

RELATÓRIO ANUAL | 2003



	O Ano em Resumo - 1ª contracapa	81	Tarifas de Distribuição de Energia
	2003 em Números - 1ª contracapa	84	Suprimento de Energia para as Distribuidoras
	Sobre este Relatório - 1ª contracapa	85	Comercialização de Energia Elétrica
3	Mensagem do Conselho de Administração	87	Gestão e Desempenho Econômico-Financeiro em 2003
7	Mensagem da Diretoria Executiva	87	CPFL Energia S.A.
10	Perfil das Empresas	88	Análise dos Resultados Consolidados
11	CPFL Energia	90	Análise do Fluxo de Caixa Consolidado
12	Geração	91	Capitalização da CPFL Energia
18	Distribuição	92	Análise do Endividamento Consolidado
26	Comercialização	93	Perspectivas
28	Organização Societária	94	Empresas Controladas
29	Síntese do Histórico Societário	94	Geração de Energia Elétrica - CPFL Geração
31	Estrutura Societária	96	Análise dos Resultados
32	Acionistas Controladores	96	Análise do Fluxo de Caixa
35	Governança Corporativa	97	Análise do Endividamento
39	Membros do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva das Empresas	97	Investimentos
51	Estratégia Corporativa	97	Perspectivas
52	Estratégia de Investimentos	98	Distribuição de Energia Elétrica - CPFL Paulista
54	Orientadores da Ação Empresarial	100	Análise dos Resultados
59	Desempenho Operacional em 2003	100	Análise do Fluxo de Caixa
59	Geração de Energia Elétrica	101	Análise do Endividamento
60	Empreendimentos Hidrelétricos em Construção	101	Investimentos
68	Usinas em Operação	101	Perspectivas
71	Distribuição de Energia Elétrica	102	Comercialização de Energia Elétrica - CPFL Brasil
74	Ampliação dos Ativos Elétricos	104	Análise do Desempenho
75	Qualidade dos Serviços Prestados	104	Perspectivas
76	Atendimento ao Cliente	105	Mercado de Capitais
77	Gestão de Suprimentos	111	Novo Modelo do Setor Elétrico
78	Qualidade do Faturamento	115	Gestão de Riscos
80	Desempenho do Mercado Consumidor de Energia	119	Tecnologia da Informação

123	Visão de Sustentabilidade e Gestão da Responsabilidade Corporativa	183	<i>Produtos e Serviços</i>
124	<i>Compromisso com a Solidez</i>	184	<i>Conformidade</i>
125	<i>Compromisso com a Excelência do Sistema de Gestão</i>	184	<i>Transporte</i>
128	<i>Sistema de Gestão e Planejamento Estratégico</i>	185	<i>Geral</i>
128	<i>Compromisso com a Qualidade</i>	186	Avaliação dos Impactos Sociais
130	<i>Compromisso com a Gestão dos Relacionamentos e dos Impactos dos Negócios na Sociedade</i>	186	<i>Recursos Humanos</i>
131	<i>Ética e Transparência</i>	191	<i>Gerenciamento dos Impactos</i>
132	<i>Responsabilidade na Prática</i>	191	<i>Pesquisa e Desenvolvimento</i>
137	<i>Indicadores de Balanço IBASE</i>	192	<i>Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente</i>
138	<i>CPFL Paulista</i>	200	<i>Direitos Humanos</i>
140	<i>CPFL Piratininga</i>	204	<i>Sociedade</i>
142	<i>CPFL Geração</i>	209	<i>Responsabilidade do Produto</i>
145	Indicadores Global Reporting Initiative - GRI	213	<i>Global Reporting Initiative - Índice de Conteúdo</i>
146	Avaliação dos Impactos Econômicos	214	<i>Equipe de Responsáveis pelos Indicadores Global Reporting Initiative</i>
146	<i>Clientes</i>	215	Informações Corporativas - CPFL Energia
151	<i>Fornecedores</i>	218	Créditos
154	<i>Colaboradores</i>		
154	<i>Fornecedores de Capital</i>		
155	<i>Setor Público</i>		
159	<i>Impactos Econômicos Indiretos</i>		
160	Avaliação dos Impactos Ambientais		
162	<i>Geração de Energia</i>		
164	<i>Distribuição de Energia</i>		
166	<i>Materiais</i>		
167	<i>Energia</i>		
169	<i>Água</i>		
171	<i>Biodiversidade</i>		
178	<i>Emissões, Efluentes e Resíduos</i>		
182	<i>Fornecedores</i>		

O Ano em Resumo

- Lucro do quarto trimestre de 2003 delinea trajetória de recuperação dos resultados
- Capitalização de R\$ 1.550 milhões melhora a estrutura de capital da CPFL Energia
- Vendas de energia das distribuidoras e da comercializadora do grupo crescem 6,3%, em 2003
- Equacionamento financeiro dos projetos de geração de energia assegura investimento e crescimento a partir de 2004. A UHE Monte Claro, a primeira das seis grandes usinas hidrelétricas em construção, começa a operar em outubro de 2004
- Sinergia e padronização de processos entre a CPFL Paulista e a CPFL Piratininga elevam a eficiência operacional das distribuidoras
- Em seu primeiro ano de atuação, a CPFL Brasil conquista mercado e alcança resultados expressivos
- Distribuidoras atingem crescimento nas vendas de energia superior à média brasileira
- Contínua evolução das distribuidoras leva à conquista de melhorias expressivas nos indicadores de qualidade do fornecimento de energia elétrica - o DEC e o FEC
- CPFL Energia incorpora práticas avançadas de Governança Corporativa, que asseguram a sustentabilidade dos negócios
- Projeto "Balanço do Século XX - Paradigmas do Século XXI" coloca a CPFL Energia em posição de destaque no cenário cultural brasileiro
- Reconhecimentos e prêmios conquistados promovem a liderança em Sustentabilidade Corporativa e em Responsabilidade Social
- A inclusão da CPFL Paulista na lista das melhores empresas para se trabalhar no Brasil e na América Latina indica o reconhecimento da maior força da empresa: seus colaboradores!

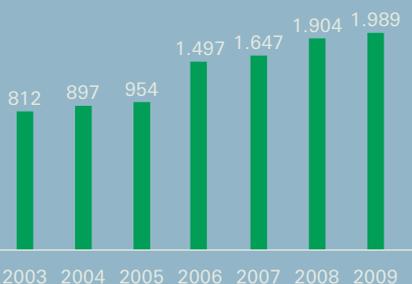
CPFL Energia: Segmentos de Atuação

A CPFL Energia S.A. é uma holding que controla empresas e empreendimentos privados nas áreas de geração, distribuição e comercialização de energia elétrica. Atualmente, a CPFL Energia está posicionada entre os maiores grupos empresariais em atuação no setor elétrico brasileiro. Em 2003, o volume de energia comercializado por suas distribuidoras em suas áreas de atuação e por sua comercializadora junto a clientes livres cresceu 6,3% em comparação a 2002.

GERAÇÃO

A CPFL Geração controla usinas com 812 MW de potência instalada e participa de seis grandes empreendimentos, que irão aumentar a sua capacidade própria instalada para 1.989 MW, até 2009. A Usina Hidrelétrica Monte Claro (130 MW), parte do Complexo Ceran, entra em operação comercial em outubro de 2004.

Capacidade de geração (MW)
Crescimento previsto



DISTRIBUIÇÃO

O segmento conta com três empresas. A CPFL Paulista e a CPFL Piratininga atuam no interior do Estado de São Paulo. Dispõem de 7.862 MVA de capacidade instalada, 88.909 km de rede de distribuição e atendem a 4,2 milhões de consumidores.

IASC - Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor



■ CPFL Paulista - Melhor Distribuidora da Região Sudeste em 2003

COMERCIALIZAÇÃO

A CPFL Brasil iniciou suas atividades em janeiro de 2003, com o objetivo de apoiar as empresas CPFL Energia em suas decisões nas áreas de gestão de energia, na comercialização de energia no mercado competitivo e na venda de serviços de valor agregado para grandes clientes.

Evolução do Volume de Energia Comercializada em 2003



A parcela correspondente à participação da CPFL Geração na energia produzida pelas usinas em construção já está contratada pelas empresas da CPFL Energia.

A Rio Grande Energia - RGE (a CPFL Paulista detém 67,07% do capital dessa empresa), atua na região Norte-Nordeste do Estado do Rio Grande do Sul. Tem capacidade instalada de 1.389 MVA, rede de distribuição com 64.043 km e atende a 1,1 milhão de consumidores.

No primeiro ano de operação, comercializou energia para clientes livres (18%), no mercado de curto prazo (7%) e junto a outros agentes (75%).

Geração em 2003:

Venda de energia: 3.709 GWh
Receita Líquida: R\$ 276 milhões (5% da CPFL Energia)
EBITDA: R\$ 250 milhões (17% da CPFL Energia)

Distribuição em 2003:

Venda de energia: 33.669 GWh
Receita Líquida: R\$ 5.775 milhões (90% da CPFL Energia)
EBITDA: R\$ 1.150 milhões (79% da CPFL Energia)

Comercialização em 2003:

Venda total de energia: 4.535 GWh
Venda de energia para clientes livres e outros agentes: 827 GWh
Receita Líquida: R\$ 312 milhões (5% da CPFL Energia)
EBITDA: R\$ 71 milhões (4% da CPFL Energia)

2003 em Números

Indicadores-chave consolidados	2003	2002	% Variação ¹
Receita Operacional Bruta ² - R\$ milhões	8.082	4.304	87,8
Receita Operacional Líquida ² - R\$ milhões	6.057	3.305	83,3
EBITDA - R\$ milhões	1.453	766	89,6
Resultado Financeiro - R\$ milhões	(1.007)	(1.165)	(13,6)
Lucro Líquido - R\$ milhões	(297)	(696)	(57,3)
Fluxo de Caixa Livre - <i>Free Cash Flow</i> ³ - R\$ milhões	1.603	551	190,9
Valor Adicionado no Exercício - R\$ milhões	3.916	2.314	69,2
Patrimônio Líquido - R\$ milhões	3.397	2.145	58,4
Dívida Financeira Líquida / (Patrimônio LÍq. + Partic. Min.)	1,67	3,45	—
Número de Colaboradores	5.393	5.666	—

(1) Os resultados consolidados de 2003 não são diretamente comparáveis aos de 2002 em razão das mudanças de participações da CPFL Energia em suas controladas, ocorridas em meados de 2002, e à inexistência, naquele ano, da CPFL Comercialização Brasil, que só iniciou as suas atividades em janeiro de 2003.

(2) Nas demonstrações financeiras consolidadas são eliminadas as transações entre partes relacionadas.

(3) Fluxo de Caixa Operacional antes dos Investimentos - Investimentos em Capital Fixo.

Sobre este Relatório

Com este Relatório, a CPFL Energia cumpre o compromisso fundamental de prestar contas à sociedade sobre o desempenho administrativo, financeiro, operacional, social e ambiental de suas empresas no decorrer de 2003.

Pelo segundo ano consecutivo, este Relatório também observa o roteiro proposto pela *Global Reporting Initiative - GRI*, com a publicação dos indicadores correspondentes às empresas CPFL Paulista, CPFL Piratininga e CPFL Geração, que abrangem, ainda, as informações relativas à CPFL Centrais Elétricas. O objetivo é proporcionar, para todos os públicos com os quais a empresa se relaciona, um retrato fiel e transparente dos resultados das atividades desenvolvidas por suas empresas, nas dimensões econômica, social e ambiental.

Para 2004, a meta estabelecida pela CPFL Energia é levar os processos de coleta, apuração e análise dos indicadores GRI para as empresas CPFL Brasil, RGE e Semesa, com o objetivo de consolidar os resultados, ampliar o conhecimento e melhorar a gestão do impacto dos negócios na sociedade.

Esta publicação reflete uma maneira de ser e de fazer negócios com visão de longo prazo, fundamentada na ética, na transparência e na responsabilidade, pela construção de um mundo mais justo e equilibrado, condições essenciais à sustentabilidade dos negócios.

Investimentos e Lucro Anual*
(Consolidado - R\$ milhões)

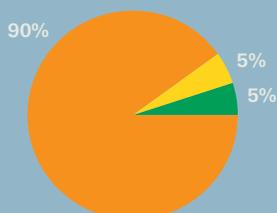


Lucro Líquido Trimestral - 2003
(Consolidado - R\$ milhões)

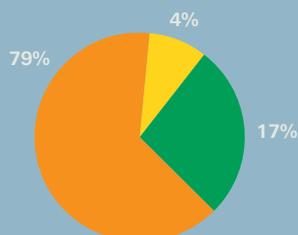


Receita Operacional Líquida por Segmento de Atuação - 2003

■ Geração
■ Distribuição
■ Comercialização



EBITDA por Segmento de Atuação - 2003



RELATÓRIO ANUAL 2003





Sede da CPFL Energia | Campinas | São Paulo

Mensagem do Conselho de Administração

Os avanços alcançados e os novos passos empreendidos pelas empresas CPFL Energia em 2003 atestam a confiança da companhia no futuro e no crescimento do país.

A *holding* CPFL Energia concluiu 2003, seu primeiro ano completo de atuação, revertendo a tendência verificada nos resultados do ano anterior. Para isso, cumpriu plenamente os desafios estabelecidos em sua agenda estratégica, em um ano que se iniciou em meio às naturais incertezas decorrentes da transição política no âmbito do Governo Federal e da perspectiva de mudanças estruturais no modelo institucional do setor elétrico.

Entre os diversos desafios equacionados, destaca-se a capitalização realizada pelos acionistas da CPFL Energia, no valor total de R\$ 1.550 milhões. Esse aporte, feito em duas fases, foi iniciado em abril de 2003, quando os acionistas VBC Energia e 521 Participações aportaram R\$ 800 milhões, sob a forma de Adiantamento para Futuro Aumento de Capital (AFAC). Posteriormente, em outubro do mesmo ano, esse AFAC foi convertido em capital e foram aportados R\$ 750 milhões adicionais, sendo R\$ 450 milhões por parte da VBC Energia e 521 Participações, e R\$ 300 milhões por parte do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), através da BNDESPAR, que passou a integrar o quadro de acionistas da CPFL Energia, com participação no capital total de 3,42%.

O principal efeito dessa capitalização foi a melhora da estrutura de capital da empresa e a mudança amplamente positiva no perfil de endividamento da CPFL Energia.

Outro aspecto relevante de 2003 foi a constatação de que o mercado consumidor de energia, nas regiões de concessão das distribuidoras controladas pela CPFL Energia, voltou a manifestar sua potencialidade, mostrando crescimento significativo no decorrer do ano. Em resposta ao desafio de atender ao crescimento desse mercado, a CPFL Energia investiu R\$ 233 milhões na expansão e na melhoria da qualidade dos serviços prestados aos consumidores de suas distribuidoras.

A CPFL Energia também investiu em 2003, por meio da CPFL Geração, R\$ 330,5 milhões na continuidade das obras das usinas hidrelétricas Barra Grande, Campos Novos e Monte Claro. A obtenção dos financiamentos necessários a essas obras permitirá que em 2004 também sejam iniciadas as obras das usinas hidrelétricas Castro Alves e 14 de Julho, ambas partes do Complexo Ceran. O esforço empreendido na ampliação da capacidade própria de geração de energia do grupo CPFL começará a mostrar os seus primeiros resultados ainda no final de 2004, quando se inicia a operação comercial da usina Monte Claro, com reflexos inegáveis nos resultados da CPFL Geração.

Na área de comercialização de energia, ao atuar com estratégia diversificada de negócios, a recém-criada CPFL Brasil em pouco tempo consolidou a sua posição no mercado, com a venda de energia para distribuidoras nacionais e clientes livres e a venda de serviços com valor agregado para grandes clientes.



O acerto da estratégia e dos investimentos realizados pela CPFL Energia pode ser constatado pela melhora do resultado operacional de suas controladas que, combinada com a redução da despesa financeira líquida, permitiu redução de 57,3% no prejuízo consolidado do exercício, que caiu para R\$ 297 milhões em 2003, contra os R\$ 696 milhões de 2002. Considerando os resultados obtidos no último trimestre de 2003, que refletem os efeitos da capitalização realizada e os esforços de gestão desenvolvidos no decorrer do ano, as perspectivas para 2004 e para os próximos anos mostram-se amplamente favoráveis, tendo em vista a conclusão e entrada em operação das usinas em construção, o posicionamento de mercado conquistado na área de comercialização de energia e o crescimento orgânico das distribuidoras do grupo, aliado à excelência na sua gestão.

São desafios vencidos e que proporcionarão as condições necessárias para que, no momento oportuno, possa ser concretizada a abertura de capital da CPFL Energia, delineada em seu plano de negócios, condição essencial para a estratégia de crescimento da empresa.

Nessa direção, em 2003 foram cumpridas todas as etapas relacionadas à incorporação das melhores práticas de Governança Corporativa, com destaque para o alinhamento do Estatuto Social da CPFL Energia às disposições do Novo Mercado Bovespa, e para o alinhamento do Estatuto Social das controladas diretas ao Estatuto da CPFL Energia. Também foi iniciada a verificação e, quando necessária, a adequação dos processos internos de gestão aos requerimentos da legislação americana conhecida como “*Sarbanes-Oxley Act*”. Foram aprovados, ainda, os Regimentos Internos do Conselho de Administração e dos seus Comitês de Assessoria, os quais já se encontram instalados.

Faz parte desse processo a utilização, pelo segundo ano consecutivo, do modelo internacional da *Global Reporting Initiative - GRI* na elaboração do Relatório Anual de Administração da empresa. Esse modelo atende aos princípios da transparência nas informações, da equidade no relacionamento com os seus públicos de interesse e da prestação de contas sobre as suas ações. Para isso, contempla a difusão de informações sobre as responsabilidades ambientais e sociais, além das econômicas.

Essas responsabilidades, norteadas pelos melhores paradigmas de eficiência e de excelência, estão claramente definidas nos compromissos e diretrizes empresariais das empresas CPFL Energia, que orientam suas ações e as suas relações com acionistas, colaboradores, clientes, fornecedores, comunidades, governos e com a sociedade brasileira.

Carlos Ermírio de Moraes
Presidente do Conselho de Administração



Mensagem da Diretoria Executiva

A consolidação das estratégias da holding CPFL Energia, criada em 2002, constitui um marco do exercício de 2003. Foi um ano em que a CPFL Energia e suas unidades de negócios cumpriram com sucesso o objetivo de atuar de forma competitiva e avançar na liderança do mercado de energia elétrica.

Um dos principais pontos de atenção na gestão da companhia esteve direcionado para a avaliação e o planejamento do processo de capitalização, realizado em duas etapas, uma no primeiro semestre e, a outra, no segundo semestre. Esse bem-sucedido movimento de capitalização melhorou o perfil da dívida da companhia, evidenciou os esforços realizados na busca permanente da excelência e do crescimento empresarial e tornou-se um símbolo do forte comprometimento dos acionistas da CPFL Energia com a visão de futuro da empresa e a sustentabilidade dos negócios.

Muitas outras frentes de atuação exigiram táticas de ação complexas e forte empenho e comprometimento da direção corporativa. É, portanto, uma grande satisfação poder afirmar que todas as demais estratégias desenvolvidas no decorrer de 2003 mostraram resultados amplamente favoráveis, nos campos da geração, da distribuição e da comercialização de energia.

A companhia obteve resultado justo e equilibrado no processo de Revisão Tarifária das distribuidoras CPFL Paulista, CPFL Piratininga e Rio Grande Energia. São índices de reposicionamento tarifário que permitem manter os programas de investimentos e a qualidade dos serviços prestados aos consumidores. Esses resultados se devem ao modelo de gestão adotado pela CPFL Energia em suas distribuidoras, que unificou padrões de construção e promoveu o compartilhamento das melhores práticas de gestão e operação, assegurando custos de operação e manutenção hoje considerados referências no setor, mesmo quando comparados internacionalmente.

Além disso, a implantação na CPFL Paulista e na CPFL Piratininga do conjunto de tecnologias GIS-D, Gestão Integrada de Sistema da Distribuição, iniciada em 2003 para apoiar os processos de planejamento, engenharia, projeto, operação e manutenção da distribuição de energia, proporcionará ganhos na gestão e na segurança das operações, que se refletirão nos indicadores de qualidade de fornecimento da energia.

A pertinência dessas providências pode ser constatada ao se verificar que o mercado dessas distribuidoras demonstrou sua potencialidade em 2003. Enquanto o PIB brasileiro apresentou decréscimo de 0,2%, as vendas de energia na área de concessão das distribuidoras CPFL Paulista, CPFL Piratininga e RGE cresceram, respectivamente, 5,1%, 5,0% e 3,4%. O crescimento médio ponderado foi de 4,8%, superior à média brasileira, de 3,7%.

Foram, portanto, de vital importância os investimentos realizados na expansão e na qualidade dos serviços prestados aos consumidores, que permitiram às empresas CPFL Energia continuar correspondendo às expectativas do mercado em termos de eficiência. Em 2003, os indicadores que medem a continuidade do fornecimento de energia ao consumidor apresentaram resultados melhores do que os verificados no ano anterior, tanto na CPFL Paulista, como na CPFL Piratininga, graças à eficiente gestão operacional.

Centro de Operação do Sistema - COS | Campinas | São Paulo



Subestação | Santos | São Paulo



Na área de geração de energia, os resultados das estratégias de gestão podem ser avaliados em vários aspectos que, isolados ou integrados, são de primordial importância para a solidez da companhia. Foram homologados pela Aneel - Agência Nacional de Energia Elétrica, pelo prazo de 35 anos, os contratos de compra e venda de energia com os empreendimentos de geração nos quais a CPFL Energia, através da CPFL Geração, detém participação. Esse fato, juntamente com a redução das participações detidas pela CPFL Geração na Baesa e na Enercan, viabilizou a obtenção dos financiamentos necessários à continuidade das obras dos novos empreendimentos de geração de energia.

Serão seis grandes usinas hidrelétricas, com capacidade total de 2.785 MW, que irão dar suporte ao futuro crescimento econômico do país, além de posicionar a CPFL entre as principais geradoras brasileiras de energia. No final de 2003 encontravam-se em construção as usinas hidrelétricas de Campos Novos, Barra Grande e Monte Claro. Em 2004, estão sendo iniciadas as obras das usinas Castro Alves e 14 de Julho. Para a usina Foz do Chapecó, o início da construção está previsto para 2005.

Destaca-se, ainda, o fato de que, das 19 Pequenas Centrais Hidrelétricas da CPFL Geração, 11 usinas chegaram a 2003 modernizadas pelo programa de repotencialização e automação. O principal benefício da repotencialização é aumentar a capacidade de geração de energia sem ampliar a área de instalação. A automatização dessas centrais permite executar remotamente, via satélite, o comando e a supervisão. Outras cinco usinas serão repotencializadas e automatizadas até 2008.

Na comercialização de energia, a CPFL Brasil, criada em 2003, iniciou atividades com intenso vigor. A empresa logo apresentou contribuição positiva para o posicionamento estratégico da companhia, ao ampliar tanto a atuação no mercado livre de comercialização, como a venda de serviços com valor agregado e expandir, assim, o horizonte de negócios das distribuidoras. Com profissionais especializados, desenvolveu canais preferenciais para atendimento aos clientes e investiu para implantar o mais avançado Centro de Operação Comercial do país. Ao final de seu primeiro ano de atividades, contava com mais de uma dezena de clientes livres de várias regiões, que atuam em setores importantes da economia nacional.

A atuação da CPFL Energia envolve, ainda, a gestão permanente dos impactos e dos resultados dos seus negócios em seus públicos de interesse – acionistas, clientes, colaboradores, fornecedores, governo e na sociedade em geral – além da preservação ambiental. Trata-se de assegurar o exercício da ética,

da transparência e dos valores que orientam as suas relações, como compromissos presentes desde o Planejamento Estratégico até os eventos de capacitação oferecidos a todos os funcionários.

Para corresponder a essa necessidade e à expectativa de permanente melhoria da eficiência e da produtividade, a companhia continuou a investir, em 2003, na qualificação e no aprimoramento das competências de seus colaboradores. Foram criados diversos programas para apurar a qualidade técnica, gerencial e comercial de sua equipe, com o objetivo de alcançar excelência operacional e nos serviços, fatores essenciais para o sucesso dos negócios. No total, foram realizadas 455.756 horas de treinamentos, que representam, em média, 109,38 horas de treinamento por colaborador. Também foi consolidado o Sistema de Gestão Integrado - SGI, com a renovação simultânea das certificações, em janeiro de 2004, dos principais processos de negócio nas normas de Qualidade, Meio Ambiente, Saúde, Segurança do Trabalho e Responsabilidade Social.

O esforço realizado para o cumprimento desses compromissos vem sendo reconhecido pela sociedade brasileira. Em 2003, a CPFL Paulista foi considerada a Melhor Distribuidora de Energia do Brasil, pela Associação Brasileira das Distribuidoras de Energia Elétrica-Abradee e conquistou, também, pelo segundo ano consecutivo, o Prêmio de Responsabilidade Social, concedido por essa Associação. Nessa mesma avaliação, a RGE foi considerada a melhor distribuidora de energia da região sul.

A CPFL Paulista foi incluída em 2003, pelo segundo ano consecutivo, entre as 100 Melhores Empresas do Brasil para se Trabalhar e, ainda, em 2004, entre as 100 Melhores para se Trabalhar na América Latina, em avaliações promovidas pela revista Exame.

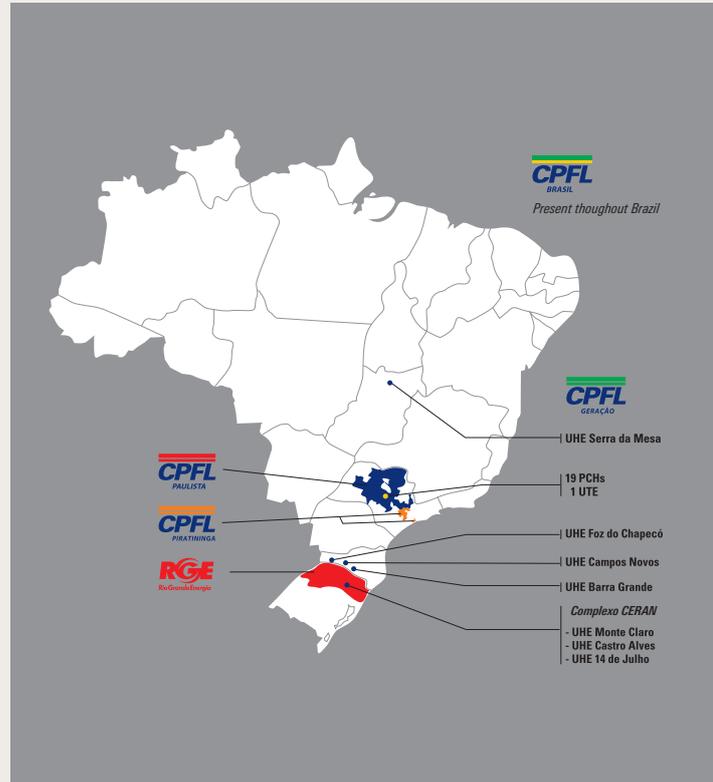
Em 2003, a CPFL Geração e a CPFL Piratininga conquistaram o Prêmio ABS, concedido pela Associação Brasil de Segurança. A CPFL Energia foi reconhecida, pela segunda vez, como Empresa-Modelo, no Guia Exame da Boa Cidadania Corporativa, com ênfase para as suas práticas de Governança Corporativa e de Responsabilidade Social.

A satisfação dos consumidores foi novamente constatada. No início de 2004, a CPFL Paulista recebeu o Prêmio IASC – Índice Aneel de Satisfação do Consumidor, concedido pela agência reguladora, como a melhor distribuidora da região sudeste, na categoria de empresas com mais de 400 mil clientes. No mesmo Prêmio, as distribuidoras CPFL Piratininga, na região sudeste, e a RGE, na região sul, também se colocaram entre as três melhores classificadas.

As conquistas e os reconhecimentos obtidos demonstram a seriedade com que as empresas da CPFL Energia se empenham para realizar os compromissos dos seus acionistas, da sua administração e dos seus colaboradores com o crescimento integrado dos negócios. São esforços que mantêm sempre em vista o objetivo de alcançar o fomento das atividades nas dimensões econômicas e sociais, com respeito integral às condições ambientais, de forma a contribuir efetivamente para o desenvolvimento sustentável do Brasil.

Wilson Ferreira Jr.
Diretor Presidente

Perfil das Empresas



CPFL Energia

A CPFL Energia S.A. consolidou-se, em agosto de 2002, como uma holding de controle de ativos e empreendimentos no setor elétrico, que atua nos mercados livre e regulado, nas áreas de geração, distribuição e comercialização de energia elétrica.

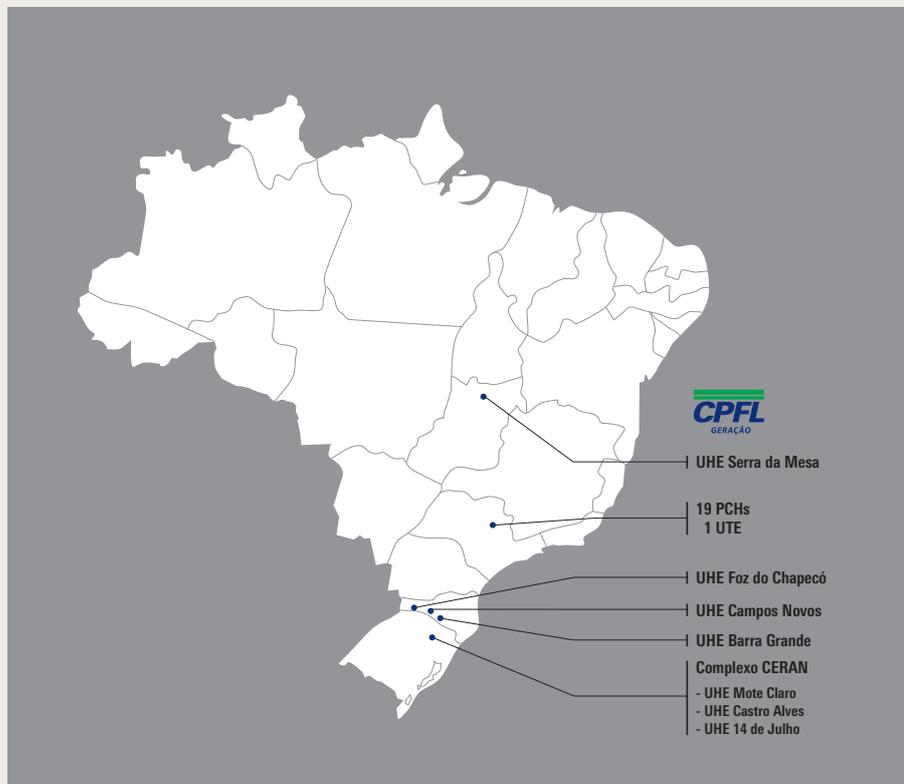
Sua atuação é regida pela legislação e normas regulamentadoras estabelecidas para o setor elétrico brasileiro e pelos contratos de concessão firmados com o Poder Concedente, a União Federal, por meio da Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL, órgão regulador. Submete-se ainda à fiscalização dos organismos estaduais nas unidades da federação em que desenvolve suas atividades.

Na condição de holding de controle, a CPFL Energia não produz ou comercializa diretamente bens e serviços, o que faz com que seus resultados econômico-financeiros provenham da consolidação de participações em outras empresas.

Com faturamento bruto consolidado de R\$ 8,0 bilhões e patrimônio líquido de R\$ 3,4 bilhões, a CPFL Energia e suas controladas formam o maior grupo privado do setor elétrico brasileiro com capital totalmente nacional.



Sede CPFL Energia | Campinas | São Paulo



CPFL Geração

A CPFL Geração de Energia S.A. foi criada a partir da cisão da CPFL - Companhia Paulista de Força e Luz - em 2002 e vem investindo e participando da geração de energia elétrica no Brasil desde o final do século passado. O parque de geração de energia dessa empresa é composto por 19 PCH's e uma UTE - Usina Termelétrica, com capacidade de 155 MW, e conta com a participação de 51,54% na Usina Hidrelétrica de Serra da Mesa (Goiás), com capacidade total de 1.275 MW, dos quais 657 MW pertencem à CPFL Geração. No total, a atual capacidade instalada disponível é de 812 MW.

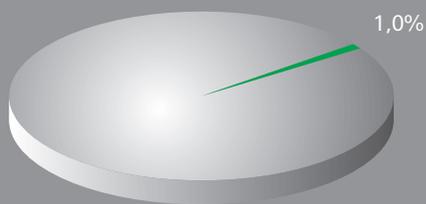
A CPFL Geração desenvolve atividades de operação e manutenção de usinas e realiza a gestão da implantação de empreendimentos destinados a aumentar a capacidade instalada de geração de energia.

Está investindo na construção de seis Usinas Hidrelétricas em parceria com grandes grupos nacionais. Essas novas usinas acrescentarão 1.177 MW à sua capacidade, elevando a capacidade total para 1.989 MW até 2009, com maior crescimento em 2006.

UHE Serra da Mesa | Goiás



Participação da CPFL Geração
no Mercado Brasileiro em 2003
(GWh vendido)



CPFL 
Centrais Elétricas S. A.

Semesa 
Semesa S.A.

Begesa 
Barra Grande Energia S.A.

Ceran 
Cia Energética Rio das Antas

Foz do Chapecó 
Foz do Chapecó Energia S.A.

Enercan 
Campos Novos Energia S.A.

UHE BARRA GRANDE

(Santa Catarina - Rio Grande do Sul)

Situação das obras:**Executados**

Desvio do rio

Escavação da Casa de Força

Em execução:

Concreto na Casa de Força/Vertedouro

Montagem dos Equipamentos

Potência Total: 690 MW**Energia Assegurada:** 380,6 MW médios**Entrada em Operação:**

1ª unidade - 31 de outubro de 2005

2ª unidade - 31 de janeiro de 2006

3ª unidade - 30 de abril de 2006

Estágio atual das obras



Visão após construção

**UHE CAMPOS NOVOS**

(Santa Catarina)

Situação das Obras:**Executados**

Desvio do rio

Escavação da Casa de Força

Em execução:

Concreto na Casa de Força

Montagem dos Equipamentos

Barragem

Escavação do Vertedouro

Potência Total: 880 MW**Energia Assegurada:** 377,9 MW médios**Entrada em Operação:**

1ª unidade - 31 de janeiro de 2006

2ª unidade - 30 de abril de 2006

3ª unidade - 31 de julho de 2006

Estágio atual das obras



Visão após construção



UHE FOZ DO CHAPECÓ (Santa Catarina)

Potência Total: 855 MW
Energia Assegurada: 432 MW médios
Início das obras: janeiro de 2005
Entrada em operação: junho de 2008

Local da futura usina



Visão após construção



Complexo CERAN

UHE MONTE CLARO (Rio Grande do Sul)

Situação das obras:

Executados

Desvio do rio
Escavação da Casa de Força

Em execução:

Concreto na Casa de Força e Vertedouro
Montagem dos Equipamentos
Escavação do Túnel de Adução

Potência Total: 130 MW

Energia Assegurada: 59 MW médios

Entrada em Operação:

1ª unidade - 1º de outubro de 2004
2ª unidade - 1º de dezembro de 2004

Estágio atual das obras



Visão após construção



UHE CASTRO ALVES (Rio Grande do Sul)

Situação das obras:

Executado

Acesso ao Canteiro de Obras de Montante

Em execução:

Acesso ao Canteiro de Obras de J usante
Escavação das Obras de Desvio
Escavação Subterrânea de Túneis Auxiliares

Potência Total: 130 MW

Energia Assegurada: 64 MW médios

Início das obras: abril de 2004

Entrada em operação: fevereiro de 2007

Estágio atual das obras



Visão após construção



UHE 14 DE JULHO
(Rio Grande do Sul)

Potência Total: 100 MW

Energia Assegurada: 50 MW médios

Início das obras: outubro de 2004

Entrada em operação: agosto de 2007

Visão após construção





CPFL
PAULISTA



CPFL
PIRATININGA



RGE
Rio Grande Energia



Distribuição

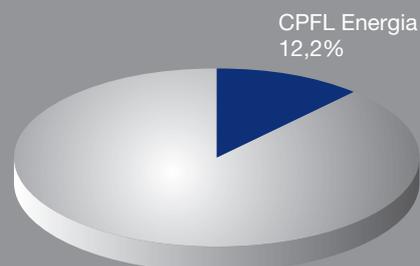
(Cia. Paulista de Força e Luz, Cia. Piratininga de Força e Luz e Rio Grande Energia S.A.)

A CPFL Energia, por meio de suas controladas - CPFL Paulista, RGE e CPFL Piratininga - atende a dois dos mais desenvolvidos mercados de distribuição de energia elétrica do País: o interior do Estado de São Paulo e a região Norte-Nordeste do Estado do Rio Grande do Sul. Para satisfazer ao elevado grau de exigência desses mercados e cumprir todos os requisitos estabelecidos pelos órgãos reguladores, as empresas CPFL oferecem serviços com eficiência operacional e qualidade no atendimento, tendo se tornado referências em seus segmentos de atuação. Considerando-se integralmente essas três empresas, a capacidade instalada é de 8.029 MVA, abrangendo uma área de 152.954 km², para atender a 5,2 milhões de consumidores.

- Está presente nos Estados de São Paulo e do Rio Grande do Sul
- Tem 5,2 milhões de clientes
- Abrange 15,3 milhões de habitantes
- 515 municípios atendidos
- Vendas de energia em 2003: 33.669 GWh*
- Crescimento de 4,8% nas vendas de energia em 2003

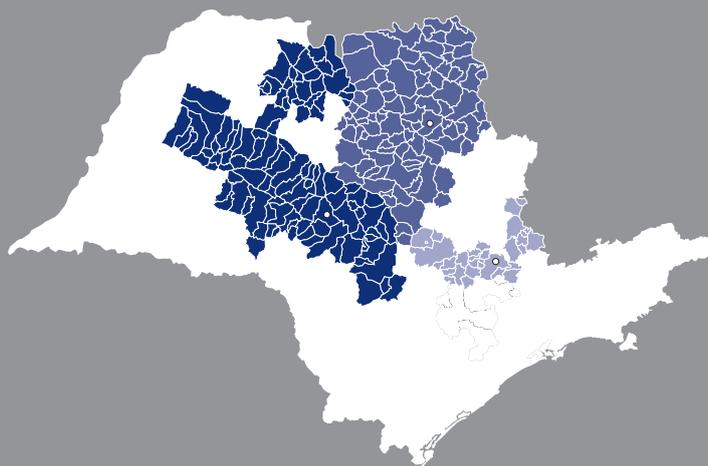
Participação da CPFL Energia no Mercado Brasileiro de Distribuição de Energia em 2003

(GWh vendidos)



(*) Total consolidado de energia fornecida a consumidores finais pelas distribuidoras do grupo. A parcela correspondente à RGE, na consolidação total das vendas de energia, foi de 4.083 GWh, que considera as vendas a outras concessionárias e cooperativas.





Região Noroeste Região Nordeste Região Sudeste

CPFL Paulista

A Companhia Paulista de Força e Luz S.A. atende a uma população de 8,7 milhões de pessoas em 234 municípios, com 3.028 mil clientes, localizados em uma das principais regiões do país: o interior de São Paulo. Nessa região, encontram-se indústrias de química fina, tecnologia de ponta e grandes conglomerados, que utilizam a eletricidade de forma intensa, além de constituir importante pólo ligado ao agronegócio. Sua área de concessão é de 90.440 Km² e está organizada em três regiões geoeletricas - Sudeste, Norte e Nordeste - com sedes nas cidades paulistas de Campinas, Ribeirão Preto e Bauru, respectivamente, onde mantém três Centros de Operação, além do Centro de Operação do Sistema Elétrico. A venda de energia pela distribuidora atingiu 19.108 GWh em 2003.

Para isso, a logística de serviços na rede de distribuição está organizada em 100 Estações Avançadas, estrategicamente localizadas nos municípios de sua área de atuação, com objetivo de facilitar o acesso, reduzir o tempo de deslocamento e agilizar, assim, a execução dos serviços programados ou emergenciais.

Área de concessão: 90.440 km²

Municípios atendidos: 234

População atendida: 8.676 mil

Clientes: 3.028 mil

Colaboradores: 2.948*

Energia vendida em 2003: 19.108 GWh

(*) total expreso em FTE - Força de Trabalho Efetiva.



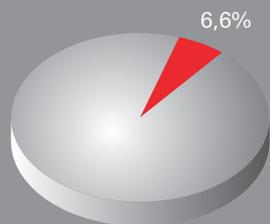
ISO 9001
gestão da
qualidade

ISO 14001
gestão
ambiental

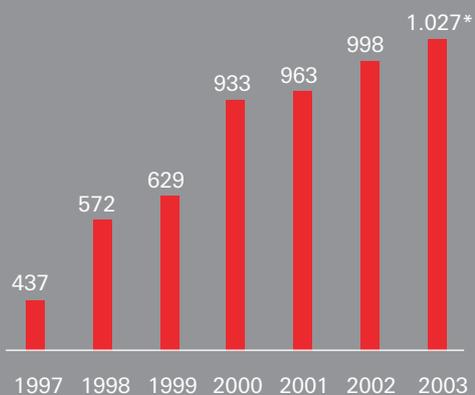
OHSAS 18001
gestão da
saúde e segurança

SA 8000
gestão da
responsabilidade
social

**Participação da Distribuidora
CPFL Paulista no Mercado
Brasileiro em 2003**
(GWh vendido)



**Produtividade do quadro de pessoal
(clientes por colaborador)**



**Energia vendida por
colaborador - GWh**



(*) índice de produtividade calculado com a utilização do quadro de pessoal expreso em FTE - Força de Trabalho Efetiva.



CPFL
PIRATININGA



Região Oeste

Região Baixada Santista

CPFL Piratininga

A Companhia Piratininga de Força e Luz S.A. atende a uma população de 3,2 milhões de pessoas, em 27 municípios, com 1.164 mil clientes e vendas de 10.478 GWh, em 2003. Sua área de concessão é de 6.785 km² e está localizada em uma região altamente desenvolvida em termos de infra-estrutura, escoamento da produção e ambiente empresarial. Abrange duas regiões geoeletricas - Oeste e Baixada Santista - com sedes nas cidades paulistas de Santos e Sorocaba, respectivamente, que contam com Centros de Operações do Sistema Elétrico.

Como ocorre na CPFL Paulista, na área de atuação da CPFL Piratininga há um pólo avançado da indústria, que demanda volume expressivo de energia elétrica.

Área de concessão: 6.785 km²

Municípios atendidos: 27

População atendida: 3.247 mil

Clientes: 1.164 mil

Colaboradores: 1.012

Energia vendida em 2003: 10.478 GWh



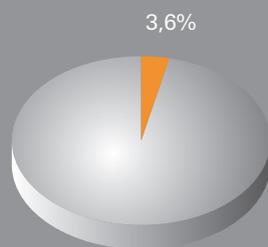
ISO 9001
gestão da
qualidade

ISO 14001
gestão
ambiental

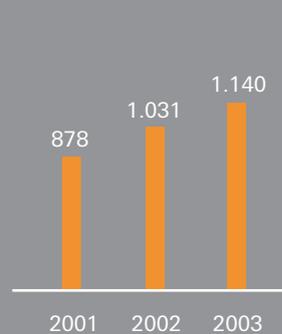
OHSAS 18001
gestão da
saúde e segurança

SA 8000
gestão da
responsabilidade
social

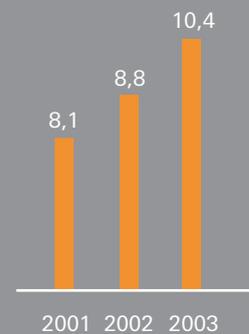
**Participação da Distribuidora
CPFL Piratininga no Mercado
Brasileiro em 2003**
(GWh vendido)

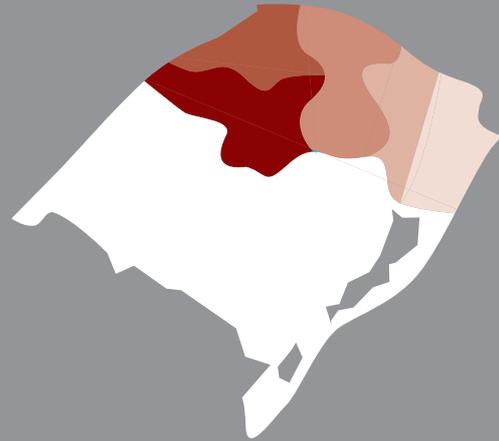


**Produtividade do
quadro de pessoal
(clientes por colaborador)**



**Energia vendida por
colaborador - GWh**





RGE

A Rio Grande Energia S.A. atende a uma população de 3,4 milhões de pessoas, em 254 municípios (54,4% dos municípios do Rio Grande do Sul), distribuídos numa área de 90.718 Km² (34% do Estado), com 1.052 mil clientes. Agrupadas, essas regiões apresentam um dos melhores índices sócio-econômicos do país e formam o maior pólo agrícola, pecuário, industrial e turístico do Estado do Rio Grande do Sul, que consumiu 6.377 GWh, em 2003. A empresa distribui energia elétrica para as Regiões Norte e Nordeste do Estado e está organizada em cinco Departamentos Regionais - Noroeste, Missões, Serra, Planalto e Metropolitana - com sedes em Santa Rosa, Santo Ângelo, Passo Fundo, Caxias do Sul e Gravataí. Possui um Centro de Operação e Distribuição em Caxias do Sul.

