale-transporte. Os colaboradores têm direito ainda a empréstimo consignado, gratificação de férias, programas de requalificação profissional, seguro de vida e acidentes (extensivo ao cônjuge) e convênio com farmácias.</td> </tr> <tr> <td>CENTRAIS GERADORAS</td> <td>Os colaboradores têm direito a assistência médico-hospitalar e odontológica, vale-refeição, vale-alimentação, auxílio-farmácia, auxílio creche, empréstimo consignado, gratificação de férias, empréstimo de férias, seguro de vida. Também são concedidos convênios com universidades e escolas de idiomas.</td> </tr> <tr> <td>INSTITUTO CPFL</td> <td>Os colaboradores têm direito a planos de assistência médico-hospitalar e odontológica, vale-refeição, vale alimentação, auxílio-farmácia, indenização por acidente de trabalho, auxílio pessoa física especial, empréstimo consignado, previdência privada, seguro de vida, gratificação por aposentadoria, complemento auxílio doença e auxílio creche.</td> </tr> <tr> <td>CPFL SERVIÇOS</td> <td>Os colaboradores têm direito a planos de assistência médico-hospitalar e odontológica, vale-alimentação, auxílio-farmácia, empréstimo consignado, seguro de vida, gratificação por aposentadoria, previdência privada e auxílio creche.</td> </tr> <tr> <td>CPFL ATENDE</td> <td>Os colaboradores têm direito a planos de assistência médico-hospitalar e odontológica, vale-alimentação, auxílio-farmácia, empréstimo consignado, seguro de vida e auxílio creche.</td> </tr> <tr> <td>CPFL TOTAL</td> <td>Os colaboradores têm direito a planos de assistência médico-hospitalar e odontológica, vale-refeição, auxílio-farmácia, empréstimo consignado, seguro de vida, gratificação por aposentadoria, complemento auxílio doença, indenização peculiar e auxílio creche.</td> </tr> <tr> <td>NECT</td> <td>Os colaboradores têm direito a planos de assistência médico-hospitalar e odontológica, vale-refeição, auxílio-farmácia, empréstimo consignado, seguro de vida, gratificação por aposentadoria, complemento auxílio doença, indenização peculiar e auxílio creche.</td> </tr> <tr> <td>TELECOM</td> <td>Os colaboradores têm direito a planos de assistência médico-hospitalar e odontológica, auxílio creche, auxílio farmácia, auxílio pessoa física especial, complemento do auxílio-doença, empréstimo consignado, gratificação de férias, previdência privada, seguro de vida e vale refeição.</td> </tr> <tr> <td>CPFL EFICIÊNCIA</td> <td>Os colaboradores têm direito a planos de assistência médico-hospitalar e odontológica, auxílio creche, auxílio farmácia, auxílio pessoa física especial, previdência privada, seguro de vida, vale alimentação e vale refeição.</td> </tr> </tbody> </table>	Empresas	Benefícios oferecidos aos empregados de tempo integral	PAULISTA, PIRATININGA, BRASIL, GERAÇÃO E ENERGIA	Os colaboradores da CPFL Paulista, da CPFL Piratininga, da CPFL Geração e da CPFL Brasil, vinculados à Fundação Cesp, têm direito a benefícios alinhados às melhores práticas do mercado de trabalho, com acesso a planos previdenciários e de saúde, cobertura para despesas com refeição e alimentação, transporte e auxílio-creche. Para o mesmo grupo de colaboradores, a Companhia oferece ainda Participação nos Lucros e Resultados, empréstimo consignado, programa de requalificação profissional, gratificação de férias, além de reembolsos específicos para serviços na área da saúde. Benefícios como seguros de vida, de residência e de veículos, são oferecidos com 100% de participação do colaborador.	RGE	Aos colaboradores da RGE são concedidos diversos benefícios, como planos previdenciários, assistência médica e odontológica, vale-refeição, vale-alimentação, auxílio-creche, empréstimo pessoal/consignado, seguro de vida, convênio com farmácia, kit escolar, reembolso da Carteira Nacional de Habilitação (CNH), gratificação pós-retorno de férias e auxílio a pessoas com deficiência. A RGE também oferece anualmente aos colaboradores bolsas-auxílio para cursos técnicos, de graduação, de pós-graduação, MBA e mestrados.	JAGUARIÚNAS	Nas distribuidoras CPFL Jaguari, CPFL Mococa, CPFL Leste Paulista e CPFL Sul Paulista, os colaboradores têm direito a planos previdenciários, assistência médico-hospitalar e odontológica, vale-refeição, vale-alimentação, auxílio-farmácia, auxílio creche, empréstimo consignado, gratificação de férias, programas de requalificação profissional, empréstimo de férias, seguro de vida. Também são concedidos convênios com universidades e escolas de idiomas.	SANTA CRUZ	A CPFL Santa Cruz oferece plano previdenciário, assistência médico-hospitalar e odontológica, vale-alimentação, auxílio pessoa física especial, auxílio-creche e vale-transporte. Os colaboradores têm direito ainda a empréstimo consignado, gratificação de férias, programas de requalificação profissional, seguro de vida e acidentes (extensivo ao cônjuge) e convênio com farmácias.	CENTRAIS GERADORAS	Os colaboradores têm direito a assistência médico-hospitalar e odontológica, vale-refeição, vale-alimentação, auxílio-farmácia, auxílio creche, empréstimo consignado, gratificação de férias, empréstimo de férias, seguro de vida. Também são concedidos convênios com universidades e escolas de idiomas.	INSTITUTO CPFL	Os colaboradores têm direito a planos de assistência médico-hospitalar e odontológica, vale-refeição, vale alimentação, auxílio-farmácia, indenização por acidente de trabalho, auxílio pessoa física especial, empréstimo consignado, previdência privada, seguro de vida, gratificação por aposentadoria, complemento auxílio doença e auxílio creche.	CPFL SERVIÇOS	Os colaboradores têm direito a planos de assistência médico-hospitalar e odontológica, vale-alimentação, auxílio-farmácia, empréstimo consignado, seguro de vida, gratificação por aposentadoria, previdência privada e auxílio creche.	CPFL ATENDE	Os colaboradores têm direito a planos de assistência médico-hospitalar e odontológica, vale-alimentação, auxílio-farmácia, empréstimo consignado, seguro de vida e auxílio creche.	