Área de concessão: 90.718 km²

Municípios atendidos: 254

População atendida: 3.441 mil

Clientes: 1.052 mil

Colaboradores: 1.318

Energia vendida em 2003: 6.377 GWh*

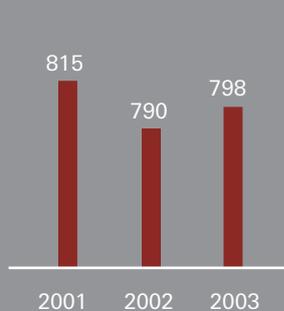
(*) - Venda total em 2003 considera suprimento de energia elétrica.
 - A CPFL Paulista detém 67,07% do capital da RGE.



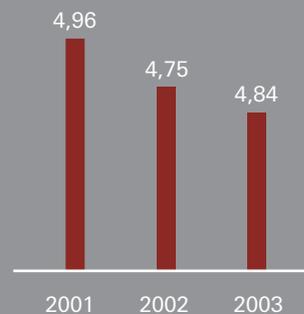
Participação da Distribuidora RGE no Mercado Brasileiro em 2003
(GWh vendido)



Produtividade do quadro de pessoal (clientes por colaborador)



Energia vendida por colaborador - GWh





CPFL Brasil

A CPFL Energia, por meio de sua controlada CPFL Comercialização Brasil S.A., está atuando desde o início de 2003 na comercialização de energia elétrica, com o objetivo de auxiliar a companhia a tomar as melhores decisões de curto, médio e longo prazos nas áreas de comercialização, gerenciamento de riscos provenientes de flutuações de mercado e pesquisa de oportunidades de mercado no curto prazo.

A CPFL Brasil atua no suprimento de energia para as distribuidoras do grupo, para outros agentes do mercado e no fornecimento a clientes livres. Nesse aspecto, destaca-se o relevante crescimento das vendas a consumidores livres, que atingiu 148% em 2003.

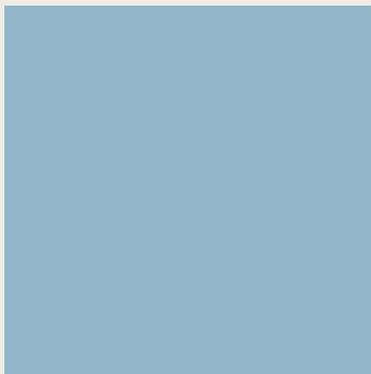


Centro de Operação Comercial | Sede | Campinas | São Paulo

Organização Societária

A CPFL Energia tem suas origens na Companhia Paulista de Força e Luz - CPFL Paulista, constituída em 16 de novembro de 1912, como resultado da fusão de quatro pequenas empresas de energia que atuavam no interior paulista. Nesse período de quase 92 anos, a história societária da CPFL Paulista foi marcada por diversas etapas. Após 15 anos sob controle privado nacional, em 1927 a CPFL Paulista foi incorporada pelo grupo norte-americano *American Foreign Power Co. - AMFORP*, permanecendo sob seu controle até 1964, quando passou a ser controlada pela Eletrobrás, grupo estatal controlado pela União Federal. Em 1975, o controle acionário da CPFL Paulista foi transferido para a Companhia Energética de São Paulo - CESP, empresa controlada pelo Governo do Estado de São Paulo. Em 07 de novembro de 1997, por meio de processo de privatização, passou para o atual grupo controlador.

A partir de então, a CPFL Paulista iniciou uma trajetória de expansão empresarial delineada por seus controladores, que culminou, em agosto de 2002, com a conclusão do processo de reestruturação, levando ao atual status societário da CPFL Energia, como holding de controle.



Síntese do Histórico Societário a partir da Privatização

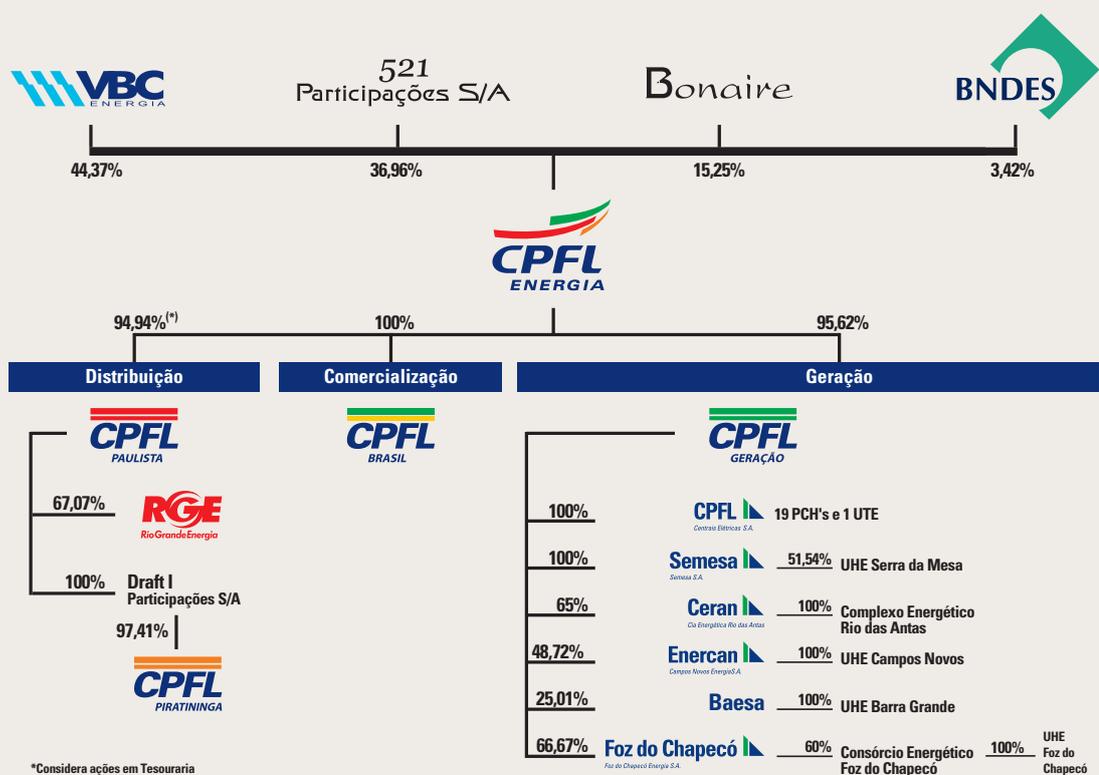
Os principais eventos que deram origem à atual estrutura societária da CPFL Energia S.A. foram os seguintes:

Novembro/1997	Leilão de Oferta Pública de Ações da CPFL Paulista, em que o consórcio vencedor, composto por VBC Energia S.A. ("VBC"), 521 Participações S.A. e Bonaire Participações S.A., passou a deter 66,98% do capital votante e 47,84% do capital total da CPFL Paulista.
Março/1998	Constituição da CPFL Energia, sob a denominação inicial de Draft II Participações S.A., tendo por objeto a participação no capital de outras sociedades.
Setembro/1998	A CPFL Paulista, através de sua controlada Draft I Participações S.A. ("Draft I"), em consórcio com a Energia Paulista Ltda. - ENERPAULO (empresa controlada pela Eletricidade de Portugal - EDP), adquiriu o controle acionário da Empresa Bandeirante de Energia - EBE ("EBE"). A participação da CPFL Paulista correspondia a 32,94% do capital votante e 13,11% de seu capital total.
Novembro/1999	Oferta Pública de Venda e Compra de Ações de Emissão da CPFL Paulista, realizada na BOVESPA, por conta e ordem da Companhia Energética de São Paulo - CESP e do grupo de controle da CPFL Paulista. Após essa aquisição, os acionistas controladores passaram a deter 91,89% do capital votante e 90,38% do capital total da CPFL Paulista.
Setembro/2000	Em atendimento aos contratos de concessão, os acionistas da CPFL Paulista deliberaram a separação das atividades de geração e distribuição de energia elétrica, que passaram a ser desenvolvidas por sociedades distintas. A parcela cindida da CPFL Paulista, correspondente à atividade de geração de energia elétrica, foi incorporada pela CPFL Geração, cujas ações foram distribuídas aos acionistas da CPFL Paulista, na proporção de suas participações na mesma. À época da cisão, a CPFL Energia (atual denominação da Draft II Participações S.A.) detinha 21,20% da CPFL Paulista e 21,20% da CPFL Geração.
Novembro/2000	Em Leilão de Oferta Pública de Compra de Ações Ordinárias e Preferenciais da EBE, a CPFL Paulista, por meio de sua controlada Draft I, elevou sua participação indireta no capital social da EBE para 43,01% das ações ordinárias e 41,73% das ações preferenciais, correspondente a 42,24% do capital total.

Síntese do Histórico Societário (continuação)

Julho/2001	Aquisição, pela CPFL Paulista, do controle acionário da Rio Grande Energia S.A. ("RGE"), detendo 66,97% do seu capital total ao final de 2001.
Outubro/2001	Cisão parcial da Empresa Bandeirante de Energia S.A. ("Bandeirante"), nova razão social da EBE, controlada em conjunto com a Enerpaulo. A parcela cindida da Bandeirante foi incorporada à Companhia Piratininga de Força e Luz ("CPFL Piratininga"). A partir dessa operação, a CPFL Paulista passou a deter, através de sua controlada Draft I, 96,48% do capital total da CPFL Piratininga, mediante permuta de ações com a Enerpaulo.
Agosto/2002	Conclusão da reestruturação do Grupo CPFL. Praticamente todos os ativos que os acionistas da CPFL Energia detinham na CPFL Paulista e na CPFL Geração foram, por meio de aumento do capital, incorporados na Draft II, sendo alterada sua razão social para CPFL Energia S.A. ("CPFL Energia").
Janeiro/2003	Início das atividades da recém-criada "CPFL Comercialização Brasil Ltda.", empresa 100% controlada pela CPFL Energia, responsável pelas atividades de comercialização de energia elétrica. Transferência das 19 Pequenas Centrais Hidrelétricas e de uma Usina Termelétrica da CPFL Geração para a sua controlada "Nova 1 Participações S.A. (Nova 1)".
Outubro/2003	Aprovação do aumento de capital na CPFL Energia, no montante de R\$ 1.550 milhões. Ingresso de participação da BNDES Participações S.A., com integralização de R\$ 300 milhões, representando 3,42% do capital total.
Dezembro/2003	Alteração da razão social da empresa "Nova 1 Participações S.A." para "CPFL Centrais Elétricas S.A.". Transformação da "CPFL Comercialização Brasil" de Sociedade Limitada para Sociedade por Ações.

Estrutura Societária



Acionistas Controladores

A CPFL Energia é controlada por acionistas nacionais que se situam entre os mais expressivos grupos empresariais brasileiros, em suas áreas de atuação, aliados aos maiores fundos de pensão do País, contando ainda, desde a capitalização realizada em 2003, com a participação do BNDESPAR em seu capital.

A VBC Energia S.A. é controlada pela VBC Participações S.A. (99,9%), cujo capital é detido por empresas pertencentes a três grandes grupos econômicos nacionais privados.

VBC Energia S.A.

- **Grupo Votorantim**

Com 86 anos de existência, o Grupo Votorantim está entre os maiores grupos econômicos brasileiros, com ativos de R\$ 30 bilhões e receita bruta anual de R\$ 13 bilhões. Suas empresas são líderes ou têm participações expressivas em todos os mercados em que atuam, destacando-se as áreas de produção de cimento, celulose, papel, alumínio, zinco, níquel, aços longos, filmes de polipropileno biorientado, especialidades químicas e suco de laranja. O grupo possui também importante participação no setor financeiro, por meio do Banco Votorantim. A Votorantim Celulose e Papel S.A., empresa de capital aberto do Grupo, tem ações negociadas no mercado local e ADRs em Nova Iorque.

O Grupo, através da Votorantim Energia S.A., tem participação destacada no setor de energia elétrica, diretamente na auto-geração deste insumo nas suas indústrias e indiretamente através da participação na VBC Energia.

- **Bradesco**

O Bradesco é o maior conglomerado financeiro do País, liderado pelo Banco Bradesco S.A., o maior banco privado brasileiro, com R\$ 176 bilhões de ativos totais, 14,5 milhões de clientes, 3.052 agências, 2,3 milhões de acionistas. É, também, o maior empregador privado do Brasil.

A participação do grupo na CPFL Energia é feita através da Bradesplan S.A., controlada (99,9%) da Bradespar S.A., empresa de participações que inclui em seu portfólio, além da CPFL Energia, companhias como a Cia. Vale do Rio Doce e a Net. A prioridade da Bradespar é investir em empresas líderes de segmentos maduros da economia, que apresentem taxas de retorno consistentes e de longo prazo.

Tanto o Banco Bradesco S.A. como a Bradespar S.A. são empresas de capital aberto, com ações negociadas no mercado local e ADRs no exterior (Nova Iorque e Madri).

- **Grupo Camargo Corrêa**

Com 65 anos de existência, ativos superiores a R\$ 4 bilhões e faturamento anual da ordem de R\$ 7 bilhões, contando com 16 empresas em seu portfólio e cerca de 35 mil funcionários, o Grupo Camargo Corrêa está entre as maiores corporações privadas do país.

Atua nas áreas de construção e engenharia, produção de cimento, tecidos, calçados, siderurgia e metalurgia, meio ambiente, serviços na área de rodovias, geração e distribuição de energia elétrica tendo no decorrer de sua história, uma importante contribuição para o desenvolvimento da área de infra-estrutura do Brasil.

521 Participações S.A.

A 521 Participações S.A. é um fundo de investimentos representativo da Caixa de Previdência dos Funcionários do Banco do Brasil - Previ.

A Previ ocupa a 1ª posição no ranking dos fundos de pensão do Brasil e da América Latina. Com 100 anos de existência, nasceu antes mesmo da Previdência Oficial no País. Possui um patrimônio de R\$ 58 bilhões, que representa 25% de todo o patrimônio dos fundos de pensão brasileiros. Conta com 129.000 participantes e atinge uma população de 419.000 pessoas, entre pensionistas e dependentes.

Para realizar o bom acompanhamento de seus investimentos, a Previ tornou-se uma instituição reconhecida como líder na discussão de Governança Corporativa, que procura levar as boas práticas, como condição, a todas as empresas de que participa.

Bonaire Participações S.A.

É uma empresa pertencente ao consórcio formado por fundos de pensão, do qual participam a Fundação Cesp - Funcesp, a Fundação Petrobras de Seguridade Social - Petros, a Fundação Sistel de Seguridade Social e Fundação Sabesp de Seguridade Social - Sabesprev:

- **Funcesp**

A Fundação Cesp situa-se entre as maiores administradoras de planos fechados de previdência privada do Brasil. Entre seus patrocinadores estão principalmente empresas do setor elétrico, destacando-se CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Geração, Cesp, Eletropaulo, AES Tietê, Duke Energy, EBE, Transmissão Paulista, Elektro, EMAE, além de Eletropaulo Telecom e Edinfor.

A Funcesp atende a mais de 145.000 participantes previdenciários. Administra também planos de saúde, nos quais estão incluídos mais de 150.000 participantes, entre dependentes e designados. Ocupa a 5ª posição no ranking geral dos fundos de pensão.

- **Petros**

Com 33 anos de existência, a Fundação Petrobras de Seguridade Social - Petros foi pioneira no mercado de previdência privada. Ocupa a 2ª posição no ranking geral de fundos de pensão do Brasil, com ativos superiores a R\$ 8 bilhões.

A Petros é patrocinada por 27 empresas dos setores petroleiro e petroquímico, sendo 7 estatais e 20 privadas. Entre as estatais, fazem parte: Petrobras, BR Distribuidora, Gaspetro, Braspetro, Petroquisa, Transpetro e Refinaria Alberto Pasqualini. Entre as privadas, destacam-se: Braskem, Trickem, Ultraférfil, Petroflex, Petroquímica União, Nitriflex, Copesul, Repsol/YPF do Brasil, Petroquímica Triunfo, Rio Polímeros, IBP - Instituto Brasileiro de Petróleo e Gás.

- **Sistel**

A Fundação Sistel de Seguridade Social é um fundo de previdência multipatrocinado, que oferece diferentes planos de benefícios para empresas de qualquer porte, para as quais desenvolve, implanta e administra planos sob medida, de acordo com as necessidades específicas e o perfil de cada uma das patrocinadoras. Entre seus patrocinadores, prevalecem todas as grandes empresas de telecomunicações, como Telemar, Telefônica, Brasil Telecom, Telesp Celular, Telemig Celular, Tele Leste Celular, Tele Sudeste Celular, Tele Norte Celular, Tele Nordeste Celular, Tele Celular Sul, TCO Celular, além de Telebrás e CPqD.

Com patrimônio superior a R\$10 bilhões, a Sistel é o maior fundo de pensão, em patrimônio, patrocinado por empresas privadas do país, e ocupa a 4ª. posição no ranking geral das fundações, contando com mais de 89.000 participantes.

- **Sabesprev**

A Fundação Sabesp de Seguridade Social – Sabesprev é uma entidade fechada de previdência complementar, criada em 1991 para garantir melhor qualidade de vida, por meio da suplementação de benefícios aos empregados da Cia. de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – Sabesp, empresa patrocinadora pertencente ao Governo do Estado de São Paulo.

A Sabesprev atende a mais de 20.000 participantes e sua atuação estende-se, também, à gestão de planos de saúde (70.000 participantes) e de seguros (17.000 participantes).

BNDES Participações S.A. - BNDESPAR

A BNDESPAR - BNDES Participações S.A. é uma empresa governamental, que faz parte do sistema BNDES - Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social. Sua função básica é aportar recursos não exigíveis, sob a forma de participação societária transitória e minoritária, em empresas cujos projetos de investimento sejam considerados prioritários.

Desde a sua fundação, em 1952, o BNDES vem financiando grandes empreendimentos industriais e de infraestrutura. Atua, ainda, no apoio aos investimentos na agricultura, no comércio e na área de serviços.

Atualmente, o foco de sua ação está voltado para a ampliação e diversificação das exportações, para a reestruturação da indústria, a expansão e adequação da infra-estrutura, com ênfase nos investimentos em energia e telecomunicações, entre outros.

Governança Corporativa

Desde 2002, a CPFL Energia evoluiu na implementação de práticas de Governança Corporativa. Houve avanços efetivos em 2003 e o trabalho terá continuidade em 2004.

Ações desenvolvidas em 2003

- Alinhamento do Estatuto Social da CPFL Energia às disposições do Novo Mercado Bovespa
- Alinhamento do Estatuto Social das Controladas diretas ao Estatuto Social da CPFL Energia
- Início da verificação e, quando necessária, adequação dos processos internos de gestão aos requerimentos da legislação americana conhecida como “*Sarbanes-Oxley Act*”
- Aprovação, pelo Conselho de Administração, das Diretrizes de Governança Corporativa da companhia e divulgação dos princípios de Governança Corporativa em uma publicação (veja CD encartado neste Relatório)
- Aprovação, pelo Conselho de Administração, do Regimento Interno do Conselho e dos seus Comitês de Assessoramento, que estão instalados e se reportam diretamente ao Conselho. O objetivo dos Comitês é adicionar valor, diligência e eficácia ao Conselho no cumprimento dos seus objetivos, que são os de fixar a orientação geral dos negócios e decidir sobre questões estratégicas da companhia.



Linha de Transmissão



Centro de Operação | Região Oeste | CPFL Piratininga | Sorocaba | São Paulo

Comitês de Assessoramento ao Conselho e suas Funções

- Comitê Executivo: Analisa e valida os planos estratégicos e operacionais, bem como realiza estudos, análises e propostas relativos a planos estratégicos ou a quaisquer aspectos a eles relacionados
- Comitê de Remuneração: Escolhe o Diretor Presidente da companhia, realiza o processo de avaliação de toda a Diretoria e propõe o nível de remuneração dos principais executivos da empresa
- Comitê de Auditoria: Indica os Auditores Independentes e apresenta parecer sobre a aprovação das contas dos administradores
- Comitê de Serviços Financeiros: Examina as questões relevantes e que necessitem de estudo e/ou detalhamento adicional do seu impacto, bem como avalia o processo de seleção de fornecedores de serviços financeiros para contratos relevantes
- Comitê de Obras: Avalia o processo de seleção de fornecedores de serviços de construção e montagem em obras, bem como realiza todas as demais análises, estudos e propostas requeridas pelo Conselho, relativas a obras ou a aspectos relacionados
- Comitê de Compra e Venda de Insumos: Avalia o processo de seleção de fornecedores para contratos que envolvam parte relacionada, bem como realiza todas as demais análises, estudos e propostas requeridas pelo Conselho, relativas à compra e venda de insumos ou aspectos relacionados a esses assuntos.

Destaca-se, ainda, a integração ocorrida em 2003 entre os Relatórios de Administração e Social, por meio da adoção do modelo de Relatório de Sustentabilidade proposto pelo *Global Reporting Initiative - GRI*. A CPFL Energia encontra-se entre as primeiras empresas do Brasil a utilizar esse modelo de relatório.



Entre as metas de Governança Corporativa para 2004 estão:

- A implementação da auto-avaliação do Conselho de Administração
- A modificação da estrutura organizacional da empresa, quando a Auditoria Interna passará a se reportar direta e exclusivamente ao Comitê de Auditoria
- A disseminação dos conceitos de Governança Corporativa às lideranças e colaboradores das empresas CPFL Energia, por meio de publicações e da divulgação na Intranet
- O desenvolvimento de Plano de Comunicação, para difundir os conceitos de Governança Corporativa entre os colaboradores.

Com essas e demais ações implementadas, a CPFL Energia busca cumprir o firme propósito de atuar segundo os melhores preceitos internacionais de Governança Corporativa.





Campinas | São Paulo

Membros do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva das Empresas

Holding - CPFL Energia S.A.

Conselho de Administração

Presidente

Carlos Ermírio de Moraes

Vice-Presidente

Luiz Carlos Siqueira Aguiar

Conselheiros

Aloísio Macário Ferreira de Souza

Cid Alvim Lopes de Resende

Francisco Caprino Neto

Joilson Rodrigues Ferreira

Luiz Maurício Leuzinger

Mário da Silveira Teixeira Junior

Martin Roberto Glogowsky

Otávio Carneiro de Rezende

Rosa Maria Said

Susana Hanna Stiphan Jabra

Diretoria Executiva

Diretor Presidente

Wilson P. Ferreira Jr.

Diretor Vice-Presidente de Estratégia e Regulação

Reni Antonio da Silva

Diretor Vice-Presidente Financeiro e de Relações com Investidores

Nilo Marcos Mingroni Cecco

Diretor Vice-Presidente de Gestão de Energia

Paulo Cezar Coelho Tavares

Diretor Vice-Presidente de Distribuição

Hélio Viana Pereira

Diretor Vice-Presidente de Geração

Miguel Normando Abdalla Saad



Centro de Operação | Bauru | São Paulo

Empresas Controladas

CPFL Paulista (Cia. Paulista de Força e Luz) • controlada direta

Conselho de Administração

Presidente

Carlos Ermírio de Moraes

Vice-Presidente

Luiz Carlos Siqueira Aguiar

Conselheiros

Aloísio Macário Ferreira de Souza

Cid Alvim Lopes de Resende

Francisco Caprino Neto

Joilson Rodrigues Ferreira

Luiz Carlos de Souza

Luiz Maurício Leuzinger

Mário da Silveira Teixeira Junior

Martin Roberto Glogowsky

Otávio Carneiro de Rezende

Rosa Maria Said

Susana Hanna Stiphan Jabra

Diretoria Executiva

Diretor Presidente

Wilson P. Ferreira Jr.

Diretor Vice-Presidente de Distribuição

Hélio Viana Pereira

Diretor Vice-Presidente de Estratégia e Regulação

Reni Antonio da Silva

Diretor Vice-Presidente Financeiro e de Relações com Investidores

Nilo Marcos Mingroni Cecco

Diretor Vice-Presidente de Gestão de Energia

Paulo Cezar Coelho Tavares



Sede Regional | Santos | São Paulo

CPFL Piratininga (Cia. Piratininga de Força e Luz) • controlada indireta

Conselho de Administração***Presidente***

Carlos Ermírio de Moraes

Vice-Presidente

Luiz Carlos Siqueira Aguiar

Conselheiros

Aloísio Macário Ferreira de Souza

Cid Alvim Lopes de Resende

Francisco Caprino Neto

Joilson Rodrigues Ferreira

Luiz Maurício Leuzinger

Mário da Silveira Teixeira Junior

Martin Roberto Glogowsky

Otávio Carneiro de Rezende

Robson Durante

Rosa Maria Said

Susana Hanna Stiphan Jabra

Diretoria Executiva***Diretor Presidente***

Wilson P. Ferreira Jr.

Diretor Vice-Presidente de Distribuição

Hélio Viana Pereira

Diretor Vice-Presidente de Estratégia e Regulação

Reni Antonio da Silva

Diretor Vice-Presidente Financeiro e de Relações com Investidores

Nilo Marcos Mingroni Cecco

Diretor Vice-Presidente de Gestão de Energia

Paulo Cezar Coelho Tavares



Centro de Operação Comercial | Sede | Campinas | São Paulo

CPFL Brasil (CPFL Comercialização Brasil S.A.) • controlada direta

Diretoria Executiva***Diretor Presidente***

Wilson P. Ferreira Jr.

Diretor Vice-Presidente de Estratégia e Regulação

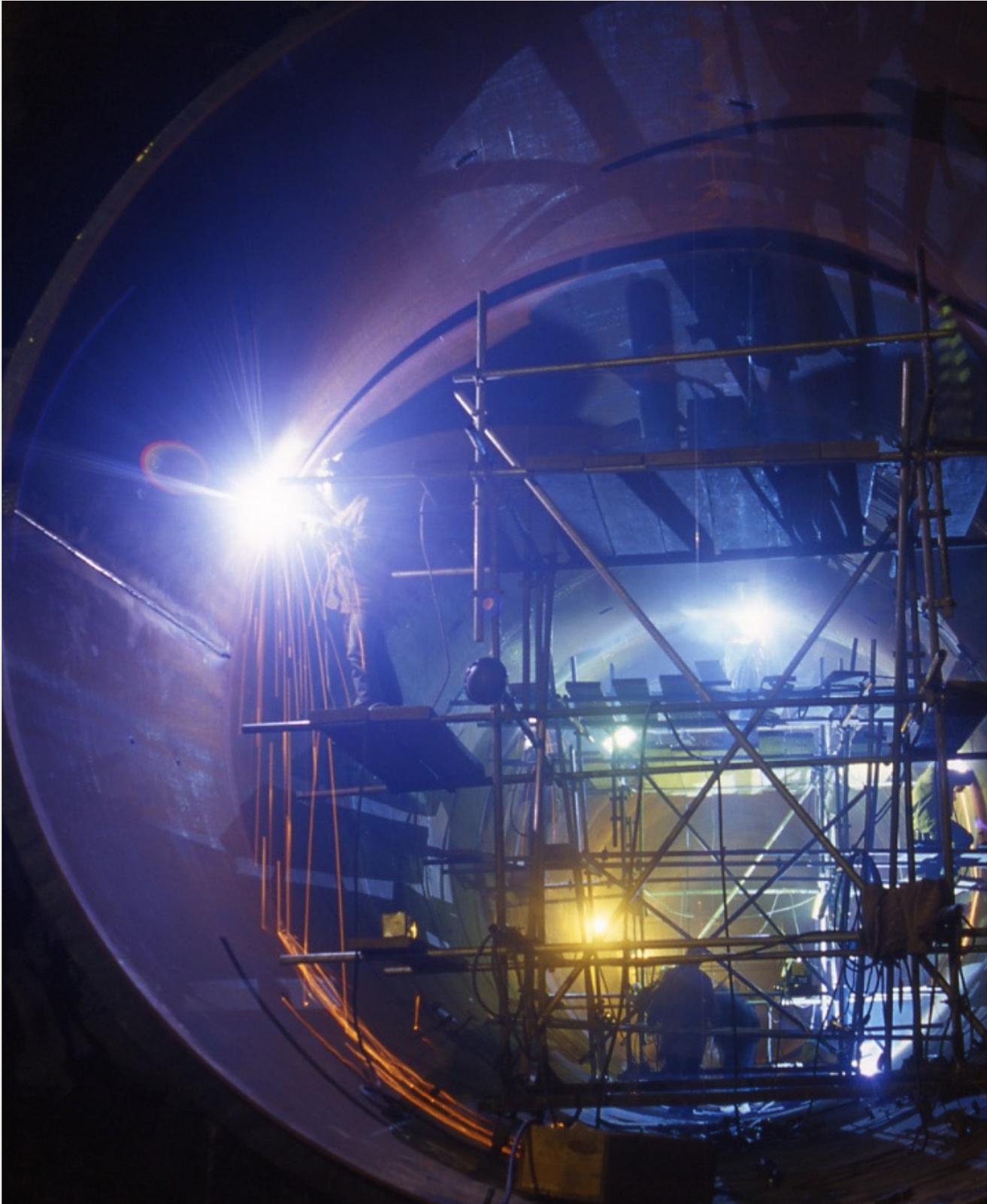
Reni Antonio da Silva

Diretor Vice-Presidente de Gestão de Energia

Paulo Cezar Coelho Tavares

Diretor Vice-Presidente Financeiro e de Relações com Investidores

Nilo Marcos Mingroni Cecco



Construção UHE Campos Novos | Santa Catarina

CPFL Geração de Energia S.A. • controlada direta

Conselho de Administração***Presidente***

Carlos Ermírio de Moraes

Vice-Presidente

Luiz Carlos Siqueira Aguiar

Conselheiros

Aloísio Macário Ferreira de Souza

Cid Alvim Lopes de Resende

Francisco Caprino Neto

Joilson Rodrigues Ferreira

Luiz Carlos de Souza

Luiz Maurício Leuzinger

Mário da Silveira Teixeira Junior

Martin Roberto Glogowsky

Otávio Carneiro de Rezende

Rosa Maria Said

Valdemir Flávio Pereira Garreta

Diretoria Executiva***Diretor Presidente***

Wilson P. Ferreira Jr.

Diretor Vice-Presidente de Geração

Miguel Normando Abdalla Saad

Diretor Vice-Presidente de Estratégia e Regulação

Reni Antonio da Silva

Diretor Vice-Presidente Financeiro e de Relações com Investidores

Nilo Marcos Mingroni Cecco

Diretor Vice-Presidente de Gestão de Energia

Paulo Cezar Coelho Tavares



RGE (Rio Grande Energia S.A.) • coligada

Conselho de Administração***Presidente***

Marcelo Emílio Figueira

Vice-Presidente

Luiz Maurício Leuzinger

Conselheiros

Derci Alcântara

Francisco Caprino Neto

João Alberto Schmitt

Lacy Dias da Silva

Otávio Carneiro de Rezende

Paulo Edgar Trapp

Valdir Garcia

Diretoria Executiva***Diretor Presidente***

Sidney Simonaggio

Diretor Administrativo-Financeiro e de Relações com Investidores

Vlamir Almeida Ramos

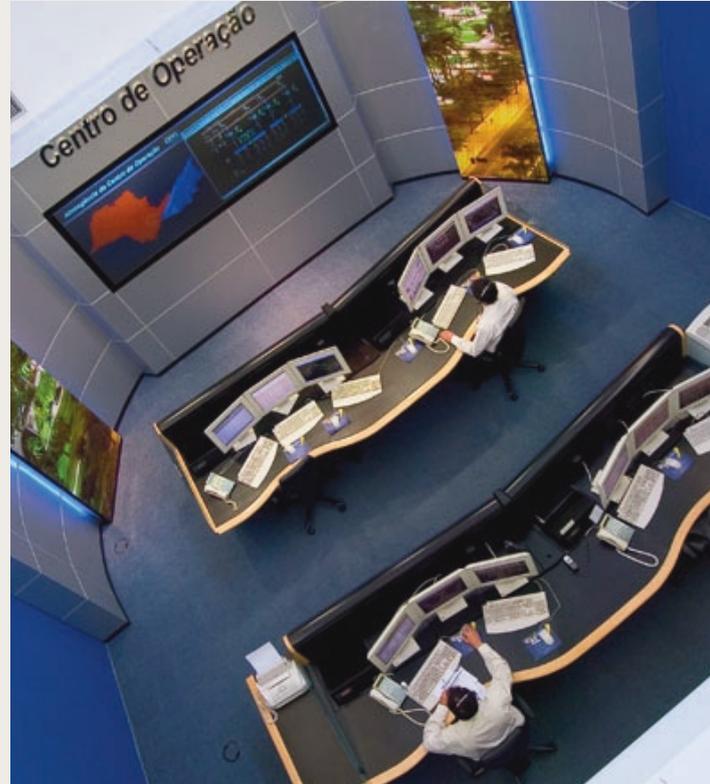
Diretor de Operações

João Alfredo Spada

Estação Avançada Nova Veneza | Americana | São Paulo



Centro de Operação | Santos | São Paulo



Subestação Santos | São Paulo

Estratégia Corporativa

A análise dos resultados alcançados em 2002 e dos cenários e tendências previstos levou a CPFL Energia a estabelecer uma agenda corporativa que permitisse vencer os grandes desafios estratégicos de 2003. Nessa agenda mereceram destaque:

- Equacionar o endividamento de curto prazo das empresas da CPFL Energia e melhorar a sua estrutura de capital
- Obter os financiamentos necessários aos empreendimentos de geração de energia
- Garantir um resultado justo e equilibrado no processo de Revisão Tarifária das Distribuidoras CPFL Paulista, CPFL Piratininga e Rio Grande Energia
- Manter e melhorar a qualidade dos serviços prestados aos consumidores de energia das distribuidoras, com otimização de custos operacionais e de investimentos
- Consolidar a presença da CPFL Brasil, aumentando a sua participação no mercado competitivo de comercialização de energia e de venda de serviços de valor agregado.

Todos os esforços realizados em 2003 estiveram alinhados com esses objetivos estratégicos. A capitalização realizada pelos acionistas controladores da CPFL Energia, de R\$ 1.550 milhões, melhorou consideravelmente a estrutura de capital e o perfil do endividamento das suas empresas. Além desse fato, contribuíram para viabilizar a obtenção dos financiamentos necessários à continuidade das obras também a redução da participação da CPFL Geração nos empreendimentos UHE Barra Grande e UHE Campos Novos e a contratação da energia a ser gerada pelos empreendimentos.

O crescimento verificado no mercado das distribuidoras, juntamente com os avanços que essas empresas obtiveram com a padronização de processos de trabalho e de rotinas de construção, permitiram um salto considerável nos padrões de eficiência operacional e na qualidade dos serviços prestados aos clientes. O Reposicionamento Tarifário das distribuidoras contribuiu para assegurar a continuidade do investimento na expansão do sistema elétrico, para atendimento ao crescimento do mercado consumidor de energia e a busca por modicidade tarifária. Finalmente, a CPFL Brasil, em seu primeiro ano de atuação, conquistou expressiva participação no mercado em sua área de negócios.

Esses resultados, analisados e demonstrados nos próximos capítulos deste Relatório, apontam para perspectivas positivas com relação às possibilidades de crescimento dos negócios.

Estratégia de Investimentos

Foram investidos R\$ 565 milhões pelas controladas da CPFL Energia, em 2003, assim distribuídos:

- R\$ 331 milhões na área de geração, aplicados principalmente na construção de novas usinas hidrelétricas
- R\$ 232 milhões na área de distribuição, aplicados em atendimento aos clientes, suporte ao crescimento de mercado e na infra-estrutura operacional. Em 2003 observou-se acréscimo de 130 mil clientes, em comparação ao ano anterior
- R\$ 1 milhão na área de comercialização de energia, aplicados na infra-estrutura básica para a operação inicial da CPFL Brasil.

Os investimentos realizados pelas empresas CPFL Energia, em 2003, superaram em 75% os investimentos de 2002, que foram direcionados para a ampliação da capacidade própria de geração, para o atendimento ao crescimento do mercado distribuidor e para a melhoria da qualidade dos serviços prestados aos consumidores.



UHE Serra da Mesa | Goiás

Os investimentos na área de geração deverão continuar nos próximos anos, de acordo com o programa já traçado. As usinas em construção têm sua energia contratada, o que assegura a viabilidade dos empreendimentos.

Esses projetos acrescentarão um total de 2.785 MW de potência instalada ao parque elétrico brasileiro, reduzindo o risco de uma crise de energia elétrica em anos vindouros e contribuindo para o crescimento sócio-econômico do País de forma sustentável.

O quadro seguinte relaciona os projetos em curso e as cotas de energia correspondentes à CPFL em cada usina. O acréscimo total de capacidade até 2009 será de 1.177 MW, um aumento de 145% na atual capacidade instalada, de 812 MW.

Usinas	Potência	Participação	Potência	Empregos
	Instalada	CPFL	Instalada	Diretos na
	Total (MW)		CPFL (MW)	Construção
UHE Foz do Chapecó	855	40,00%	342	2.500
UHE Campos Novos	880	48,72%	429	2.480
UHE Barra Grande	690	25,01%	173	2.400
Complexo Energético				
Rio das Antas	360	65,00%	234	1.400
Total	2.785		1.177	8.780



Orientadores da Ação Empresarial

Visão

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

Missão

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

Valores

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



Sede Regional | Bauru | São Paulo

Política da Qualidade

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

Política Ambiental

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

Política de Recursos Humanos

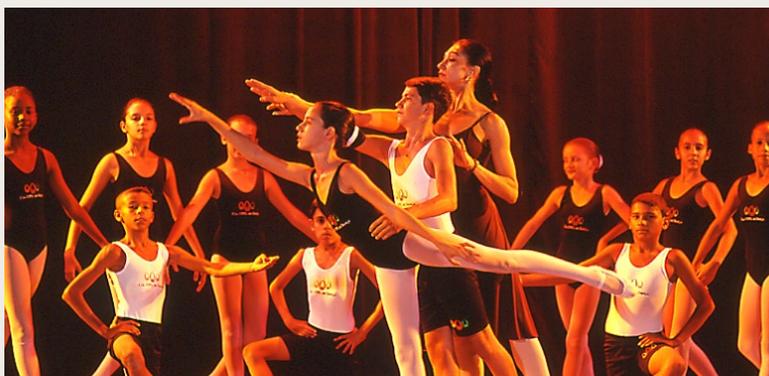
“Atrair, acolher, cuidar e desenvolver colaboradores, propiciando condições para realização pessoal e profissional, num ambiente saudável, marcado pelo bem-estar, respeito aos valores corporativos, relações éticas e transparentes e oportunidades de aprendizagens sociais relevantes, que fortaleçam a percepção da CPFL Energia como um excelente lugar para se trabalhar”.

Política de Saúde, Segurança e Qualidade de Vida da CPFL

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

Política de Sustentabilidade e Responsabilidade Corporativa

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



Compromissos da CPFL Energia

1. Considerar, nos processos de planejamento e decisão, as variáveis de qualidade, meio ambiente, segurança e saúde ocupacional e de responsabilidade social em todas as atividades da empresa, provisionando os recursos necessários para a implantação de planos empresariais que previnam, mitiguem, minimizem ou restaurem os impactos causados por suas atividades, disseminando essa cultura por toda a organização
2. Apoiar projetos de Pesquisa e Desenvolvimento que conduzam ao progresso tecnológico e contribuam para a minimização dos impactos causados pela operacionalização e implantação dos empreendimentos da empresa
3. Promover e estimular iniciativas de conservação de energia, por meio de sistemas de produção e distribuição mais eficientes, buscando o uso racional dos recursos naturais, em um contexto de estratégia empresarial voltada ao desenvolvimento sustentável
4. Promover ações, em sua área de influência, que contribuam para definir estratégias de conservação da natureza e de valorização humana e cultural, com respeito pelo princípio da unidade do ambiente, expresso na diversidade e integridade da sociedade e dos ecossistemas naturais



Ginástica Laboral | Campinas | São Paulo

5. Garantir que os procedimentos técnicos e administrativos, bem como a estrutura organizacional, atendam aos quesitos estabelecidos nas normas ISO 9001 e 14001, OHSAS 18001 e SA 8000 e sejam aplicados, incorporando estes aos empreendimentos em que a empresa tenha controle majoritário e influenciando sua aplicação nos que detém participação minoritária, objetivando a melhoria contínua e padrões de excelência em suas atividades e resultados

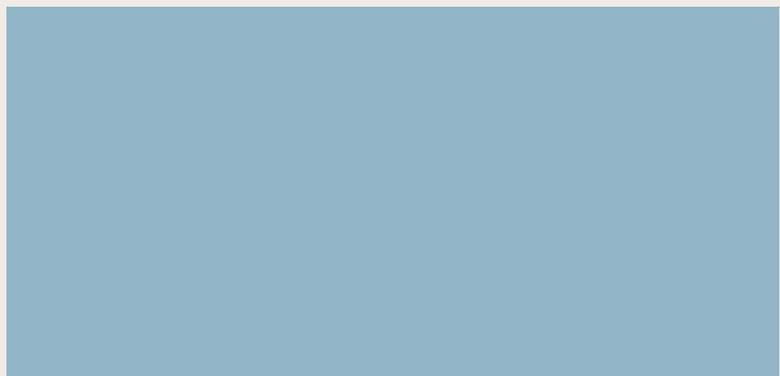
6. Assegurar o cumprimento da legislação vigente, tais como leis, decretos, regulamentos (Convenções da OIT, Declaração Universal dos Direitos Humanos e Convenções das Nações Unidas), relacionada ao meio ambiente, à segurança e saúde ocupacional e à responsabilidade social, internalizando os princípios da ética empresarial no desenvolvimento de suas atividades

7. Manter canal de comunicação aberto com nossos clientes, colaboradores, órgãos governamentais ou não, comunidades vizinhas e mídia, prestando informações relativas às questões de meio ambiente, segurança e saúde ocupacional e responsabilidade social, decorrentes das atividades desenvolvidas pela empresa

8. Assegurar procedimentos adequados desde o desenvolvimento do projeto, aquisição, acondicionamento, manuseio e descarte de produtos perigosos, insalubres e/ou contaminantes, bem como prevenir a poluição e estimular a prática de reciclagem e de reaproveitamento de materiais.



Call Center | Campinas | São Paulo



Programa de Coleta Seletiva de Lixo

PCH Americana | São Paulo



PCH Dourados | São Paulo

Desempenho Operacional em 2003

Geração de Energia Elétrica

Em 2003, a atuação da CPFL Energia, através de sua controlada CPFL Geração, esteve voltada para a gestão dos novos empreendimentos em construção e para a eficientização da operação das usinas hidrelétricas existentes.

Nessa direção, os grandes desafios estratégicos enfrentados, em 2003, foram:

- A obtenção de financiamentos para dar continuidade aos empreendimentos em implantação, destinados a ampliar a capacidade própria de geração de energia
- A gestão permanente dos custos com a implantação das usinas hidrelétricas em construção, para assegurar taxas de retorno adequadas aos investimentos realizados
- A busca pela excelência na gestão da operação das Pequenas Centrais Hidrelétricas que compõem o seu parque gerador de energia
- A ampliação da sua capacitação na gestão da operação e da manutenção de usinas hidrelétricas de grande porte.

Empreendimentos Hidrelétricos em Construção

A CPFL Geração participa de empresas detentoras de concessão para a construção de usinas hidrelétricas, que irão acrescentar 2.785 MW ao parque gerador brasileiro e ampliar a capacidade própria de geração para 1.989 MW e, dessa forma, posicionar a empresa entre as grandes geradoras de energia do país. São seis grandes usinas - UHE Campos Novos (880 MW), UHE Barra Grande (690 MW), Complexo Ceran, constituído pelas usinas de Monte Claro (130 MW), Castro Alves (130 MW) e 14 de Julho (100 MW), e a usina hidrelétrica Foz do Chapecó (855 MW), que irão contribuir para dar suporte ao crescimento da demanda do mercado brasileiro nos próximos anos.

Como resultado da experiência acumulada na gestão de operação e manutenção de usinas hidrelétricas, em 2003 a CPFL Geração firmou contrato de manutenção, operação e gestão sócio-ambiental e patrimonial da UHE Barra Grande, em sua etapa de produção comercial.

CPFL Geração - Capacidade Instalada 2003 - 2009

Ano	Capacidade	Acréscimo	Acréscimo	
	Total	Anual	Acumulado	
	MW	MW	MW	%
2003	812	–	–	–
2004	897	85	85	7,22
2005	954	57	142	12,06
2006	1.497	543	685	58,20
2007	1.647	150	835	70,94
2008	1.904	257	1.092	92,78
2009	1.989	85	1.177	100



UHE Campos Novos | Santa Catarina



UHE Campos Novos | Santa Catarina

Viabilização dos Financiamentos

A viabilização dos financiamentos necessários à continuidade do processo de implantação desses empreendimentos foi possível após a venda de 25% da participação detida pela CPFL Geração no capital social da Energética Barra Grande S.A. - Baesa e de 26% da participação detida no capital social da Campos Novos Energia S.A. - Enercan, além da capitalização realizada pelos acionistas e da prestação de garantias para a obtenção do financiamento do Projeto Ceran. As vendas de participação permitiram a redução em R\$ 688 milhões no montante de investimentos que cabem à empresa nesses empreendimentos, sendo R\$ 252 milhões correspondentes a capital próprio.

Os contratos de compra e venda de energia, relativos à parcela detida pela CPFL Geração na energia a ser produzida pelos empreendimentos nos quais detém participação, e o aporte de capital realizado em 2003, viabilizaram a liberação, pelo Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social - BNDES, de financiamentos superiores a R\$ 1,52 bilhão, para os empreendimentos hidrelétricos Barra Grande, Campos Novos e Complexo Rio das Antas.

Mudanças de participações da CPFL Geração ocorridas em 2003 e efeitos sobre seus investimentos nos novos projetos de geração

Participação da CPFL

Empreendimentos MM = milhões	Total (R\$ MM)	Antes da venda		Após a venda		Diferença	
		Participação	R\$ MM	Participação	R\$ MM	Participação	R\$ MM
Barra Grande	1.368	50,00%	684	25,00%	342	25,00%	(342)
Campos Novos	1.330	74,72%	994	48,72%	648	26,00%	(346)
Ceran	674	65,00%	438	65,00%	438	0	0
Total	3.372		2.116		1.428		(688)



Construção UHE Barra Grande | Santa Catarina e Rio Grande do Sul



Construção UHE Barra Grande | Santa Catarina e Rio Grande do Sul

Estágio atual das obras

• UHE Campos Novos

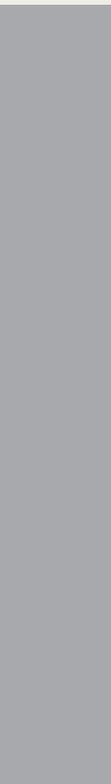
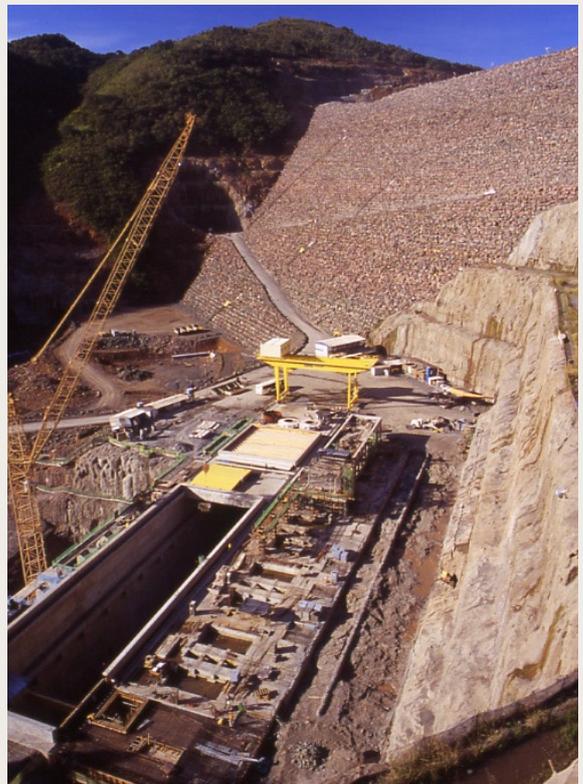
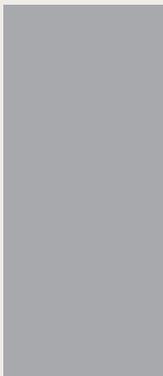
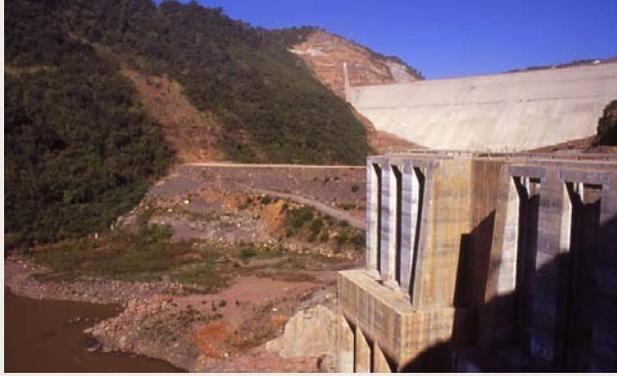
As obras da UHE Campos Novos (880 MW) foram iniciadas em agosto de 2001. Em 31 de dezembro de 2003 já haviam sido realizados 53,08% do cronograma físico das obras e 53,4% do cronograma físico do Projeto Ambiental, estando o avanço das atividades compatíveis com o cronograma previsto. O início da etapa de operação comercial da usina está previsto para 31 de janeiro de 2006.



• UHE Barra Grande

As obras da UHE Barra Grande (690 MW) foram iniciadas em julho de 2001. Em 31 de dezembro de 2003, já haviam sido realizados 61,1% do cronograma físico das obras e 58,6% do cronograma físico do Projeto Ambiental, estando o avanço das atividades compatíveis com o cronograma estabelecido. O início da etapa de operação comercial da usina está previsto para 31 de outubro de 2005.





- **Complexo Ceran**

- **UHE Monte Claro**

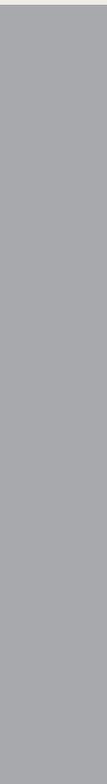
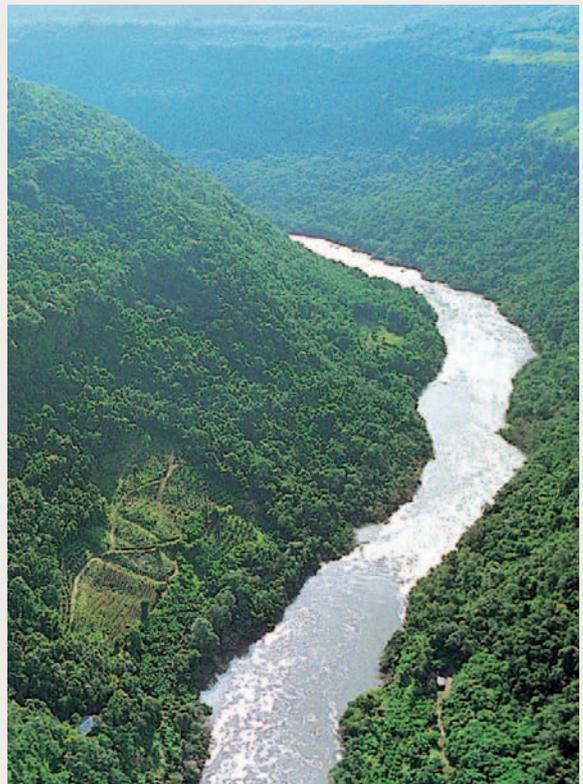
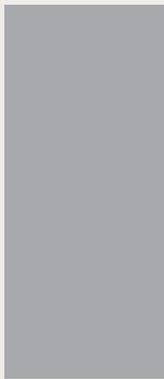
As obras da UHE Monte Claro (130 MW) foram iniciadas em abril de 2002, sendo que até 31 de dezembro de 2003 foram cumpridos 56,3% do cronograma físico das obras e 51,00% do cronograma físico do Projeto Ambiental. A primeira unidade geradora da usina tem o início de sua operação comercial previsto para 01 de outubro de 2004.



- **UHE Castro Alves**

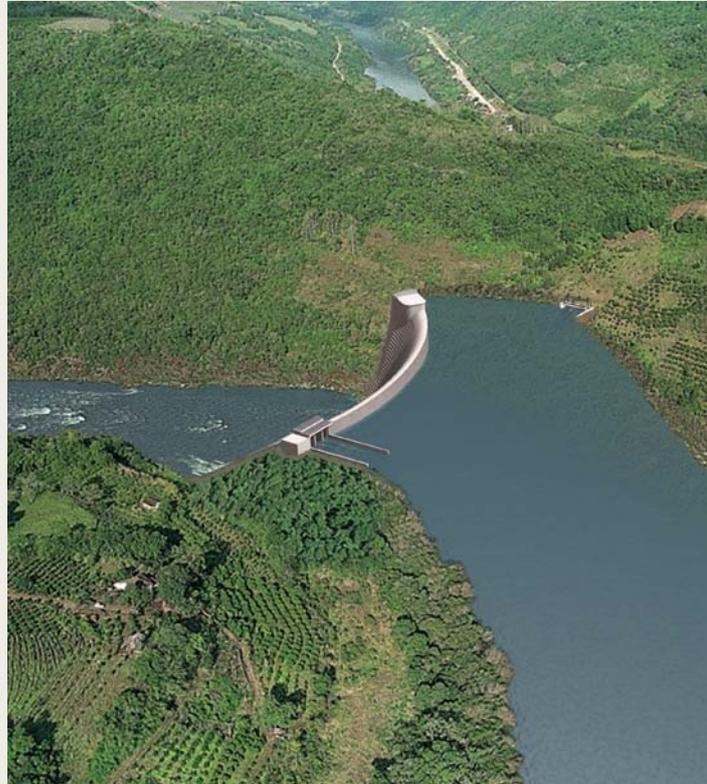
As obras da UHE Castro Alves (130 MW) foram iniciadas em abril de 2004. O cronograma atual prevê o início da geração comercial a partir de 01 de fevereiro de 2007.





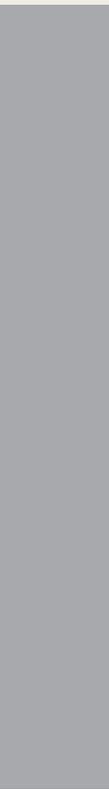
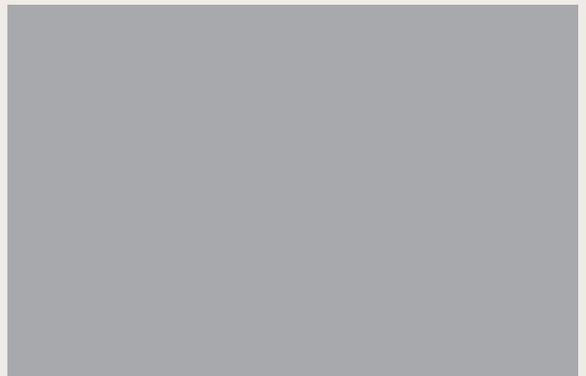
- UHE 14 de Julho

As obras da UHE 14 de Julho (100 MW) serão iniciadas em outubro de 2004, o que permitirá que a usina inicie sua produção comercial em julho de 2007.

**• UHE Foz do Chapecó**

As obras da UHE Foz do Chapecó (855 MW) têm início previsto para janeiro de 2005 e, a operação comercial, a partir de julho de 2008.





PCH Salto Grande | São Paulo



Usinas em Operação

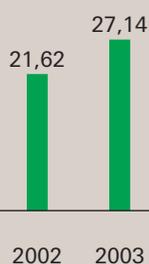
A CPFL Energia, através da CPFL Geração de Energia S.A., possui atualmente capacidade instalada total de 812 MW. Por meio de sua controlada CPFL Centrais Elétricas S.A. opera 19 Pequenas Centrais Hidrelétricas - PCHs e uma Usina Termelétrica (UTE) que, juntas, têm capacidade instalada de 155 MW. Além disso, por meio de sua controlada Semesa S.A., detém a quase totalidade dos ativos, assim como participação de 51,54% da energia assegurada da Usina Hidrelétrica Serra da Mesa, localizada no Estado de Goiás, com capacidade total de 1.275 MW (657 MW pertencem à controlada Semesa S.A.). A concessão da operação e da manutenção dessa usina pertence a Furnas Centrais Elétricas S.A..

Das 19 PCHs operadas pela CPFL Centrais Elétricas, 11 são totalmente automatizadas (telessupervisão, telecomando e telemedidas) e têm controle de operação via satélite, realizado no Centro de Operação de Geração, com a utilização de modernas tecnologias.

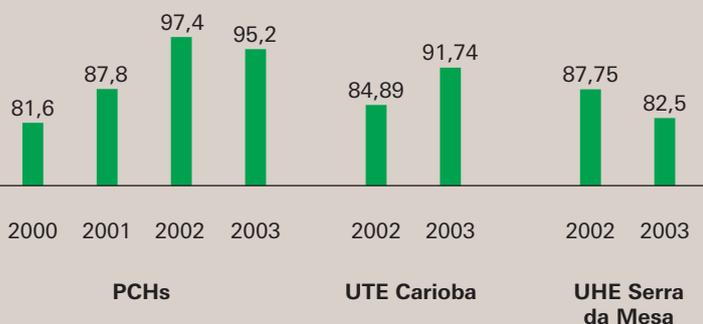
Com o prosseguimento do programa de repotencialização e modernização das PCH's, outras cinco usinas serão automatizadas até 2008.

Indicadores de Produtividade e Índices de Disponibilidade de Máquinas

P - Produtividade
(GWh gerado/colaborador)



IDM - Índice de Disponibilidade de Máquinas

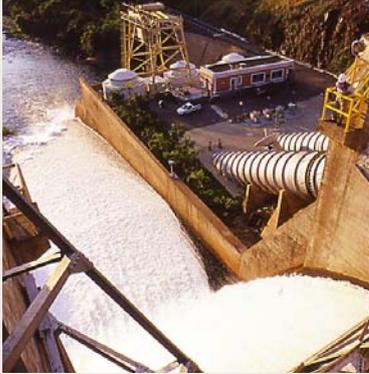


Vendas de Energia

Em 2003, as vendas de energia da CPFL Geração atingiram 3.709 GWh. Também nesse ano iniciou-se o processo de descontração de energia gerada pelas PCH's e pela UTE Carioba, à base de 25% ao ano, referente aos Contratos Iniciais firmados em 2000, entre a CPFL Paulista e a CPFL Geração. Foram firmados novos contratos entre a CPFL Geração, através da CPFL Centrais Elétricas e a CPFL Paulista, para comercialização dessa energia.

A parcela de energia da UHE Serra da Mesa correspondente à participação detida pela CPFL Geração é comercializada com Furnas Centrais Elétricas, mediante contrato que vigorará até 31 de março de 2014.

PCH Americana | São Paulo



PCH Esmeril | São Paulo



Gestão Ambiental

Os impactos ambientais do parque gerador da CPFL Centrais Elétricas são de baixa magnitude, uma vez que é constituído por pequenas Centrais Hidrelétricas (veja capítulo sobre Avaliação do Desempenho Ambiental).

A gestão ambiental da Usina Hidrelétrica Serra da Mesa, que possui um reservatório de 1.784 km², é realizada por Furnas Centrais Elétricas S.A..

Os empreendimentos em construção, nos quais a CPFL Geração detém participação, são considerados de reduzido impacto ambiental e apresentam ótima relação entre potência instalada e área inundada (conheça mais detalhes nos capítulos “Responsabilidade na Prática” e “Gestão do Meio Ambiente”).

Vista noturna Campinas | São Paulo



Distribuição de Energia Elétrica

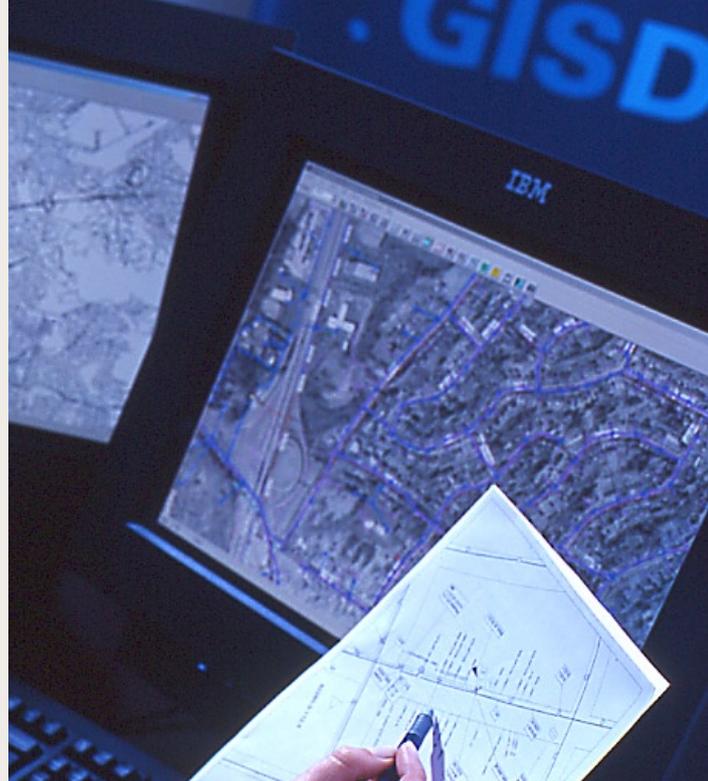
Na agenda estratégica definida para as distribuidoras controladas pela CPFL Energia, em 2003, merecem destaque:

- A busca de sinergias, por meio da unificação dos padrões de construção, com o objetivo de obter ganhos de produtividade e redução de custos
- O compartilhamento das melhores práticas de gestão e operação
- Garantir um resultado justo e equilibrado no Reposicionamento Tarifário da CPFL Paulista, da CPFL Piratininga e da Rio Grande Energia
- A redução dos índices de perdas comerciais e de inadimplência, bem como a recuperação de receitas
- A melhoria dos índices de satisfação dos consumidores.

Sede Regional | Santos | São Paulo



Projeto GIS-D (Gestão Integrada do Sistema de Distribuição)



Um a um esses objetivos foram alcançados. A consolidação da estrutura operacional da CPFL Piratininga resultou em aumento de produtividade e redução de custos, devido à unificação de padrões construtivos e ao compartilhamento das melhores práticas de gestão e de operação, assegurando custos de operação e de manutenção hoje considerados referências no setor.

As três distribuidoras (CPFL Paulista, CPFL Piratininga e RGE) obtiveram índices de Reposicionamento Tarifário que permitiram manter seus programas de investimentos e a qualidade dos serviços prestados aos consumidores, assegurando a modicidade tarifária e a sustentabilidade de seus negócios.

As distribuidoras também intensificaram os trabalhos voltados ao combate às perdas comerciais e à recuperação de receitas. Equipes treinadas especialmente para esse fim obtiveram resultados importantes nos indicadores relativos a essas áreas.

Em 2003 foi iniciada a implantação da solução GIS-D na CPFL, um conjunto de tecnologias que operam integradas entre si e com outros sistemas da empresa para apoiar os processos de Planejamento, Engenharia, Projeto, Operação e Manutenção da Distribuição. Essas tecnologias, alinhadas aos processos de negócios da empresa, proporcionarão ganhos de competitividade na gestão operacional, como fruto da padronização dos processos de trabalho e do aumento da segurança nas operações. Seus reflexos poderão ser verificados nos resultados dos indicadores de qualidade de fornecimento de energia e dos serviços prestados aos consumidores.



Prêmio ABRADÉE 2003

CPFL Paulista

- Melhor Distribuidora do Brasil
- Responsabilidade Social
- Gestão Operacional

RGE

- Melhor Distribuidora da Região Sul
- Melhor Avaliação pelo Cliente no Brasil



Prêmio Eletricidade Moderna 2003

CPFL Paulista

- Melhor Distribuidora do Brasil
- Melhor Distribuidora Região Sudeste
- Gestão Operacional



Prêmio IASC 2003

CPFL Paulista

- Melhor Distribuidora da Região Sudeste

Deve-se destacar que a consolidação da estrutura operacional da CPFL Piratininga nos mesmos moldes da CPFL Paulista, a unificação dos padrões de construção de rede das distribuidoras e a reorganização da logística de suprimentos são ações que proporcionaram ganhos de escala e eficiência operacional, além de melhorar a qualidade dos serviços prestados aos clientes das distribuidoras.

Os esforços desenvolvidos pelas distribuidoras foram reconhecidos pela sociedade. Vários prêmios de qualidade de serviço e de satisfação do consumidor foram conquistados nos últimos anos. A CPFL Paulista, em 2003, mais uma vez foi considerada a melhor distribuidora de energia elétrica do Brasil, recebendo o Prêmio Abradee e, pelo terceiro ano consecutivo, o Prêmio Eletricidade, como a melhor distribuidora de energia elétrica do Brasil (Veja Indicadores GRI de Desempenho Social - SO4).

Mais recentemente, no início de 2004, a CPFL Paulista recebeu o Prêmio IASC - Índice Aneel de Satisfação do Consumidor, depois de ser reconhecida pela agência reguladora como a melhor distribuidora de energia da região Sudeste do Brasil em 2003. Na mesma avaliação, a CPFL Piratininga foi classificada como finalista. A Rio Grande Energia - RGE conquistou o prêmio Abradee de Melhor Empresa do Brasil na Avaliação do Cliente e Melhor Empresa da Região Sul.

Ampliação dos Ativos Elétricos

A CPFL Paulista ampliou sua base de ativos elétricos. A rede de distribuição foi expandida em 1.809 km, em razão do crescimento constante do seu mercado consumidor.

CPFL Paulista	Unidade	2002	2003
Linhas de Transmissão	Km	6.088	6.088
Redes de Distribuição	Km	69.704	71.513
Subestações	nº	245	245
- Capacidade Instalada	MVA	5.407	5.407
Transformadores de Distribuição	nº	89.504	93.259
- Capacidade Instalada	MVA	4.226	4.403
Postes	nº	1.230.846	1.242.644
Lâmpadas Instaladas na Iluminação Pública	nº	839.861	850.896

A CPFL Piratininga aumentou em 5,4% o número de transformadores, para aprimorar ainda mais a confiabilidade e a agilidade do sistema e para atender ao crescimento do mercado.

CPFL Piratininga	Unidade	2002	2003
Linhas de Transmissão	Km	580	580
Redes de Distribuição	Km	17.360	17.396
Subestações	nº	34	34
- Capacidade Instalada	MVA	2.455	2.455
Transformadores de Distribuição	nº	28.129	29.661
- Capacidade Instalada	MVA	2.063	2.158
Postes	nº	394.582	401.814
Lâmpadas Instaladas na Iluminação Pública	nº	160.683	225.519

A RGE aumentou em 17,5% a capacidade instalada de suas subestações para atender ao atual e ao futuro crescimento do consumo de energia e do número de clientes

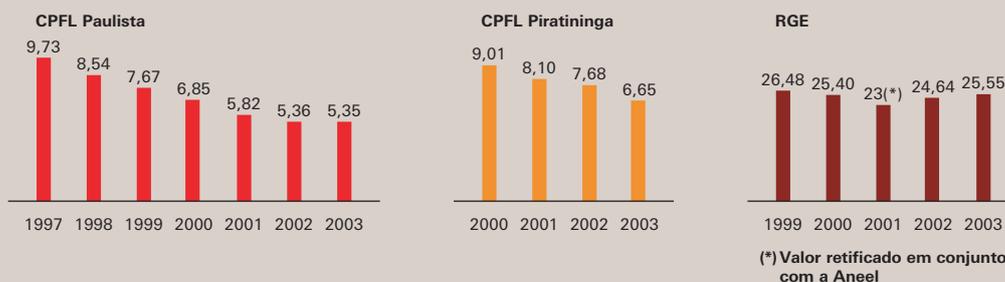
RGE	Unidade	2002	2003
Linhas de Transmissão	Km	1.581	1.581
Redes de Distribuição	Km	63.570	64.043
Subestações	nº	58	59
- Capacidade Instalada	MVA	1.185	1.393
Transformadores de Distribuição	nº	45.522	46.993
- Capacidade Instalada	MVA	1.460	1.519
Postes	nº	1.036.000	1.044.127
Lâmpadas Instaladas na Iluminação Pública	nº	317.817	334.501

Qualidade dos Serviços Prestados

Os principais indicadores utilizados para a verificação da qualidade do fornecimento de energia elétrica, o DEC - Duração Equivalente de Interrupção por Consumidor e o FEC - Frequência Equivalente de Interrupção por Consumidor, registraram resultados expressivos nas áreas de atuação da CPFL Paulista e da CPFL Piratininga. Na RGE, o destaque foi o resultado alcançado no FEC. A evolução verificada nos indicadores de qualidade do fornecimento é consequência do compartilhamento das melhores práticas de operação e manutenção do sistema elétrico e da logística de operações e serviços de rede utilizada nas empresas.

DEC - Duração Equivalente de Interrupção por Consumidor

(Duração média de interrupções por consumidor, por ano-horas)

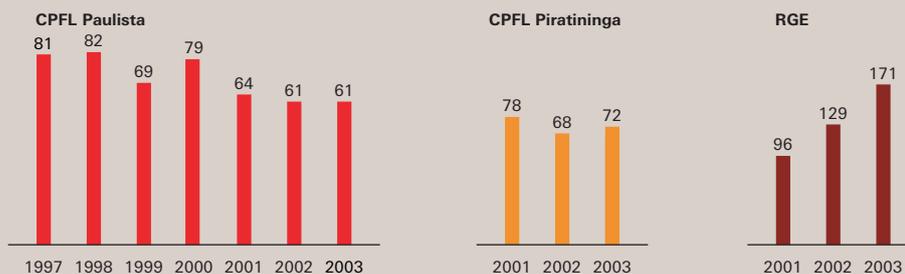


FEC - Frequência Equivalente de Interrupção por Consumidor

(Nº médio de interrupções por consumidor, por ano)



TMA - Tempo Médio de Atendimento - minutos



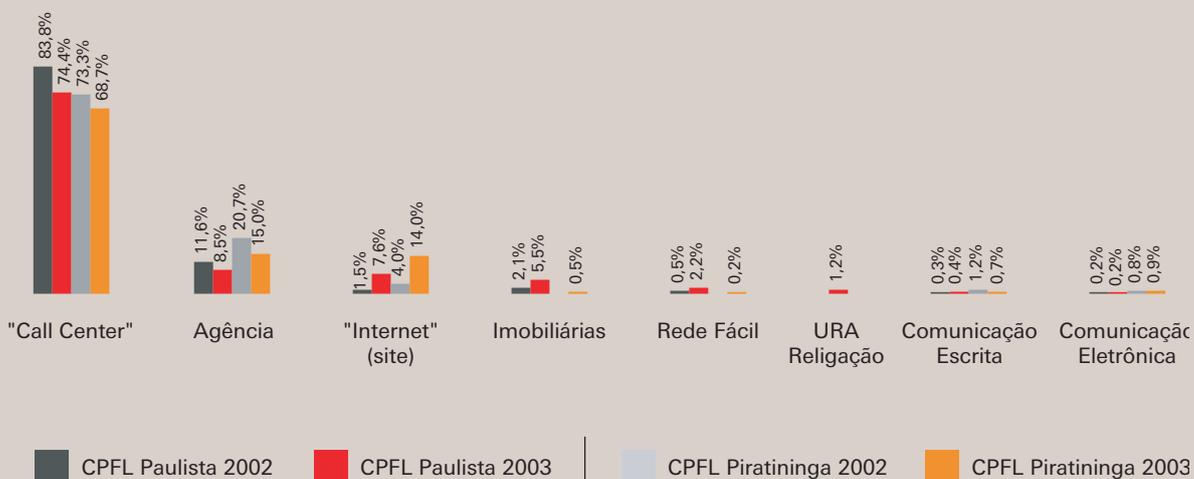
Com gestão eficiente em todos os seus processos, as distribuidoras CPFL Paulista e CPFL Piratininga obtiveram resultados sempre melhores que os estabelecidos pelo órgão regulador.

Serviços - 2003	Quantidade Executada		Tempo de Atendimento (média)		
	CPFL	CPFL	CPFL	CPFL	Padrão
	Paulista	Piratininga	Paulista	Piratininga	ANEEL
	(un)	(un)			
Ligação nova de clientes de baixa tensão	132 mil	54 mil	0,8 dia	0,8 dia	2 dias
Religação de clientes em baixa tensão	480 mil	210 mil	6 horas	8 horas	24 horas
Elaboração de estudos e projetos	8 mil	9,5 mil	8 dias	6 dias	15 dias
Pedidos de novas obras	4,7 mil	1,8 mil	12 dias	12 dias	12 dias

Atendimento ao Cliente

Para garantir comodidade e facilidade para os seus consumidores, as distribuidoras CPFL Energia disponibilizam diversos canais de atendimento, como call center, internet e lojas Rede Fácil, além de parcerias com imobiliárias. Em 2003, verificou-se um aumento de eficiência no atendimento pelo principal canal - Call Center - com redução do tempo de atendimento e do tempo de espera. O canal de atendimento que mais cresceu em 2003 foi a Internet, atingindo aproximadamente 1,2 milhão de atendimentos, o que representou um crescimento de 376% em comparação a 2002 (leia mais no capítulo sobre Clientes).

CPFL Paulista e CPFL Piratininga - Canais de Atendimento ao Cliente



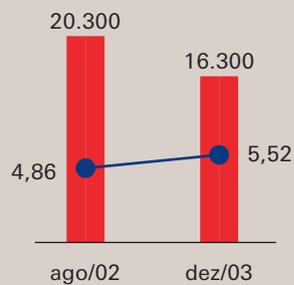
Obs.: Não foram feitos gráficos para indicadores muito próximos a zero.

Atendimento ao Cliente	CPFL Paulista		CPFL Piratininga	
	2002	2003	2002	2003
Ligações ao Call Center				
Tempo Médio de Teleatendimento - min.	3:35	3:15	4:04	4:19
Tempo Médio de Espera - min.	0:44	0:19	0:33	0:39
Tempo Médio de Atendimento - min.	2:51	2:56	3:31	3:40
Atendimento via Internet - nº	146.943	687.087	104.117	507.697

Gestão de Suprimentos

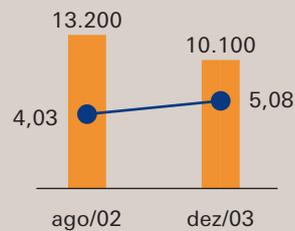
Na CPFL Paulista e na CPFL Piratininga, entre 2002 e 2003, foram revistos os processos de trabalho, foi implantado um novo modelo de planejamento e de suprimentos de materiais e foram estabelecidas alianças estratégicas com fornecedores. Essas ações permitiram o aumento do giro de estoques, a redução e a otimização dos saldos de materiais e equipamentos, produzindo ganhos de escala em toda a cadeia de suprimentos das empresas.

CPFL Paulista
Estoque (R\$ mil) x Giro (%)



■ Estoque (R\$ mil)
● Giro (%)

CPFL Piratininga
Estoque (R\$ mil) x Giro (%)



■ Estoque (R\$ mil)
● Giro (%)

Qualidade do Faturamento

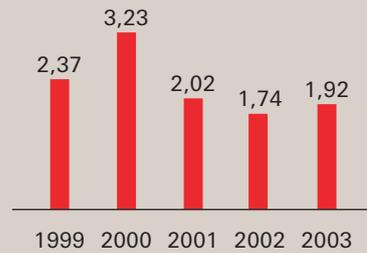
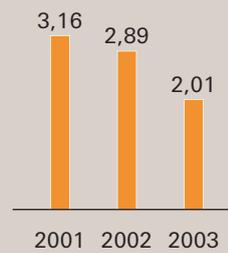
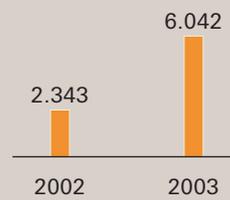
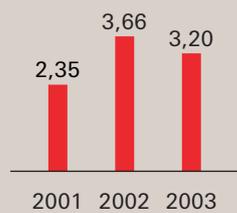
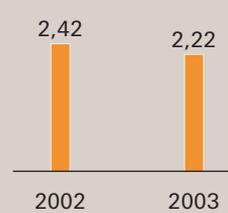
Houve melhora do indicador de qualidade do faturamento em todos os aspectos. O número de contas refaturadas vem diminuindo gradativamente. O índice de inadimplência, apesar da crise econômica e da queda da renda dos consumidores nas distribuidoras paulistas, manteve-se em patamares próximos a 2%, um dos mais baixos do setor elétrico.

O Programa de Combate a Fraudes recebeu reforço especial a partir de julho de 2003, com aumento das equipes de inspeção e detecção, cujo trabalho permitiu elevar de modo significativo o número de inspeções realizadas no segundo semestre. Ao longo do ano, considerando somente CPFL Paulista e CPFL Piratininga, foram feitas 194.500 inspeções em unidades consumidoras. O resultado foi a expressiva redução nos índices de perdas comerciais das empresas e a recuperação de receitas. Na CPFL Paulista e na CPFL Piratininga, a recuperação de receitas atingiu montante superior a R\$ 14 milhões. No caso da RGE, o combate a fraudes possibilitou recuperar 27.954 MWh de fornecimento, evitando perdas anuais de receita da ordem de R\$ 12 milhões.

QF - Qualidade do Faturamento

(Nº de contas refaturadas a cada 10.000 emitidas)



IDI - Índice de Inadimplência
(% do faturamento)**CPFL Paulista****CPFL Piratininga****RCI - Recuperação de Consumo Irregular - MWh****CPFL Paulista****CPFL Piratininga****IDP - Índice de Perdas Comerciais - %****CPFL Paulista****CPFL Piratininga**

Desempenho do Mercado Consumidor de Energia

O mercado total das distribuidoras CPFL Energia cresceu 4,8% em 2003, apesar da retração de 0,2% verificada no Produto Interno Bruto Brasileiro - PIB. As classes industrial, residencial e comercial, somadas, absorveram 77% das vendas de energia realizadas pelas distribuidoras da CPFL. O crescimento, superior à média nacional, foi favorecido pela concentração, na área de atuação das distribuidoras, de empresas com atividades ligadas a agronegócios e à exportação, setores da economia brasileira que mostraram maior dinamismo em 2003. Esse desempenho reflete o potencial de crescimento dos mercados em que essas distribuidoras atuam.

GWh Faturados por Classes de Consumo	CPFL Paulista			CPFL Piratininga			RGE		
	2003	AH%	AV%	2003	AH%	AV%	2003	AH%	AV%
Residencial	5.034	4,8	26,3	2.138	5,1	20,4	1.419	0,9	23,3
Industrial	8.197	4,7	42,9	6.238	4,8	59,5	2.564	6,3	42,1
Comercial	2.920	5,9	15,3	1.298	5,4	12,4	766	3,4	12,6
Rural	851	10,0	4,5	156	3,3	1,5	810	0,1	13,3
Poder Público	468	6,6	2,4	143	10,0	1,4	107	1,9	1,8
Iluminação Pública	646	3,0	3,4	244	7,0	2,3	235	0,4	3,9
Serviço Público	973	4,7	5,1	256	3,2	2,4	184	2,8	3,0
Consumo Próprio	19	(36,7)	0,1	5	0	0	1	0	0
Fornecimento Total	19.108	5,1	100,0	10.478	5,0	100,0	6.086*	3,4	100,0

(*) Corresponde a 100% da energia vendida pela distribuidora

| AH - Análise Horizontal • Crescimento sobre o período anterior

| AV - Análise Vertical • Participação no volume total

O mercado global da CPFL Energia, que inclui as vendas das distribuidoras e as vendas da comercializadora para o mercado livre, fechou 2003 com 33.669 GWh (32.107 GWh em 2002), apresentando crescimento de 4,8%.

Tarifas de Distribuição de Energia

Em 2003, conforme foi definido nos Contratos de Concessão, a Aneel realizou a primeira Revisão Tarifária Periódica das distribuidoras da CPFL Energia. Na Revisão Tarifária foram definidos os índices de reposicionamento tarifário das empresas e os novos valores de receita para cobertura dos custos não gerenciáveis - Parcela A da tarifa, correspondentes aos itens de custo da energia comprada e encargos setoriais, que representam respectivamente 65% e 70% dos custos totais da CPFL Paulista e da CPFL Piratininga. Também foram definidos os custos gerenciáveis - Parcela B da tarifa, que compreendem os custos operacionais, a remuneração* referente aos ativos em serviço, depreciação e impostos, que representam, respectivamente, 35% e 30% dos custos totais dessas empresas.

(*) WACC regulatório de 11,26%, equivalente a uma taxa de remuneração de 17,06%.

Reposicionamento Tarifário da CPFL Paulista

As tarifas de fornecimento foram reajustadas, a partir de 08 de abril de 2003, em 20,18%, sendo que 19,55% correspondem à Revisão Tarifária e 0,64% ao ressarcimento de custos financeiros de períodos anteriores. Esse resultado substituiu o reajuste anual ordinário (IRT - Índice de Reajuste Tarifário). O índice médio apurado de 20,18% é resultante do processo de realinhamento tarifário, conforme Decreto Federal que estabelece o fim gradual do subsídio cruzado, até então existente entre os grupos de consumo.

Tensão de Fornecimento

Grupo A - Alta Tensão*		Grupo B - Baixa Tensão**	
A1	Tensão igual ou superior a 230 kV	B1	Residencial
A2	88 kV a 138 kV	B1	Residencial Baixa Renda
A3	69 kV	B2	Rural
A3A	30 kV a 44 kV	B3	demais classes
A4	2,3 kV a 20 kV	B4	Iluminação Pública

(*) Grupamento composto de unidades consumidoras com fornecimento em tensão igual ou superior a 2,3 kV.

(**) Grupamento composto de unidades consumidoras com fornecimento em tensão inferior a 2,3 kV.

Fonte: Resolução ANEEL n° 456, de 20 de novembro de 2000.

Dessa forma, os índices por nível de tensão foram de 19,2% para consumidores de baixa tensão, 25,2% para consumidores de alta tensão - grupo A2, 21,5% para o grupo A3 e 20,9% para os consumidores do grupo A4.

Ainda nesse processo, a Agência reguladora definiu uma metodologia para a implementação do fator de compartilhamento de ganhos de eficiência da CPFL Paulista com os seus consumidores, denominado Fator X, que é um redutor a ser aplicado no cálculo do Valor da Parcela B - VPB, fixado, provisoriamente, naquele momento, em 2,43%. Finalmente, em 2004, esse valor foi definitivamente fixado em 1,4642%.

Ainda com relação à Revisão Tarifária de 2003, a CPFL Paulista obteve o reconhecimento das tarifas praticadas nos Contratos Bilaterais, com a CPFL Brasil e outros fornecedores, de novos custos para a Empresa de Referência. A base de remuneração continua sendo provisória, já que os questionamentos propostos pela CPFL Paulista encontram-se em análise pela Aneel.

Reposicionamento Tarifário da CPFL Piratininga

As tarifas de fornecimento da empresa deveriam ser reajustadas em 18,08%. A Aneel, no entanto, diferiu parte desse reajuste, aplicando-o em duas etapas: 14,68% a partir de 23 de outubro de 2003 e, o restante, nos reajustes tarifários anuais de 2004 a 2006, correspondendo a parcelas anuais de R\$ 71.087 mil (preços da data da Revisão Tarifária). Esse resultado substituiu o reajuste anual ordinário (IRT - Índice de Reajuste Tarifário). O índice médio apurado de 14,68% também é resultante do processo de realinhamento tarifário, visando a eliminação de subsídios cruzados existentes. Os índices por nível de tensão foram de 13,2% para consumidores de baixa tensão, 19,3% para consumidores do grupo A1, 17,9% para o grupo A2 e 14,2% para os consumidores do grupo A4.

A CPFL Piratininga teve seu Fator X fixado, provisoriamente, em 1,62%.

Repassse às Tarifas dos Saldos de Compensação dos Valores da Parcela A

Os repasses às tarifas dos saldos das contas de compensação de variações de valores da parcela A - CVA foram adiados por 12 meses, conforme disposto em Portaria Interministerial. Em contrapartida, foi concedido um financiamento pelo BNDES igual ao saldo da CVA, com carência e período de pagamento iguais ao adiamento da recuperação da receita proveniente da CVA.

Cabe ressaltar que as tarifas, no processo de Revisão Tarifária, foram definidas em caráter provisório, tendo em vista os ajustes decorrentes da utilização de valores provisórios da Base de Remuneração, Quota de Depreciação e Fator X, que devem ser objeto de Audiência Pública conduzida pela Aneel, antes da determinação dos valores definitivos na próxima data de reajustamento tarifário.

Além do realinhamento nas tarifas de energia, as tarifas de fornecimento para os consumidores cativos foram segregadas em: tarifa de uso do sistema de distribuição - TUSD e tarifa de energia - TE.



Sobre esses valores somam-se, ainda, o índice de Recomposição Tarifária Extraordinária (RTE), instituído pelo órgão regulador, que representa uma correção de 2,9% na tarifa cobrada dos consumidores residenciais, rurais e de iluminação pública, e de 7,9% na tarifa dos consumidores comerciais, industriais e demais classes de consumo. A RTE compensa a perda de receita das distribuidoras e a indenização pela energia livre adquirida pelos geradores durante o racionamento de energia elétrica, ocorrida no período de junho de 2001 a fevereiro de 2002. Os consumidores de baixa renda estão isentos dessa cobrança.

Reposicionamento Tarifário da RGE

As tarifas de energia elétrica da empresa receberam reajuste médio de 27,4%, que passou a vigorar a partir de 19 de abril de 2003. A revisão substituiu o reajuste anual ordinário (IRT - Índice de Reajuste Tarifário). O índice médio apurado de 27,4% é resultante do processo de realinhamento tarifário, conforme Decreto Federal que estabelece o fim gradual do subsídio cruzado entre os grupos de consumo. Dessa forma, os índices de reajuste, por nível de tensão, foram de 25,5% para consumidores de baixa tensão, 31,8% para consumidores do grupo A1, 29,1% para o grupo A3 e 29,6% para os consumidores do grupo A4.

Sobre esses valores somam-se, ainda, o índice da Recomposição Tarifária Extraordinária (RTE), que representa uma correção de 2,9% nas tarifas cobradas dos consumidores residenciais, rurais e de iluminação pública, e de 7,9% na tarifa dos consumidores comerciais, industriais e demais classes de consumo. A RTE compensa os custos não gerenciáveis da distribuidora, tais como a compra de energia, a variação do dólar e encargos setoriais, ocorridos no período de 1º de janeiro e 25 de outubro de 2001. Os consumidores de baixa renda estão isentos dessa cobrança.

Em 2003, a RGE teve seu Fator X fixado, provisoriamente, em 1,70%. Em 2004, esse valor foi definitivamente fixado em 1,22%.

Também em 2004, a RGE obteve a fixação definitiva da sua base de remuneração, a revisão da quota de depreciação, o reconhecimento das perdas relativas à Itaipú Binacional e, também, o reconhecimento do contrato bilateral estabelecido com a CPFL Brasil.

Índices de reposicionamento Tarifário das Distribuidoras CPFL Energia (índices médios)

Resumo	CPFL Paulista	CPFL Piratininga	RGE
Reajuste médio em 2003	20,18%	14,68%*	27,40%
Data de aplicação	08/04/03	23/10/03	19/04/03

(*) Outros 3,4% serão aplicados nos reajustes anuais de 2004 a 2006.

Suprimento de Energia para as Distribuidoras

O suprimento das distribuidoras da CPFL Energia é feito por meio de contratos de fornecimento de longo prazo, aprovados pela Aneel. O atendimento ao crescimento previsto do mercado consumidor das distribuidoras está assegurado em contratos estabelecidos com os principais supridores do Brasil. A ampliação da capacidade própria de geração do grupo, por meio da participação em grandes empreendimentos de geração, também garante a disponibilidade de energia necessária para atender às demandas do mercado. O quadro, a seguir, mostra a participação dos fornecedores de energia no suprimento das distribuidoras CPFL Paulista, CPFL Piratininga e RGE, em 2003. A tarifa da energia fornecida por Itaipú Binacional tem o seu valor vinculado ao dólar, enquanto que as praticadas pelos demais fornecedores estão baseadas em contratos iniciais e são fixadas a partir de valores regulamentados pela Aneel e expressos em moeda nacional.

Fornecedores de Energia • Participação no Suprimento e Porcentagem

CPFL Paulista		CPFL Piratininga		RGE	
Itaipu	26%	Itaipu	32%	Tractebel	38%
CESP	23%	Furnas	21%	Itaipu	20%
Furnas	22%	CESP	18%	UTE Uruguaiana	16%
Duke	10%	AES Tietê	7%	CEEE	9%
AES Tietê	8%	Duke	5%	CGTEE	9%
CPFL Centrais Elétricas	3%	EMAE	4%	CPFL	2%
Outros	8%	Outros	13%	Outros	6%



Comercialização de Energia Elétrica

A CPFL Brasil, que iniciou atividades em 2003, é uma empresa dedicada à comercialização no mercado de energia. Atua em todo o Brasil e ocupa uma posição estratégica no grupo CPFL Energia. Entre os seus objetivos estratégicos destaca-se a diretriz de assegurar o fornecimento de energia para as empresas CPFL Energia, gerenciando os riscos inerentes às atividades de comercialização de energia dessas empresas. A CPFL Brasil atua no mercado competitivo de energia elétrica, compreendendo a compra e venda para comercializadores, consumidores livres e demais agentes de mercado.

Em 2003, a CPFL Brasil também desenvolveu um portfólio de serviços de valor agregado, voltado para o atendimento às demandas dos consumidores, relacionadas a:

- Gestão de ativos de energia
- Eficiência energética
- Monitoramento on-line do uso de energia
- Consultoria e treinamento
- Projeto e construção de linhas e subestações

Para dar suporte às suas atividades a CPFL Brasil implantou o mais avançado Centro de Operação Comercial do País, com investimento de aproximadamente R\$ 1,0 milhão, contando com equipes profissionais altamente especializadas e preparadas para suprir as demandas dos seus clientes.

A CPFL Brasil também desenvolveu canais preferenciais para atendimento aos seus clientes, por meio da internet e da implantação de um Call Center exclusivo para grandes consumidores de energia.

Após iniciar 2003 com vendas de 39,2 GWh/mês em sua carteira de clientes, a CPFL Brasil fechou o ano com vendas de 79,2 GWh/mês, totalizando 827 GWh de energia vendida para clientes livres e outros agentes.