CPFL TOTAL	Os colaboradores têm direito a planos de assistência médico-hospitalar e odontológica, vale-refeição, auxílio-farmácia, empréstimo consignado, seguro de vida, gratificação por aposentadoria, complemento auxílio doença, indenização peculiar e auxílio creche.	NECT	Os colaboradores têm direito a planos de assistência médico-hospitalar e odontológica, vale-refeição, auxílio-farmácia, empréstimo consignado, seguro de vida, gratificação por aposentadoria, complemento auxílio doença, indenização peculiar e auxílio creche.	TELECOM	Os colaboradores têm direito a planos de assistência médico-hospitalar e odontológica, auxílio creche, auxílio farmácia, auxílio pessoa física especial, complemento do auxílio-doença, empréstimo consignado, gratificação de férias, previdência privada, seguro de vida e vale refeição.	CPFL EFICIÊNCIA	Os colaboradores têm direito a planos de assistência médico-hospitalar e odontológica, auxílio creche, auxílio farmácia, auxílio pessoa física especial, previdência privada, seguro de vida, vale alimentação e vale refeição.
Empresas	Benefícios oferecidos aos empregados de tempo integral																													
PAULISTA, PIRATININGA, BRASIL, GERAÇÃO E ENERGIA	Os colaboradores da CPFL Paulista, da CPFL Piratininga, da CPFL Geração e da CPFL Brasil, vinculados à Fundação Cesp, têm direito a benefícios alinhados às melhores práticas do mercado de trabalho, com acesso a planos previdenciários e de saúde, cobertura para despesas com refeição e alimentação, transporte e auxílio-creche. Para o mesmo grupo de colaboradores, a Companhia oferece ainda Participação nos Lucros e Resultados, empréstimo consignado, programa de requalificação profissional, gratificação de férias, além de reembolsos específicos para serviços na área da saúde. Benefícios como seguros de vida, de residência e de veículos, são oferecidos com 100% de participação do colaborador.																													
RGE	Aos colaboradores da RGE são concedidos diversos benefícios, como planos previdenciários, assistência médica e odontológica, vale-refeição, vale-alimentação, auxílio-creche, empréstimo pessoal/consignado, seguro de vida, convênio com farmácia, kit escolar, reembolso da Carteira Nacional de Habilitação (CNH), gratificação pós-retorno de férias e auxílio a pessoas com deficiência. A RGE também oferece anualmente aos colaboradores bolsas-auxílio para cursos técnicos, de graduação, de pós-graduação, MBA e mestrados.																													
JAGUARIÚNAS	Nas distribuidoras CPFL Jaguari, CPFL Mococa, CPFL Leste Paulista e CPFL Sul Paulista, os colaboradores têm direito a planos previdenciários, assistência médico-hospitalar e odontológica, vale-refeição, vale-alimentação, auxílio-farmácia, auxílio creche, empréstimo consignado, gratificação de férias, programas de requalificação profissional, empréstimo de férias, seguro de vida. Também são concedidos convênios com universidades e escolas de idiomas.																													
SANTA CRUZ	A CPFL Santa Cruz oferece plano previdenciário, assistência médico-hospitalar e odontológica, vale-alimentação, auxílio pessoa física especial, auxílio-creche e vale-transporte. Os colaboradores têm direito ainda a empréstimo consignado, gratificação de férias, programas de requalificação profissional, seguro de vida e acidentes (extensivo ao cônjuge) e convênio com farmácias.																													
CENTRAIS GERADORAS	Os colaboradores têm direito a assistência médico-hospitalar e odontológica, vale-refeição, vale-alimentação, auxílio-farmácia, auxílio creche, empréstimo consignado, gratificação de férias, empréstimo de férias, seguro de vida. Também são concedidos convênios com universidades e escolas de idiomas.																													
INSTITUTO CPFL	Os colaboradores têm direito a planos de assistência médico-hospitalar e odontológica, vale-refeição, vale alimentação, auxílio-farmácia, indenização por acidente de trabalho, auxílio pessoa física especial, empréstimo consignado, previdência privada, seguro de vida, gratificação por aposentadoria, complemento auxílio doença e auxílio creche.																													
CPFL SERVIÇOS	Os colaboradores têm direito a planos de assistência médico-hospitalar e odontológica, vale-alimentação, auxílio-farmácia, empréstimo consignado, seguro de vida, gratificação por aposentadoria, previdência privada e auxílio creche.																													
CPFL ATENDE	Os colaboradores têm direito a planos de assistência médico-hospitalar e odontológica, vale-alimentação, auxílio-farmácia, empréstimo consignado, seguro de vida e auxílio creche.																													
CPFL TOTAL	Os colaboradores têm direito a planos de assistência médico-hospitalar e odontológica, vale-refeição, auxílio-farmácia, empréstimo consignado, seguro de vida, gratificação por aposentadoria, complemento auxílio doença, indenização peculiar e auxílio creche.																													
NECT	Os colaboradores têm direito a planos de assistência médico-hospitalar e odontológica, vale-refeição, auxílio-farmácia, empréstimo consignado, seguro de vida, gratificação por aposentadoria, complemento auxílio doença, indenização peculiar e auxílio creche.																													
TELECOM	Os colaboradores têm direito a planos de assistência médico-hospitalar e odontológica, auxílio creche, auxílio farmácia, auxílio pessoa física especial, complemento do auxílio-doença, empréstimo consignado, gratificação de férias, previdência privada, seguro de vida e vale refeição.																													
CPFL EFICIÊNCIA	Os colaboradores têm direito a planos de assistência médico-hospitalar e odontológica, auxílio creche, auxílio farmácia, auxílio pessoa física especial, previdência privada, seguro de vida, vale alimentação e vale refeição.																													