Como resultado do trabalho desenvolvido, a carteira de clientes livres da CPFL Brasil, ao final de 2003, incluía clientes de várias regiões do Brasil, nos segmentos têxtil, automotivo, de mineração e de fabricantes de bens de consumo, entre outros.



Santos | São Paulo

Gestão e Desempenho Econômico-Financeiro em 2003

CPFL Energia S.A.

A CPFL Energia, como holding de controle não operacional, reflete em seu resultado o desempenho das empresas controladas.

Efeitos da Reorganização Societária

Durante o exercício de 2002, as participações nas controladas CPFL Paulista e CPFL Geração foram elevadas de 22,15% para 94,94% e de 5,90% para 95,62%, respectivamente, em decorrência da reestruturação societária ocorrida na companhia. Somente a partir do segundo semestre de 2002, os resultados das controladas CPFL Paulista e CPFL Geração foram consolidados integralmente. Adicionalmente, a partir de 2003, a controlada CPFL Brasil iniciou suas atividades, contribuindo para a formação do resultado da holding CPFL Energia S.A. Por essas razões, os resultados consolidados de 2003 não são comparáveis com os de 2002.

Resumo do Desempenho Econômico-Financeiro

CPFL Energia (consolidado)			<i>(continuação)</i>		
Itens e Indicadores Selecionados	2003	2002*	Itens e Indicadores Selecionados	2003	2002*
Resultados			Estrutura de Capital		
Receita Operacional Bruta** (R\$ milhões)	8.082	4.304	Patrimônio Líquido (R\$ milhões)	3.397	2.145
Receita Operacional Líquida** (R\$ milhões)	6.057	3.305	Dívida Financeira (R\$ milhões)	6.381	8.248
EBITDA (R\$ milhões)	1.453	766	Disponibilidades (R\$ milhões)	375	177
Resultado Financeiro (R\$ milhões)	(1.007)	(1.165)	Patrim. Líq. + Partic. Min. + Div. Financ. (R\$ milhões)	9.971	10.587
Lucro Líquido (R\$ milhões)	(297)	(696)			
Fluxo de Caixa Livre			Indicadores Financeiros		
Fluxo de caixa operacional antes dos investimentos (R\$ milhões)	2.167	873	Dívida Financeira / (Patrim. Líq. + Partic. Min. + Div. Financ.) (x)	0,64	0,77
(-) Investimentos de Capital Fixo (R\$ milhões):	564	322	(Dívida Financeira - Disponib.) / (Patrim. Líq. + Partic. Min.) (x)	1,67	3,45
Distribuição (R\$ milhões)	232	177			
Geração (R\$ milhões)	331	145	Indicadores de Rentabilidade e Retorno		
Comercialização (R\$ milhões)	1	0	EBITDA / Receita Operacional Líquida (%)	24,0	23,2
Fluxo de Caixa Livre - <i>Free Cash Flow</i> (R\$ milhões)	1.603	551	<i>Free Cash Flow</i> / (Patrim. Líq. + Partic. Min. + Div. Financ.) (%)	16,1	5,2

(*) 2002 - Resultado parcial - Vide item "Efeitos da Reorganização Societária".

(**) Nas demonstrações financeiras consolidadas são eliminadas as transações entre partes relacionadas.

Receita Líquida

O crescimento de 83,3% da receita líquida consolidada da CPFL Energia proveio, principalmente:

- dos aumentos de participação da holding na CPFL Paulista e na CPFL Geração, a partir de agosto de 2002, como foi mencionado anteriormente
- das maiores receitas das distribuidoras, com o crescimento de seus mercados e os reajustes tarifários de 2003 - a receita operacional líquida consolidada da CPFL Paulista cresceu 14,8%
- da contribuição da receita da CPFL Brasil, cujas operações se iniciaram em janeiro de 2003 - a receita da CPFL Brasil contribuiu com 5% da receita consolidada
- das maiores receitas das geradoras, com o aumento do suprimento de energia - a receita operacional líquida consolidada da CPFL Geração cresceu 2,6%.

R\$ milhões	2003	2002*	% Var.
Receita Líquida Consolidada**	6.057	3.305	83,3
Receita Bruta Consolidada	8.082	4.304	87,8
Impostos sobre Receita	(2.025)	(999)	102,8

(*) 2002 - Resultado parcial - Vide item "Efeitos da Reorganização Societária".

(**) Nas demonstrações financeiras consolidadas são eliminadas as transações entre partes relacionadas.

EBITDA e Margem

Pelas razões anteriormente expostas, pelo crescimento da receita líquida devido à evolução de mercado das distribuidoras, pelas maiores receitas das empresas geradoras e início das operações da CPFL Brasil, associadas à mudança das participações nas controladas em decorrência da reestruturação societária realizada na companhia, o EBITDA apresenta variação de 89,7 % no período.

A excelência na gestão das despesas gerenciáveis refletiu na redução dos custos de operação das controladas de distribuição e geração. Esse aspecto também foi determinante para a evolução alcançada no EBITDA.

R\$ milhões	2003	2002*	% Var.
EBITDA	1.453	766	89,7
Resultado do Serviço (EBIT)	809	377	114,8
(+) Depreciação	279	166	68,1
(+) Amortização de Ágio por Incorporação	365	223	63,7

(*) 2002 - Resultado parcial - Vide item "Efeitos da Reorganização Societária".

Resultado Financeiro

A queda de 13,6% no resultado financeiro negativo, que reduziu seu peso sobre a receita líquida de 35,2%, em 2002, para 16,6%, em 2003, teve como origem a capitalização de R\$ 1.550 milhões ocorrida em 2003, que permitiu diminuir o estoque da dívida em R\$ 1.867 milhões (-22,6%) com a liquidação de todos os contratos de empréstimos bancários de curto prazo - *hot money* - que representavam custos mais elevados em relação às demais dívidas, refletindo positivamente no resultado financeiro e, também, a retração dos indexadores que corrigem os passivos financeiros da CPFL Energia e de suas controladas, particularmente IGP-M e IGP-DI, que registraram retração de 65,6% e 71,0%, respectivamente, comparando 2003 (8,71% e 7,67%) com 2002 (25,31% e 26,41%).

R\$ milhões	2003	2002*	% Var.
Resultado Financeiro	(1.007)	(1.165)	(13,6)
Receita	521	580	(10,2)
Despesa	(1.528)	(1.745)	(12,5)

(*) 2002 - Resultado parcial - Vide item "Efeitos da Reorganização Societária".

Resultado Líquido

A redução do resultado líquido negativo consolidado, no valor de R\$ 399 milhões ou 57,3%, decorre principalmente da redução dos encargos financeiros, aliada ao resultado operacional positivo da CPFL Brasil, assim como da melhora dos resultados das empresas de distribuição e de geração de energia elétrica.

R\$ milhões	2003	2002*	% Var.
Resultado Líquido	(297)	(696)	(57,3)

(*) 2002 - Resultado parcial - Vide item "Efeitos da Reorganização Societária".

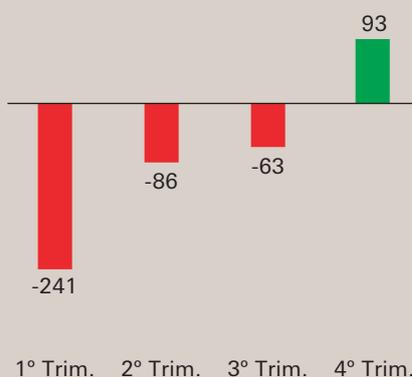
A composição do resultado anual, considerando a contribuição de cada controlada, foi a seguinte:

Formação do Resultado - R\$ milhões	2003	2002*
Controladora (sem equivalência)	(312)	(352)
CPFL Paulista	(39)	(289)
CPFL Geração	3	(55)
CPFL Brasil	51	-
Resultado Líquido	(297)	(696)

(*) 2002 - Resultado parcial - Vide item "Efeitos da Reorganização Societária".

Embora não se possa comparar diretamente os resultados de 2003 com os de 2002, os resultados trimestrais de 2003 mostraram uma tendência de recuperação, com reversão do prejuízo no último trimestre, quando a CPFL Energia apurou um lucro líquido consolidado de R\$ 93 milhões.

Resultado Líquido Trimestral Consolidado 2003



As capitalizações ocorridas em abril e outubro de 2003 propiciaram uma liquidação parcial das dívidas que, somadas aos fluxos normais de amortização do ano, totalmente cumpridos, reduziram a incidência dos encargos financeiros nos resultados e constituem os principais fatores responsáveis pela melhora do Resultado Líquido. Também contribuíram: (a) a conclusão dos investimentos em aumento de eficiência e qualidade operacional na área de distribuição; (b) o crescimento gradual das operações na área de comercialização; e (c) a recuperação da economia brasileira no último trimestre do ano.

Análise do Fluxo de Caixa Consolidado

O fluxo de caixa antes dos investimentos de R\$ 2.167 milhões, deduzido de R\$ 564 milhões de investimentos em capital fixo, produziu um *free cash flow* de R\$ 1.603 milhões em 2003.

Esses recursos foram totalmente utilizados para pagamento de juros e amortização de parte da dívida e para o pagamento de dividendos de R\$ 28 milhões. Além disso, os recursos provenientes da capitalização de R\$ 1.550 milhões foram utilizados na amortização do principal de empréstimos e financiamentos e no resgate de debêntures. Houve também entrada de novos financiamentos e debêntures no valor de R\$ 1.522 milhões, para financiar investimentos na construção de novas usinas e na rolagem de dívidas com o benefício de redução de custos.

O caixa líquido gerado no período foi de R\$ 199 milhões e a companhia fechou o ano com um caixa de R\$ 375 milhões.

R\$ milhões	2003	2002*	% Var.
Fluxo de Caixa Operacional			
Fluxo de Caixa Operacional antes dos Investimentos	2.167	873	148
Fluxo de Caixa dos Investimentos	565	(359)	-
	2.732	514	432
Fluxo de Caixa de Financiamentos	(2.533)	(410)	518
Acréscimo de Caixa no Exercício	199	104	91

(*) 2002 - Resultado parcial - Vide item "Efeitos da Reorganização Societária".

Capitalização da CPFL Energia

Em 20 de outubro de 2003, foi aprovado o aumento de capital na CPFL Energia, no montante de R\$ 1.550 milhões, com a emissão de 727.699.530 ações ordinárias ao preço unitário de R\$ 2,13, realizado mediante subscrição particular, nas seguintes condições :

- capitalização do saldo de Adiantamentos para Futuro Aumento de Capital, no valor de R\$ 800 milhões, efetuados em 22 de abril de 2003 pelos acionistas VBC Energia S.A., 521 Participações S.A. e Bonaire Participações S.A.
- integralização no montante de R\$ 100 milhões, aportado pelos acionistas VBC Participações S.A. e 521 Participações S.A.
- capitalização de créditos detidos pela VBC Energia S.A. contra a CPFL Geração no valor de R\$ 350 milhões
- integralização de caixa no montante de R\$ 300 milhões, pela BNDES Participações S.A., que passou a deter 3,42% do capital da companhia.

Análise do Endividamento Consolidado

Composição da Dívida Consolidada

A dívida consolidada apresenta redução de R\$ 1.867 milhões (22,6%) em 2003, melhorando o perfil de endividamento, com maior concentração no longo prazo (80% ao final de 2003 contra 59% ao final de 2002). Destaca-se a liquidação dos empréstimos bancários de curto prazo - *hot money* -, em 2003, que representavam custos maiores, em relação às demais dívidas, o que melhorou o perfil da dívida do grupo.

Consolidado		2003		2002*	
		R\$ milhões	%	R\$ milhões	%
Curto Prazo	Financiamentos	795	12%	2.342	28%
	Associadas	16	0%	0	0%
	Encargos	314	5%	153	2%
	Debêntures	94	2%	856	10%
	Entidade de Previdência Privada	51	1%	49	1%
		1.270	20%	3.400	41%
Longo Prazo	Financiamentos	2.152	34%	2.276	28%
	Associadas	0	0%	316	4%
	Debêntures	2.215	34%	1.503	18%
	Entidade de Previdência Privada	744	12%	753	9%
		5.111	81%	4.848	59%
Total	Financiamentos	2.947	46%	4.618	56%
	Associadas	16	0%	316	4%
	Encargos	314	5%	153	2%
	Debêntures	2.309	36%	2.359	28%
	Entidade de Previdência Privada	795	13%	802	10%
		6.381	100%	8.248	100%

(*) 2002 - Resultado parcial - Vide item "Efeitos da Reorganização Societária".

Perfil de Vencimento da Dívida Consolidada*

Ano	2004	2005	2006	2007	Após 2007
Valor (R\$ milhões)	1.219	1.002	970	679	1.717

(*) Não inclui a dívida com entidade de previdência privada.

Perspectivas

Considerando os resultados obtidos no último trimestre de 2003, que refletem os efeitos da capitalização realizada em outubro e da amortização de dívida, as perspectivas para 2004 e para os próximos anos mostram-se favoráveis, principalmente pela conclusão e início da operação das usinas, ora em construção, sendo que a primeira delas, a UHE Monte Claro, do Complexo CERAN, entrará em operação em outubro de 2004.

Na área de distribuição, vários fatores apontam para um ambiente de crescimento: além de atuar em um segmento que cresce a taxas superiores às do PIB, a companhia dá continuidade à gestão eficiente dos custos operacionais, o que se soma à gestão regulatória. Todos os investimentos necessários para absorver o crescimento de mercado já foram feitos. A sinergia alcançada na operação da CPFL Paulista e da CPFL Piratininga deve proporcionar os ganhos de escala e produtividade.

O crescimento na área de comercialização deverá acompanhar o das distribuidoras, com as quais a CPFL Brasil possui contratos.

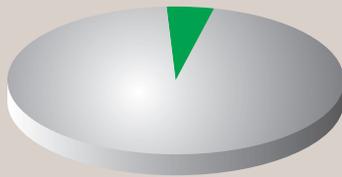
Empresas Controladas

Geração de Energia Elétrica – CPFL Geração

(Consolidado)

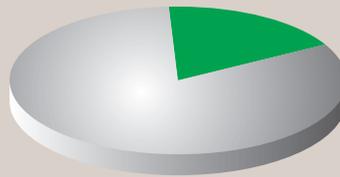
■ Geração de Energia Elétrica - valores ou % do total - 2003

Receita Líquida



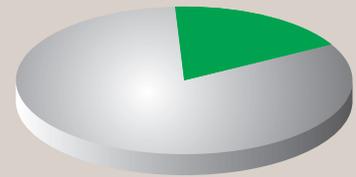
R\$ 276 milhões - 5%

EBITDA



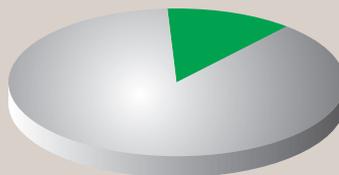
R\$ 250 milhões - 17%

Capital Empregado
("Equity+Debt")



R\$ 1.786 milhões - 20%

Free Cash Flow



R\$ 203 milhões - 12%

Número de
Empregados



97 - 1,5%

Negócio

Geração de energia elétrica de origem hidráulica e térmica

Usinas e Capacidade

19 PCHs e 1 UTE próprias + 51% UHE Serra da Mesa: 812 MW de capacidade

Expansão

6 novas UHEs (em consórcio) = 1.177 MW, somando uma capacidade total até 2009 de 1.989 MW

A CPFL Geração contribuiu com 5% da receita líquida consolidada, com 17% do EBITDA e 12% do *free cash flow* da companhia. Houve recuperação no resultado de 2003, passando de prejuízo de R\$ 71 milhões em 2002 para lucro de R\$ 3 milhões em 2003. Esta recuperação é explicada pelo crescimento da Receita Operacional Líquida impulsionada pelo aumento no suprimento de energia elétrica, pela redução dos custos com energia comprada, melhora no resultado financeiro e pelo ganho com a alienação de parte dos investimentos nas controladas Campos Novos Energia S.A. e Barra Grande Energia S.A.

Quadro-Resumo do Desempenho Econômico-Financeiro

CPFL Geração (consolidado)

Itens e Indicadores Selecionados	2003	2002
Resultados		
Receita Operacional Bruta (R\$ milhões)	291	290
Receita Operacional Líquida (R\$ milhões)	276	269
EBITDA (R\$ milhões)	250	204
Resultado Financeiro (R\$ milhões)	(241)	(265)
Resultado Não Operacional (R\$ milhões)	40	(3)
Lucro Líquido (R\$ milhões)	3	(71)
Fluxo de Caixa Livre		
Fluxo de Caixa Operacional antes dos Investimentos (R\$ milhões)	534	145
(-) Investimentos em Capital Fixo (R\$ milhões):	331	317
Fluxo de Caixa Livre - <i>Free Cash Flow</i> (R\$ milhões)	203	(172)
Estrutura de Capital		
Patrimônio Líquido (R\$ milhões)	691	691
Dívida Financeira (R\$ milhões)	1.095	1.367
Disponibilidades (R\$ milhões)	111	48
Patrimônio Líquido + Dívida Financeira (R\$ milhões)	1.786	2.058
Indicadores Financeiros		
Dívida Financeira / (Patrim. Líq. + Div. Financ.) (x)	0,61	0,66
(Dívida Financeira - Disponib.) / Patrim. Líq. (x)	1,42	1,91
Indicadores de Rentabilidade e Retorno		
EBITDA / Receita Operacional Líquida (%)	90,5	75,8
<i>Free Cash Flow</i> / (Patrim. Líq. + Div. Financ.) (%)	11,4	(8,4)

Análise dos Resultados

Receita Operacional - O incremento de R\$ 7 milhões da receita operacional líquida (2,6% sobre 2002) reflete basicamente o aumento das tarifas, que impactou no crescimento de R\$ 59 milhões no suprimento de energia elétrica. Tal crescimento compensou a redução de R\$ 49 milhões no fornecimento de energia elétrica, decorrente da transferência de clientes livres para a CPFL Brasil .

EBITDA e Margem EBITDA - O crescimento de R\$ 46 milhões do EBITDA (22,5%) propiciou um ganho de margem de 14,7%, explicado pelo aumento da receita operacional líquida e pela redução dos custos de operação alcançada pela gestão ativa das despesas gerenciáveis.

Resultado Financeiro - Apresentou redução de R\$ 24 milhões (9,06%), refletindo a retração dos principais indexadores que atualizam o passivo da empresa e a redução da dívida oriunda da amortização normal e da capitalização da dívida relativa à compra da participação na UHE Serra da Mesa.

Resultado Não Operacional - O bom desempenho desse item está relacionado ao resultado obtido na venda de participações societárias em BAESA e ENERCAN, detentoras dos empreendimentos UHE Barra Grande e UHE Campos Novos, respectivamente.

Lucro Líquido - A recuperação do resultado líquido - lucro de R\$ 3 milhões, em 2003, em confronto com o prejuízo de R\$ 71 milhões apresentado no exercício de 2002 -, deve-se à redução das despesas financeiras e à venda de participações societárias.

Análise do Fluxo de Caixa

Fluxo de Caixa antes dos Investimentos - Cresceu 268% e foi afetado positivamente pela entrada de caixa referente à venda de parte das participações em BAESA e ENERCAN, pelas menores necessidades de capital de giro com a transferência do fornecimento de energia para a CPFL Comercialização Brasil e pelo aumento do suprimento de energia elétrica.

Free Cash Flow - A melhora do *free cash flow* (R\$ 203 milhões em 2003, contra um valor negativo de R\$ 172 milhões em 2002) proveio do aumento da geração operacional de caixa e da redução de recursos em giro. Os investimentos em capital fixo atingiram R\$ 331 milhões em 2003 (R\$ 317 milhões em 2002) e estão relacionados principalmente aos novos empreendimentos de geração.

Pagamentos a Bancos e Acionistas - O *free cash flow* gerado foi utilizado no pagamento de dividendos aos acionistas (R\$ 23 milhões) e no financiamento do fluxo de caixa dos financiamentos (R\$ 117 milhões), deixando ainda um saldo livre de R\$ 63 milhões.

Saldo de Caixa Final - O saldo de caixa do período de R\$ 63 milhões elevou o caixa final para R\$ 111 milhões (R\$ 48 milhões em 2002).

Análise do Endividamento

Consolidado		2003		2002	
		R\$ milhões	%	R\$ milhões	%
Curto Prazo	Financiamentos	37	4%	18	1%
	Mútuos	79	7%	253	19%
	Encargos Financeiros	0	0%	0	0%
	Debêntures	99	9%	86	6%
	Entidade de Previdência Privada	1	0%	1	0%
		216	20%	358	26%
Longo Prazo	Financiamentos	314	29%	66	5%
	Mútuos	0	0%	316	23%
	Debêntures	552	50%	613	45%
	Entidade de Previdência Privada	13	1%	14	1%
		879	80%	1.009	74%
Total	Financiamentos	351	33%	84	6%
	Mútuos	79	7%	569	42%
	Encargos Financeiros	0	0%	0	0%
	Debêntures	651	59%	699	51%
	Entidade de Previdência Privada	14	1%	15	1%
		1.095	100%	1.367	100%

Houve uma redução de R\$ 272 milhões do montante da dívida consolidada, em 2003, com alongamento do seu perfil. Uma proporção de 80% da dívida, ao final de 2003, tinha seu vencimento no longo prazo, contra 74% ao final de 2002.

O principal fator de redução da dívida foi a quitação de mútuos com empresas do grupo, e o principal fator de expansão foi a obtenção de financiamentos do BNDES para investimentos nas novas usinas.

Investimentos

Foram investidos R\$ 331 milhões, em 2003, na expansão da geração de energia elétrica. A maior parte dos investimentos refere-se a obras de construção de novos aproveitamentos hidrelétricos.

No final de 2003, encontravam-se em construção as usinas hidrelétricas de Campos Novos, Barra Grande e Monte Claro, esta última pertencente ao Complexo Ceran. Em 2004, estarão sendo iniciadas as obras em outras duas usinas do Complexo Ceran - Castro Alves e 14 de Julho.

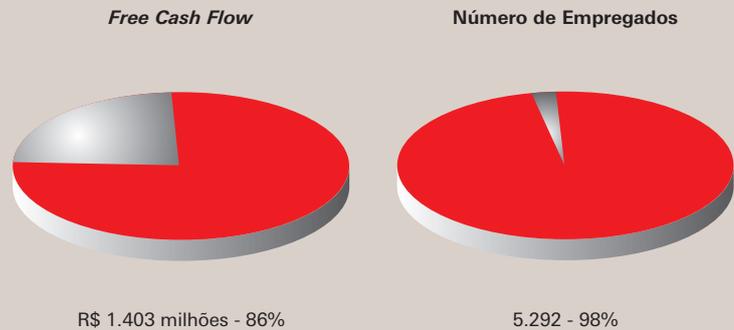
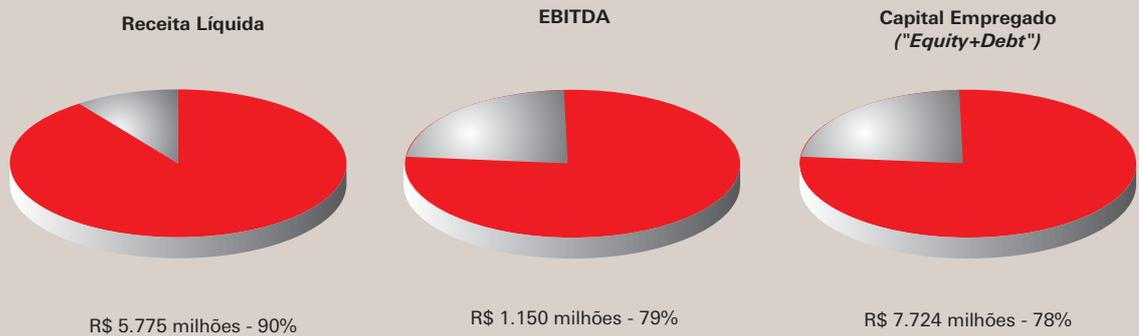
Perspectivas

As perspectivas para 2004 e para os próximos anos mostram-se favoráveis, principalmente pela conclusão e entrada em operação das usinas em construção, sendo que a primeira delas, a Usina Hidrelétrica Monte Claro, entra em operação em outubro de 2004.

Distribuição de Energia Elétrica - CPFL Paulista

(Consolidado)

■ Distribuição de Energia Elétrica - valores ou % do total da empresa - 2003



Negócio

Distribuição de energia elétrica própria e de terceiros, de acordo com a regulamentação da Aneel

Mercados e Distribuição

Interior de São Paulo e do Rio Grande do Sul: 5,2 milhões de consumidores
Vendas de 33.669 GWh

Prêmio IASC - Índice Aneel de Avaliação da Satisfação do Consumidor 2003

Representada pela CPFL Paulista e suas controladas, a área de distribuição de energia elétrica contribuiu com 90% da receita líquida, 79% do EBITDA e 86% do *free cash flow* do grupo.

Os resultados consolidados em 2003 foram melhores, com redução de 89% do prejuízo e crescimento de 162% do *free cash flow*. Contribuíram para isso a redução das despesas financeiras, devido à amortização de dívidas e à retração dos indexadores que corrigem os passivos financeiros, a menor incidência de despesas operacionais e o crescimento de seu mercado, a taxas superiores ao PIB nacional. Enquanto o PIB de 2003 apresentou decréscimo de 0,2%, o mercado das distribuidoras cresceu acima dos 4%.

Quadro-Resumo do Desempenho Econômico-Financeiro*

CPFL Paulista (consolidado)

Itens e Indicadores Selecionados

2003 2002

Resultados

Receita Operacional Bruta (R\$ milhões)	7.763	6.570
Receita Operacional Líquida (R\$ milhões)	5.775	5.031
EBITDA (R\$ milhões)	1.150	1.087
Resultado Financeiro (R\$ milhões)	(479)	(898)
Lucro Líquido (R\$ milhões)	(41)	(382)

Fluxo de Caixa Livre

Fluxo de Caixa Operacional antes dos Investimentos (R\$ milhões)	1.635	755
(-) Investimentos em Capital Fixo (R\$ milhões):	232	220
Fluxo de Caixa Livre - <i>Free Cash Flow</i> (R\$ milhões)	1.403	535

Estrutura de Capital

Patrimônio Líquido (R\$ milhões)	3.084	3.125
Dívida Financeira (R\$ milhões)	4.640	5.427
Disponibilidades (R\$ milhões)	171	128
Patrim. Líq. + Dív. Financ. (R\$ milhões)	7.724	8.552

Indicadores Financeiros

Dívida Financeira / (Patrim. Líq. + Div. Financ.) (x)	0,60	0,63
(Dívida Financeira - Disponib.) / Patrim. Líq. (x)	1,45	1,70

Indicadores de Rentabilidade e Retorno

EBITDA / Receita Operacional Líquida (%)	19,9	21,6
<i>Free Cash Flow</i> / (Patrim. Líq. + Dív. Financ.) (%)	18,2	6,3

(*) Obs.: Dados da Rio Grande Energia - RGE na proporção da participação acionária.

Análise dos Resultados

Receita Operacional - O crescimento de 18% da receita operacional bruta resultou da maior quantidade de energia elétrica distribuída e do reajuste de tarifas. A receita operacional líquida cresceu 15%, tendo-se verificado um aumento dos impostos e tributos dedutíveis da receita bruta, relativamente ao ano anterior.

EBITDA e Margem - Foi registrado crescimento de 5,8% do EBITDA devido, principalmente, à elevação da receita operacional líquida de 15% e do custo do suprimento de energia elétrica de 23%, o que foi compensado pela rigorosa gestão de custos operacionais.

Resultado Financeiro - Reduziu-se 47%, em razão da elevada amortização de dívidas e da retração dos indexadores que corrigem os passivos financeiros da empresa.

Lucro Líquido - O prejuízo líquido caiu de R\$ 382 milhões para R\$ 41 milhões, em decorrência da evolução dos itens de resultados anteriormente descrita.

Análise do Fluxo de Caixa

Fluxo de Caixa antes dos Investimentos - Atingiu R\$ 1.635 milhões. O crescimento de 117% ocorrido em 2003 deve-se fundamentalmente à redução do investimento operacional em capital de giro, que passou de um valor positivo de R\$ 486 milhões em 2002 para um valor negativo de R\$ 340 milhões em 2003.

Free Cash Flow - O *free cash flow* atingiu R\$ 1.403 milhões em 2003, valor 162% maior do que o de 2002, acompanhando a geração operacional de caixa. Os investimentos em capital fixo mantiveram-se em nível semelhante aos do ano anterior (R\$ 233 milhões em 2003, contra R\$ 220 milhões em 2002).

Pagamentos a Bancos e Acionistas - O *free cash flow* gerado foi utilizado principalmente na amortização de principal e juros de empréstimos (R\$ 1.100 milhões líquida da entrada de novos empréstimos e mútuos) e no pagamento de dividendos aos acionistas (R\$ 10 milhões), em adiantamento para futuro aumento de capital de empresa controlada (R\$ 222 milhões) e em recursos diferidos (R\$ 28 milhões), deixando um saldo livre de R\$ 43 milhões.

Saldo de Caixa Final - O saldo de caixa gerado no período de R\$ 43 milhões, somado ao saldo de caixa inicial de R\$ 128 milhões, permitiu fechar o ano com caixa de R\$ 171 milhões.

Análise do Endividamento

Consolidado		2003		2002	
		R\$ milhões	%	R\$ milhões	%
Curto Prazo	Financiamentos	758	16%	1.386	26%
	Associadas	149	3%	0	0%
	Encargos	171	4%	153	2%
	Entidade de Previdência Privada	51	1%	49	1%
		1.129	24%	1.588	29%
Longo Prazo	Financiamentos	1.838	40%	2.210	41%
	Debêntures	942	20%	890	16%
	Entidade de Previdência Privada	731	16%	739	14%
		3.511	76%	3.839	71%
Total	Financiamentos	2.596	56%	3.597	67%
	Associadas	149	3%	0	0%
	Encargos	171	4%	154	2%
	Debêntures	942	20%	890	16%
	Entidade de Previdência Privada	782	17%	786	15%
		4.640	100%	5.427	100%

Houve redução de R\$ 787 milhões do montante da dívida consolidada, em 2003, com alongamento do seu perfil. Uma proporção de 76% da dívida ao final de 2003 tinha seu vencimento no longo prazo, contra 71% ao final de 2002.

O principal fator de redução da dívida foi o pagamento de principal e encargos de financiamentos, bem como a retração dos indexadores que corrigem os passivos financeiros da empresa.

Investimentos

Foram investidos R\$ 232 milhões em 2003, sendo R\$ 124 milhões pela CPFL Paulista e o restante por controladas e coligadas. Esses investimentos foram direcionados ao atendimento a clientes, ao suporte ao crescimento de mercado, à manutenção do sistema elétrico e à modernização do sistema de distribuição e de suporte operacional em infra-estrutura, informática e telecomunicações.

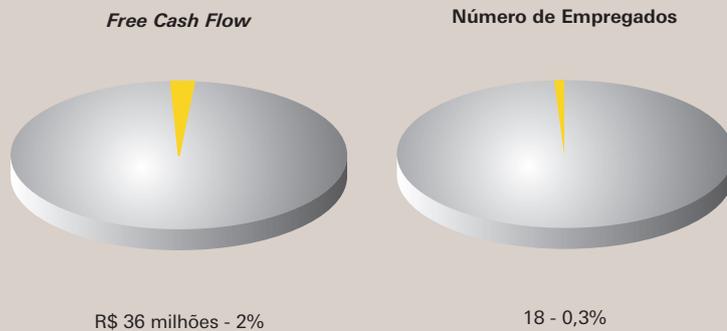
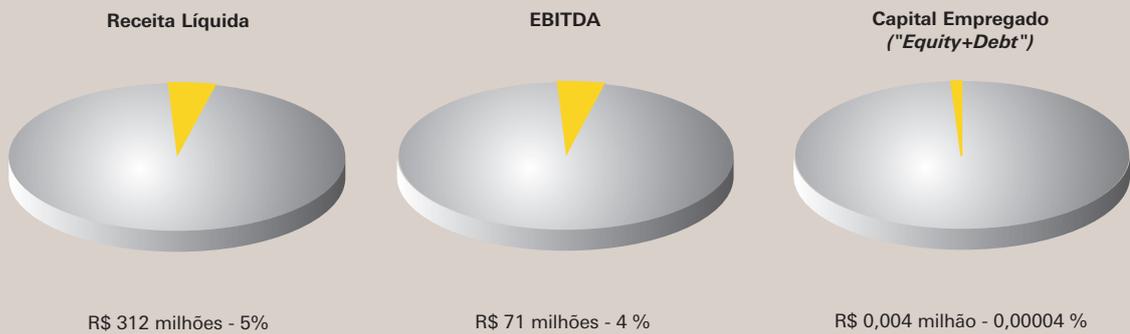
Perspectivas

Todo o investimento previsto para acompanhar o crescimento do mercado já foi feito e o aproveitamento da sinergia entre as estruturas da CPFL Paulista e da CPFL Piratininga está concluído, com ganhos de escala, eficiência operacional e produtividade.

As perspectivas para 2004 e anos seguintes estão vinculadas ao crescimento da economia brasileira, considerando-se que, em situação normal, o consumo de eletricidade cresce a uma taxa superior à do PIB.

Comercialização de Energia Elétrica - CPFL Brasil

■ Comercialização de Energia Elétrica - valores ou % do total consolidado - 2003



Negócio

- Comercialização de sobras de energia do sistema no mercado secundário (4.535 GWh vendidos em 2003)
- Planejamento, consultoria e serviços para grandes clientes

Mercados

- Área de atuação: Brasil
- Clientes: distribuidoras (80%) e indústrias, shopping centers e grandes empresas (20%)

Os resultados alcançados em 2003 não têm base de comparação, uma vez que a empresa iniciou suas atividades em janeiro de 2003, e são demonstrados no quadro a seguir.

Quadro-Resumo do Desempenho Econômico-Financeiro

CPFL Brasil (consolidado)

Itens e Indicadores Selecionados

2003

Resultados

Receita Operacional Bruta (R\$ milhões)	336
Receita Operacional Líquida (R\$ milhões)	312
EBITDA (R\$ milhões)	71
Lucro Líquido (R\$ milhões)	51

Fluxo de Caixa Livre

Fluxo de Caixa Operacional antes dos Investimentos (R\$ milhões)	37
(-) Investimentos em Capital Fixo (R\$ milhões):	1
Fluxo de Caixa Livre - <i>Free Cash Flow</i> (R\$ milhões)	36

Estrutura de Capital

Patrimônio Líquido (R\$ milhões)	0,004
Dívida Financeira (R\$ milhões)	0
Patrim. Líq. + Div. Financ. (R\$ milhões)	0,004

Indicadores Financeiros

Dívida Financeira / (Patrim. Líq. + Div. Financ.) (x)	0,00
Dívida Financeira / Patrimônio Líquido (x)	0,00

Indicadores de Rentabilidade e Retorno

EBITDA / Receita Operacional Líquida (%)	22,8
<i>Free Cash Flow</i> / (Patrim. Líq. + Div. Financ.) (%)	900.000

Análise do Desempenho

A receita operacional líquida de R\$ 312 milhões contribuiu, já no primeiro ano, com 5% da receita consolidada do grupo, através de operações de compra e venda de energia e pela receita obtida com a prestação de serviços. Também por intermédio da CPFL Brasil foram atendidos mais de dez clientes livres em 2003. A margem bruta de operação foi de 25%, sendo o custo formado basicamente pela compra de energia.

As despesas operacionais, que representaram 2,2% da receita líquida, decorreram, em sua maioria (58,1%), da contratação de serviços de terceiros. Por sua vez, o EBITDA de R\$ 71 milhões contribuiu com 4% do EBITDA consolidado do grupo. Com resultado financeiro de R\$ 6 milhões, ou 1,8% da receita líquida, decorrente principalmente das atualizações monetárias dos contratos de mútuo com a controlada, o lucro operacional atingiu R\$ 77 milhões e o lucro líquido R\$ 51 milhões.

O Conselho de Administração propôs a distribuição de 99,998% do lucro sob a forma de dividendos aos acionistas.

O *free cash flow* do período foi de R\$ 36 milhões. Com o caixa gerado pela comercialização de energia, a CPFL Brasil tem por obrigações principais os desembolsos com energia comprada, materiais, serviços de terceiros e obrigações fiscais. Neste primeiro ano de operação, o caixa da empresa fechou com disponibilidade de R\$ 11 milhões.

Perspectivas

As perspectivas para 2004 estão em grande parte lastreadas nos contratos com as concessionárias distribuidoras e, por conseguinte, no crescimento desses clientes, cujo mercado vem crescendo a uma taxa média de 4,5% ao ano.

Além disso, a empresa espera um crescimento da ordem de 150% do mercado de consumidores livres, cujas compras e vendas poderão avançar de 80 MW para 200 MW ao longo do próximo ano.

Um novo e avançado sistema de CRM estará entrando em operação, a partir de setembro de 2004, substituindo o atual com maior flexibilidade, para dar suporte ao crescimento esperado.

Mercado de Capitais

CPFL Energia

A CPFL Energia é uma companhia aberta, porém não negocia suas ações na Bolsa de Valores de São Paulo - BOVESPA.

Ações de Controladas e Coligadas

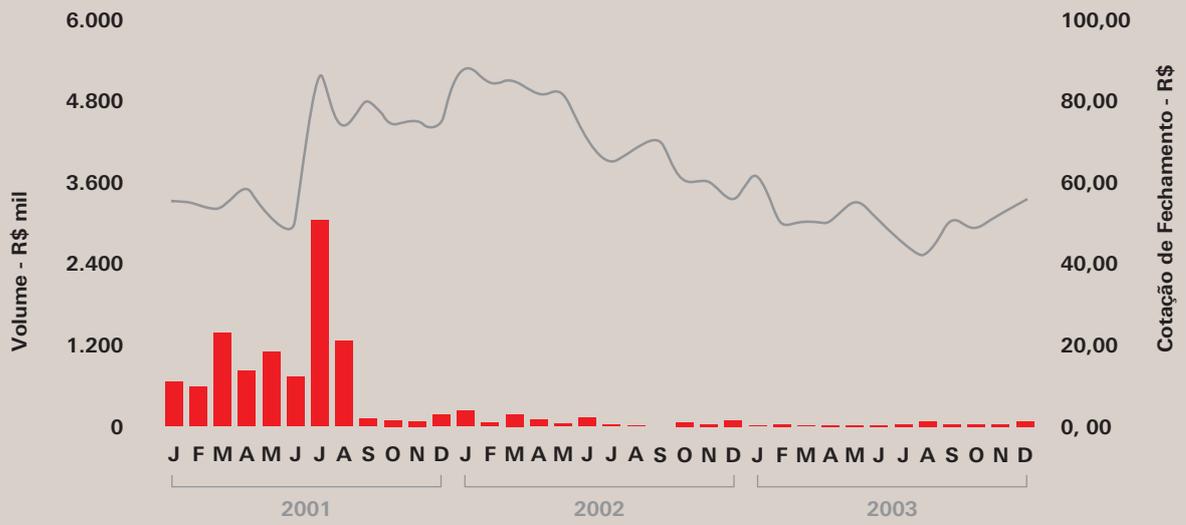
As empresas controladas CPFL Paulista e CPFL Geração e as empresas coligadas CPFL Piratininga e Rio Grande Energia - RGE são companhias abertas com ações negociadas na Bolsa de Valores de São Paulo - BOVESPA.