ITEM	DESCRIÇÃO	PACTO GLOBAL	PÁGINA	RESPOSTA														
SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO																		
G4-LA5	Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde.		57															
G4-LA6	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região e por gênero.		55	No ano de 2016 ocorreram 04 acidentes com afastamento com mulheres.														
TREINAMENTO E EDUCAÇÃO																		
G4-LA9*	Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, por gênero, discriminadas por categoria funcional.		52	10 milhões foi o valor total investido em treinamentos e capacitação em 2016, o que representa R\$1.011,33 por FTE (full-time equivalent ou equivalente a tempo completo - método de mensuração do grau de envolvimento de um profissional nas atividades da empresa ou em um determinado projeto), com uma média de 79,78 (59,06 em 2015) horas de treinamento por funcionário, superior à média da Pesquisa Sextante de 2016, que foi de 48 horas.														
G4-LA10	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gerenciar o fim de carreira.		53															
G4-LA11	Porcentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por gênero.		53															
DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES																		
G4-LA12	Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.			<p>Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e uma discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Raça</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>AMARELA</td> <td>1,09</td> </tr> <tr> <td>BRANCA</td> <td>74,69</td> </tr> <tr> <td>INDÍGENA</td> <td>0,19</td> </tr> <tr> <td>NÃO INFORMADO</td> <td>0,47</td> </tr> <tr> <td>NEGRA</td> <td>6,22</td> </tr> <tr> <td>PARDA</td> <td>17,34</td> </tr> </tbody> </table>	Raça	%	AMARELA	1,09	BRANCA	74,69	INDÍGENA	0,19	NÃO INFORMADO	0,47	NEGRA	6,22	PARDA	17,34
Raça	%																	
AMARELA	1,09																	
BRANCA	74,69																	
INDÍGENA	0,19																	
NÃO INFORMADO	0,47																	
NEGRA	6,22																	
PARDA	17,34																	
AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES EM PRÁTICAS TRABALHISTAS																		
G4-LA15	Impactos negativos significativos reais e potenciais referentes as práticas trabalhistas na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a respeito.		68															