O quadro seguinte e os gráficos adiante mostram o comportamento das ações em 2003 e anos anteriores:

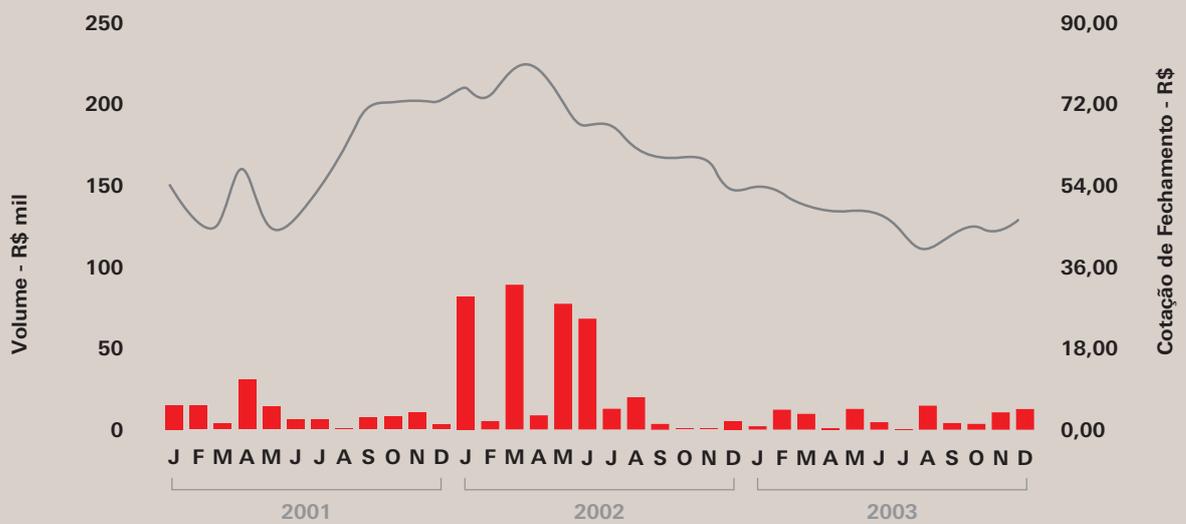
Ação / Índice	Variação no Ano* (%)		Volume Anual (R\$ mil)	
	2003	2002	2003	2002
CPFL Paulista ON - PALF3	(0,0)	(25,4)	450.276	950.762
CPFL Paulista PNA - PALF5	(12,4)	(26,4)	82.310	386.843
CPFL Paulista PNC - PALF11	(10,6)	(1,5)	329.100	676.947
CPFL Geração ON - CPGF3	65,2	(44,6)	539.275	1.822.712
CPFL Geração PN - CPGF4	81,1	(49,4)	761.106	1.012.365
CPFL Piratininga ON - CPFP3	–	–	0	0
CPFL Piratininga PN - CPFP4	81,8	–	45.535	82.608
RGE ON - RGEG3	(10,5)	(36,4)	8	34
Índice BOVESPA	97,3	(17,0)	147.936.154	104.731.822

(*) valorização do preço + rentabilidade proporcionada pelos proventos, inclusive dividendos (critério BOVESPA)

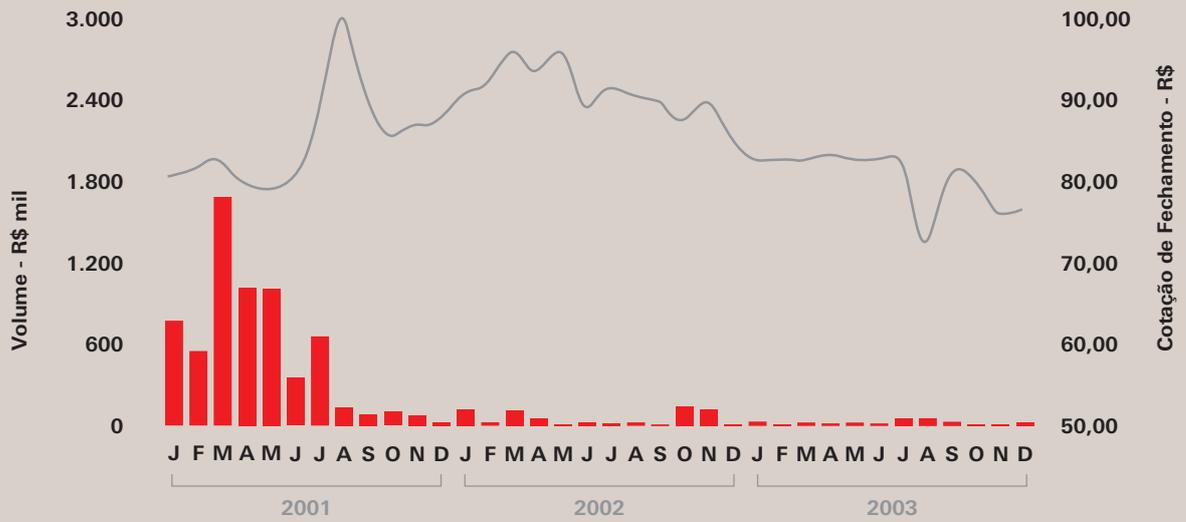
PALF3 (CPFL Paulista ON)



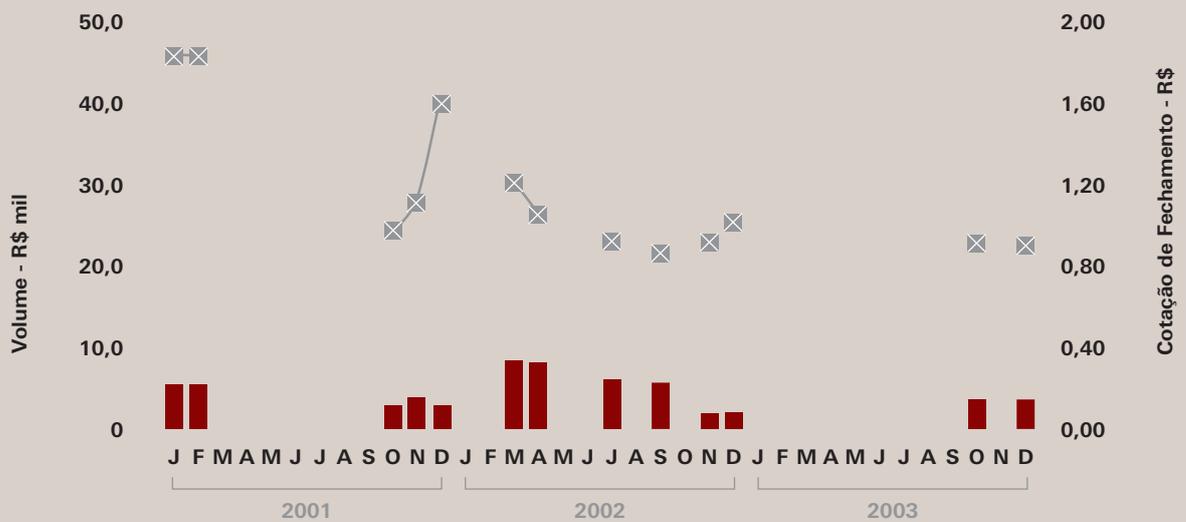
PALF5 (CPFL Paulista PNA)



PALF11 (CPFL Paulista PNC)



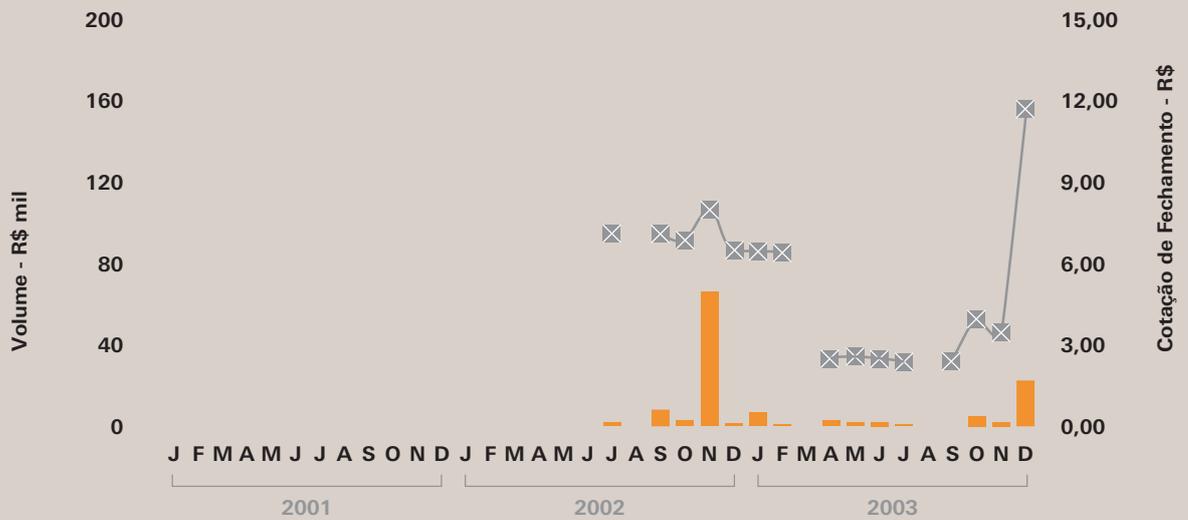
RGEG3 (RGE ON)



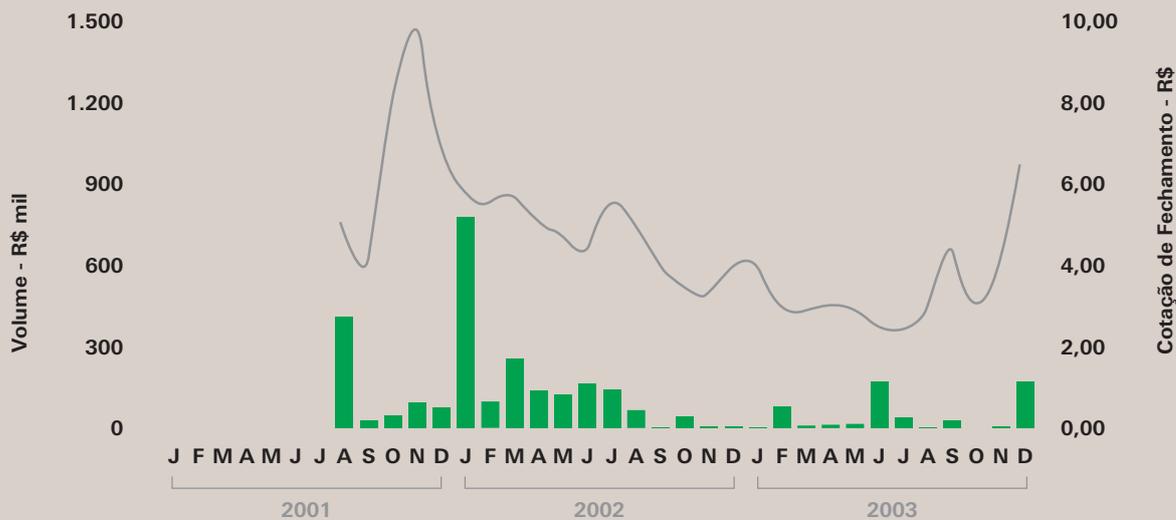
CPFP3 (CPFL Piratininga ON)



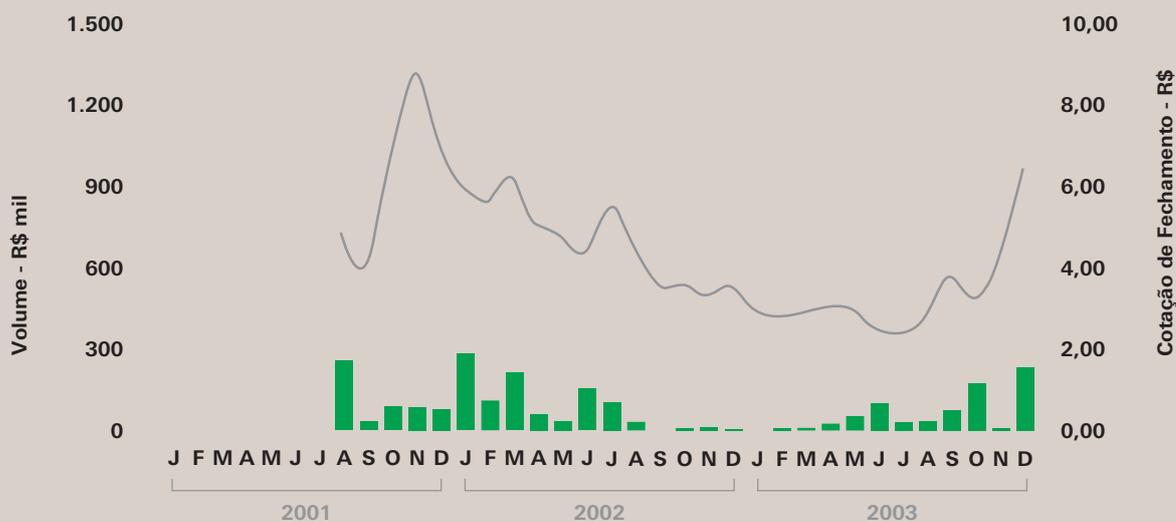
CPFP4 (CPFL Piratininga PN)

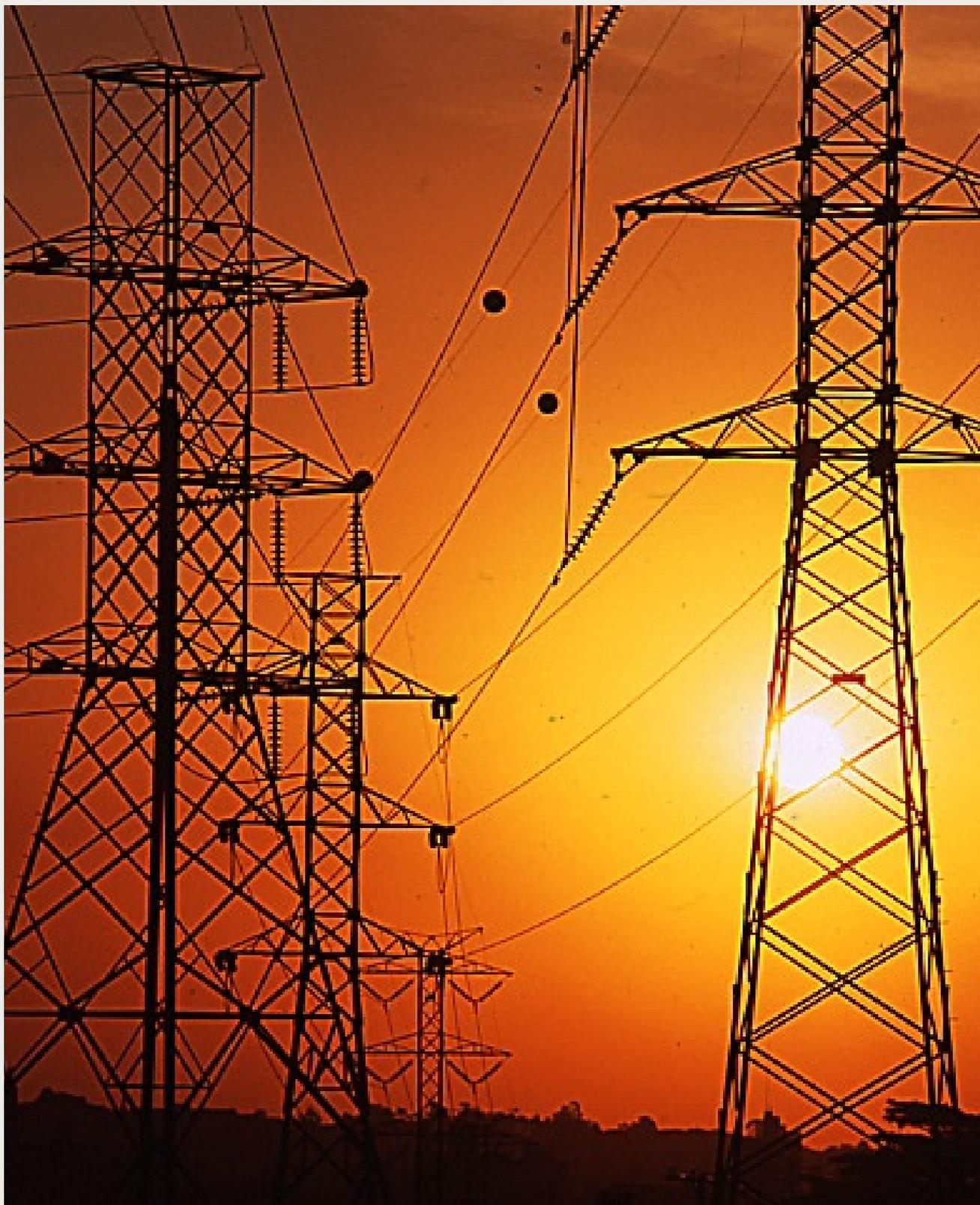


CPFG3 (CPFL Geração ON)



CPFG4 (CPFL Geração PN)





Novo Modelo do Setor Elétrico

O Governo Federal, através das Medidas Provisórias nº 144 e 145/2003, instituiu o novo modelo do setor elétrico brasileiro. Três novas estruturas estão sendo criadas dentro do novo modelo:

- A Empresa de Pesquisas Energéticas - EPE, encarregada de fazer estudos para o planejamento da expansão e transmissão de energia
- A Câmara de Comercialização de Energia Elétrica - CCEE, encarregada da definição de normas para comercialização de energia
- O Comitê de Monitoramento do Setor Elétrico - CMSE, encarregado do monitoramento permanente da segurança de suprimento.

Com a criação dessa nova estrutura, a Câmara de Comercialização de Energia Elétrica - CCEE passará a suceder o Mercado Atacadista de Energia Elétrica - MAE.

O novo modelo, além da criação das novas instituições citadas, também redefine as atribuições dos diversos agentes institucionais existentes, restituindo ao Ministério de Minas e Energia o papel de Poder Concedente, passando a Aneel a exercer, exclusivamente, a função reguladora, fiscalizadora e mediadora. O Operador Nacional do Sistema - ONS passa a ter três diretores indicados pelo Poder Executivo, entre os cinco que compõem sua estrutura.

As principais alterações previstas são:

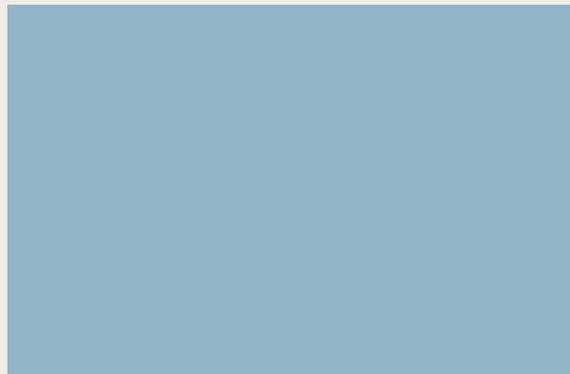
- Definição de dois ambientes de contratação de energia:
 - Ambiente regulado, em que todas as compras de energia serão feitas por meio de licitação, através de *pool*, pelo critério de menor tarifa
 - Ambiente livre, em que se inscrevem todos os consumidores livres e os comercializadores com capacidade de negociar seus contratos de suprimento
- As distribuidoras deverão contratar 100% da sua carga
- Ênfase no planejamento governamental centralizado e determinativo para as novas obras do setor
- Firme controle governamental sobre o mercado e sua regulamentação
- Limitação ao *self-dealing*, com proibição de uma geradora vender energia diretamente a uma distribuidora do mesmo grupo econômico



Show Room | Sede | Campinas | São Paulo

- Novas licitações dos empreendimentos de geração de energia pelo critério de menor tarifa
- Contratos de suprimento de longo prazo definidos em processos de licitação
- Concessão de licença prévia ambiental como pré-requisito para as licitações das novas usinas hidrelétricas e linhas de transmissão
- Obrigatoriedade de incorporação das redes particulares existentes na área de concessão
- Definição de instrumentos mais eficazes, na legislação, destinados ao combate à inadimplência dos consumidores.

As estratégias empresariais implementadas no âmbito da CPFL Energia, em 2003, possibilitaram a mitigação de eventuais riscos de natureza regulatória, contribuindo para a consolidação do seu plano de negócios.





Gestão de Riscos

Organização

A CPFL, suas controladas e coligadas mantêm políticas e estratégias operacionais e financeiras visando a segurança, a liquidez e a rentabilidade de seus ativos. Dessa forma, possui procedimentos de controle e acompanhamento das operações e transações, com o objetivo de monitorar e mitigar os vários tipos de riscos a que se expõem.

Tais procedimentos têm sido auditados com a devida freqüência, em todas as suas fases, e certificados por diferentes organismos, conforme o tipo de risco envolvido. Os resultados obtidos colocam as empresas CPFL como referências também nesse tipo de controle. Os principais tipos de risco a que as empresas se expõem e as formas de mitigação são descritas a seguir.

Risco regulatório

As controladas e coligadas de geração e distribuição de energia elétrica da CPFL Energia atuam em áreas de concessão do Poder Público. As concessões estão lastreadas em “Contratos de Concessão”, firmados com o Poder Concedente, que têm prazos que variam de 20 a 35 anos. A concessão prevê o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos, através de revisões e de reajustes tarifários.

As atividades de geração e distribuição de energia elétrica são fiscalizadas pela Agência Reguladora Nacional - Aneel, e seguem a Lei nº10.438, de 15 de março de 2004, que criou o novo Modelo Brasileiro do Setor Elétrico. Até a aprovação do novo modelo setorial, ocorrida em 2004, estava em vigor a Lei nº 9.648, que previa a desconstrução de energia à razão de 25% ao ano. Essa legislação havia sido consolidada em dezembro de 2002, com a aprovação dos decretos nºs 4562, 4559, 4550, 4541, 4538 e 4505.

A atividade de geração desenvolvida pelas empresas CPFL está internamente enquadrada no arcabouço regulatório existente até 2002, não se expondo, portanto, às mudanças do novo marco regulatório. A atividade de comercialização de energia está substancialmente voltada para mercados livres, compreendendo a venda de energia e serviços de valor agregado.

Risco operacional

Riscos Hidrológicos - A energia vendida pelas distribuidoras controladas pela CPFL Energia é, basicamente, gerada por usinas hidrelétricas. Um período prolongado de escassez de chuvas pode reduzir o volume de água dos reservatórios das usinas e resultar em perdas, em função do aumento de custos na aquisição de energia ou redução de receitas com a adoção de um novo programa de racionamento, como o verificado em 2001. Entretanto, devido ao nível atual dos reservatórios, o Operador Nacional do Sistema Elétrico - ONS não prevê para os próximos anos um novo programa de racionamento.

Risco financeiro

Risco de Taxa de Câmbio sobre Passivos - Decorre da possibilidade de a CPFL e suas controladas e coligadas virem a incorrer em perdas de caixa decorrentes de flutuações da taxa de câmbio, aumentando o saldo de passivos denominados em moeda estrangeira. A CPFL se protege desse risco mediante a contratação de operações de hedge/swap, para que as dívidas estejam indexadas à variação de índices nacionais.



Risco de Taxa de Câmbio sobre Compras - As distribuidoras da CPFL estão expostas, em suas atividades operacionais, à variação cambial na compra de energia elétrica de Itaipu. O Mecanismo de Compensação - CVA (Resolução Aneel nº 90/2002) protege as empresas de eventuais perdas, através de recomposição tarifária.

Risco associado a *Floating Rate Notes* - A exposição relativa à emissão de *floating rate notes* foi substancialmente coberta por meio de operações financeiras de *swap*, que permitiram trocar os riscos originais (variação cambial + Libor + 2,95% a.a.) para o custo de 93,65% a 94,75% do CDI - Certificado de Depósito Interbancário. Nos contratos de *swap*, para não comprometer o limite de crédito da empresa junto ao banco intermediador, foi instituída uma cláusula de *reset*. Com esse instrumento, as operações de *swap* são liquidadas integralmente quando as posições líquidas, trazidas a valor presente, ultrapassam um determinado percentual estabelecido em contrato. O resultado desse procedimento pode afetar o fluxo de caixa da empresa, gerando ou requerendo recursos para cobertura das liquidações das posições de *swap*, nos momentos em que ocorre o *reset*.

Risco de Taxa de Juros - Esse risco decorre da possibilidade de as empresas virem a incorrer em perdas por flutuações nas taxas de juros, que aumentem as despesas financeiras relativas a empréstimos e financiamentos captados no exterior. As empresas CPFL têm firmado contratos de derivativos para fazer *hedge* contra esse risco.

Risco de Crédito - Esse risco surge da possibilidade de as controladas e coligadas da CPFL virem a incorrer em perdas resultantes da dificuldade de recebimento de valores faturados junto aos seus clientes. É considerado baixo pela empresa, tendo em vista a pulverização do número de clientes e a política de cobrança e corte de fornecimento para consumidores inadimplentes.

Risco de Aceleração de Dívidas - As empresas CPFL possuem contratos de empréstimos, financiamentos e debêntures com cláusulas restritivas - (*covenants*), normalmente aplicadas a esses tipos de operações, relacionadas ao atendimento de índices econômico-financeiros, geração de caixa e outros. Essas cláusulas restritivas foram atendidas e não limitam a capacidade de condução do curso normal das operações.





Tecnologia da Informação

A tecnologia da informação desempenha um papel-chave em praticamente todas as áreas de atuação do grupo CPFL. Sem essa tecnologia não seria possível atingir o elevado grau de eficiência com que as empresas operam.

Com um parque formado por 3.170 microcomputadores ligados em rede, além de equipamentos de alta tecnologia que compõem seus Centros de Operação e de sistemas avançados, as empresas CPFL processam e utilizam informações de vários tipos em seu dia-a-dia.

Interação Direta com o Cliente

O canal de comunicação com o cliente pela Internet proporciona a visão exata da importância da tecnologia da informação nos negócios da CPFL.

Pela Internet o cliente pode obter qualquer tipo de informação sobre seu relacionamento com a companhia e ainda fazer solicitações, que são processadas em tempo real. Além de reduzir custos para a empresa, esse canal oferece total comodidade aos clientes.

A CPFL é a única empresa do setor elétrico que processa, por meio da Internet, todos os pedidos de projetos elétricos. Houve caso de aprovação de projeto em 4 horas, quando o tempo médio estabelecido pela Aneel é de até 15 dias. Todas as normas técnicas para os projetos estão disponíveis na Internet.

A Internet também permite interações com os clientes através de chats ou de correspondência eletrônica.

O canal Internet é o que mais tem crescido entre todos os meios disponíveis para a comunicação das empresas com os clientes.

Comunicação Interna e Autodesenvolvimento Profissional

Grande parte da comunicação interna nas empresas CPFL Energia é feita pela rede Intranet. Esse fator proporciona agilidade, confiabilidade e eficiência ao fluxo interno de informações, fundamental para que os colaboradores se mantenham permanentemente atualizados. Pela Intranet também é possível a todos os colaboradores acessarem os programas de treinamento e autodesenvolvimento profissional, baseados no conceito de *e-learning*.

Informações Rápidas para a Tomada de Decisões

Sistemas integrados dão suporte à tomada de decisão, acelerando o processo e dando confiabilidade às deliberações. No âmbito financeiro, as informações são disponibilizadas em tempo real para análise, em relatórios específicos.

No âmbito operacional, sistemas sofisticados permitem operar à distância as Pequenas Centrais Hidrelétricas e a imensa rede de distribuição. Dentre esses, destacam-se os sistemas de informações georreferenciadas e os sistemas automatizados das subestações. Esses sistemas, além de permitirem maior integração, ganho de tempo e de produtividade, dão acesso a indicadores que serão utilizados para traçar metas de melhorias.

Destacam-se, ainda, os sistemas de gestão do relacionamento com os clientes, que proporcionam maior eficiência e confiabilidade às operações comerciais.

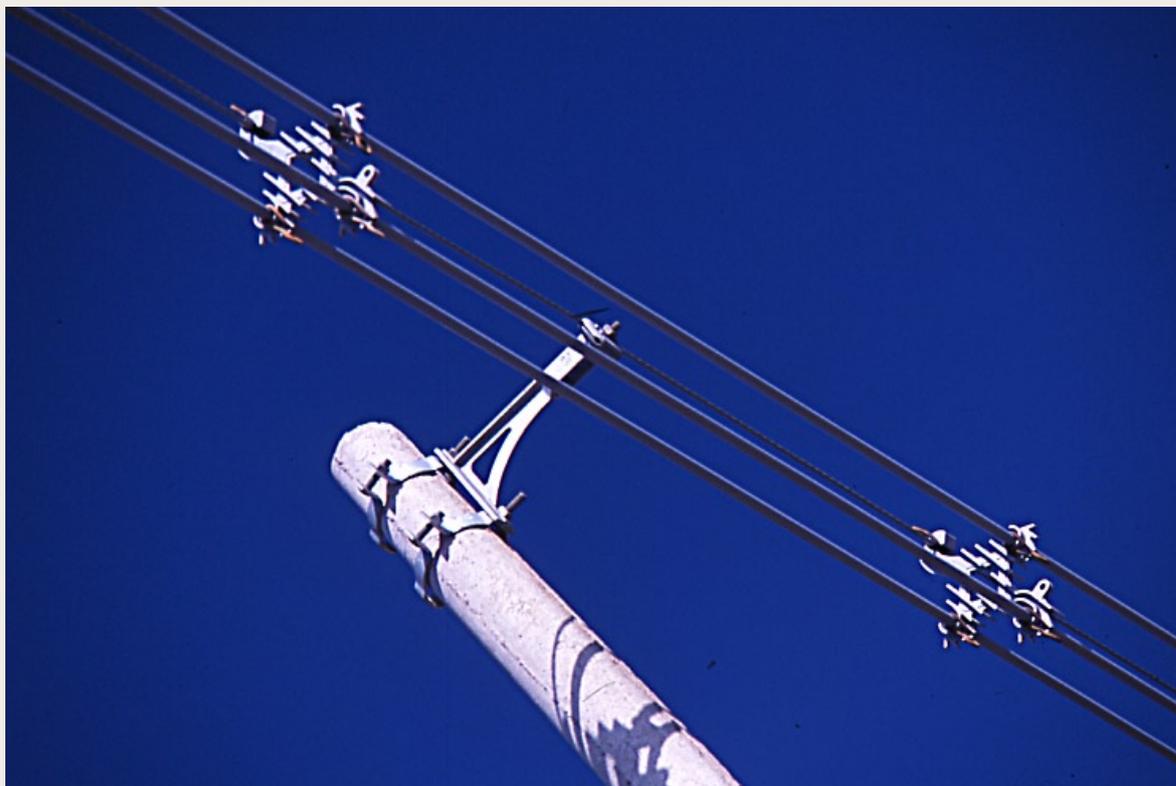


Centro de Operação | Bauru | São Paulo

Segurança em Tecnologia da Informação

A CPFL desenvolve trabalho permanente com o objetivo de assegurar a segurança dos seus sistemas e instalações tecnológicas. Para mitigar riscos decorrentes de falhas de equipamentos, trabalha com redundâncias em áreas críticas. As práticas de gestão de tecnologia da informação da CPFL também asseguram a privacidade absoluta de sua base de clientes, sendo vedada sua reprodução.

A Internet e todas as conexões com a *world wide web* aumentam a necessidade de proteção contra a ação de vírus. Como parte do esforço para combater esse problema, a CPFL utiliza rotinas de detecção e bloqueio, que são permanentemente atualizadas e mantêm seus sistemas vitais fora da Internet.





Construção UHE Campos Novos | Santa Catarina

Visão de Sustentabilidade e Gestão da Responsabilidade Corporativa

A CPFL Energia é uma empresa 100% brasileira, que trabalha com a experiência e o conhecimento da atividade, desenvolvidos ao longo de seus 92 anos de existência, para ser sempre reconhecida por seu compromisso com o desenvolvimento do Brasil.

Essa premissa está sempre em mente entre suas lideranças ao realizarem a gestão das empresas, de forma que assegure responsabilidade nas ações e a sustentabilidade dos negócios.

A confiança da CPFL no futuro do país está comprovada pelos amplos investimentos realizados no aumento da capacidade de geração, distribuição e comercialização de energia, na rigorosa gestão da qualidade de seus serviços, na ética, na transparência e no respeito aos públicos com os quais se relaciona: acionistas e consumidores, colaboradores e fornecedores, comunidades próximas, governo e a sociedade brasileira.

A gestão responsável e sustentável dos negócios está alicerçada na visão sistêmica e integrada da atuação das empresas. Essa visão, compartilhada entre aqueles que fazem o dia-a-dia das empresas CPFL Energia está fundamentada em compromissos firmados em diversos âmbitos:

- Compromisso com a Solidez
- Compromisso com a Excelência do Sistema de Gestão
- Compromisso com a Qualidade
- Compromisso com a Gestão dos Relacionamentos e dos Impactos dos Negócios na Sociedade.

Compromisso com a Solidez

Desde a aquisição da empresa, em 1997, os acionistas controladores sempre demonstraram profundo compromisso com a empresa, com os consumidores e com as leis que regem os serviços de energia.

Tendo em vista esse compromisso, a solidez das empresas CPFL Energia está alicerçada:

- Na força e na tradição dos seus acionistas controladores, posicionados entre os maiores e melhores grupos brasileiros em suas respectivas áreas de atuação
- Na incorporação de práticas avançadas de Governança Corporativa
- Na definição de estratégia diversificada de negócios, nas áreas de geração, distribuição e comercialização de energia
- No empenho em assegurar as condições necessárias para que as empresas CPFL Energia vençam os seus principais desafios, a exemplo da capitalização realizada em 2003, que permitiu a manutenção dos investimentos programados e do plano de negócios definido



Campinas | São Paulo

Compromisso com a Excelência do Sistema de Gestão

O compromisso da CPFL Energia com a excelência é evidenciado por meio do seu sistema de planejamento estratégico e de gestão, que estimula a aprendizagem organizacional, a busca pela qualidade e pela melhoria contínua dos processos de trabalho, a incorporação e o compartilhamento das melhores práticas entre as empresas, e o monitoramento permanente dos resultados, dos impactos das ações e dos negócios desenvolvidos pelas empresas.

Os principais pilares desse compromisso estão representados no Modelo Organizacional adotado pela CPFL Energia, que assegura a busca permanente de sinergia entre as diversas áreas de negócios e o compartilhamento das melhores práticas corporativas e de gestão operacional. Esse modelo abrange o Plano Millennium, o Sistema de Gestão Integrado e o Programa CPFL de Sustentabilidade e Responsabilidade Corporativa. O Plano Millennium, denominação dada ao Planejamento Estratégico das empresas, mobiliza dirigentes e colaboradores, na busca constante da racionalidade e da eficiência em suas atividades.

O Sistema de Gestão Integrado - SGI assegura critérios de excelência nos processos de trabalho das empresas a partir da Gestão da Qualidade, da Gestão da Responsabilidade Social, da Gestão Ambiental e da Gestão da Saúde, Segurança do Trabalho e Qualidade de Vida. O Programa CPFL de Sustentabilidade e Responsabilidade Corporativa tem o objetivo de atuar na gestão dos impactos dos negócios e organizar as ações das empresas da CPFL Energia, em seu compromisso de contribuir para o desenvolvimento sustentado do Brasil, nas dimensões econômicas, sociais e ambientais.

A adoção desse conjunto de compromissos, sistemas e programas tem permitido à CPFL Energia avançar no sentido de posicionar-se como referência no setor elétrico e no cenário empresarial brasileiro, nos campos da excelência empresarial e, também, no campo da responsabilidade social e da sustentabilidade corporativa.



Sistema de Gestão e Planejamento Estratégico

A CPFL Energia entende que o caminho para o avanço na área de gestão se inicia no planejamento empresarial. O planejamento estratégico das empresas, denominado Plano Millennium, foi concebido para atuar como impulso fundamental de transformação cultural na empresa.

Em 2003, foi concluído o processo de alinhamento e integração entre o Planejamento Empresarial e o Sistema de Gestão de Desempenho (Valor Pessoal). Essa iniciativa levou à vinculação das Metas e Indicadores Estratégicos à remuneração variável de todos os colaboradores e promoveu a efetiva disseminação dos planos estratégicos em todos os níveis da organização.

O debate e a divulgação interna do planejamento empresarial, junto a todos os colaboradores, são prioridades nas empresas CPFL Energia e contribuem para a disseminação da cultura, dos valores, das diretrizes e orientações estratégicas das empresas.

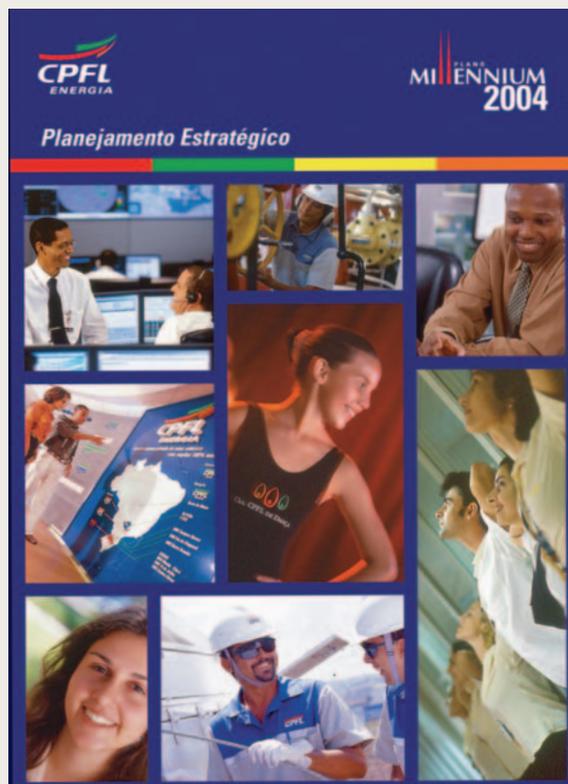
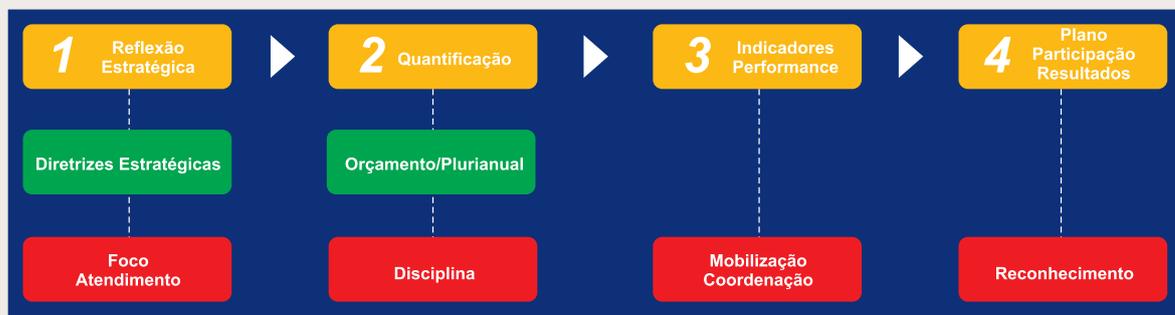
Além da gestão permanente dos indicadores operacionais em cada unidade de negócios da CPFL, apoiada no Sistema *Scorecard*, encontra-se em implementação novo modelo de gestão, conhecido como "Geração de Valor ao Acionista". Esse modelo permitirá desenvolver o planejamento estratégico das empresas CPFL Energia por meio de indicadores voltados aos Acionistas, como TSR (*Total Return to Shareholders* - Retorno



Total aos Acionistas), TBR (*Total Business Return* - Retorno Total dos Negócios), CFROGI (*Cash Flow Return on Gross Investments* - Retorno de Caixa dos Investimentos Brutos) e, ainda, o CVA (*Cash Value Added* - Caixa Adicional Gerado).

Esse novo processo de gestão estará totalmente implementado entre 2004 e 2005, colocando a Gestão CPFL em conformidade com as mais avançadas práticas globais da atualidade.

Processo de Planejamento Estratégico



Compromisso com a Qualidade

Para a CPFL Energia, o respeito por seus públicos começa com a incorporação de critérios de excelência em todas as dimensões que cercam a gestão de cada processo de trabalho: a dimensão da qualidade, a dimensão da responsabilidade social, a dimensão ambiental e a dimensão da saúde, qualidade de vida e da segurança do trabalho dos seus colaboradores.

Para alcançar esse objetivo, nos últimos anos suas empresas desenvolveram grandes esforços com o objetivo de implantar, consolidar e manter o Sistema de Gestão Integrado - SGI e o Programa Qualidade CPFL, abrangendo todas as suas atividades e que, sistematicamente, submete suas práticas a auditorias internas e externas e a análises críticas.

Esses esforços permitiram que, atualmente, seus processos de trabalho sejam certificados segundo normas internacionalmente aceitas. Concluindo trabalho realizado no decorrer de 2003, em auditoria simultânea realizada pela primeira vez em janeiro de 2004 nas empresas CPFL Paulista, CPFL Piratininga e CPFL Geração, o *Bureau Veritas Quality International - BVQI*, organismo independente acreditado no Brasil, nos Estados Unidos e na Europa, confirmou a manutenção das 14 certificações já conquistadas anteriormente por essas empresas:

- **na Gestão da Qualidade**, com a ISO 9001:00 - para os processos de "Distribuição e Comercialização de Energia Elétrica" desenvolvidos pela CPFL Paulista e CPFL Piratininga; "Operação do Sistema de Geração de Energia Elétrica", da CPFL Geração, e "Indicadores Técnicos e Comerciais", da CPFL Paulista
- **na Gestão Ambiental**, com a ISO 14001:96 - para o processo "Convivência da Rede de Distribuição de Energia Elétrica Urbana com o Meio Ambiente", válido para todos os sites das empresas CPFL Paulista e CPFL Piratininga; e "Geração Hidráulica de Energia Elétrica" para a UHE Americana, válido para a CPFL Geração
- **na Gestão da Saúde e Segurança**, com a OHSAS 18001:99 (*Occupational Health and Safety Assessment Series*) - relativa ao processo de "Distribuição e Comercialização de Energia Elétrica, nos âmbitos da CPFL Paulista e da CPFL Piratininga; e "Geração Hidráulica de Energia Elétrica", na CPFL Geração
- **na Gestão da Responsabilidade Social**, com a SA 8000:01, válida para o processo de "Distribuição e Comercialização de Energia Elétrica" em todos os sites da CPFL Paulista e CPFL Piratininga; e para o processo de "Geração Hidráulica de Energia Elétrica", válida para a CPFL Geração.

Ao mesmo tempo, as empresas CPFL Energia, obtiveram recomendações para a certificação de quatro novos processos:

- no Centro de Operação do Sistema de Transmissão, da CPFL Paulista
- no Call Center da CPFL Paulista

Call Center | Campinas | São Paulo



Centro de Operação do Sistema | Campinas | São Paulo



- na Geração Hidráulica da CPFL Geração (válida para todas as usinas, denominadas Pequenas Centrais Hidrelétricas - PCHs)
- e para os Indicadores Técnicos e Comerciais constantes do contrato de concessão da CPFL Piratininga, o que denota o rigor que a empresa dedica aos detalhes do gerenciamento da qualidade.

Deve-se destacar o fato de que a CPFL Paulista e a CPFL Piratininga são as únicas distribuidoras de energia elétrica no mundo certificadas nos quatro padrões normativos: ISO 9000, ISO 14001, OHSAS 18001 e SA 8000.

Além das auditorias relacionadas às certificações, a CPFL Energia adota a prática de submeter o desempenho de suas empresas a avaliações externas, por meio da participação em pesquisas e prêmios, com o objetivo de medir a efetividade dos seus programas e obter subsídios para a melhoria contínua de seus processos de trabalhos.

Os resultados das diretrizes, planos e ações desenvolvidos no âmbito do Sistema de Gestão Integrado - SGI estão evidenciados nos indicadores que medem o desempenho das empresas em diversas áreas. Na distribuição de energia, destacam-se os indicadores de qualidade dos serviços prestados e de satisfação dos consumidores da CPFL Paulista e da CPFL Piratininga. Na CPFL Geração, os indicadores de desempenho na gestão operacional e ambiental das usinas em operação e nos empreendimentos em construção. Os indicadores de saúde e segurança do trabalho apresentam resultados positivos em todas as empresas. A CPFL Paulista está posicionada entre as melhores empresas para se trabalhar no Brasil há dois anos e, mais recentemente, na América Latina, segundo pesquisas realizadas pela Revista Exame.

Como consequência, a CPFL Energia repetidamente vem sendo reconhecida como referência na gestão da responsabilidade social, o que reflete a seriedade com que a empresa trata as questões relacionadas à disseminação de políticas e diretrizes de qualidade e responsabilidade social nos negócios.



Compromisso com a Gestão dos Relacionamentos e dos Impactos dos Negócios na Sociedade

A visão de que cada profissional e cada equipe é responsável pelo desenvolvimento sustentável dos negócios vem se tornando realidade palpável nas diversas atividades das empresas da CPFL Energia.

Há quatro anos iniciou-se a introdução desse ideal de sustentabilidade e responsabilidade corporativa ao sistema de planejamento e gestão das empresas CPFL Energia. Dia após dia, essa visão vem sendo incorporada pelas equipes de trabalho em todos os níveis.

Trata-se de uma idéia que detém uma abrangência notável, por envolver a forma de pensar, planejar, decidir e executar as ações das empresas à luz da capacidade de cada um e de cada área de contribuir para a sustentabilidade dos negócios, a partir dos seguintes pressupostos básicos: excelência, qualidade, ética e transparência em tudo, sempre tendo em vista as dimensões econômicas, sociais e ambientais das atividades.

As diretrizes que decorrem da Visão, da Missão, das Políticas, e em especial da Política CPFL de Sustentabilidade e Responsabilidade Corporativa, assim como os compromissos empresariais nessa área são determinantes no sentido de exigir que as empresas e todos os colaboradores, em suas decisões e em suas ações, sempre considerem os impactos que suas atividades possam provocar nos públicos de interesse das empresas: acionistas, colaboradores, clientes, fornecedores, comunidades, sociedade e, também, no meio ambiente.



São frutos dessas diretrizes, ainda, os programas culturais, sociais e de saúde desenvolvidos pelas empresas junto às comunidades, com o objetivo de contribuir de forma transformadora para o desenvolvimento econômico, social e ambiental do Brasil.

Ética e Transparência

O Código de Ética e de Conduta Empresarial da CPFL surgiu em 2001, foi amplamente disseminado em 2002 e foi tema de atividades de reflexão entre os colaboradores. Em prosseguimento ao programa implantado no ano anterior, em 2003 foram realizados 12 Seminários de Reflexão sobre Ética, com a participação efetiva de 1.224 colaboradores diretos e de empresas prestadoras de serviços.

Nesses seminários foram estruturados grupos para realizar leituras dirigidas, com o objetivo de apresentar sugestões para a primeira revisão do Código de Ética. A nova versão será implantada no decorrer de 2004.

O Código abrange os impactos ambientais e todos os parceiros da empresa: Governos e Sociedade; Clientes; Acionistas e Investidores; Fornecedores; Concorrentes; Público Interno e Comunidades próximas.



Seus preceitos orientam as ações das empresas e dos colaboradores nos processos de decisão, que sempre devem ser precedidos de uma avaliação dos impactos dos negócios nos diferentes públicos.

Para isso, o Código explicita os posicionamentos da empresa quanto a:

- Transparência e integridade das informações fornecidas pela empresa
- Práticas discriminatórias e respeito à diversidade
- Trabalho infantil
- Assédio de qualquer espécie
- Corrupção e propina.

Responsabilidade na Prática

São representativas das premissas de responsabilidade corporativa as seguintes ações realizadas em 2003, com o objetivo de incorporar as questões relacionadas à Sustentabilidade Social e à Responsabilidade Social nas atividades cotidianas das empresas:

- A atuação do Programa de Sustentabilidade e Responsabilidade Corporativa, que abrange desde a gestão - com a incorporação de práticas avançadas de Governança Corporativa - até os relacionamentos com o público interno, os fornecedores e as comunidades, assim como os cuidados com o meio ambiente
- As reuniões periódicas do Comitê de Gestão de Ética e de Responsabilidade Corporativa
- A continuidade do processo de reflexão interna sobre Ética Empresarial, baseado no Código de Ética e de Conduta
- O Programa CPFL de Valorização da Diversidade, lançado em dezembro de 2003, com o objetivo de promover a gradativa inclusão desse tema na cultura das pessoas e nos processos decisórios internos. Sua atuação abrange desde a adequação dos procedimentos de captação, recrutamento, seleção e contratação de profissionais, até a realização de um censo de recursos humanos, no primeiro trimestre de 2004, abrangendo colaboradores diretos e de empresas prestadoras de serviços. O objetivo, com a efetiva participação do público interno, é construir uma cultura voltada à promoção e à valorização da diversidade, apoiada em atitudes afirmativas que conduzam para um novo paradigma, mais representativo da realidade brasileira e socialmente mais transformador

- Os cuidados com as comunidades vizinhas, expressos nas seguintes ações:
 - a) Gestão da Questão Indígena na Usina de Serra da Mesa, o maior reservatório em volume do Brasil, com área total próxima de 1.784 km². Seu objetivo é conciliar a implantação e a operação do empreendimento com a permanência dos índios Avá-Canoeiros na reserva indígena, com área de 38 mil ha, situada no alto curso do rio Tocantins, na região Centro-Oeste do país. O elenco de atividades desenvolvidas com os índios Avá-Canoeiros foi elaborado em conjunto com a Funai e previamente submetido ao Congresso Nacional, que o aprovou por meio de Decreto Legislativo da Câmara dos Deputados e do Senado Federal. A Usina Hidrelétrica de Serra da Mesa tornou-se o primeiro projeto de infra-estrutura do país com autorização do Congresso Nacional para interagir em território indígena
 - b) Relacionamento pró-ativo, com a aplicação dos princípios das políticas de responsabilidade ambiental e social da CPFL, junto às comunidades das áreas de influência dos empreendimentos em implantação no Sul do país, destacando-se:
 - Apoio às Prefeituras das áreas de abrangência das UHE's Barra Grande, Campos Novos e Complexo Ceran, para o reforço das estruturas de educação, saúde e segurança, em razão do aumento do contingente de trabalhadores



Programa de Repovoamento de Rios

- Envolvimento da população impactada pelos reservatórios, dos movimentos organizados, das associações e sindicatos rurais, na escolha e definição dos projetos de remanejamento das famílias do entorno
 - Apoio aos agricultores da região da UHE Barra Grande na colheita da safra 2002/2003 e estabelecimento de parceria com o SEBRAE- SC - Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado de Santa Catarina, no desenvolvimento de novas tecnologias para os agricultores da região da UHE Campos Novos, visando ao aumento de produtividade
 - Estabelecimento de parceria com o MAB - Movimento dos Atingidos por Barragens, para construção de benfeitorias nos reassentamentos rurais coletivos da UHE Barra Grande
 - Geração de empregos na área de inserção dos empreendimentos em construção, destacando-se criação de cerca de 9.000 empregos diretos e outros indiretos gerados pelo aquecimento do comércio e dos serviços.
- O estabelecimento de compromissos de longo prazo com fornecedores:
 - Com a inclusão nos contratos de cláusulas relativas a: proibição do trabalho infantil; preservação do meio ambiente; saúde e segurança do trabalho; realização de auditorias de qualidade e de responsabilidade social, e
 - A aplicação de pesquisa de estágio de evolução em Responsabilidade Social Empresarial, por meio do questionário do Instituto Ethos de Responsabilidade Empresarial e Social.
 - O estreitamento das relações com as comunidades, por meio de programas de saúde, arte, cultura e educação, que envolvem também os funcionários. Entre várias atividades, deve-se mencionar:
 - A abertura do Espaço Cultural CPFL, na sede da empresa, em Campinas (SP), para a realização, com incentivos fiscais previstos na Lei de Incentivo à Cultura, do Programa “Balanço do Século XX - Paradigmas do Século XXI”, aberto aos públicos interno e externo. Seu objetivo é facilitar a apreensão de uma visão integrada dos diversos campos do conhecimento neste início de século e desenvolver percepção sobre os paradigmas que deverão orientar o desenvolvimento na atualidade. Mais de 18 mil pessoas participaram dos módulos, durante os três meses de realização.