ITEM	DESCRIÇÃO	PACTO GLOBAL	PÁGINA	RESPOSTA																																								
COMUNIDADES LOCAIS																																												
G4 - SO1*	Percentual de operações com programas implementados nas comunidades locais de avaliação de impacto, desenvolvimento e engajamento.	1, 2, 7, 8	65, 66																																									
CORRUPÇÃO																																												
G4 - SO3	Percentual e número total de unidades de negócios submetidas a avaliação de riscos relacionados a corrupção.	10	29																																									
G4 - SO4	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção.	10	29																																									
G4 - SO5	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas.	10	29																																									
G4 - SO6	Valor total de contribuições para partidos políticos e políticos, discriminado por país e destinatário/ beneficiário.	10		Não foi realizada nenhuma doação a políticos ou a partidos, pois o Código de Ética e a Política Anticorrupção da CPFL Energia proíbem a realização de qualquer doação de caráter político-partidário em nome de qualquer empresa do Grupo CPFL.																																								
ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS																																												
G4 - PR5	Resultados de pesquisas de satisfação do cliente.		62																																									
CONFORMIDADE																																												
G4 - PR9	Valor monetários de multas (significativas) por não-conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.			Em 2016, os processos de fiscalização conduzidos pelas Agências ANEEL, ARSESP e AGERGS nas distribuidoras do Grupo CPFL, resultaram em nove multas significativas de natureza técnico comercial, que totalizaram o pagamento de R\$ 4,01 milhões.																																								
PERFIL ORGANIZACIONAL																																												
G4-EU1*	Capacidade instalada discriminada por fonte primária de energia e por regime regulatório.		32, 72																																									
G4-EU2*	Energia gerada, discriminada por fonte primária de energia e por regime regulatório.		72	A energia assegurada proveniente de geração fóssil (EPASA), considerando a participação societária de 53,34% do Grupo CPFL, corresponde a 1.157,42 GWh.																																								
G4-EU3	Número de clientes residenciais, industriais, institucionais e comerciais.			<table border="1"> <thead> <tr> <th>Clientes das distribuidoras da CPFL Energia</th> <th>2016</th> <th>2015</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>RESIDENCIAL</td> <td>7.063.885</td> <td>6.906.580</td> <td>6.750.758</td> </tr> <tr> <td>INDUSTRIAL</td> <td>53.929</td> <td>55.586</td> <td>57.397</td> </tr> <tr> <td>COMERCIAL</td> <td>467.018</td> <td>473.333</td> <td>484.937</td> </tr> <tr> <td>RURAL</td> <td>248.478</td> <td>245.238</td> <td>243.998</td> </tr> <tr> <td>PODER PÚBLICO</td> <td>52.083</td> <td>51.359</td> <td>50.931</td> </tr> <tr> <td>ILUMINAÇÃO PÚBLICA</td> <td>10.962</td> <td>10.362</td> <td>9.92</td> </tr> <tr> <td>SERVIÇO PÚBLICO</td> <td>8.656</td> <td>8.402</td> <td>8.251</td> </tr> <tr> <td>CONSUMO PRÓPRIO</td> <td>837</td> <td>845</td> <td>851</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>7.906.011</td> <td>7.751.705</td> <td>7.607.043</td> </tr> </tbody> </table>	Clientes das distribuidoras da CPFL Energia	2016	2015	2014	RESIDENCIAL	7.063.885	6.906.580	6.750.758	INDUSTRIAL	53.929	55.586	57.397	COMERCIAL	467.018	473.333	484.937	RURAL	248.478	245.238	243.998	PODER PÚBLICO	52.083	51.359	50.931	ILUMINAÇÃO PÚBLICA	10.962	10.362	9.92	SERVIÇO PÚBLICO	8.656	8.402	8.251	CONSUMO PRÓPRIO	837	845	851	TOTAL	7.906.011	7.751.705	7.607.043
Clientes das distribuidoras da CPFL Energia	2016	2015	2014																																									
RESIDENCIAL	7.063.885	6.906.580	6.750.758																																									
INDUSTRIAL	53.929	55.586	57.397																																									
COMERCIAL	467.018	473.333	484.937																																									
RURAL	248.478	245.238	243.998																																									
PODER PÚBLICO	52.083	51.359	50.931																																									
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	10.962	10.362	9.92																																									
SERVIÇO PÚBLICO	8.656	8.402	8.251																																									
CONSUMO PRÓPRIO	837	845	851																																									
TOTAL	7.906.011	7.751.705	7.607.043																																									
G4-EU4	Comprimento das linhas de transmissão e distribuição, aéreas e subterrâneas, discriminadas por sistema regulatório.		32, 72																																									
G4-EU5	Alocação de permissões (Subsídios) de emissões de equivalentes de CO ₂ , discriminadas por estrutura do mercado de créditos de carbono.		43																																									

* não considerando os clientes da adquirida RGE Sul.

ITEM	DESCRIÇÃO	PACTO GLOBAL	PÁGINA	RESPOSTA
BIODIVERSIDADE				
G4-EU13	Biodiversidade de habitats de compensação em comparação à biodiversidade das áreas afetadas.		47	
EMPREGO				
G4-EU14	Programas e processos que asseguram a disponibilização de mão de obra qualificada.		53	
PLANEJAMENTO E RESPOSTA PARA DESASTRES E EMERGÊNCIAS				
G4-EU21*	Planejamento de medidas de contingência, programas de treinamento e plano em gestão de emergências e desastres, e planos de recuperação e restauração.			São realizados treinamentos de formação e reciclagem dos brigadistas e os PASE's (Plano de Atendimento a Situações de Emergência), com simulados de acordo com o calendário anual. Os PASE's acontecem com a simulação de uma situação de emergência, onde é verificada a funcionalidade do procedimento, e a possibilidade de melhoria. Na sede do Grupo CPFL em Campinas temos disponíveis Bombeiros Civis treinados e capacitados conforme previsto na legislação, para atender todas e quaisquer situações de emergência que possam ocorrer.
PROVISÃO DE INFORMAÇÃO				
G4-EU24*	Práticas utilizadas para endereçar barreiras relacionadas a linguagem, cultura, baixa escolaridade e deficiências para acesso e uso seguro de eletricidade e serviços de apoio ao consumidor.	1, 2, 8	57	
SAÚDE E SEGURANÇA NO CLIENTE				
G4-EU25	Número de acidentes e óbitos de usuários do serviço envolvendo bens da empresa, entre os quais decisões e acordos judiciais, além de casos judiciais pendentes relativos a doenças.			Em 2016, na área de abrangência das oito distribuidoras – CPFL Paulista, CPFL Piratininga, RGE, CPFL Santa Cruz, CPFL Jaguari, CPFL Leste Paulista, CPF Sul Paulista e CPFL Mococa - ocorreram 65 acidentes com população, sendo deste total 21 fatais. Na RGE Sul, empresa adquirida pelo Grupo CPFL no segundo semestre de 2016, ocorreram 10 acidentes, sendo deste total 4 fatalidades.
ACESSO				
G4-EU28	Frequência das interrupções no fornecimento de energia (FEC).		73	
G4-EU29	Duração média das interrupções no fornecimento de energia (DEC).		73	