Promovido no decorrer de 2003, o Balanço reuniu grandes nomes da cultura do País em 10 módulos sobre: As Artes no Século XX; os Melhores Filmes de Todos os Tempos; Música Mestiça das Américas: raízes, convergências e fusões; Um Balanço das Ciências no Século XX; Fundadores do Pensamento no Século XX; Intérpretes do Brasil no Século XX; Grandes Personagens da Literatura Brasileira; Os Mitos Literários do Ocidente e a Modernidade; Encontros, Perdas e Reencontros - vida cotidiana e comportamento no século XXI.

Espaço Cultural CPFL | Campinas | São Paulo



A importância dessa contribuição para a cultura brasileira pode ser medida pelo interesse despertado em veículos de comunicação. A TV Cultura de São Paulo, mantida pela Fundação Padre Anchieta, realizou a captação de imagens de todos os módulos, os quais, transformados em programas culturais, vêm sendo retransmitidos para todo o país. Na mesma direção, os canais locais da EPTV de Campinas e Ribeirão Preto também vêm retransmitindo os mesmos programas.

Em 2004, a nova programação prevê a conclusão do projeto "Balanço do Século XX - Paradigmas do Século XXI", e o início do projeto denominado "Sociedade Contemporânea - Riscos, Perigos e Oportunidades".

- A realização do Programa CPFL de Apoio às Santas Casas de Misericórdia, que encontra-se em etapa de revisão, incluindo o estudo de viabilidade de uma parceria com o Unicef. O projeto, concebido e delineado em 2003, deverá ser implantado no decorrer de 2004 e tem, como proposta fundamental, disponibilizar tecnologias contemporâneas de gestão hospitalar, integrando os hospitais filantrópicos da área de atuação da CPFL em um sistema de rede
- Realização do Projeto "Arte e Cultura como Instrumentos de Inclusão Social", que levou a exposição "Anos 20 - Modernidade Emergente", realizada em parceria com a EPTV e composta por obras de renomados artistas plásticos brasileiros, para as cidades de Campinas e Ribeirão Preto, em São Paulo. Recebeu 8.450 visitantes, notadamente estudantes da rede pública de ensino, para visitas monitoradas e orientadas

- Nos cuidados com o meio ambiente, destacam-se o Licenciamento Ambiental para todos os empreendimentos; o Programa de Disposição e Tratamento de Resíduos; o programa de Educação Ambiental: Compromisso com as Gerações Futuras; o Programa de Arborização Urbana; e o Programa de Repovoamento de Rios e Reservatórios (leia mais detalhes no capítulo " Gestão do Meio Ambiente").

Entre os mais significativos resultados dessas atividades, a CPFL Energia orgulha-se de registrar o desempenho obtido nos Indicadores de Responsabilidade Social Ethos - Abradee, que conferiram à CPFL Paulista o Prêmio de Responsabilidade Social da Abradee - Associação Brasileira das Distribuidoras de Energia Elétrica, pelo segundo ano consecutivo (2002 e 2003), e a sua inclusão como Empresa Modelo, também pelo segundo ano, no Guia Exame da Boa Cidadania Corporativa.

CPFL Paulista

Indicadores Ethos de Responsabilidade Social Corporativa



Fonte: Relatório ETHOS - ABRADEE

Indicadores de Balanço IBASE

Constituído em 1981, o Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas - Ibase é uma organização dedicada ao desenvolvimento da democracia, ao estímulo à participação da cidadania e ao combate às desigualdades.

Entre as metas estabelecidas pelo Ibase, merece destaque o esforço desenvolvido no sentido de dar visibilidade para questões específicas, em especial às demandas e propostas de setores em situação de pobreza e exclusão social.

A atuação do Ibase em defesa da publicação de Balanços Sociais está alicerçada na convicção de que as empresas têm o papel fundamental de contribuir para o desenvolvimento da sociedade.

Essa atuação iniciou-se em 1997, sob a liderança do sociólogo Herbert de Souza, o Betinho, que lançou, naquele ano, uma campanha pela publicação do balanço das ações realizadas pelas empresas em benefício da sociedade e do meio ambiente.

No decorrer dos últimos anos, o ideal defendido por Betinho ganhou força no meio empresarial, constituindo-se em referência e em fonte de incentivo à incorporação de práticas avançadas de responsabilidade social pelas empresas brasileiras.

Sob a liderança da CPFL Energia, a CPFL Paulista, a CPFL Piratininga e a CPFL Geração adotam a publicação, juntamente com suas Demonstrações Financeiras, do Balanço Social de acordo com o Modelo Ibase 2003, como forma de dar absoluta transparência às suas ações e de proporcionar à sociedade brasileira o conhecimento sobre os resultados alcançados nos indicadores sociais, funcionais e ambientais. Conheça, a seguir a evolução desses resultados entre 2002 e 2003.

Balanco Social Anual / 2003**Empresa: CPFL Paulista**

1 - Base de Cálculo	2003 Valor (Mil reais)			2002 Valor (Mil reais)		
Receita líquida (RL)	3.336.522			2.950.982		
Resultado operacional (RO)	-32.550			-435.347		
Folha de pagamento bruta (FPB)	81.923			78.893		
2 - Indicadores Sociais Internos	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação	8.266	10%	0%	7.291	9%	0%
Encargos sociais compulsórios	56.754	69%	2%	45.677	58%	2%
Previdência privada	7.772	9%	0%	7.254	9%	0%
Saúde	6.936	8%	0%	6.138	8%	0%
Segurança e medicina no trabalho	194	0%	0%	24	0%	0%
Educação	780	1%	0%	0	0%	0%
Cultura	0	0%	0%	0	0%	0%
Capacitação e desenvolvimento profissional	1.770	2%	0%	2.939	4%	0%
Creches ou auxílio-creche	83	0%	0%	79	0%	0%
Participação nos lucros ou resultados	11.647	14%	0%	10.545	13%	0%
Outros	552	1%	0%	5.475	7%	0%
Total - Indicadores sociais internos	94.754	116%	3%	85.422	108%	3%
3 - Indicadores Sociais Externos	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Educação	1.000	*	0%	260	*	0%
Cultura	149	0%	0%	162	*	0%
Saúde e saneamento	341	*	0%	195	*	0%
Esporte	0	0%	0%	0	0%	0%
Combate à fome e segurança alimentar	0	0%	0%	0	0%	0%
Outros	545	*	0%	654	*	0%
Total das contribuições para a sociedade	2.035	*	0%	1.271	*	0%
Tributos (excluídos encargos sociais)	1.260.947	*	38%	1.060.231	*	36%
Total - Indicadores sociais externos	1.262.982	*	38%	1.061.502	*	36%
4 - Indicadores Ambientais	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa	3.160	*	0%	2.468	*	0%
Investimentos em programas e/ou projetos externos	36	0%	0%	307	0%	0%
Total dos investimentos em meio ambiente	3.196	*	0%	2.775	*	0%
Quanto ao estabelecimento de "metas anuais" para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/ operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa	cumpre de 76 a 100%			cumpre de 51 a 75%		

(*) Estas colunas foram corrigidas em relação à publicação do Balanço de 2003 realizada em jornais em 29 de março de 2004.

5 - Indicadores do Corpo Funcional	2003	2002
Nº de empregados(as) ao final do período	2.963	3.022
Nº de admissões durante o período	32	143
Nº de empregados(as) terceirizados(as)	2.141	2.006
Nº de estagiários(as)	35	35
Nº de empregados(as) acima de 45 anos	493	382
Nº de mulheres que trabalham na empresa	410	412
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	5,68%	7,20%
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	n.d.	n.d.
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	n.d.	n.d.
Nº de portadores(as) de deficiência ou necessidades especiais	110	127

6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial	2003	Metas 2004
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	27,52	n.d.
Número total de acidentes de trabalho	54	Redução de 5% (acidentes com afastamento)
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	direção e gerências	direção e gerências
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	direção, gerências empregados + Cipa	direção, gerências empregados + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	incentiva e segue a OIT	incentiva e segue a OIT
A previdência privada contempla:	todos(as) empregados(as)	todos(as) empregados(as)
A participação dos lucros ou resultados contempla:	todos(as) empregados(as)	todos(as) empregados(as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	são exigidos	são exigidos
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	organiza e incentiva	organiza e incentiva
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	na empresa no Procon na Justiça 574.068 1.482 925	Redução de 5%
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	na empresa no Procon na Justiça 100% 100% 46,29%	na empresa no Procon na Justiça 100% 100% 70%
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):	Em 2003: 2.243.486	Em 2002: 1.964.808,59
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	59,50% governo 9,38% colaboradores (as) 0,00% acionistas 32,94% terceiros (1,82)% retido	51,43% governo 12,97% colaboradores (as) 0,00% acionistas 55,04% terceiros (19,44)% retido

7 - Outras informações

Não aplicável

Nota: Em 2004 está sendo realizado um completo Censo de Recursos Humanos, que poderá fornecer informações não disponíveis neste balanço.

Balanco Social Anual / 2003**Empresa: CPFL Piratininga**

1 - Base de Cálculo	2003 Valor (Mil reais)			2002 Valor (Mil reais)		
Receita líquida (RL)	1.654.554			1.470.763		
Resultado operacional (RO)	168.123			-42.972		
Folha de pagamento bruta (FPB)	37.034			41.427		
2 - Indicadores Sociais Internos	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação	4.779	13%	0%	4.804	12%	0%
Encargos sociais compulsórios	27.909	75%	2%	26.436	64%	2%
Previdência privada	2.364	6%	0%	2.561	6%	0%
Saúde	2.963	8%	0%	4.183	10%	0%
Segurança e medicina no trabalho	68	0%	0%	0	0%	0%
Educação	18	0%	0%	0	0%	0%
Cultura	0	0%	0%	0	0%	0%
Capacitação e desenvolvimento profissional	542	1%	0%	116	0%	0%
Creches ou auxílio-creche	82	0%	0%	106	0%	0%
Participação nos lucros ou resultados	3.245	9%	0%	2.600	6%	0%
Outros	177	0%	0%	219	1%	0%
Total - Indicadores sociais internos	42.147	114%	3%	41.025	99%	3%
3 - Indicadores Sociais Externos	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Educação	500	0%	0%	400	*	0%
Cultura	1.220	1%	0%	0	0%	0%
Saúde e saneamento	75	0%	0%	0	0%	0%
Esporte	0	0%	0%	0	0%	0%
Combate à fome e segurança alimentar	0	0%	0%	0	0%	0%
Outros	234	0%	0%	0	0%	0%
Total das contribuições para a sociedade	2.029	1%	0%	400	*	0%
Tributos (excluídos encargos sociais)**	734.955	437%	44%	530.855	*	36%
Total - Indicadores sociais externos	736.984	438%	45%	531.255	*	36%
4 - Indicadores Ambientais	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa	1.132	1%	0%	15	0%	0%
Investimentos em programas e/ou projetos externos	0	0%	0%	0	0%	0%
Total dos investimentos em meio ambiente	1.132	1%	0%	15	0%	0%
Quanto ao estabelecimento de "metas anuais" para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/ operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa	cumpre de 76 a 100%			cumpre de 51 a 75%		

(*) Esta coluna foi corrigida em relação à publicação do Balanço 2003 realizada em jornais em 29 de março de 2004.

5 - Indicadores do Corpo Funcional				2003			2002		
Nº de empregados(as) ao final do período				1.012			1.139		
Nº de admissões durante o período				40			23		
Nº de empregados(as) terceirizados(as)				867			1.031		
Nº de estagiários(as)				3			0		
Nº de empregados(as) acima de 45 anos				202			197		
Nº de mulheres que trabalham na empresa				115			126		
% de cargos de chefia ocupados por mulheres				1,28%			16,00%		
Nº de negros(as) que trabalham na empresa				n.d.			n.d.		
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)				n.d.			n.d.		
Nº de portadores(as) de deficiência ou necessidades especiais				78			58		
6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial				2003			Metas 2004		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa				23,7			n.d.		
Número total de acidentes de trabalho				21			Redução de 5% (acidentes com afastamento)		
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:				direção e gerências			direção e gerências		
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:				direção, gerências empregados + Cipa			direção, gerências empregados + Cipa		
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:				incentiva e segue a OIT			incentiva e segue a OIT		
A previdência privada contempla:				todos(as) empregados(as)			todos(as) empregados(as)		
A participação dos lucros ou resultados contempla:				todos(as) empregados(as)			todos(as) empregados(as)		
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:				são exigidos			são exigidos		
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:				organiza e incentiva			organiza e incentiva		
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):				na empresa	no Procon	na Justiça	Redução de 5%		
				148.842	1.025	426			
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:				na empresa	no Procon	na Justiça	na empresa	no Procon	na Justiça
				100%	100%	42,73%	100%	100%	65%
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):				Em 2003: 1.078.738			Em 2002: 1.009.818		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):				67,97% governo			53,83% governo		
				11,66% colaboradores (as)			11,55% colaboradores (as)		
				9,58% acionistas			0,00% acionistas		
				10,28% terceiros			40,69% terceiros		
				0,51% retido			(6,07)% retido		
7 - Outras informações									
Não Aplicável									

Notas: 1) Em 2004 está sendo realizado um completo Censo de Recursos Humanos, que poderá fornecer esclarecimentos sobre informações não disponíveis neste balanço.

2) O percentual de cargos de chefia ocupados por mulheres caiu pois a base de dados aumentou, uma vez que em 2003 a base de cálculo abrangeu também colaboradores que recebem pagamentos por mais de uma empresa da CPFL, enquanto que em 2002 a base de cálculo considerava apenas os colaboradores que recebiam somente da CPFL Piratininga.

Balanco Social Anual / 2003**Empresa: CPFL Geração**

1 - Base de Cálculo	2003 Valor (Mil reais)			2002 Valor (Mil reais)		
Receita líquida (RL)	1.015			85.597		
Resultado operacional (RO)	-16.627			-94.870		
Folha de pagamento bruta (FPB)	2.120			4.088		
2 - Indicadores Sociais Internos	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação	43	2%	4%	264	6%	0%
Encargos sociais compulsórios	1.238	58%	122%	2.748	67%	3%
Previdência privada	343	16%	34%	354	9%	0%
Saúde	473	22%	47%	178	4%	0%
Segurança e medicina no trabalho	10	0%	1%	3	0%	0%
Educação	4	0%	0%	0	0%	0%
Cultura	0	0%	0%	0	0%	0%
Capacitação e desenvolvimento profissional	52	2%	5%	45	1%	0%
Creches ou auxílio-creche	2	0%	0%	1	0%	0%
Participação nos lucros ou resultados	220	10%	22%	466	11%	1%
Outros	99	5%	10%	135	3%	0%
Total - Indicadores sociais internos	2.484	117%	245%	4.176	102%	5%
3 - Indicadores Sociais Externos	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Educação	0	0%	0%	37	0%	0%
Cultura	0	0%	0%	0	0%	0%
Saúde e saneamento	10	0%	1%	0	0%	0%
Esporte	0	0%	0%	0	0%	0%
Combate à fome e segurança alimentar	0	0%	0%	0	0%	0%
Outros	0	0%	0%	0	0%	0%
Total das contribuições para a sociedade	10	0%	1%	37	0%	0%
Tributos (excluídos encargos sociais)**	-11.430	69%	*	-15.665	17%	*
Total - Indicadores sociais externos	-11.420	69%	*	-15.628	16%	*
4 - Indicadores Ambientais	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa	22.237	*	2.191%	80	0%	0%
Investimentos em programas e/ou projetos externos	0	0%	0%	742	*	1%
Total dos investimentos em meio ambiente	22.237	*	2.191%	822	*	1%
Quanto ao estabelecimento de "metas anuais" para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/ operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa	cumpre de 76 a 100%			cumpre de 51 a 75%		

(*) Estas colunas foram corrigidas em relação à publicação do Balanço de 2003 realizada em jornais em 29 de março de 2004.

(**) No item Tributos (excluídos encargos sociais) o valor é negativo porque equivale a crédito fiscal.

5 - Indicadores do Corpo Funcional	2003	2002
Nº de empregados(as) ao final do período	28	110
Nº de admissões durante o período	0	11
Nº de empregados(as) terceirizados(as)	6	64
Nº de estagiários(as)	0	1
Nº de empregados(as) acima de 45 anos	9	36
Nº de mulheres que trabalham na empresa	9	8
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	0%	0%
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	n.d.	n.d.
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	0%	n.d.
Nº de portadores(as) de deficiência ou necessidades especiais	n.d.	20

6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial	2003	Metas 2004
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	13,86	n.d.
Número total de acidentes de trabalho	0	0
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	direção e gerências	direção e gerências
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	direção, gerências empregados + Cipa	direção, gerências empregados + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	incentiva e segue a OIT	incentiva e segue a OIT
A previdência privada contempla:	todos(as) empregados(as)	todos(as) empregados(as)
A participação dos lucros ou resultados contempla:	todos(as) empregados(as)	todos(as) empregados(as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	são exigidos	são exigidos
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	organiza e incentiva	organiza e incentiva
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	na empresa no Procon na Justiça 0 0 0	na empresa no Procon na Justiça 0 0 0
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	na empresa no Procon na Justiça 0% 0% 0%	na empresa no Procon na Justiça 0% 0% 0%
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):	Em 2003: 123.371	Em 2002: 86.047
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	(10,97)% governo 4,19% colaboradores (as) 2,14% acionistas 104,53% terceiros 0,11% retido	(21,51)% governo 11,05% colaboradores (as) 0,00% acionistas 193,07% terceiros (82,61)% retido

7 - Outras informações

Não Aplicável

- Notas:** 1) Em 2004 está sendo realizado um completo Censo de Recursos Humanos, que poderá fornecer esclarecimentos não disponíveis neste balanço.
2) O Balanço Social da CPFL Geração, em 2003, não inclui valores relativos à CPFL Centrais Elétricas S.A.
3) A redução do número de colaboradores da CPFL Geração, em 2003, reflete a transferência das 19 Pequenas Centrais Hidrelétricas e da Usina Termelétrica Carioba para a CPFL Centrais Elétricas S.A.



Restauração do Prédio Tombado pelo Patrimônio Histórico | Sede Regional | Santos | São Paulo

Indicadores Global Reporting Initiative-GRI

Declaração da Diretoria

Declaramos que este Relatório foi preparado em conformidade com o Guia Global Reporting Initiative - 2003 e contém uma apresentação balanceada e justa da performance econômica, ecológica e social das seguintes empresas controladas pela CPFL Energia S.A.: CPFL Paulista, CPFL Piratininga e CPFL Geração.

Campinas (SP), junho de 2004



Wilson P. Ferreira Jr.
Diretor Presidente



Reni Antonio da Silva
Vice-Presidente de Estratégia e Regulação



Hélio Viana Pereira
Vice-Presidente de Distribuição



Miguel Normando Abdalla Saad
Vice-Presidente de Geração



Paulo Cezar Coelho Tavares
Vice-Presidente de Gestão de Energia



Wilson P. Ferreira Jr. (1)
Vice-Presidente Financeiro

(1) Em 12 de março de 2004, Nilo Marcos Mingroni Cecco renunciou ao cargo de Diretor Vice-Presidente Financeiro e de Relações com Investidores da CPFL Energia. A partir dessa data, o Diretor-Presidente, Wilson P. Ferreira Jr., está acumulando as funções correspondentes ao cargo de Diretor Vice-Presidente Financeiro e de Relações com Investidores.



Avaliação dos Impactos Econômicos

Clientes

Os clientes foram os principais beneficiários do salto em eficiência operacional, obtido pela CPFL com a padronização dos procedimentos de campo e a unificação e integração dos processos de trabalho nas suas empresas de distribuição, em 2003.

O grupo multifuncional criado para conceber e pôr em prática essa reestruturação foi integrado inclusive por eletricitistas, que colaboraram na definição da melhor forma para a realização dos procedimentos de campo.

Depois de reunidos em manuais, os procedimentos padronizados foram temas de treinamentos específicos, que precederam a implementação dos novos processos.

Atenção Especial a cada Segmento de Clientes

A CPFL só pode fornecer energia elétrica aos clientes que estão em sua área de concessão. Os clientes são segmentados em residenciais, industriais, comerciais, rurais, dos poderes públicos, da iluminação pública e dos serviços públicos. Há, ainda, os clientes potencialmente livres, que podem fazer opção de compra de energia junto a qualquer agente comercializador.

A CPFL dá atenção especial a cada segmento de clientes, que estão particularizados da seguinte forma:

- Clientes especiais: com demanda igual ou superior a 1.000 KW e contrato de fornecimento horossazonal, como unidades industriais, comerciais e grupos econômicos. São atendidos pelos Gerentes de Contas
- Clientes Corporativos: com demanda contratada igual ou inferior a 999 KW, que compreende pequenas indústrias, unidades comerciais e rurais. São atendidos pelo Contact Center, por meio do sistema telefônico 0800 e pela Internet (e.mail, chats)
- Poder Público: órgãos municipais, estaduais e federais. São atendidos por Gerentes de Contas
- Clientes de Baixa Tensão: consumidores residenciais. São atendidos principalmente pelo Call Center ou Agências de Atendimento.

Para todos também está disponível a estrutura proporcionada pelas empresas distribuidoras de energia da CPFL Energia, que assegura agilidade no atendimento das solicitações de serviços e de reparos emergenciais na rede, assim como confiabilidade no fornecimento de energia elétrica. Os indicadores de qualidade dos serviços são acompanhados sistematicamente (Veja capítulo sobre Canais de Atendimento e Qualidade do Fornecimento).

Atendimento às Necessidades

As necessidades dos clientes são identificadas por meio do Call Center, do Contact Center, de Chat na Internet, pelas Agências de Atendimento, pelo Núcleo de Comunicação Escrita e Eletrônica, por Imobiliárias credenciadas, pelas lojas Rede Fácil, pela Ouvidoria e pelos Gerentes de Contas.

Convênios com os Procons, que resultam em canais de acesso preferenciais para esses órgãos voltados à defesa dos direitos dos consumidores, facilitam o acesso à empresa e a solução de queixas e reclamações apresentadas pelos consumidores com relação aos serviços prestados.

A CPFL Paulista e a CPFL Piratininga também mantêm Conselhos de Consumidores, com representantes de todos os segmentos, com o objetivo de avaliar permanentemente a qualidade dos serviços prestados, assim como estabelecer canais permanentes de diálogo sobre os programas e ações das empresas.

Anualmente são realizadas pesquisas de satisfação organizadas pelas próprias empresas e, ainda, Pesquisas da Associação Brasileira das Distribuidoras de Energia Elétrica – Abradee, além de pesquisa organizada pela Agência Nacional de Energia Elétrica – Aneel.

Índice Aneel de Satisfação do Consumidor - IASC (%) - Fonte: Aneel



A satisfação dos consumidores residenciais é analisada anualmente pela Pesquisa de Satisfação Conjunta do Cliente Residencial, organizada pela Abradee, que abrange 24 atributos de cinco grandes áreas: da qualidade do fornecimento de energia elétrica, da imagem, da comunicação e informações prestadas, da fatura de energia elétrica e do atendimento aos clientes. Também há a pesquisa da Aneel.

As sugestões dos clientes são sempre bem-vindas. Exemplo recente foi a implantação de um novo modelo de Conta de Consumo/Fatura de Serviços de energia elétrica, com o objetivo de facilitar a leitura e o entendimento pelos consumidores. A nova conta é o resultado de pesquisa realizada junto aos clientes da CPFL Paulista e foi implantada após sua validação pelos clientes.

Além dessa melhoria, foram realizadas reformas nas Agências de Atendimento, foram criados Call Centers para grandes clientes e sites específicos para os clientes classificados como “Poderes Públicos”.

Call Center | Campinas | São Paulo



Soluções para os Clientes

Nas áreas de concessão das distribuidoras CPFL, entre outros serviços oferecidos pelas empresas para recepção, encaminhamento e solução de solicitações, sugestões e queixas dos consumidores, há o Serviço de Ouvidoria, que mantém metas e indicadores de desempenho específicos e tem independência para interagir com as áreas internas da companhia.

Em 2004, novo passo será dado para o aprimoramento desses relacionamentos, com a implantação, a partir de setembro, do *CRM - Customer Relationship Management*, sistema que irá proporcionar um cadastro mais completo dos clientes, a unificação do registro de solicitações, de sugestões, de reclamações e outras ocorrências, com a gestão integrada dos contratos.

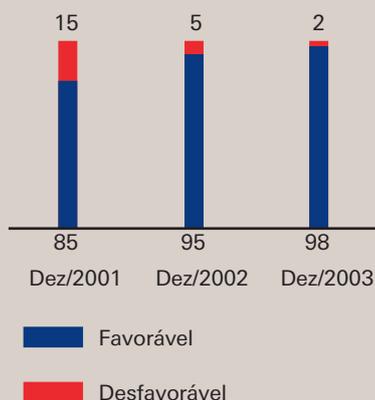
A sistemática de tratamento e de resposta às solicitações e reclamações está descrita em procedimentos conhecidos por todos os responsáveis pelos atendimentos. Inclui encaminhamento da questão à área pertinente e resposta formal do Núcleo de Comunicação Escrita.

De outro lado, as informações da CPFL para os consumidores residenciais são encaminhadas por meio de folhetos, anexados às apresentações mensais da conta de consumo (leia mais informações nos Indicadores Sociais de Performance).

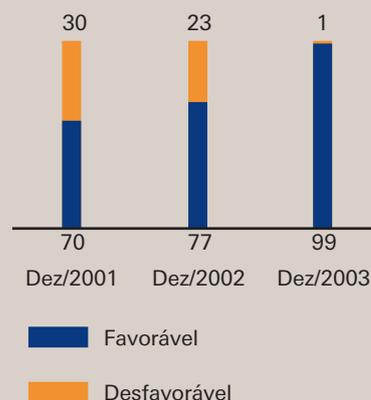
Os meios de comunicação de massa, como televisão, rádios, jornais e revistas são utilizados para veicular campanhas de interesse dos consumidores, tais como orientações sobre o uso seguro e racional da energia elétrica, cuidados com pipas próximas às redes elétricas, canais de acesso e atendimento e informações gerais sobre os serviços prestados pelas empresas. Além disso, essas campanhas divulgam os programas e ações desenvolvidos pelas empresas na área da saúde, da cultura, da educação, do meio ambiente e responsabilidade social, como forma de estimular a sociedade a atuar na transformação social do País.

A CPFL Paulista e a CPFL Piratininga também acompanham o desempenho da sua imagem institucional, por meio do acompanhamento permanente das notícias publicadas em veículos de imprensa de mais de 70 cidades de sua área de atuação, uma importante ferramenta de gestão da imagem das empresas na sociedade.

Classificação da Notícia - % - CPFL Paulista



Classificação da Notícia - % - CPFL Piratininga



Luz no Campo e Rede Comunidade

A CPFL trabalha para atingir a universalização do acesso à energia elétrica na área rural sob sua concessão. Atualmente, 97% dos usuários da área rural estão ligados à rede, enquanto esse índice é de 99% na área urbana. Essa é a razão do Programa Luz no Campo, desenvolvido em parceria com o Governo Federal. Em 2003, 2.977 novas ligações foram feitas em diversos municípios de sua área de concessão.

Outra ação de cunho social é o Programa Rede Comunidade, que objetiva regularizar o fornecimento de energia em áreas carentes e ocupadas irregularmente. Em 2003, regularizaram-se 2.028 ligações clandestinas.

EC1. Receita líquida de vendas.

Valores expressos em R\$ mil

	2003	2002	2001
CPFL Paulista	3.336.522	2.950.982	3.056.270
CPFL Piratininga	1.654.554	1.470.763	577.871
CPFL Geração	1.015	85.597	240.222

EC2. Participação no Mercado.

Segmento de Atuação	Mercado Nacional %		
	2003	2002	2001
CPFL Paulista	6,36	6,27	6,95
CPFL Piratininga	3,48	3,44	3,84
CPFL Geração	0,19	0,19	0,19

Fornecedores**Energia**

A CPFL trabalha com seis fornecedores de energia elétrica - CESP, Furnas, Itaipu, AES Tietê, Duke e a própria CPFL Geração.

O relacionamento com os fornecedores de energia segue parâmetros do setor e está firmado em contratos de longo prazo. A soma da compra de energia com os custos de transmissão dessa energia e dos encargos representa 56% dos custos totais da companhia.

Materiais e Serviços

Do total de fornecedores de materiais e serviços, cerca de 100 são responsáveis por 80% do valor de todos os insumos adquiridos. Todos os contratos com fornecedores contêm cláusulas específicas, que exigem comprometimento com requisitos, políticas e práticas relacionadas ao Sistema de Gestão Integrado, como a adequada execução de podas de árvores, a utilização de veículos com controle de emissão de poluentes, entre outros.

Qualificação

Desde 2002, a CPFL realiza auditorias nos fornecedores prioritários, para verificar o cumprimento dos aspectos de qualidade, meio ambiente, saúde e segurança no trabalho e de responsabilidade social.

Nos processos de cotação para aquisição de insumos oriundos de recursos naturais, como a madeira utilizada em cruzetas e toras, só podem participar fornecedores devidamente cadastrados nos órgãos ambientais competentes, como o Ibama. Os contratos contêm cláusulas que exigem dos fornecedores o atendimento integral à legislação ambiental.

Fornecedores: compromissos de longo prazo

- Inclusão nos contratos de cláusulas relativas a:
 - Proibição do trabalho infantil
 - Preservação do meio ambiente
 - Realização de auditorias de qualidade e responsabilidade social
- Pesquisa de estágio de evolução em Responsabilidade Social Empresarial:
 - Preenchimento de questionário Ethos
 - Difusão da política CPFL de Sustentabilidade e Responsabilidade Corporativa
- Encontros com fornecedores:
 - Difusão da política CPFL de Sustentabilidade e Responsabilidade Corporativa

EC3. Custo de todos os bens, materiais e serviços adquiridos.

Valores expressos em R\$ mil

Empresa	2003	2002	2001
CPFL Paulista	2.354.585	1.831.510	1.985.055
CPFL Piratininga	1.282.365	1.169.609	386.030
CPFL Geração	2.505	68.654	86.149

EC4. Porcentagem dos contratos que foram pagos conforme os termos contratuais, incluindo-se acordos de multas.

Empresa	2003	2002	2001
CPFL Paulista	100%	100%	100%
CPFL Piratininga	100%	100%	100%
CPFL Geração	100%	100%	100%

Nota: O indicador refere-se às notas incluídas no sistema de pagamentos.

EC11. Principais fornecedores da organização.

Os principais fornecedores do Grupo CPFL são empresas que vendem energia a ser distribuída aos consumidores.

CPFL Paulista

Valores expressos em R\$ mil

Maiores Fornecedores	2003	2002	2001
Itaipú Binacional	528.587	552.971	483.038
Furnas Centrais Hidroelétricas	335.177	331.347	266.673
CESP - Cia. Energética de São Paulo	353.081	373.051	317.124
Cia. de Geração de Energia Elétrica do Tietê	120.632	126.633	117.883
Duke - Energy International Geração	158.079	100.765	94.136
Total	1.495.556	1.484.767	1.310.637

CPFL Piratininga

Valores expressos em R\$ mil

Maiores Fornecedores	2003	2002	2001
Itaipú Binacional	361.583	396.617	72.862
Furnas Centrais Hidroelétricas	192.223	215.113	48.955
CESP - Cia. Energética de São Paulo	149.271	174.344	48.021
Cia. de Geração de Energia Elétrica do Tietê	56.838	64.306	13.909
Duke - Energy International Geração	44.677	50.578	11.327
EMAE	34.330	39.517	9.486
Total	838.922	940.475	204.560

CPFL Geração

Valores expressos em R\$ mil

Maiores Fornecedores	2003	2002	2001
Co-geradores	-----	25.885	28.239
Mercado Atacadista de Energia	(1.122)	4.076	15.169
TotalTotal	(1.122)	29.961	43.408

Colaboradores

EC5. Total da Folha de Pagamento e dos benefícios, incluindo saúde, previdência privada e investimentos realizados.

Valores expressos em R\$ mil

Empresa	2003	2002	2001
CPFL Paulista	163.809	182.585	168.474
CPFL Piratininga	136.226	139.318	25.535
CPFL Geração (consolidado)	8.831	8.589	6.985

Fornecedores de Capital

EC6. Distribuição aos financiadores, segmentados pelos juros sobre dívidas e empréstimos e dividendos sobre todas as classes de ações.

Valores expressos em R\$ mil	CPFL Paulista			CPFL Piratininga			CPFL Geração		
	2003	2002	2001	2003	2002	2001	2003	2002	2001
Juros sobre dívidas									
Moeda Nacional	11.890	24.581	10.198	1.872	7.456	687	51	318	266
Moeda Estrangeira	20.258	7.017	24.587	0	0	574	0	0	0

Dividendos Empresa	2003	2002	2001
CPFL Paulista	0	0	8.438
CPFL Piratininga	78.772	0	13.515
CPFL Geração	2.639	0	22.723

EC7. Aumento ou redução nos lucros acumulados no final do período.

As informações encontram-se nos capítulos sobre Gestão do Desempenho Econômico-Financeiro em 2003, sobre CPFL Energia S.A., sobre Demonstração do Valor Adicionado (Tabela IBASE) e sobre Mercado de Capitais.

Setor Público

EC8. Soma total dos impostos pagos.

Valores expressos em R\$ mil

Empresa	2003	2002	2001
CPFL Paulista	1.334.967	1.010.597	950.700
CPFL Piratininga	733.268	543.591	159.720
CPFL Geração	-13.529*	-18.505*	60.254

Nota: Baseado no cálculo do Valor Adicionado (DVA)

(*) Créditos fiscais.

EC9. Subsídios recebidos.

A CPFL Paulista recebeu, em 2003, subvenção para atender aos consumidores de baixa renda.

Valores expressos em R\$ mil

Empresa	2003	2002	2001
CPFL Paulista	31.872	0	0
CPFL Piratininga	0	0	0
CPFL Geração	0	8.923	14.788

EC10. Doações para a comunidade, sociedade civil e para outros grupos, separadas em termos de doação em dinheiro ou de outra natureza.

Contribuir com investimentos sociais privados - alinhados com a identidade da CPFL e norteados por interesses legítimos da sociedade nas áreas de saúde, arte e educação - é o objetivo da companhia ao atuar pela melhoria da qualidade de vida e difundir interesse pela cultura nas comunidades brasileiras. Em 2003, o total de Apoios e Patrocínios do grupo CPFL somou R\$ 3.063.440,00. As principais iniciativas do exercício foram:

Apoios e Patrocínios:**CPFL Paulista****1. Área de atuação: Educação**

Projeto CPFL nas Escolas
Total: R\$ 1.000.000,00

2. Área de atuação: Cultura

Balanço do Século XX
Cia. CPFL de Dança
Outros
Total: R\$ 149.500,00

3. Área de atuação: Meio Ambiente

Reurbanização da Avenida Orozimbo Maia
Total: R\$ 45.500,00

4. Área de atuação: Ações Comunitárias

Conselho Municipal dos Direitos da Criança e dos Adolescentes
Federação das Entidades Assistenciais de Campinas - FEAC 2003
Federação das Entidades Assistenciais de Campinas - FEAC 20 anos
Adoção de Praça
Outros
Total: R\$ 172.970,00

5. Área de atuação: Saúde

Santa Casa de Araraquara
Santa Casa de Limeira
Hospital das Clínicas da Unicamp
Programa Boa Visão
Hospital do Câncer de Barretos
Sociedade Brasileira de Pesquisa e Assistência para Reabilitação – SOBRAPAR
Total: R\$ 341.000,00

6. Área de atuação: Liderança e Influência Social

Publicações do Instituto Ethos
Formação de Agentes Comunitários
Prêmio RAC Cidadão
Programa Encontro com Fornecedores
III Prêmio CPFL de Imprensa
Prêmio FEAC de Jornalismo
Total: R\$ 372.000,00

Outros Apoios e Patrocínios: R\$ 15.470,00

Total CPFL Paulista: R\$ 2.096.440,00

CPFL Piratininga**1. Área de atuação: Educação**

Projeto CPFL nas Escolas
Total: R\$ 500.000,00

2. Área de atuação: Cultura

Semana Francesa
Total: R\$ 4.000,00

3. Área de atuação: Ações Comunitárias

Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente
Total: R\$ 234.000,00

4. Área de atuação: Saúde

Santa Casa de Sorocaba
Total: R\$ 75.000,00

5. Área de atuação: Liderança e Influência Social

Projeto Comunidade em Ação – CPFL e a Tribuna
Total: R\$ 100.000,00

Outros Apoios e Patrocínios: R\$ 34.000,00

Total CPFL Piratininga: R\$ 947.000,00

CPFL Geração**1. Área de atuação: Meio Ambiente**

Associação Barco Escola da Natureza

Total: R\$ 50.000,00

2. Área de atuação: Saúde

Santa Casa de Barretos

Total: R\$ 10.000,00

Total CPFL Geração: R\$ 60.000,00

Total de Apoios e Patrocínios das empresas CPFL em 2003: R\$ 3.063.440,00

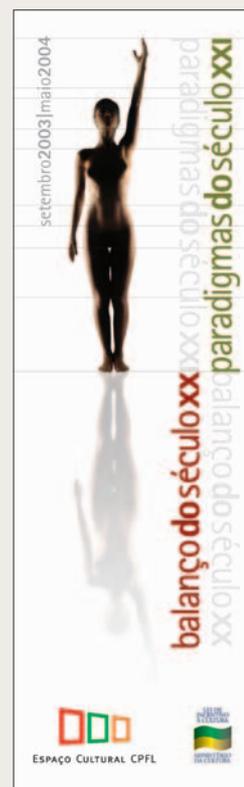
Nota 1: Nos projetos culturais foram destacados somente os investimentos diretos da CPFL Paulista. Não foram contemplados os valores incentivados pela Lei Rouanet.

Nota 2: Não foram considerados os valores investidos em projetos para promoção interna da cidadania (Projeto Aprender e Seminários de Ética).

EC12. Total gasto com desenvolvimento de infra-estrutura de negócios, que não corresponde à atividade principal da organização.

O Espaço Cultural CPFL, criado na sede da empresa, em Campinas (SP), oferece programas culturais gratuitos para colaboradores e a população em geral.

As adaptações internas e reformas necessárias à implantação do Espaço Cultural CPFL, em 2003, implicaram em investimentos de R\$ 300.000,00.



Impactos Econômicos Indiretos

EC13. Impactos econômicos indiretos da organização.

Para a CPFL, o Programa de Estímulo à Co-Geração de Energia produzida por biomassa, a partir de resíduos de cana-de-açúcar, é um forte indutor do desenvolvimento regional na área de agronegócios, que gera impacto sócio-econômico positivo, além de contribuir para o desenvolvimento de pesquisa de novas tecnologias.

Destacam-se, ainda, os impactos indiretos da atividade econômica da empresa em 261 municípios, estimulando o desenvolvimento econômico e social das comunidades.



PCH São Joaquim | São Paulo

Viveiro UHE Jaguari | Campinas | São Paulo



Avaliação dos Impactos Ambientais

Por meio de uma política ambiental consistente, a CPFL considera as questões ambientais desde as fases de projeto até a construção e operação dos seus empreendimentos. Por essa razão, os estudos desenvolvidos para o licenciamento ambiental norteiam as ações das suas empresas e atuam como instrumento de planejamento e de caráter preventivo para suas atividades.

O Sistema de Gestão Ambiental, implantado em todas as áreas de atuação das empresas, segue os preceitos da Norma ISO 14001. A CPFL estabeleceu uma sistemática para identificação, avaliação, atualização e aplicação dos requisitos previstos na legislação ambiental, bem como das demais normas aplicáveis ao Sistema de Gestão Ambiental. Todo o processo de produção e distribuição de energia é submetido a Auditorias Internas e Externas, as quais verificam se as atividades desempenhadas pelas empresas estão em conformidade com a Norma ISO 14001.

Como resultado dessas auditorias destacam-se as Certificações Ambientais da CPFL Paulista e Piratininga para o processo “Convivência da Rede de Distribuição Urbana com o Meio Ambiente”, e da CPFL Geração para o processo “Geração Hidráulica de Energia Elétrica”. A gestão ambiental das atividades desenvolvidas pela CPFL leva em conta orçamentos e perspectivas realistas, visando garantir resultados financeiros, sociais e ambientais positivos para a empresa e para a sociedade.

Viveiro UHE Jaguari | Campinas | São Paulo



Restauração florestal

Entre as iniciativas ambientais destaca-se o projeto de “Restauração Florestal do Entorno da Represa de Americana/SP”, que viabilizou o plantio de 100.000 mudas em aproximadamente 50 ha, nas margens da represa do Salto Grande, no município de Americana.

O projeto, desenvolvido pelo Laboratório de Ecologia e restauração Florestal da Escola Superior de Agronomia Luiz de Queiroz (LERF/ESALQ/USP), iniciou-se com o zoneamento de 354,08 ha do entorno da represa.

Foram identificados 25 tipos de situações ambientais, desde fragmentos florestais até cultura de cana em atividade. Após avaliação do potencial de auto-recuperação de cada uma dessas áreas, foram propostos quatro métodos de restauração florestal, a serem empregados juntos ou isoladamente. São eles: Implantação total, Adensamento, Enriquecimento e Condução da Regeneração Natural.

A CPFL priorizou a restauração florestal das áreas consideradas mais degradadas, ou seja, com baixo potencial de auto-recuperação.

Geração de Energia

O parque gerador, composto por 19 PCH's - Pequenas Centrais Hidrelétricas, passou por processo de regularização ambiental diferenciado junto à Secretaria de Meio Ambiente de São Paulo, por abranger usinas construídas antes de 1986, ano em que se estabeleceram as normas de licenciamento ambiental para empreendimentos potencialmente causadores desse tipo de impacto.

Em razão da regularização por que passaram as PCH's, encontram-se em desenvolvimento alguns programas ambientais, como:

- Reflorestamento com espécies nativas nas Usinas de São Joaquim, Dourados e Lençóis, que se encontram em fase final de manutenção e auto-sustentação
- Repovoamento de rios e reservatórios das bacias hidrográficas da área de influência das PCH's, destacando-se a soltura de 390.000 alevinos de espécies nativas em 2003
- Educação ambiental, por meio de visitas às usinas e apoio ao Projeto "Barco Escola", na cidade de Americana, que envolveu mais de 12.000 crianças em idade escolar.



Barco Escola | Americana | São Paulo

Os novos empreendimentos possuem gerências próprias, que tratam das questões ambientais específicas de cada um deles. Cabe à CPFL Geração exercer a co-gestão, procurando fazer com que tanto sua política como seus compromissos ambientais sejam incorporados pelos demais sócios do empreendimento. As decisões são tomadas em âmbito de Comitês de Meio Ambiente, integrados pelos representantes de cada sócio e o Gerente de Meio Ambiente do empreendimento. Como são usinas em fase de construção, a implementação dos programas ambientais reveste-se de grande importância para o processo de licenciamento ambiental e para a futura geração de energia elétrica. É nessa fase que os investimentos em meio ambiente são representativos, sendo que a CPFL Geração e seus sócios investiram, até 2003, R\$ 117,1 milhões nos novos empreendimentos, com enfoque para os programas sociais e ambientais, conforme está demonstrado a seguir:

- UHE Barra Grande: R\$ 72,7 milhões
- UHE Campos Novos: R\$ 30,5 milhões
- CERAN - Complexo Energético Rio das Antas: R\$ 11,5 milhões
- UHE Foz do Chapecó: R\$ 2,2 milhões.

No caso dos novos empreendimentos de geração de energia, os custos ambientais previstos representam, em média, 14,2% do total dos investimentos, incluindo os custos relativos à aquisição das propriedades da área de influência dos empreendimentos, conforme apresenta a tabela adiante:

Novos Empreendimentos	Investimento previsto em Meio Ambiente R\$ Milhões	Investimento Total R\$ Milhões	%	Pot. Instalada/Área Inundada
UHE Barra Grande	240,2	1.368,1	17,6%	7,52
UHE Campos Novos	100,1	1.332,9	7,5%	26,75
Complexo Ceran				
UHE Castro Alves	20,2	211,6	9,6%	26,0
UHE Monte Claro	17,3	248,6	6,9%	92,86
UHE 14 de Julho	25,0	214,1	11,7%	20,0
Total Ceran	62,4	674,2	9,3%	
UHE Foz do Chapecó	300,7	1.573,7	19,1%	10,69
TOTAL	703,5	4.948,9	14,2%	

A CPFL Geração procura otimizar a geração de energia a partir de suas PCH's, por meio da modernização e da repotencialização dessas usinas. Dessa forma, além de agregar mais energia ao sistema não agride o meio ambiente. Esse procedimento, juntamente com programas de reflorestamento desenvolvidos pela própria CPFL ou pelas empresas das quais é sócia, tem gerado perspectivas potenciais para comercialização de créditos de carbono. Nesse sentido, a CPFL está firmando um Acordo de Cooperação com a IUEP - International Utility Efficiency Partnerships para a busca de oportunidades nessa comercialização.