* alguns indicadores a CPFL não reporta na íntegra conforme o protocolo do GRI-G4

RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO



Parque das Águas Sorocaba – SP

DECLARAÇÃO DA SGS ICS CERTIFICADORA LTDA. (SGS) SOBRE AS ATIVIDADES DE SUSTENTABILIDADE NO “RELATÓRIO ANUAL 2016” DA CPFL ENERGIA S.A.

NATUREZA E ESCOPO DA ASSEGURAÇÃO

A SGS foi contratada pela CPFL Energia S.A. para realizar a asseguração independente de seu Relatório Anual 2016 – CPFL Energia. O escopo de asseguração, baseado na metodologia de asseguração de relatório de Sustentabilidade da SGS, inclui o texto e os dados de 2016, contidos neste relatório.

As informações do “RELATÓRIO ANUAL 2016 – CPFL Energia” e sua apresentação são de responsabilidade dos diretores e da gerência da CPFL. A SGS não fez parte da preparação de nenhum material incluído no “RELATÓRIO ANUAL 2016 – CPFL Energia”. Nossa responsabilidade é a de expressar uma opinião sobre o texto, dados, gráficos e declarações dentro do escopo de asseguração, detalhado a seguir com a intenção de informar as partes interessadas da CPFL.

O Grupo SGS desenvolveu um conjunto de protocolos de Asseguração de Comunicados de Sustentabilidade baseando-se nas melhores práticas apresentadas no guia *Global Reporting Initiative* (GRI) e o padrão de asseguração ISAE3000. Estes protocolos dão diferentes opções de nível de Asseguração, dependendo do contexto e da capacidade da Organização Declarante.

Este relatório foi assegurado utilizando nossos protocolos para avaliação da veracidade do conteúdo e seu alinhamento com o Guia de Elaboração de Relatórios de Sustentabilidade (G4), com nível limitado. A asseguração compreendeu uma combinação de investigação prévia, entrevistas com colaboradores estratégicos, revisão da documentação, registros e dados, e a avaliação do relatório para alinhamento com os protocolos do GRI. As informações contábeis da CPFL contidos e/ou referenciadas no “RELATÓRIO ANUAL 2016 – CPFL Energia”, não foram avaliadas como parte deste processo de asseguração.

DECLARAÇÃO DE INDEPENDÊNCIA E COMPETÊNCIA

O Grupo de empresas da SGS é líder mundial em inspeções, análises e verificações, com operações em mais de 140 países e prestando serviços que incluem a certificação de sistemas de gestão, auditorias e capacitação nas áreas de qualidade, ambiental, social e ética, asseguração de relatórios de sustentabilidade e verificação de gases de efeito estufa. A SGS afirma sua independência da CPFL, estando livre de conflito de interesse com a organização, suas subsidiárias e partes interessadas.

A equipe de asseguração foi formada com base em conhecimento, experiência e qualificação para este serviço, e foi composta por:

- Um Auditor Líder de Asseguração de Relatórios de Sustentabilidade, Verificador Líder de Gases de Efeito Estufa (GEE), Auditor Líder de Programas Socioambientais, Auditor Líder para Sistema de Gestão Ambiental, Qualidade, Energia e Eventos Sustentáveis.
- Um Auditor de Asseguração de Relatórios de Sustentabilidade, Verificador Líder de Gases de Efeito Estufa (GEE) e programas de Mudanças Climáticas, Auditor Líder de programas Socioambientais.
- Um Auditor de Asseguração de Relatório de Sustentabilidade, Auditor Líder de programas Socioambientais.

PARECER DE ASSEGURAÇÃO

Foi solicitada uma asseguração limitada e o trabalho foi realizado foi menos extenso do que o aplicado para uma asseguração razoável. Com relação à metodologia apresentada e a verificação realizada, estamos satisfeitos que as informações e dados contidos no "RELATÓRIO ANUAL 2016 – CPFL Energia" verificado são confiáveis e uma representação justa e equilibrada das atividades de sustentabilidade da CPFL em 2016. A equipe de asseguração tem o parecer de que o relatório pode ser utilizado pelas partes interessadas da CPFL. A organização escolheu o nível de asseguração limitado, de acordo com suas necessidades.