Distribuição de Energia

A convivência da arborização urbana com as redes de distribuição de energia elétrica também recebe atenção especial. Evidencia-se nesse processo a poda, necessária à manutenção e integridade do sistema, para garantir à população qualidade no fornecimento e segurança. A CPFL Paulista pauta suas atividades no respeito ao meio ambiente, na melhoria contínua de seus processos e no respeito às determinações legais. Atualmente, 75% das linhas de transmissão e 100% das linhas de distribuição já encontram-se regularizadas junto aos órgãos ambientais, apesar de não haver exigência da legislação nesse sentido, enquanto o mesmo processo de regularização ambiental vem ocorrendo com a CPFL Piratininga.

Na construção de novas linhas aéreas de transmissão até 138 KV, a empresa evita modificações sensíveis no meio ambiente e na qualidade de vida das comunidades. No meio urbano, há uso diversificado das faixas sob as linhas de distribuição, com a implementação de hortas comunitárias, plantio de vegetação de pequeno porte, ajardinamento, paisagismo ou cultura de ciclos rápidos.

As distribuidoras CPFL Paulista e CPFL Piratininga mantêm programas ambientais para minimizar os impactos de suas atividades, com destaque para:

- Programa de Reflorestamento: realizado em cumprimento à exigência da Secretaria de Meio Ambiente do Estado de São Paulo, como medida compensatória aos impactos causados por suas atividades. Em 2003, o foco foi a manutenção de 200 mil mudas plantadas anteriormente, visando atingir a auto-sustentação em 2004/2005.
- Programa de Arborização Urbana: busca harmonizar a convivência entre a rede de distribuição de energia e a arborização urbana. Para tanto, são mantidos dois viveiros de mudas, onde são produzidas cerca de 160 mil mudas por ano, que suprem tanto as necessidades de replantio das empresas do grupo como as doações para os serviços municipais de arborização, organizações não-governamentais e associações de bairros, nas cidades localizadas nas áreas de influência das empresas de distribuição e geração de energia do grupo CPFL. A empresa também disponibiliza aos interessados um guia de planejamento e manejo da arborização urbana e realiza amplo programa de conscientização ambiental entre seus colaboradores e as comunidades próximas.
- Programa de Gerenciamento de Resíduos: os resíduos gerados na execução das atividades são classificados e armazenados adequadamente. Depois, é providenciada a destinação final de acordo com a legislação, buscando-se sempre a melhor tecnologia disponível.
- Programa de Coleta Seletiva: implantado em 2002, na sede da empresa em Campinas, permitiu a destinação para reciclagem, em 2003, de 11.362 kg de material, entre papel branco, papelão e plásticos, além de ter servido como projeto piloto para outros escritórios descentralizados, que também implementaram coleta semelhante.



Eficiência Energética

Com o objetivo de contribuir para a conservação dos recursos renováveis e não renováveis dos ecossistemas, são promovidas ações sistêmicas junto às comunidades para o combate ao desperdício de energia. Para isso, são implementados Programas de Eficiência Energética e de Pesquisa e Desenvolvimento, em conformidade com o contrato de concessão, o qual estabelece que a empresa deve aplicar 1% de sua receita operacional líquida em projetos dessa natureza. Os programas também buscam a redução de perdas técnicas e comerciais. Entre eles, destacam-se:

- Eficiência Energética em Iluminação Pública, com recursos financiados pela Eletrobrás/ Procel. Já promoveu a melhoria de eficiência em 120 mil pontos de iluminação pública, dos quais 80 mil foram realizados em 2003, em 100 municípios.
- CPFL nas Escolas: promove capacitação de professores de escolas públicas e particulares, para ministrar aulas sobre conceitos básicos de combate ao desperdício de energia e sobre preservação do meio ambiente, com metodologia do Procel.

São desenvolvidas, ainda, as seguintes práticas, entre outras:

- Curso de Planejamento Energético Municipal
- Incentivo à venda de eletrodomésticos eficientes
- Projetos de eficiência energética em instalações comerciais
- Diagnósticos energéticos e implementação de projetos para serviços públicos e industriais
- Doação de lâmpadas eficientes para população de baixa renda

Há 16 anos a CPFL instituiu uma Comissão Interna de Conservação de Energia - CICE. Sua principal função é realizar projetos de eficiência energética em todas as instalações internas.

Materiais

EN1. Uso total de materiais, exceto água, por tipo.

	CPFL Paulista			CPFL Piratininga			CPFL Geração		
	2003	2002	2001	2003	2002	2001	2003	2002	2001
Litros	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	3.402	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Toneladas	657	994	1.211	151	1.136	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Quilômetros	951	1.068	737	1.245	2	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Peças	5.923.896	7.540.495	6.893.201	2.897.429	2.953.232	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.

Nota: Principais materiais utilizados: isoladores, reatores, ferragens, alumínio, cobre e luminárias. Estuda-se um fator de conversão de Peças para Toneladas.

EN2. Porcentagem dos materiais utilizados, que são resíduos (processados ou não processados) de fontes externas à organização.

O grupo CPFL estruturou, no segundo semestre de 2003, o Programa Cadeia Reversa, que tem como objetivo recuperar alguns de seus principais resíduos, para serem reutilizados no processo. Nesse programa, a empresa conta com apoio de empresas contratadas, em conformidade com os requisitos do Sistema de Gestão Integrado, que recuperam os materiais e providenciam o encaminhamento para incorporação nos estoques do grupo CPFL.

Meta: A partir de 2004 serão indicados os percentuais recuperados.

Energia

EN3. Uso direto de energia separada por fonte primária (joules)*.

CPFL Paulista	2003	2002	2001
Eletricidade	69.619.906.800	109.119.545.608.341	114.569.942.891.540
Combustível - diesel	68.861.367.763.500	61.579.707.150.000	n.d.
Combustível - gasolina	44.182.606.662.600	41.125.352.940.000	n.d.
Combustível - álcool	6.305.558.788.400	10.169.604.120.000	n.d.

CPFL Piratininga	2003	2002	2001
Eletricidade	13.096.800.000	18.781.190.638.340	27.633.586.225.780
Combustível - diesel	17.962.625.580.500	20.343.141.000.000	n.d.
Combustível - gasolina	12.631.963.373.400	12.030.151.140.000	n.d.
Combustível - álcool	2.379.614.309.200	4.648.150.520.000	n.d.

CPFL Geração	2003	2002	2001
Eletricidade	6.706.334.173.568	31.272.799.211.781	37.620.154.047.882
Combustível - diesel	n.d.	n.a.	n.a.
Combustível - gasolina	n.d.	n.a.	n.a.
Combustível - álcool	n.d.	n.a.	n.a.

(*) Notas:

1. Somente a partir de 2003 a empresa CPFL Energia adquiriu frota de veículos.
2. Os valores em litros foram convertidos para o poder calorífico, de acordo com as relações abaixo:

Gasolina: 1 litro do combustível corresponde a 34.860 kJ

Diesel: 1 litro do combustível corresponde a 38.350 kJ

Álcool: 1 litro do combustível corresponde a 22.520 kJ

A quantidade informada refere-se ao poder calorífico do total de litros de combustível consumidos pelas empresas (frota própria - veículos operacionais e gerenciais).

$$1 \text{ Joule} = 277,7 \times 109\text{kw}$$

3. A grande variação no consumo de eletricidade em 2003, na CPFL Energia, deve-se ao fato de a Termoelétrica Carioba não ter funcionado nesse ano.

EN17. Iniciativas para a utilização de fontes renováveis de energia e para aumentar a eficiência da energia.

Fontes Renováveis

A CPFL é pioneira no desenvolvimento de projeto de co-geração de energia elétrica produzida por biomassa, a partir de resíduos de cana-de-açúcar. Desde 1987, investe em tecnologias de ponta na área de interligações e conexões do sistema elétrico. Em 2003, supriu 6% do mercado consumidor com essa fonte de energia limpa e renovável.

A CPFL Paulista coordena o Projeto de Pré-aquecedor Solar, que consiste na instalação, monitoramento e avaliação de 210 aquecedores solares em uso por consumidores residenciais da cidade de Americana, no interior de São Paulo.

Água

EN5. Uso total de água.

Consumo de Água (m ³)	Paulista			Piratininga			Geração		
	2003	2002	2001	2003	2002	2001	2003	2002	2001
Abastecimento	71.034	58.254	n.d.	27.247	n.d.	n.d.	1.480	1.221	n.d.
Poço	23.225	29.191	n.d.	0	0	0		n.d.	n.d.
Total	94.259	87.445	n.d.	27.247	n.d.	n.d.		n.d.	n.d.

Nota: O consumo total relatado neste item refere-se ao consumo de água para manutenção de serviços administrativos, água utilizada em pias e sanitários, água de refrigeração em torres de resfriamento de ar condicionado etc. Duas fontes de abastecimento são consideradas neste processo: água fornecida pelas empresas de saneamento (serviço municipal) e água de poços próprios da CPFL.

EN20. Fontes de água e ecossistemas relacionados, significativamente afetados pelo uso da água.

Para o consumo de água na sede da empresa e escritórios, quando provenientes de poços artesianos próprios da CPFL, são respeitados os critérios de regeneração, observando a vazão máxima e mínima. Em 2003 foram regularizados, junto ao DAEE (Departamento de Águas e Energia Elétrica), todos os poços de propriedade da empresa.

Para a geração de energia elétrica, a CPFL Centrais Elétricas utiliza-se dos recursos hídricos situados nas bacias hidrográficas dos rios Tietê, Grande, Sapucaí-Mirim e Mogi-Guaçú, onde foram contruídas suas 19 PCH's - Pequenas Centrais Hidrelétricas. Devido à pequena dimensão de seus reservatórios, o uso da água para fins de geração de energia não afeta significativamente o ecossistema. A seguir estão relacionadas as áreas das PCHs.

PCH	Área (m ²)	PCH	Área (m ²)
PCH Cariobinha	50.051	PCH Lençóis	1.052.984
PCH Capão Preto	624.510	PCH Dourado	288.210
PCH São Joaquim	661.900	PCH Buritis	172.580
PCH Carioba	299.703	PCH Eloy Chaves	3.635.360
PCH Três Salto	12.605	PCH Americana	1.240.000
PCH Chibarro	81.200	PCH Esmeril	230.900
PCH Socorro	26.163	PCH Gavião Peixoto	780.480
PCH Pinhal	114.702	PCH Monjolinho	39.120
PCH Salto Grande	75.500	PCH Santana	440.020
PCH Jaguari	305.580		

EN21. Retiradas anuais de água subterrânea e de superfície como porcentagem da quantidade anual renovável de água disponível nas fontes.

Não disponível.

A empresa considera que, por tratar-se de água destinada apenas para o consumo dos colaboradores e manutenção dos escritórios, não é afetada a capacidade de renovação dos aquíferos envolvidos, uma vez que esse tipo de consumo é mínimo quando comparado com indústrias cujo produto ou processo requer quantidades significativas de água.

Meta: Instituir controles de mensuração do consumo de água proveniente dos poços da empresa CPFL Geração. Os controles abarcariam a mensuração eficaz da quantidade de água proveniente de cada poço, a profundidade de cada um, bem como informações sobre o aquífero correspondente.

EN22. Reciclagem e reutilização total de água.

A empresa não possui processos de reciclagem e recuperação de água, a não ser os 56.000 litros da torre de resfriamento do ar condicionado da sede, que estão em circuito fechado, sendo repostos apenas o que se perde por evaporação.

Biodiversidade

EN6. Localização e tamanho da terra adquirida, arrendada ou administrada em habitats ricos em biodiversidade.

Segundo as definições pesquisadas pela empresa, a única área no Estado de São Paulo passível de ser considerada “rica em biodiversidade” seria o Parque Estadual da Serra do Mar. Nessa região, a empresa possui Linhas de Transmissão de energia elétrica, partindo dos municípios de Praia Grande, São Vicente, Santos e Cubatão, que cruzam o Parque Estadual da Serra do Mar em direção ao município de São Paulo. Essas linhas encontram-se em processo de regularização ambiental, de acordo com Política Ambiental da CPFL Energia pois, à época em que foram construídas, não havia exigência legal nesse sentido.

EN7. Descrição dos principais impactos na biodiversidade associados a atividades, produtos e serviços em ambientes terrestres, marinhos e de água doce.

Principais impactos relacionados à construção e atividade das Pequenas Centrais Hidrelétricas - PCH's:

Impactos sobre a ictiofauna

A interrupção das rotas migratórias das espécies reofílicas, em decorrência da fragmentação dos ambientes naturais pelas barragens, é considerada a principal responsável pela diminuição da quantidade de pescado e das espécies migradoras, observadas antes da formação do reservatório. Além desse impacto, algumas barragens podem promover o amortecimento das oscilações do nível da água, tanto à jusante quanto a montante, fazendo com que possíveis lagoas marginais, utilizadas como “criatórios”, não apresentem mais essa função, pois seu nível ficará praticamente perenizado ao longo do ano. Alguns tributários ou mesmo o rio principal, onde ocorriam as desovas e que, em decorrência da sua forte dinâmica, mantinham os ovos e larvas suspensas na coluna d'água até sua chegada às lagoas marginais, acabam sendo alagados ou controlados. Como principal consequência, caso ocorram desovas, os ovos não permanecerão mais em suspensão na coluna d'água, indo para o fundo, onde as condições de qualidade de água e alta pressão podem ser barreiras à sobrevivência de embriões e larvas. A companhia mantém viveiros de alevinos como providência para compensar esse impacto.

Impactos sobre a fauna

Em razão da pequena extensão das áreas de inundação dos reservatórios, não houve impactos significativos sobre a biodiversidade local. As espécies que habitavam as regiões em que estão localizadas as PCH's continuam ocupando as áreas de entorno dos reservatórios, exceto aquelas que foram extintas pela caça predatória ou naturalmente.

Distribuição

Nas atividades de distribuição e transmissão de energia elétrica do grupo CPFL, o impacto sobre a biodiversidade decorre da supressão de vegetação - podas arbóreas e corte de árvores - na implantação e manutenção de ativos. As podas e cortes poderiam afetar fauna, flora e até prejudicar a conservação do solo, mas são compensados por replantio de mudas.

EN23. Quantidade total de terra adquirida, arrendada ou administrada para atividades de produção ou extração.

Consideradas como área de produção, as áreas inundadas pelos reservatórios para fins de geração de energia elétrica correspondem a aproximadamente 18,47 km². Os reservatórios das PCH's da CPFL não têm capacidade de acumulação de água.

EN24. Quantidade de superfície impermeável como porcentagem da terra adquirida ou arrendada.

Não Disponível. A empresa está implantando um sistema para controle de todos os imóveis.

EN25. Impactos de atividades e operações em áreas de proteção e em áreas sensíveis.

A Política Ambiental interna leva a CPFL a integrar formalmente as considerações ambientais aos processos de tomada de decisão que definem o planejamento corporativo, os projetos e a construção de novas unidades, a operação e a manutenção das instalações existentes e de suas propriedades.

Veja impactos identificados nos indicadores EN7 e EN26.

EN26. Mudanças em ecossistemas naturais, resultantes de atividades e operações e porcentagem de habitat protegido ou restaurado. Identificar o tipo de habitat afetado e sua situação.

Geração de Energia Elétrica: transformação do ambiente de rio em reservatório e suas implicações sobre a ictiofauna nos reservatórios de PCH's da CPFL

Os rios são sistemas abertos com fluxo contínuo que apresentam, da cabeceira à foz, uma sucessão de valores em suas características fisiográficas, físico-químicas e bióticas. A composição da sua ictiofauna pode apresentar diferenças maiores ou menores, de acordo com a história da bacia hidrográfica, com a efetividade de suas barreiras naturais e com o tamanho e multiplicidade dos nichos ecológicos. A inserção de barragens e a criação de lagos artificiais acarretam alterações que podem afetar os componentes químicos, físicos e biológicos, originalmente presentes naquele ambiente. Dessa forma, o nível das alterações sobre a diversidade biológica relaciona-se principalmente às características da fauna local, à localização da barragem em relação à área de distribuição das populações, à morfometria da bacia, à existência de outras barragens, às características da barragem e aos procedimentos operacionais da usina.

Exceto para algumas barragens, um resultado inevitável em relação à fauna aquática será a alteração na abundância das espécies, provocada pela interrupção das rotas migratórias, com a fragmentação dos ambientes naturais. Dependendo do tamanho do reservatório, também pode ocorrer um amortecimento das oscilações do nível da água, tanto à jusante quanto a montante, fazendo com que possíveis lagoas marginais, supostamente utilizadas como "criatórios", não apresentem mais essa função, conforme foi mencionado na questão EN7.

Principais impactos relacionados à atividade de transmissão e distribuição de energia

A CPFL identificou as mudanças em ecossistemas naturais decorrentes da implantação e operação de seus ativos, sejam eles de Telecomunicações, Automação, Medição, Linhas de Transmissão, Subestações ou Redes de Distribuição. As mudanças identificadas, potenciais ou reais, foram:

- a) Supressão de vegetação na implantação e manutenção de ativos: compreende as podas arbóreas e o corte de árvores. Essas ações têm potencial de mudança em ecossistemas naturais, podendo afetar fauna, flora e até prejudicar a conservação do solo.
- b) Utilização de produto florestal madeireiro: o principal consumo de madeira da CPFL ocorre na aquisição de produtos para instalação de cruzetas de madeira. O consumo de madeiras nativas tem o impacto potencial de contribuir para a destruição das florestas.
- c) Geração de resíduos de poda de árvores: os resíduos de poda trazem poucos riscos de contaminação de solo. O principal potencial de mudança de ecossistemas naturais é a deposição irregular em APP's (Áreas de Preservação Permanente) ou em cursos d'água.

- d) Utilização de corretivos, fertilizantes e defensivos agrícolas: a CPFL utiliza esses produtos nos seus viveiros de muda, nos reflorestamentos e manutenções de pátios e jardins. A utilização dos chamados “agrotóxicos” traz riscos potenciais de alterações nos ecossistemas naturais, podendo causar impacto nos meios físico e biótico, além dos riscos à saúde humana.
- e) Acúmulo de plantas aquáticas em barragens de PCH’s: deve-se ressaltar que, apesar de ser uma mudança relacionada às atividades de geração de energia, a proliferação de plantas aquáticas é fenômeno causado pela alta carga de poluição orgânica despejada nos rios pelos centros urbanos.

EN27. Objetivos e programas para a proteção e restauração de ecossistemas e espécies nativas em áreas degradadas.

Gerenciamento dos Impactos e Ações Compensatórias

Programa de Repovoamento de Rios e Reservatórios

Para conservação da ictiofauna e aumento de pescado nos rios em que possui suas usinas Hidrelétricas, a CPFL mantém uma Estação de Piscicultura voltada à produção de alevinos de espécies nativas, localizada na Usina Jaguari, município de Pedreira. Desenvolve, ainda, o Programa de Conservação da Ictiofauna. A meta da Estação de Piscicultura é a produção de 350.000 alevinos/ano. Em 2003 foram produzidos e liberados, nos rios da região, 390.000 alevinos.

A CPFL possui, também, Mecanismos de Transposição de Barragem (escadas) em algumas de suas Usinas. A meta, nesses casos, é mantê-los em perfeitas condições estruturais e operando de forma adequada. As “escadas” são estruturas que ligam o reservatório ao nível de jusante onde o rio volta a correr normalmente. Os degraus são formados por uma sucessão de tanques interligados, de tal maneira que a água escoar formando uma seqüência de pequenas cascatas, por onde os peixes sobem, alcançando o reservatório e, portanto, transpondo o obstáculo que é a barragem. Existem vários tipos diferentes de escadas, apropriados às diferentes espécies de peixes.

Programa de Arborização Urbana

Na execução de podas de árvores, sempre há a supervisão técnica de um profissional da CPFL regularmente habilitado. A poda é feita somente por equipes devidamente treinadas em “Tarefas de Poda de Vegetação” e “Coexistência da Vegetação com o Sistema Elétrico”. Com essas medidas, previnem-se e minimizam-se impactos sobre a fauna e flora, além de reduzir o desconforto cênico para a população.

Há oito anos a empresa desenvolve o programa de doação de mudas para arborização urbana. São mudas de espécies adequadas para a coexistência com sistema elétrico e demais equipamentos urbanos. Em

2003, a CPFL Paulista doou 63.640 mudas de árvores adequadas à convivência harmoniosa com as redes elétricas. Essas mudas destinaram-se a fomentar projetos de arborização urbana, desenvolvidos em parcerias com Prefeituras, organizações não governamentais e associações de bairro, em 47 municípios na sua área de concessão. A CPFL Paulista atendeu a 20,1% dos municípios da sua área de concessão com esse programa. Os cortes de árvores nativas pela CPFL Paulista são planejados somente quando não há outra alternativa de menor impacto ambiental. A execução do corte de árvores nativas somente é efetivada após o devido licenciamento ambiental, em que são definidas as medidas compensatórias oriundas do corte de vegetação ou de árvores isoladas.

A empresa investe no desenvolvimento tecnológico de modalidades de rede compatíveis com a arborização (embutidas, protegidas e isoladas), para a sua implantação rotineira em projetos de melhoramento de redes. A CPFL Paulista tem 0,5% de toda área de concessão com redes protegidas.

Programa de Reflorestamento

Em 2003 foi realizada manutenção nos reflorestamentos implantados com espécies nativas, no total de 196.500 mudas plantadas nos municípios de São Carlos, Jabotical, Campinas, Saltinho, Americana e Mogi-Mirim.

Também foram concluídos os compromissos de recuperação ambiental de Altinópolis, com 30.000 mudas plantadas, de Capão Preto/São Carlos, com 6.375 mudas plantadas, além de 3.100 mudas em Lençóis Paulista.

Madeira Certificada

Com a preocupação de contribuir para a preservação de florestas, a CPFL busca garantir que toda a madeira utilizada em suas atividades seja proveniente de origem sustentável, comprovada pelo Certificado de Origem emitido pelo IBAMA. Essa exigência se aplica à aquisição de Cruzetas de madeira. Atualmente, o instrumento legal utilizado pelo IBAMA é a ATPF (Autorização de Transporte de Produto Florestal), que será gradualmente substituída pelo SOF (Selo de Origem Florestal).

Programa de Educação Ambiental

Em 2003, as usinas da CPFL Geração receberam a visita de 6.302 alunos, que receberam orientação sobre aspectos da preservação do meio ambiente, com ênfase nos recursos hídricos e na geração de energia.

Destaca-se, também, o Projeto Barco Escola, parceria com a Instituição do mesmo nome e a CPFL

Geração, para difundir o conhecimento da problemática dos recursos hídricos da bacia do rio Piracicaba e as propostas de recuperação ambiental. Em 2003 foram investidos R\$ 36.000,00 nesse projeto, que envolveu 6.018 crianças.

Apoio a Projetos de Pesquisa e Desenvolvimento

A CPFL, em parceria com a UNESP - Universidade Estadual Paulista, desenvolveu os seguintes projetos de Pesquisa e Desenvolvimento: “Desenvolvimento de Processos para Aceleração da Decomposição de Compostos Orgânicos e da Biomassa de Macrófitas no Próprio Reservatório ou em Áreas de Descarte” e “Modelo de Monitoramento e Manejo Integrado de Plantas Aquáticas em Reservatórios no Brasil”. Esses trabalhos decorrem do compromisso da CPFL de apoiar projetos de Pesquisa e Desenvolvimento, que conduzam ao progresso tecnológico, com a minimização dos impactos ambientais relacionados às atividades da Empresa.

EN29. Unidades de negócios atualmente em operação ou com operações planejadas em/ou ao redor de áreas de proteção ou sensíveis.

A CPFL realiza o licenciamento ambiental de suas atividades, que englobam novos empreendimentos de Geração, Transmissão e Distribuição, incluindo a repotencialização de Pequenas Centrais Hidrelétricas. Também está incluída a obtenção de autorizações para Roçadas e Aceiros sob Linhas de Distribuição e Transmissão de Energia Elétrica; para Desassoreamento de Reservatórios; e para Destinação de Resíduos.



Novas Unidades Hidrelétricas

UHE Barra Grande

O empreendimento está localizado no rio Pelotas, na divisa dos estados do Rio Grande do Sul e Santa Catarina, e se insere no domínio da Mata Atlântica, mas não afeta Unidades de Conservação, sejam federais, estaduais ou municipais. Apenas as áreas de preservação permanente (APP) atuais, conforme estão definidas no Código Florestal e legislações subsequentes, serão impactadas. A vegetação a ser afetada, em tipologia e área, é apresentada no quadro abaixo:

Uso da terra	Total SC (ha)	Total RS (ha)	Total reservatório
Vegetação Primária	1.382,5875	694,87	2.077,45
Estágio inicial de regeneração	50,058	412,40	922,45
Estágio médio de regeneração	689,2425	803,70	1.492,94
Estágio avançado de regeneração	835,255	1.323,24	2.158,50
Sarandi	76,7825	74,33	151,11
Reflorestamento	9,18	43,81	52,97
Pastagem	664,1325	449,07	1.113,20
Lavoura	88,82	37,90	126,72
Solo exposto	28,4225	14,71	43,13
TOTAL	4.284,4575	3.854,02	8.138,48

Complexo Ceran - UHEs Monte Claro, Castro Alves e 14 de Julho

As três usinas do Complexo Ceran estão sendo construídas no rio das Antas, no Rio Grande do Sul. A vegetação das áreas alagadas das três usinas pertence à formação de Floresta Estacional Decidual, cujos cálculos basearam-se em voo realizado no ano de 2000. A vegetação alagada encontra-se toda em área de preservação permanente, por estar às margens do rio das Antas. Ao longo do rio encontra-se basicamente vegetação associada ao regime hídrico, conhecida por "sarandi" e formada por arvoretas muito ramificadas de tronco fino. Como medida compensatória, e atendendo à Resolução CONAMA 004 de 18 de setembro de 1985, será estabelecida faixa de proteção de 100 m ao longo dos reservatórios (APP), totalizando 1.519 ha de áreas de preservação permanente.

Área inundada/removida	UHE Monte Claro (ha)	UHE Castro Alves (ha)	UHE 14 de julho (ha)
Mata em estágio inicial	56,40	70,88	252,22
Mata em estágio intermediário	12,70	233,13	5,20
Áreas sem vegetação			
Arbórea (lageados, lavouras)	3,30	7,00	24,07
Total	72,40	311,10	281,50

UHE Campos Novos

Está sendo implantada em região de ocorrência de floresta estacional decidual e de floresta ombrófila mista. A cobertura vegetal atual se constitui em floresta secundária, em estágio inicial e médio de regeneração natural (capoeirinhas, capoeiras e capoeirões), pastagens (savanas) e agricultura cíclica. Em toda a área diretamente atingida pelo futuro lago, a vegetação original arbórea nativa das florestas ombrófila mista e estacional e decidual deu lugar às florestas secundárias, capoeirões, capoeiras, pastagens e agricultura. Assim, o resultado da ação antrópica formou um verdadeiro mosaico de vários tipos de uso e ocupação do solo. A usina não se insere em área de protegidos e sensíveis, apesar da interferência sobre duas espécies ameaçadas: Pinheiro do Paraná (Araucária Angustifólio), em 7.545m³, e Xaxim (Dichsonia selloncionia), com 21.980 árvores. Como medida de compensação, será reposta, como APP (área de preservação permanente), ao longo dos 210 km de perímetro do reservatório, uma faixa ciliar variável com no mínimo 30m, totalizando 1.753 ha, praticamente a mesma área de matas a serem inundadas, o que representa uma faixa média de 83m de largura.

Área a ser inundada	UHE Campos Novos (em ha)
Mata secundária avançada	555,82 ha
Mata secundária	433,19 ha
Capoeirão	453,03 ha
Capoeira	362,45 ha
Total	1.804,51 ha

Emissões, Efluentes e Resíduos

EN8. Emissão de gases que provocam o efeito estufa.

A empresa é consciente de que algumas de suas atividades causam emissão de gases, que provocam o efeito estufa. No entanto, ainda não monitora essas emissões.

Nota: Para a sua frota de veículos movidos a diesel, a CPFL controla a emissão de particulados (emissão de fumaça preta). Entretanto, não realiza a medição do montante enviado à atmosfera.

O controle de emissões é feito por meio de laudos atestados por empresa homologada, e indica que a quantidade emitida por veículos diesel está dentro dos limites estabelecidos.

EN9. Uso e emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio.

Os aparelhos de ar condicionado da sede da empresa e filiais utilizam o gás HCFC (R22), atóxico e não inflamável, porém as emissões não são monitoradas. O sistema de ar condicionado da Central de Operações – COG, em Campinas (SP) utiliza CFC.

Meta: Optar pelo gás refrigerante ecológico 407C em todas as novas aquisições de aparelhos de ar condicionado.

EN10. NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas por tipo.

Veja indicador EN8.

EN11. Quantidade total de resíduos por tipo e destinação.

Meta: Estabelecer práticas de gerenciamento de resíduos (lixo comum), aliada à realização de campanha para consumo consciente e de redução de desperdício.

Tipo	Destino	Unidade	CPFL Paulista			CPFL Piratininga			CPFL Geração		
			2003	2002	2001	2003	2002	2001	2003	2002	2001
Materiais Ferrosos e não Ferrosos	Sucata	Ton.	679	630	n.d.	343	321	n.d.	n.a.	n.a.	n.a.
Transformadores de Distribuição	Sucata	Un.	1.744	2.117	n.d.	264	306	n.d.	n.a.	n.a.	n.a.
Luminárias	Sucata	Un.	22.388	7.399	n.d.	24.943	3.581	n.d.	n.a.	n.a.	n.a.
Cruzetas	Sucata	Un.	22.424	29.869	n.d.	6.789	3.794	n.d.	n.a.	n.a.	n.a.
Equipamentos com PCB – Ascarel	Incineração	Ton.	0	18.5	80	0	3.6	n.d.	n.a.	n.a.	n.a.
Lâmpadas Queimadas	Descontami n.a.ção e Reciclagem	Un.	91.857	165.101	58.309	16.163	33.000	n.d.	n.a.	n.a.	n.a.
Postes de Madeira e Concreto	Sucata	Un.	12.740	18.516	n.d.	4.926	2.386	n.d.	n.a.	n.a.	n.a.
Escadas	Sucata	Un.	805	248	n.d.	34	287	n.d.	n.a.	n.a.	n.a.
Postes de Ferro	Sucata	M.	692	726	n.d.	3	17	n.d.	n.a.	n.a.	n.a.
Lixo Comum	Aterro Municipal	M.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.a.	n.d.

Destinação de Resíduos

Com o objetivo de evitar a poluição e intensificar os cuidados com o meio ambiente, a CPFL Energia vem desenvolvendo um programa de gerenciamento dos resíduos gerados na execução de suas atividades. O programa consiste em classificar e armazenar adequadamente os resíduos, providenciar sua destinação final, buscando sempre a melhor tecnologia disponível.

Resíduos oriundos da desativação de materiais e equipamentos utilizados nas Subestações e Redes de Distribuição, após análise técnico-econômica, são classificados como inservíveis e passam por um processo de alienação para empresas terceirizadas. Essas empresas, contratadas em consonância com os requisitos do Sistema de Gestão Integrado – SGI, realizam os serviços de retirada, triagem, recuperação de materiais e destinação final adequada. A conformidade desse procedimento é controlada pela CPFL, por meio de visitas semanais dos gestores envolvidos.

Coleta Seletiva

Todas as unidades da CPFL estão implantando o processo de coleta seletiva, o que envolve a participação dos colaboradores na preservação do meio ambiente e no uso racional dos recursos naturais. Os recursos arrecadados com a separação dos materiais são destinados a projetos sociais na área de concessão da CPFL.

Resíduos de Poda

São depositados em locais indicados pelos órgãos competentes, evitando assim depósitos clandestinos, que podem afetar a qualidade do solo e da água.

Outros materiais

Seguindo os conceitos da Política Ambiental da empresa e do Programa de Gerenciamento de Resíduos, o Departamento de Suprimentos busca sempre as melhores alternativas ambientais para a destinação de materiais inservíveis. Exemplos desse processo são as destinações de pneus, postes de madeira tratada e cruzetas, postes de concreto e sucatas em geral.

EN12. Descargas significativas de água por tipo.

Todos os efluentes da empresa são tratados pelo sistema público de saneamento.

EN13. Derramamentos significativos de produtos químicos, óleos e combustíveis em termos de número total e volume total.

Não houve nenhum incidente dessa natureza em 2003.

EN31. Toda produção, transporte, importação e exportação de qualquer resíduo considerado “perigoso”.**Destinação de Equipamentos contendo PCB - Bifenilas Policloradas (ascarel)**

Em atendimento à Portaria Interministerial N.º19 de 29/01/1981, a CPFL estabeleceu o programa de substituição de seus equipamentos com PCB. Até dezembro de 2003 a empresa já havia substituído e dado destino adequado a 98% de seus equipamentos com ascarel. A importância desse programa está na redução do risco de contaminação do meio ambiente.

Óleo Isolante

O grupo CPFL Energia trabalha em parceria com empresas especializadas na recuperação de óleo isolante, utilizado para isolar, refrigerar e proteger componentes de equipamentos elétricos. Todo óleo isolante originado nas atividades da empresa tem destino adequado à legislação ambiental: o óleo é recolhido e recuperado, e retorna, então, para o processo de distribuição de energia.

Destinação de Lâmpadas de Iluminação Pública

Desde 1999 a CPFL vem investindo na descontaminação e reciclagem das lâmpadas de iluminação pública. As lâmpadas queimadas são armazenadas e encaminhadas para uma empresa especializada, onde seus componentes são separados, recuperados e vendidos para reutilização em novos processos, o que ajuda a proteger o meio ambiente e a economizar recursos naturais. Com essa atitude, a CPFL Energia protege o meio ambiente das contaminações por mercúrio, elemento altamente tóxico utilizado nas lâmpadas a vapor de mercúrio, de sódio e nas lâmpadas mistas.

Meta: Investir no desenvolvimento de treinamentos para emergências ambientais.

EN32. Fontes de água e ecossistemas relacionados, significativamente afetados por descargas e escoamento de água.

Todos os vertedouros em operação encontram-se devidamente conservados, não observando-se erosões significativas.

Principais impactos no sistema de Geração:

1. Usina Jaguari: pequena erosão nas margens, devido à operação da válvula dispersora. Solução adotada: está em projeto um defletor para o direcionamento do fluxo d'água
2. Usina São Joaquim: rompimento do canal adutor, carreando materiais para o leito do rio. Solução adotada: recomposição da área afetada com enrocamento e plantio de vegetação
3. Usina Esmeril: desprendimento de rocha no talude próximo à câmara de carga, com carreamento de pequena monta ao leito do rio. Solução adotada: execução de bacia dissipadora do fluxo d'água proveniente do descarregador de areia da câmara de carga
4. Usina Monjolinho: rompimento do canal adutor, carreando material para o leito do rio. Solução adotada: recomposição do talude, recomposição do canal adutor e plantio de gramíneas.

Fornecedores

EN33. Desempenho dos fornecedores, relacionado à gestão ambiental.

A Seleção, Qualificação e Avaliação de fornecedores segue a Norma Técnica de Suprimentos Corporativa e contempla critérios definidos no Sistema de Gestão Integrado, no tocante ao desempenho ambiental. Cláusulas específicas de desempenho ambiental são incluídas nos contratos e o Código de Ética da CPFL é entregue a todos os fornecedores.

Além disso, é enviado o questionário dos Indicadores Ethos de Responsabilidade Social, como material de avaliação complementar.

A verificação de conformidade é feita em auditorias que estão, de forma gradativa, contribuindo para o aprimoramento das práticas dos principais parceiros da empresa. Em 2003, 10,15% dos fornecedores receberam visitas de inspeção de práticas de responsabilidade social, que incluem questões ambientais.

Em outubro de 2003, a CPFL promoveu o II Encontro com Fornecedores, no Programa de Responsabilidade Social e Sustentabilidade Corporativa. O evento reuniu 37 grandes fornecedores de materiais e serviços, para estabelecer uma discussão de abordagens, conteúdos e processos inerentes ao tema.

Outra iniciativa, em 2003, foi o Projeto Empreiteiro Padrão, que objetivou aproximar a empresa de seus principais parceiros – as empreiteiras que executam os serviços de manutenção e construção de redes de distribuição de energia. Nesse projeto, a CPFL buscou auxiliá-los no desenvolvimento de ações que permitiram o enquadramento de suas atividades nos requisitos das questões ambientais.

Produtos e Serviços

EN14. Impactos ambientais significativos dos principais produtos e serviços.

CPFL Paulista e CPFL Piratininga

Os impactos das atividades de distribuição de energia são controlados pelo Sistema de Gestão Ambiental, implantado em toda a área de atuação das empresas e certificado pela ISO 14001. As atividades de transmissão e distribuição de energia elétrica pouco afetam o meio ambiente e a biodiversidade. Os trabalhos de controle de arborização são compensados pelo plantio de mudas de espécies nativas, na proporção de 5 a 10 árvores plantadas para cada árvore cortada.

CPFL Geração

Os principais impactos ambientais relacionados com a operação e manutenção das usinas são:

- **Fonte Hídrica:** a geração hídrica ocorre por meio de 19 Pequenas Centrais Hidrelétricas, localizadas no interior do Estado de São Paulo, cuja principal característica é a inundação de pequenas áreas de terra (18,74 km²), causando impactos irrelevantes à biodiversidade local. A quantificação desses impactos, no entanto, foi prejudicada pelo fato de que tais hidrelétricas foram construídas em época anterior à exigência de estudos ambientais para esse tipo de empreendimento, cujo marco foi a Resolução CONAMA 001/86. De qualquer forma, essas unidades representam alguma intervenção na natureza, como indica a alteração do regime hídrico, de rio para lago, interferindo na ictiofauna, além do desaparecimento de vegetação ciliar e fauna associada.
- **Fonte Termal:** a CPFL opera a usina termelétrica Carioba, impulsionada pela queima de óleo combustível 2A, o qual emite óxidos de enxofre e nitrogênio na atmosfera. A usina Carioba possui dois condensadores de vapor, que utilizam água do rio Piracicaba para resfriamento do sistema de geração, devolvendo essa água ao rio 6° C acima da temperatura de entrada. A vazão de água devolvida ao rio nessa temperatura (2 m³/s) é insignificante em relação à vazão do rio (55 m³/s), de modo que é insignificante, também, o impacto causado pela diferença de temperatura.

Conformidade

EN16. Incidentes e multas pela não conformidade com todas as declarações/convenções/tratados internacionais aplicáveis e com regulamentos nacionais, sub-nacionais, regionais e locais associados a questões ambientais.

Ano	Nº de multas / autuações CPFL Paulista	Nº de multas / autuações CPFL Piratininga	Nº de multas / autuações CPFL Geração
2001		1. Monte Serrat - Processo - Acordo para manutenção da linha de Monte Serrat	
2002		1. Sorocaba - Pedido de informação sobre utilização da faixa para plantio.	1. São Carlos - Termo de Ajustamento CPFL Geração
2003	1. Piracicaba - Multa por corte de vegetação em condomínio fechado 2. Piracicaba - Inquérito Civil por reclamação de munícipe em relação à poda		

Transporte

EN34. Impactos ambientais significativos do transporte utilizado para fins de logística.

O maior impacto ao meio ambiente é a emissão de CO₂ pelos veículos da empresa e dos parceiros logísticos.

A CPFL mantém, em seu processo de Gestão da Frota, um rigoroso plano de manutenção preventiva para todos os veículos e equipamentos de transporte, de modo a manter toda a sua frota em condições operacionais e contribuir para a preservação do meio ambiente. Além disso, mantém um plano de controle semestral de emissão de particulados (fumaça preta) em toda a sua frota a diesel.

Os laudos, emitidos por empresa homologada para a realização desses testes, atestam que os veículos estão atendendo à especificação técnica exigida. Os parceiros logísticos são monitorados por meio de inspeções semanais e aleatórias dos veículos, quanto à emissão de fumaça preta, assim como possíveis vazamentos de óleos.

Geral

EN35. Total de gastos ambientais por tipo.

R\$ mil

CPFL Paulista	2003	2002	2001
Investimentos relacionados com a operação	3.160	2.468	3.049
Investimentos em programas ou projetos externos	37	307	11

R\$ mil

CPFL Piratininga	2003	2002	2001
Investimentos relacionados com a operação	1.132	15	441
Investimentos em programas ou projetos externos	0	0	0

R\$ mil

CPFL Geração	2003	2002	2001
Investimentos relacionados com a operação	22.237	80	25
Investimentos em programas ou projetos externos	0	742	122
Total	26.566	3.612	3.747

Nota: Em 2003, a CPFL Geração incluiu a implantação das novas unidades hidrelétricas.

Espaço Cultural CPFL | Campinas | São Paulo



Avaliação dos Impactos Sociais

Recursos Humanos

Capacitação e Avaliação

Com a convicção de que existe relação direta entre clima organizacional e resultados do negócio, a CPFL Energia coloca a gestão de pessoas como uma de suas principais prioridades e empreende iniciativas em sintonia com as melhores práticas de mercado, sustentadas pelos valores corporativos. O objetivo é que a CPFL Energia e suas empresas controladas sejam cada vez mais reconhecidas como excelentes lugares para se trabalhar.

Para corresponder aos desafios relacionados à necessidade de aumento da eficiência operacional, de produtividade e dos níveis de qualidade dos serviços, o Grupo CPFL investiu na capacitação e no aprimoramento profissional dos seus colaboradores, por meio de cursos técnicos, seminários, workshops e atividades de especialização. Ao todo foram 455.756 horas de treinamento e 22.970 participações, o que representou uma média de 109,38 Hht (homem-hora treinamento).

O autodesenvolvimento tem sido incentivado na CPFL, como alternativa de capacitação profissional, em que se destacam as seguintes iniciativas:

Museu da Energia | PCH Monjolinho | São Carlos | São Paulo

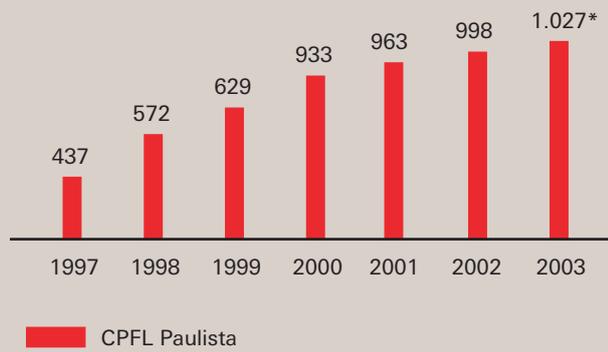


- Usina do Conhecimento: com base no conceito de e-learning foram disponibilizados, em 2003, 15 cursos a todos os colaboradores
- Biblioteca: continuidade à renovação do acervo e atendimento às regiões descentralizadas, por meio de sistema on-line
- Requalificação Profissional: compromisso da CPFL Paulista, da CPFL Geração, CPFL Centrais Elétricas e da CPFL Brasil de alocar 1% da folha de pagamento para o desenvolvimento de recursos humanos
- Convênios: com principais instituições de ensino médio, superior e pós-graduação nas áreas de concessão, para proporcionar descontos nas mensalidades dos colaboradores e seus dependentes.

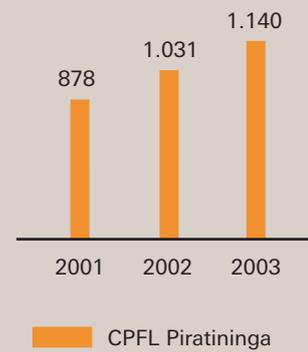
Ressalta-se, ainda, no campo do desenvolvimento profissional, o programa “Corrente Contínua”. Com o conceito de educação continuada, foi concebido para capacitar os líderes nas competências essenciais de gestão de pessoas, com a oferta de 9 módulos em 2003 e a participação de 25 turmas.

A CPFL Energia consolidou, em 2003, o programa “Valor Pessoal”, sistema de avaliação de desempenho em 360°, que se tornou ferramenta de gestão essencial para o fortalecimento das competências técnicas, administrativas e gerenciais, na busca permanente da excelência operacional e da qualidade dos serviços.

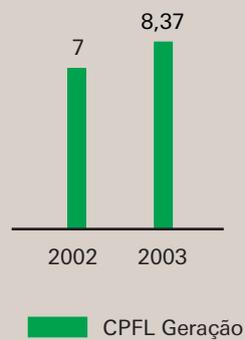
**Produtividade do quadro de pessoal
(Clientes por colaborador)**



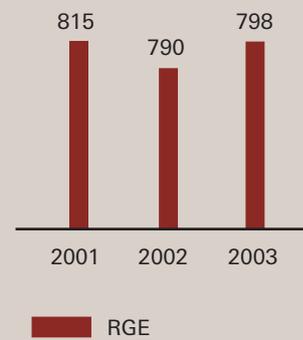
**Produtividade do quadro de pessoal
(Clientes por colaborador)**



**Produtividade do quadro de pessoal
(Energia gerada por colaborador - MWh)**



**Produtividade do quadro de pessoal
(Clientes por colaborador)**



A revitalização do quadro de pessoal, assim como em 2002, continuou ocorrendo em 2003, com uma taxa de turn over de 4,43%. No exercício, o tempo médio de empresa era de 12 anos e a idade média do quadro de pessoal era de 38 anos. No final de 2003, o grupo CPFL Energia somava 5.393 colaboradores.