Em nossa opinião, o conteúdo do relatório atende parcialmente os requisitos do GRI G4, incluindo alguns indicadores do Suplemento Setorial para o Setor Elétrico G4, com Opção Essencial e os Princípios do Pacto Global.

RECOMENDAÇÕES, CONSTATAÇÕES E CONCLUSÕES DAS DIRETRIZES DA GLOBAL REPORTING INITIATIVE GRI G4

O Relatório da CPFL, "RELATÓRIO ANUAL 2016", está alinhado com o GRI G4, Opção Essencial, com a exceção de que nem todo o conteúdo solicitado nos indicadores foi reportado integralmente. Os aspectos materiais e seus limites dentro e fora da organização foram apropriadamente definidos de acordo com os Princípios de Relato do GRI. As declarações dos aspectos materiais e dos limites identificados, e o compromisso com as partes interessadas, se encontram corretamente descritos no índice remissivo e no relatório.

Mantendo o uso do GRI G4, a CPFL mostra sua posição de liderança nos relatórios de sustentabilidade no setor em que atua. Igualmente relata voluntariamente para o CDP (Carbon Disclosure Project), tendo o seu inventário de GEE verificado por terceira parte independente. Esta informação foi utilizada no relatório GRI.

A SGS parabeniza o compromisso da CPFL com a sustentabilidade, bem como sua participação no índice "Dow Jones Sustainability Emerging Markets". A CPFL tem demonstrado avanços na área ambiental, social e econômica.

A CPFL promove uma conduta ética em sua gestão, possui uma equipe de auditoria interna corporativa. Observado que possuem métodos sólidos de avaliação de riscos operacionais, financeiros e ambientais.

Foram identificadas algumas oportunidades de melhoria durante o processo de asseguração de 2016, para consideração em relatórios futuros, incluindo:

- O relato da composição do órgão de governança poderia considerar outras funções e compromissos importantes de cada membro do conselho, participação de grupos sociais sub-representados, competências relacionadas a impactos econômicos, ambientais e sociais e se algum dos conselheiros representa stakeholders.
- Considerar o volume total de água retirada além do que é utilizado da concessionária de água de cada localidade onde atua.
- Para relatórios futuros, a CPFL poderia considerar incluir informações sobre todo o conteúdo dos indicadores GRI G4.

Fabian Peres Gonçalves
Auditor Líder de Relatório de Sustentabilidade
SGS ICS Certificadora Ltda.
30 de Março de 2017
www.sgs.com

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

CPFL Energia S.A
CNPJ: 02.429.144/0001-93
NIRE 35.300.186.133
Rua Gomes de Carvalho, 1510 – 14o andar – Cj 142 – Sala 02
Vila Olímpia
São Paulo – SP
CEP: 04547-005

CRÉDITOS

DIREÇÃO GERAL

Vice-Presidência Jurídica e de Relações Institucionais
Diretoria de Sustentabilidade

ORIENTAÇÃO DE CONTEÚDO

Rodolfo Nardez Sirol | Carlo Linkevieius Pereira | Natalia Tadokoro Ricci

COLETA DE INFORMAÇÕES

Colaboradores das empresas do Grupo CPFL Energia (controladas e coligadas)

COORDENAÇÃO EDITORIAL

Carlo Linkevieius Pereira | Natalia Tadokoro Ricci

PARCEIROS EXTERNOS

CONTEÚDO, REDAÇÃO E PROJETO GRÁFICO

Keyassociados – www.keyassociados.com.br

FOTOGRAFIA

Banco de Imagens CPFL Energia, iStock

CONTATO

Diretoria de sustentabilidade – sustentabilidade@cpfl.com.br

Agradecemos aos profissionais do Grupo CPFL Energia que forneceram as informações necessárias para a elaboração do Relatório Anual 2016, incluindo as equipes dos empreendimentos de geração (Foz do Chapecó, Enercan, Baesa, Complexo Ceran e CPFL Renováveis), as pessoas que participaram de nossa pesquisa sobre os temas relevantes e contribuíram com observações importantes, bem como todos os parceiros externos.