	Homens	Mulheres	Total
CPFL Geração+CPFL Centrais Elétricas	88	9	97
CPFL Paulista	2554	394	2.948*
CPFL Piratininga	897	115	1.012
CPFL Brasil	14	4	18
RGE	1.056	262	1.318
Total	4.609	784	5.393

(*) o quadro de pessoal expresso em FTE - Folha de Trabalho Equivalente.

Nota: Em 2004 está sendo realizado um censo completo sobre os colaboradores. Os resultados serão utilizados no Programa CPFL de Valorização da Diversidade, lançado em dezembro de 2003.

Qualidade de Vida

Continuamente atenta à qualidade de vida e ao bem-estar dos colaboradores, a CPFL Energia investe em ações de promoção à saúde, tais como: Exames Médicos Periódicos, Fitness Center, Oficinas de Esporte, Campanhas de Prevenção de Doenças e Vacinação, além da Ginástica Laboral. Os resultados são significativos no Quadro de Saúde, em especial na redução do sedentarismo e tabagismo.

Segurança no Trabalho

Prioridade número um da CPFL no campo da gestão de pessoas, a prevenção de acidentes foi tema de diversas realizações em 2003. Mais de 154 mil horas de treinamentos foram dedicadas à segurança no trabalho. Destaca-se o Programa Segurança ao Seu Lado, sobre segurança em serviços durante a época das chuvas, Equipamentos de Proteção Individual – EPIs, trabalhos em altura com ênfase na utilização de escadas, assuntos voltados para o serviço de campo e para a ergonomia nas condições de trabalho em escritórios. Houve, ainda, a criação do curso “A Arte de Dirigir Defensivamente”, disponível para todos os colaboradores na Intranet, a criação de 23 brigadas de emergência e a realização de 22 Semanas Internas de Prevenção de Acidentes - SIPATs.

Foi também realizada ampla avaliação dos riscos associados ao trabalho, por meio da Gestão de Riscos Ocupacionais e Controle de Perdas, disponível na Intranet, em que todas as medidas preventivas e corretivas necessárias foram implementadas, assim como foram desenvolvidos vários trabalhos a partir dessa avaliação, tais como:

- Padronização de sinalizações nas subestações
- Padronização do sistema de armazenamento de postes e Desenvolvimento e Aprimoramento de ferramentas e EPIs
- Projeto “Vôo Seguro”, direcionado aos alunos de escolas de primeiro grau.

Os colaboradores têm participação fundamental na identificação de riscos associados às atividades e na busca por eliminá-los ou mitigá-los. Os meios de identificação e gerenciamento são:

- Controle de Perdas: com método baseado na OHSAS, entre outras metodologias, os colaboradores inserem na Intranet dados sobre condições abaixo dos padrões, incidentes e acidentes materiais, com veículos e pessoas
- Mapas de Riscos: informam o tipo e a gravidade dos riscos a que os colaboradores estão expostos
- RIMED: Relatório de Irregularidades de Material ou Equipamento da Distribuição, para viabilizar e agilizar a solução de problemas.

Em 2003, o grupo CPFL recebeu a Certificação SA 8000, considerada uma espécie de “selo de qualidade social” no compromisso com melhores condições de trabalho. A SA 8000 é uma norma internacional, baseada nos princípios estabelecidos em onze Convenções da Organização Internacional do Trabalho OIT, da Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos da Criança e da Declaração Universal dos Direitos Humanos.

Relacionamentos sindicais e internos

Estreitar as relações com os Sindicatos, desenvolver Responsabilidade Social Corporativa junto à cadeia de fornecedores e desenvolver o Projeto Patrulheiro foram algumas iniciativas implementadas, que contribuíram decisivamente para a Certificação SA 8000.

No campo das relações de trabalho, foi concretizado um Acordo Coletivo para o período 2003-2005, que exigiu muita dedicação e habilidades para garantir um clima favorável ao diálogo e ao entendimento nos relacionamentos com os nove Sindicatos (ligados à CUT e à CGT), que atuam nas áreas de concessão. Durante todas as negociações, esteve em pauta a transparência, o respeito, a ética e o equilíbrio entre a reivindicação das entidades, as possibilidades da empresa e o bem-estar dos colaboradores.

As sugestões dos colaboradores registradas na última Pesquisa de Clima organizacional - que a partir de 2002 passou a ser bianual - transformaram-se em Planos de Ação por áreas e corporativos. Esses últimos são acompanhados pelo Grupo Informal de Colaboradores - GIC, que se reúne com a alta direção da companhia. O GIC é responsável por informar aos demais colaboradores o status e a viabilidade das ações.

O reconhecimento dos colaboradores a todas as iniciativas da companhia aconteceu pelo segundo ano consecutivo: com índice geral de favorabilidade de 82%, a CPFL Paulista integrou o Guia das 100 Melhores Empresas para Trabalhar em 2003, editado pela Revista Exame, em parceria com o *Great Place to Work® Institute*.

Gerenciamento dos Impactos

Como empresa responsável, que zela por sua reputação e se preocupa com o bem-estar da coletividade, a CPFL dedica permanente atenção, desde o planejamento estratégico até às realizações, aos impactos de suas decisões nos diversos públicos com os quais se relaciona e nos seus parceiros.

Sua atuação envolve a gestão permanente dos impactos e resultados dos negócios entre os acionistas, colaboradores, clientes, fornecedores, governos, sociedade e no meio ambiente.

Por isso, a CPFL definiu claramente - e disseminou entre seus colaboradores - a Natureza e a Política de Responsabilidade Corporativa, que orientam suas práticas diárias.

Natureza da Responsabilidade Corporativa

“Um jeito de ser e de fazer negócios que leva em conta os interesses dos parceiros com quem a empresa se relaciona”.

Política CPFL de Sustentabilidade e Responsabilidade Corporativa

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

Pesquisa e Desenvolvimento

A área de Pesquisa e Desenvolvimento tem o objetivo, entre outros, de gerar inovações para fazer frente aos desafios do setor de energia elétrica. No mínimo 0,50% da receita anual é aplicada em pesquisa e desenvolvimento de projetos.

O planejamento da carteira de projetos é feito com a participação das demais áreas da companhia e sua evolução conta com a parceria de centros tecnológicos, universidades e empresas especializadas.

Entre as linhas de pesquisas trabalhadas no ciclo 2002/2003, quatro projetos foram concluídos e três estão em desenvolvimento, em parcerias com a Universidade Estadual de Campinas - Unicamp (SP), com o Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais - Inpe e com a Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho" - Unesp.

Com essa atividade é garantida a permanente atualização tecnológica, bem como em muitos casos a antecipação das necessidades do mercado.

Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente

Emprego

LA1. Composição da força de trabalho.

Força de Trabalho	CPFL Paulista			CPFL Piratininga			CPFL Geração		
	2003	2002	2001	2003	2002	2001	2003	2002	2001
Colaboradores por prazo indeterminado	2.948	3.006	2.890	1.012	1.139	1.237	97	110	107
Colaboradores por prazo determinado	3	7	173	0	0	19	0	0	0
Colaboradores terceirizados	101	115	106	23	9	42	17	0	1
Estagiários	35	34	0	3	0	0	0	1	0
Terceiros	2.141	2.812	n.d.	867	1.192	n.d.	6	n.d.	n.d.

Nota: Terceirizados são colaboradores contratados por empresas especializadas em recrutamento de Recursos Humanos, que prestam serviços exclusivos à CPFL. Terceiros são contratados de empresas prestadoras de serviços à CPFL (empreiteiras, leitura e entrega de contas, entre outras.)

LA2. Geração líquida de emprego e rotatividade média.

Admitidos/Desligados	CPFL Paulista			CPFL Piratininga			CPFL Geração		
	2003	2002	2001	2003	2002	2001	2003	2002	2001
Admitidos	32	118	221	40	22	14	0	7	2
Desligados	64	161	224	148	135	5	0	1	5
Turnover	-1,08%	-1,43%	-0,10%	-10,67%	-10,15%	7,28%	0,00%	5,45%	-2,80%

Nota: Os indicadores verificados na CPFL Piratininga refletem o processo de reestruturação organizacional, em curso desde a criação da empresa, no último trimestre de 2001.

LA12. Benefícios para os colaboradores, além daqueles exigidos por lei.

São oferecidos de forma generalizada para todos os colaboradores: Plano Previdenciário; Assistência Médico-Hospitalar e Odontológica; Vale Refeição; Vale Alimentação; Empréstimo Pessoal; Plano de Pecúlio por Morte; Seguros de Vida; Auxílio destinado à Aquisição de Medicamentos, Reembolso de Prótese e Órtese; Programa de Apoio aos Portadores de Deficiência.

Os colaboradores da Sede da empresa contam, ainda, com Fitness Center. Nas áreas descentralizadas existem convênios com academias, disponíveis a todos os colaboradores.

Relações Trabalhistas

LA3. Porcentagem de colaboradores representados por organizações sindicais ou outros representantes legítimos dos colaboradores.

Os Acordos Coletivos entre as empresas e os sindicatos dos colaboradores abrangem a totalidade dos profissionais do Grupo CPFL.

CPFL Paulista			CPFL Piratininga			CPFL Geração		
2003	2002	2001	2003	2002	2001	2003	2002	2001
86	79	85	73	n.d.	n.d.	48	n.d.	n.d.

Nota: No relatório anterior foi assumida e atingida a meta de monitorar esse indicador nas empresas CPFL Piratininga e CPFL Geração.

LA4. Política e procedimentos envolvendo informações, consultas e negociações com os colaboradores, sobre mudanças nas operações da organização.

A alta administração é intensamente comprometida com a transparência da gestão, expressa como Princípio Básico no seu Código de Ética e de Conduta Empresarial. Todos os programas de reestruturação organizacional e mudanças organizacionais são previamente negociados com os Sindicatos representativos das categorias profissionais que atuam nas empresas do Grupo CPFL.

Além disso, a participação dos colaboradores é facilitada, através do Conselho de Representantes dos Empregados, diretamente eleito pelos colaboradores, somado à manutenção de um Grupo Informal de Colaboradores (GIC), que acompanha, juntamente com a alta direção, a implantação dos Planos de Ação decorrentes das Pesquisas de Clima organizacional realizadas.

LA13. Provisão para representação formal do trabalhador na tomada de decisões ou na administração, incluindo governança corporativa.

As empresas mantêm Conselhos de Representantes dos Empregados, eleitos livremente pelos colaboradores. O presidente do Conselho de Representantes dos Empregados é também, por força do estatuto das empresas, membro do Conselho de Administração, com direito a voz e voto.

Os colaboradores estão representados no Conselho de Curadores da Fundação CESP, organização que operacionaliza os planos de benefícios das empresas CPFL Paulista, CPFL Piratininga e CPFL Geração, inclusive os Planos de Previdência Complementar. Os colaboradores têm, ainda, representantes para assuntos relacionados à norma internacional SA 8000 e representantes sindicais eleitos livremente e organizados por locais de trabalho, conforme acordo mantido com os sindicatos representativos das diversas categorias profissionais existentes nas empresas. As empresas também mantêm comissões paritárias com os sindicatos, para as áreas de saúde e segurança no trabalho e desenvolvimento e requalificação profissional.

Saúde e Segurança**LA5. Práticas para o registro e comunicação de acidentes e doenças do trabalho e como se relacionam ao Código de Prática de Registro e Comunicação de Acidentes e Doenças do Trabalho da OIT.**

Todos os acidentes, com afastamento ou não, assim como doenças ocupacionais, são registrados, monitorados e analisados com o objetivo de identificar suas causas, bem como de implantar medidas corretivas que visem impedir sua repetição. Externamente, e por força da legislação vigente, as informações são periodicamente encaminhadas para a Previdência Social, Ministério do Trabalho e Sindicatos. No âmbito da empresa, as informações são encaminhadas às CIPAs - Comissões Internas de Prevenção de Acidentes, aos gestores responsáveis pelos colaboradores acidentados e para o SESMT - Serviço de Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho.

Tal procedimento permite a análise das causas que contribuíram para a ocorrência dos acidentes. As empresas mantêm Cadastro de Saúde dos Colaboradores (prontuários) e Sistema de Controle de Perdas, que atendem aos requisitos estabelecidos pelo Código de Práticas de Relato e Notificação de Acidentes e Doenças Ocupacionais da Organização Internacional do Trabalho. As normas relacionadas a esse assunto, com os procedimentos de comunicação e encaminhamento, são disponibilizadas para todos os colaboradores.

LA6. Descrição de comitês formais, conjuntos de saúde e segurança, compostos de representantes da administração e dos trabalhadores e proporção da força de trabalho coberta por quaisquer desses comitês.

As empresas mantêm, em conjunto com os sindicatos, a Comissão Paritária de Saúde e Segurança do Trabalho, que se reúne quando da ocorrência de fato que justifique a medida. As deliberações tomadas são registradas em Ata sobre a reunião. As empresas mantêm, ainda, o Comitê do Sistema de Gestão Integrado, representativo de 100% dos colaboradores, além de Comissões Internas de Prevenção de Acidentes em número compatível com o grau de risco das atividades e negócios desenvolvidos pelas empresas. O presidente do CRE - Conselho Representante dos Empregados participa das atividades relacionadas à SA 8000, com propostas e acompanhamento dos trabalhos desenvolvidos.

Nº de CIPAS	2003	2002	2001
CPFL Paulista	22	23	26
CPFL Piratininga	5	5	n.d.
CPFL Geração	2	2	1

LA7. Índices médios de acidentes, dias perdidos e absenteísmo e número de fatalidades relacionadas ao trabalho (incluindo trabalhadores sub-contratados).

Colaboradores CPFL Paulista	2003	2002	2001
Acidentes com afastamento	12	17	22
Acidentes sem afastamento	42	42	37

Colaboradores Terceirizados - CPFL Paulista	2003	2002	2001
Fatais	2	0	1
Acidentes com afastamento	25	20	26
Acidentes sem afastamento	16	11	16

Comunidade - CPFL Paulista	2003	2002	2001
Fatais*	10	9	10
Graves	12	20	13
Leves	6		

Colaboradores - CPFL Piratininga	2003	2002	2001
Acidentes com afastamento	9	13	22
Acidentes sem afastamento	11	7	11

Colaboradores Terceirizados CPFL Piratininga	2003	2002	2001
Fatais	0	0	0
Acidentes com afastamento	2	0	0
Acidentes sem afastamento	2	0	0

Comunidade - CPFL Piratininga	2003	2002	2001
Fatais*	1	5	n.d
Graves	8	5	n.d
Leves			n.d

Colaboradores CPFL Geração	2003	2002	2001
Acidentes com afastamento	2	0	0
Acidentes sem afastamento	3	1	0

Colaboradores Terceirizados CPFL Geração	2003	2002	2001
Fatais	0	0	0
Acidentes com afastamento	0	0	0
Acidentes sem afastamento	2	0	0

Comunidade - CPFL Geração	2003	2002	2001
Fatais*	0	0	0
Graves	0	0	0
Leves	0	0	0

(*) A CPFL monitora todos os acidentes que envolvem a comunidade e identifica como principal causa o choque elétrico. Está ciente que deve continuar desenvolvendo esforços para conscientizar os consumidores sobre os riscos da energia elétrica.

LA8. Descrição de políticas ou programas (para a força de trabalho e além dela) sobre HIV/AIDS.

São promovidas orientações pessoais durante os exames periódicos. As empresas mantêm programa de tratamento médico especializado, por meio do Plano de Assistência Médico-Hospitalar mantido pela Fundação CESP. Anualmente, as empresas realizam campanhas de orientação e educação voltadas para a prevenção ao HIV/AIDS, extensivas aos familiares dos colaboradores e aos terceirizados, com a divulgação de folhetos, malas-diretas, informativos internos - revista CPFL & Você, Expresso, Intranet e ações promocionais nos locais de trabalho. Em 2003, esses objetivos de informação e conscientização foram obtidos por meio de campanhas na Intranet, com a criação de um personagem específico (Seu Sé), que convidava os colaboradores a se aprofundar no conhecimento das questões relacionadas à saúde e nos cuidados com a qualidade de vida. Também foram distribuídos diversos materiais impressos sobre saúde. No final de 2003, foi realizada pesquisa de verificação de assimilação de conteúdo e coleta de propostas sobre temas que os colaboradores gostariam de ver tratados em 2004. Esses temas foram considerados no programa de Qualidade de Vida 2004.

LA14. Evidência de conformidade substancial com as Diretrizes da OIT para Sistemas de Gestão em Saúde e Segurança no Trabalho.

As empresas do grupo CPFL Energia têm seu Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional certificado pela norma OHSAS 18001, que prevê aspectos estabelecidos nas Convenções da OIT, e pela SA8000, norma internacional que tem como objetivo aprimorar as relações de trabalho, compreendendo questões relacionadas à saúde e segurança no trabalho.

LA15. Descrição de acordos formais com sindicatos ou com outros representantes legítimos dos empregados, cobrindo saúde e segurança no trabalho e proporção da força de trabalho coberta por quaisquer desses acordos.

As empresas do Grupo CPFL mantêm acordos sindicais, que estabelecem Comissões Paritárias de saúde e segurança com normas de funcionamento, registro, acompanhamento e deliberações previamente estabelecidas. No Acordo Coletivo para o período 2003-2005, um dos compromissos estabelecido foi a implantação do Banco de Horas Extras, que abrangeu e beneficiou a totalidade dos colaboradores das empresas CPFL.

A empresa é signatária da Convenção Coletiva de Segurança e Saúde no Trabalho, do Setor Elétrico do Estado de São Paulo. Esse documento prevê melhorias associadas à segurança e saúde dos trabalhadores do setor elétrico.

Treinamento e Educação

LA9. Média de horas de treinamento anual por empregado e por categoria de empregado.

	CPFL Paulista			CPFL Piratininga			CPFL Geração		
	2003	2002	2001	2003	2002	2001	2003	2002	2001
Horas de Treinamento/colaborador	131,9	112	129	48,4	46	n.d.	85,4	10,44	n.d.

LA16. Descrição de programas que apóiam a empregabilidade contínua dos colaboradores e gerenciam o término da carreira.

Os programas de suporte e de manutenção do emprego dos colaboradores baseiam-se nas competências definidas pelas empresas. A CPFL investiu na capacitação e aprimoramento profissional de seus colaboradores, por meio de cursos técnicos, seminários e atividades de especialização. Ao todo foram investidas 455.756 horas de treinamento, com 22.970 participações. O auto-desenvolvimento tem sido destaque na CPFL.

As empresas CPFL Paulista, CPFL Piratininga e CPFL Geração desenvolveram um projeto de pós-carreira, que será lançado no segundo semestre de 2004. Essa iniciativa tem como objetivo apoiar o processo de transição da atividade profissional para a atividade pessoal, auxiliando o colaborador a descobrir e criar a sua visão inspirada para o futuro, pela qual esteja disposto a trabalhar.

LA17. Políticas e programas específicos de gestão de habilidades ou de aprendizado permanente.

A CPFL mantém políticas específicas de treinamento e de desenvolvimento profissional, de fácil acesso para todos os colaboradores.

Investindo no auto-desenvolvimento de seus colaboradores, a CPFL Energia lançou, em 2002, a “Usina do Conhecimento”, um projeto de e-learning que, com o uso de recursos tecnológicos de Internet e Intranet, visa desenvolver as competências-chave da organização. Ainda com ênfase no auto-desenvolvimento, em 2002 a Biblioteca passou a atender aos colaboradores em novas instalações, após ampla renovação de seu acervo. Destaca-se também a Biblioteca Virtual, que permite aos usuários consultar o catálogo de livros e publicações na Intranet.

Outro destaque é o programa de “Requalificação Profissional”, em que a CPFL Paulista, em parceria com os Sindicatos, manteve o compromisso de destinar 1% de sua Folha de Pagamentos para investimento no desenvolvimento de seus colaboradores, inclusive com cursos voltados à graduação, pós-graduação e idiomas.

Diversidade e Oportunidade

LA10. Descrição de políticas ou programas de oportunidades iguais, bem como de sistemas de monitoração para assegurar a conformidade e resultados da monitoração.

Respeitar as diferenças, valorizar a diversidade e inibir diferentes tipos de assédio e mecanismos de discriminação são os conceitos que formam a base do Programa CPFL de Valorização da Diversidade, lançado em dezembro de 2003. O Programa é uma resposta à demanda levantada pelos colaboradores nos ciclos de discussão e reflexão sobre ética empresarial, realizados pela CPFL Energia, em 2002 e 2003.

Programa de Valorização da Diversidade

Objetivos

- Valorizar e promover a diversidade, de forma a colocar a CPFL diante do desafio de respeitar, acolher e valorizar as diferenças, privilegiando a inclusão e a ética nos relacionamentos
- Implementar um conjunto de ações que assegure o acolhimento e a valorização da diversidade, desenvolvendo fontes de captação de profissionais qualificados, de modo a ampliar a valorização da diversidade na empresa
- Inserir a perspectiva da diversidade no relacionamento com os diferentes públicos da empresa (clientes, fornecedores, comunidade, ação social, entre outros).

Plano de Ação

- Alinhamento das políticas de Recursos Humanos ao Compromisso CPFL com a valorização da diversidade
- Mapeamento de funções para identificação de oportunidades de inclusão de segmentos pouco representados na empresa
- Desenvolvimento de fornecedores (empresas de minorias) e diálogo com outras empresas para ampliação do compromisso com a diversidade
- Sensibilização permanente de todos os gestores
- Censo interno e monitoramento das oportunidades de inclusão e de mobilidade
- Plano de comunicação interno e externo, valorizando a diversidade

- Inserção da perspectiva da diversidade na ação social junto às comunidades e à sociedade em geral.

As ações para sistematização do programa e o monitoramento para assegurar a conformidade serão atribuição do Comitê de Gestão de Responsabilidade Social e de Ética Empresarial CPFL.

LA11. Composição dos órgãos da alta administração.

Nº de Diretores	CPFL Paulista			CPFL Piratininga			CPFL Geração		
	2003	2002	2001	2003	2002	2001	2003	2002	2001
Homens	17	17	4	17	17	4	3	3	1
Mulheres	1	1	0	1	1	0	0	0	0

Nota: A empresa está realizando um Censo entre os colaboradores e ainda não possui outros dados sobre diversidade.

Direitos Humanos

Estratégia e Administração

HR1. Descrição de políticas, diretrizes, estrutura corporativa e procedimentos para lidar com todos os aspectos dos direitos humanos relevantes nas operações, incluindo mecanismos de monitoração e resultados.

Aspectos da Declaração Universal dos Direitos Humanos estão refletidos nos princípios da empresa e são temas de reflexão e aprimoramento, como resposta a diferentes processos incorporados na gestão da CPFL, como por exemplo, o processo de certificação pela norma SA8000, em 2003.

Além disso, o Código de Ética foi revisado em 2003, com a participação dos colaboradores. Em seminários, 1.224 pessoas analisaram o Código de Ética da CPFL à luz dos indicadores Ethos de Responsabilidade Social e foram estimuladas a refletir sobre princípios e referências para tomada de decisões éticas em tempos de crise e recessão.

Mais recentemente, a empresa tornou-se signatária do Global Compact, iniciativa desenvolvida pela Organização das Nações Unidas (ONU), com o objetivo de mobilizar a comunidade empresarial internacional para a promoção de valores fundamentais nas áreas de direitos humanos, trabalho e meio ambiente.

A empresa analisa e monitora os resultados obtidos, por meio do Comitê de Gestão de Responsabilidade Social e Ética.

HR2. Evidência de consideração dos impactos dos direitos humanos, como parte dos investimentos e das decisões sobre aquisições, incluindo a seleção de fornecedores.

A consolidação do Sistema Integrado de Gestão – SGI (que visa difundir a cultura da excelência e da qualidade nos processos de trabalho, assim como prevenir, gerenciar e mitigar os riscos inerentes às atividades) e as certificações dos principais processos comerciais, contribuem para assegurar que as definições estratégicas e as decisões tomadas pelo Grupo CPFL considerem todos os impactos que possam provocar nos públicos de interesse.

Os processos de seleção e contratação dos fornecedores estão adequados aos requisitos da Norma SA8000, portanto incorporam questões de respeito aos Direitos Humanos.

HR3. Descrição de políticas e procedimentos para avaliar e abordar o desempenho de direitos humanos dentro da cadeia de fornecedores, incluindo sistemas de monitoração e resultados da monitoração.

Desde 2002, a partir da formalização e incorporação dos compromissos definidos pela SA 8000 e, anteriormente, pelos compromissos firmados com a Fundação Abrinq, a CPFL aborda os seus fornecedores, através da inserção nos contratos de cláusulas específicas relacionadas ao respeito à legislação trabalhista e previdenciária, à saúde e à segurança dos seus empregados, ao combate ao trabalho infantil e à preservação ambiental. Em 2003, 10,15% dos fornecedores corporativos foram auditados sobre suas práticas de responsabilidade social.

Dando continuidade ao Programa CPFL de Sustentabilidade e Responsabilidade Corporativa, em setembro de 2003 foi realizado o II Encontro de Fornecedores, abordando os seguintes itens: posicionamento do tema para a CPFL e suas relações com os negócios da empresa, indicadores de performance e valorização da diversidade.

Essa atitude de compartilhar com fornecedores aprendizagens em torno do tema da Sustentabilidade e Responsabilidade Empresarial faz parte de uma postura que a CPFL quer aprofundar, para criar relacionamentos de valor com seus diferentes públicos.

Como resposta ao trabalho proposto no II Encontro de Fornecedores, que contou com a participação de 37 fornecedores, 6 deles apresentaram ações de melhoria a partir da aplicação dos Indicadores Ethos em suas empresas.

HR8. Treinamento dos colaboradores sobre políticas e práticas relacionadas a todos os aspectos de direitos humanos relevantes para as operações.

Todos os colaboradores das empresas CPFL Paulista, CPFL Piratininga e CPFL Geração foram sensibilizados, por meio dos veículos internos de comunicação, sobre o conteúdo da Norma SA8000 e da Política de Sustentabilidade e Responsabilidade Social.

Também foram debatidas questões sobre respeito aos direitos humanos em 12 seminários de Reflexão sobre Ética, com a participação de 1.224 colaboradores diretos e de empresas prestadoras de serviços.

Não Discriminação**HR4. Descrição da política e dos procedimentos globais para evitar todas as formas de discriminação nas operações, incluindo o monitoramento de sistemas e resultados do monitoramento.**

O Código de Ética e de Conduta Empresarial deixa claro, no tocante às regras orientadoras para a ação da empresa, que todo e qualquer tipo de discriminação, quer de natureza econômica, social, política, religiosa, quer de cor, de raça, de sexo ou de religião, constitui-se em fato inaceitável e é passível de sanções.

O Comitê de Ética e Responsabilidade Social, implantado em 2001, define procedimentos para análise de casos de transgressão aos preceitos éticos praticados pela CPFL Energia.

Liberdade de Associação e Acordo Coletivo**HR5. Descrição da política de liberdade de associação.**

O grupo CPFL mantém Política de Relações Sindicais formalizada e amplamente disseminada na organização, além de cumprir os compromissos estatutários relacionados à participação do presidente do Conselho de Representantes dos Empregados no Conselho de Administração da empresa, assim como os compromissos estabelecidos pela norma SA 8000 e Acordos Coletivos, firmados com os sindicatos das categorias profissionais que atuam nas empresas (leia mais no indicador LA15).

O Código de Ética reconhece os Sindicatos e o Conselho de Representantes dos Empregados – CRE como legítimos representantes dos colaboradores, com os quais procura manter permanente diálogo, buscando a construção de relações de trabalho produtivas e harmoniosas.

Trabalho Infantil

HR6. Descrição da política que exclui o trabalho infantil.

A empresa não emprega mão-de-obra infantil e define como prática inaceitável em seu Código de Ética o uso de trabalho infantil nos processos produtivos ou nos processos de trabalho de seus fornecedores. Conforme a norma SA8000, esse compromisso faz parte de cláusula específica dos contratos mantidos com fornecedores e é objeto de auditoria periódica.

Trabalho Forçado e Obrigatório

HR7. Descrição da política de prevenção de trabalhos forçados e obrigatórios, sistemas de monitoração e resultados da monitoração.

Não há uma política específica para prevenção de trabalho forçado. Em concordância com a norma SA 8000, não há registro de queixas.

Práticas Disciplinares

HR9. Descrição de processo, incluindo, mas não se limitando a questões de direitos humanos.

Em 2003 foram abertos 35 processos judiciais por danos morais contra as empresas CPFL Paulista e CPFL Piratininga.

HR10. Descrição de política de não retaliação e sistema efetivo confidencial de queixas dos colaboradores.

Não há uma política formal de não retaliação. Os colaboradores contam com representantes para as questões relacionadas à Norma SA8000 e ao Conselho de Representantes dos Empregados.

No relatório anterior foi assumida a meta de implantar um canal específico para denúncias e queixas, mas a meta não foi atingida. O Comitê de Gestão de Ética e Responsabilidade Social cumpre esse papel por enquanto.

Práticas de Segurança

HR11. Treinamento de direitos humanos para o pessoal de segurança.

O grupo CPFL assumiu como meta a inclusão, a partir de 2004, de cláusula contratual exigindo treinamento sobre direitos humanos para os colaboradores das empresas prestadoras de serviço de segurança.

Direitos dos Povos Nativos

HR12. Descrição de políticas, diretrizes e procedimentos para tratar das necessidades dos povos nativos.

Não há uma política para tratar das necessidades específicas de povos nativos, mas destaca-se o Programa de Gestão da Questão Indígena na Usina de Serra da Mesa, o maior reservatório em volume do Brasil, com área total próxima de 1.784 km². Seu objetivo é conciliar a implantação e a operação do empreendimento com a permanência dos índios Avá-Canoeiros na reserva indígena com área de 38 mil ha, situada no alto curso do rio Tocantins, na região Centro-Oeste do país. O elenco das atividades desenvolvidas com os índios Avá-Canoeiros foi elaborado em conjunto com a Funai e previamente submetido ao Congresso Nacional, que o aprovou por meio de Decreto Legislativo da Câmara dos Deputados e do Senado Federal. A Usina Hidrelétrica de Serra da Mesa tornou-se o primeiro projeto de infra-estrutura do país que obteve autorização do Congresso Nacional para interagir em território indígena.

Sociedade

Comunidade

SO1. Descrição de políticas para gerenciar impactos nas comunidades em áreas afetadas pelas atividades, bem como descrição dos procedimentos para tratar dessa questão, incluindo sistemas de monitoração e resultados da monitoração.

As diretrizes gerais, políticas e procedimentos do grupo CPFL, assim como o Sistema de Gestão Integrado -SGI e as certificações pelas normas ISO 14001 e SA 8000, contribuem para que qualquer decisão e ação sempre leve em conta todos os impactos que possam provocar nos públicos de interesse da companhia.

A empresa mantém canais permanentes de comunicação, informação e diálogo com os clientes, comunidades e sociedade, por meio de Call Center, que funciona 24 horas por dia, todos os dias da semana, com ligação gratuita, além de Agências de Atendimento e site na Internet.

Adicionalmente, as empresas mantêm serviço de ouvidoria, com metas e indicadores de desempenho específicos, que atendem às sugestões, críticas e reclamações apresentadas pelos consumidores, pelos cidadãos e pelos órgãos reguladores dos serviços, com independência para interagir com todas as áreas das empresas e propor alterações nos processos de trabalho das áreas internas das empresas (mais informações encontram-se no capítulo sobre Desempenho Operacional em 2003, item Atendimento ao Cliente).

As empresas CPFL também monitoram permanentemente os índices de favorabilidade das notícias publicadas sobre as empresas, nas cidades em que atuam, e mantêm política ativa de comunicação com a sociedade (veja gráfico de favorabilidade no capítulo sobre Visão de Sustentabilidade e Gestão da Responsabilidade Corporativa, no item Atendimento às Necessidades).

As empresas participam ativamente de Comitês, Comissões e organizações locais, além de promover reuniões periódicas com entidades representativas da sociedade, com o objetivo de apresentar seus programas e avaliar, conjuntamente com a sociedade, os reflexos sócio-econômicos de suas ações.

Periodicamente, as empresas participam de avaliações externas, ao inscreverem suas atividades em prêmios e pesquisas, com o objetivo de buscar referências para comparação, que permitam a avaliação do seu sistema de gestão de responsabilidade social.

Na CPFL Geração, que vive um momento de expansão de suas atividades, o processo de licenciamento ambiental e o compromisso da CPFL com padrões nacionais e internacionais (ISO 14001) privilegiam o planejamento, assim como ações preventivas, compensatórias e mitigadoras dos impactos na comunidade, decorrentes da implantação dos empreendimentos.

Para os impactos de caráter socioeconômico, estão em curso os seguintes projetos:

- 1) Remanejamento e Compensação da População Atingida
- 2) Reestruturação e Revitalização das Comunidades Lindeiras
- 3) Adequação da Infra-estrutura de Serviços
- 4) Ações Integradas de Conservação do Solo e da Água
- 5) Comunicação Social*

(*) O objetivo geral desse projeto é o de prestar esclarecimentos e informações à população atingida, direta e indiretamente. Busca facilitar a compreensão sobre a implantação do empreendimento, minimizando, assim, o sentimento de ansiedade, ao transformar a comunidade em parceira no projeto.



SO4. Prêmios relevantes recebidos quanto ao desempenho social, ético e ambiental.

Reconhecimentos e Prêmios

As empresas CPFL Energia são referências no setor empresarial brasileiro. Ao participar de rigorosos processos de avaliação, mais que buscar reconhecimentos, as empresas CPFL Energia buscam a comparação com as melhores práticas de gestão integrada, nas diversas áreas de atuação.

Os expressivos resultados alcançados representam o reconhecimento às diretrizes de excelência empresarial, que determinam a atuação integrada.

CPFL Energia

- Prêmios concedidos pela Aberje - Associação Brasileira de Comunicação Empresarial:
 - Prêmio Aberje São Paulo 2003: Empresa do Ano em Comunicação Empresarial
 - Prêmio Aberje Brasil 2003, na categoria Campanha de Comunicação Externa, para o trabalho "Campanha de Lançamento da *Holding CPFL Energia*"
 - Prêmio Aberje São Paulo 2003, na categoria "Personalidade do Ano em Comunicação Empresarial"
 - Prêmio Aberje São Paulo 2003, na categoria Jornal Interno, para o "CPFL & Você"
 - Prêmio Aberje São Paulo 2003, na categoria Campanha de Comunicação Externa, para a "Campanha de Lançamento da *Holding CPFL Energia*"
 - Prêmio Aberje São Paulo 2003, na categoria Responsabilidade Histórica e Memória Empresarial, para o Programa Comemorativo dos 90 anos da CPFL Paulista.

CPFL Paulista

- Prêmios concedidos pela Abradee - Associação Brasileira dos Distribuidores de Energia Elétrica:
 - Prêmio Abradee de Melhor Distribuidora de Energia Elétrica do Brasil 2003 - (2000)
 - Prêmio Abradee de Responsabilidade Social 2003 - (2002)
 - Prêmio Abradee de Gestão Operacional 2003.
- Prêmio concedido pela Revista Eletricidade Moderna:
 - Prêmio Eletricidade 2003 - Melhor Distribuidora de Energia Elétrica do Brasil - (2001, 2002)
 - Prêmio Eletricidade 2003 - Melhor Distribuidora de Energia Elétrica da Região Sudeste - (2001, 2002)
 - Prêmio Eletricidade 2003 - Melhor Distribuidora de Energia Elétrica em Gestão Operacional
- Empresa Modelo, segundo o Guia da Boa Cidadania Corporativa, publicação da Revista Exame 2003 - (2002)
- Prêmio Banas Ouro de Qualidade 2003 - Melhor Desempenho na Gestão Integrada de Resultados

- Guia Exame - As 100 Melhores Empresas para Você Trabalhar - 2003 (2002), realizado pela Revista Exame
- Prêmio IASC - Índice Aneel de Satisfação do Consumidor - Melhor Distribuidora da Região Sudeste
- Prêmio Abanet MSN Brasil 2003 - concedido pela ABA - Associação Brasileira de Anunciantes, na categoria *e-services*, para o Site de Projetos Particulares, em novembro

RGE - Rio Grande Energia

- Prêmio Abradee de Melhor Avaliação pelo Cliente - 2003
- Prêmio Abradee de Melhor Distribuidora de Energia da Região Sul - 2003

CPFL Piratininga

- Troféu ABS de Segurança e Saúde 2003, conferido pela Agência Brasil de Segurança no Trabalho - Grupo C3

CPFL Geração

- Troféu ABS de Segurança e Saúde 2003, conferido pela Agência Brasil de Segurança no Trabalho - Grupo C1
- Troféu Mérito em Segurança e Saúde 2003, conferido pela Agência Brasil de Segurança no Trabalho

Nota: Os prêmios Abradee de Responsabilidade Social e Guia Exame de Boa Cidadania Corporativa são baseados nos Indicadores Ethos de Responsabilidade Social.

Suborno e Corrupção

S02. Descrição da política, sistemas de gestão e mecanismos de conformidade para as organizações e colaboradores.

As políticas de combate à corrupção e ao suborno estão explicitadas no Código de Ética e de Conduta Empresarial. Como princípios básicos estão destacadas a honestidade, a integridade e a ética. São consideradas práticas inaceitáveis o pagamento e o recebimento de propinas, brindes, presentes ou favores de natureza não promocional, que não respeitem as melhores práticas legais e morais, com vistas à obtenção ou concessão de vantagens ou privilégios indevidos.

A verificação dessas diretrizes é feita pelas gerências e por mecanismos internos de auditoria.

Contribuições Políticas

S03. Descrição da política, sistemas de gestão e mecanismos de conformidade para a gestão de lobby e contribuições políticas.

O Código de Ética e de Conduta Empresarial determina que o grupo CPFL não deve apoiar ou realizar contribuições para partidos políticos ou campanhas políticas de candidatos a cargos eletivos nas diversas instâncias do poder constituído do Brasil.

S05. Quantia paga a partidos políticos e instituições, cuja principal função é a de financiar partidos políticos e seus candidatos.

As empresas CPFL não fazem doações a partidos políticos e instituições patrocinadoras de partidos, nem a campanhas políticas ou candidatos.

Concorrência e Política de Preços

S06. Decisões judiciais referentes a casos relacionados a regulamentos de antitruste e monopólio.

As empresas CPFL não foram denunciadas na Justiça ou junto a órgãos de defesa da livre concorrência por trustes ou cartéis. As atividades desenvolvidas pelas empresas são objeto de regulação e legislação específicas.

S07. Descrição da política, sistemas de gestão e mecanismos de conformidade para a prevenção de comportamento anti-concorrência.

O Código de Ética e de Conduta Empresarial estabelece regras para o relacionamento com a concorrência. A empresa respeita todas as normas de regulamentação da concorrência e não admite nenhuma forma de concorrência desleal, nem de práticas comerciais antiéticas, bem como a utilização de trustes e cartéis que possam causar prejuízos à livre concorrência e aos consumidores.

Responsabilidade do Produto

Saúde e Segurança do Cliente

PR1. Descrição de política para a preservação da saúde e da segurança dos clientes durante a utilização dos produtos e serviços e extensão na qual essa política é visivelmente declarada e aplicada, bem como descrição dos procedimentos para tratar dessa questão, incluindo sistemas de monitoração e resultados da monitoração.

Os contratos de concessão mantidos entre as empresas e a Aneel estabelecem as condições básicas relacionadas à preservação da saúde e da segurança dos clientes na utilização da energia elétrica.

Nessa direção, as empresas CPFL realizam programas permanentes de esclarecimento, divulgação de informações e de orientação aos consumidores sobre riscos associados e os cuidados com a utilização da energia elétrica, em campanhas públicas voltadas a todos os usuários.

PR4. Número e tipo de casos de não conformidade com regulamentos referentes à saúde e segurança dos clientes, incluindo as multas aplicadas para essas violações.

Em 2003, as empresas de distribuição CPFL Paulista e CPFL Piratininga receberam 23 processos judiciais referentes à eletroplessão (choque elétrico). Os processos estão sendo avaliados.

PR5. Número de queixas sustentadas por órgãos oficiais reguladores ou similares, que supervisionam ou regulamentam a saúde e a segurança dos produtos e serviços.

Não foram registradas reclamações.

PR6. Conformidade com código voluntário, rotulação de produtos ou prêmios com respeito à responsabilidade social e ambiental que a organização tenha recebido.

Os prêmios recebidos (veja indicador SO4) e as certificações conquistadas são indicadores que corroboram a adesão voluntária da CPFL às práticas socialmente responsáveis. A CPFL é associada ao Instituto Ethos

de Responsabilidade Social, signatária dos compromissos propostos pela Fundação Abrinq. Recentemente, firmou compromisso com os princípios do Global Compact.

Produtos e Serviços

PR2. Descrição da política, sistemas de gestão e mecanismos de conformidade relacionados à informação e rotulação dos produtos.

As empresas CPFL desenvolvem campanhas de informação e orientação aos consumidores sobre a utilização correta e racional da energia elétrica. As Faturas de Consumo de Energia Elétrica mensalmente entregues aos consumidores apresentam todas as informações regulamentares sobre o histórico de consumo e cálculo da tarifa aplicada a cada segmento de consumidores, além de informações sobre a qualidade dos serviços prestados e canais de acesso para atendimento aos clientes - Call Center - e para a apresentação de reclamações, bem como o canal de acesso à Ouvidoria das empresas.

PR7. Número e tipo de casos de não conformidade com regulamentos referentes à informação e rotulação de produtos, incluindo quaisquer multas aplicadas para essas violações.

As empresas CPFL não foram acionadas por não conformidade com regulamentos referentes à informação e rotulação de produtos.

PR8. Descrição da política, sistemas de gestão e mecanismos de conformidade relacionados à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem a satisfação do cliente.

O processo de medição do grau de satisfação, além de sistemático e estruturado, é diferenciado para cada segmento de mercado, de forma a captar e aferir, com acuidade, as particularidades das necessidades e expectativas.

Tanto para os clientes do Grupo A como para os do Grupo B (leia mais no item Tarifas de Distribuição de Energia no capítulo Desempenho Operacional em 2003), são realizadas pesquisas, que aferem a satisfação com os serviços recebidos e as expectativas quanto à sua melhoria.

Além disso, os resultados dão suporte ao desenvolvimento de novos produtos e serviços e à busca da fidelidade dos clientes potencialmente livres.

Além dessas pesquisas realizadas internamente, anualmente duas outras são promovidas por órgãos externos para aferir a satisfação dos clientes do Grupo B. São as pesquisas da Abradee e a da Aneel.

A satisfação é verificada, ainda, pelo desempenho dos processos internos - Sistema de Indicadores Técnicos e Comerciais, que é baseado nos atendimentos efetuados.

A Gestão das Insatisfações é feita pelo monitoramento de determinados tipos de serviços, pela contabilização da quantidade de contatos para reclamações e do acompanhamento do prazo para a resolução dessas reclamações. Há, ainda, um sistema de indicadores informatizado, que mantém um banco de dados confiável e abastecido com informações de todos os canais de atendimento.

São também acompanhadas e analisadas as solicitações de informações que chegam da CSPE - Comissão de Serviços Públicos de Energia e Procon's.

A imagem da Empresa é avaliada, também, na Pesquisa de Satisfação dos Grandes Clientes, por meio de atributos relacionados à agilidade, honestidade, tecnologia, responsabilidade social, investimento em melhorias nos seus serviços, solidez financeira, competitividade e parcerias. Os itens melhor avaliados são a solidez, responsabilidade social e honestidade, sendo que a porcentagem de clientes satisfeitos ou muito satisfeitos gira em torno de 75%. (Veja gráficos com principais resultados das pesquisas de satisfação dos consumidores e indicadores do atendimento nas páginas anteriores).

Publicidade

PR9. Descrição da política, sistemas de gestão e mecanismos de conformidade para aderência às normas e aos códigos voluntários relacionados à publicidade.

Além do caráter institucional e de divulgação de produtos e serviços prestados pelas empresas aos seus consumidores, as campanhas publicitárias do Grupo CPFL orientam, informam e esclarecem sobre o uso correto e seguro da energia elétrica.

Os limites para utilização da propaganda estão previstos no Código de Ética e de Conduta Empresarial, que considera inaceitável o envolvimento de crianças, adolescentes, mulheres e grupos minoritários em peças publicitárias da empresa, de maneira a expô-los de forma preconceituosa ou em condições de risco.

Todas as peças e campanhas publicitárias das empresas são submetidas à aprovação do Comitê de Gestão de Ética e Responsabilidade Social.

PR10. Número e tipos de violações de regulamentos de publicidade e de marketing.

As empresas CPFL não foram acionadas por violações a regulamentações de marketing e propaganda.

Respeito pela Privacidade

PR3. Descrição da política, sistemas de gestão e mecanismos de conformidade para a privacidade do consumidor.

Não há uma política formal de respeito à privacidade dos consumidores. As empresas CPFL não fornecem informações a respeito dos seus consumidores e dos seus negócios com as empresas para quaisquer outros agentes, empresas ou instituições que atuam na sociedade, inclusive órgãos de proteção ao crédito.

Os cadastros dos consumidores são mantidos sob sigilo absoluto da empresa e as atividades de religação ou corte do fornecimento de energia elétrica asseguram a não exposição dos consumidores a situações de constrangimento, sendo realizados nos limites legais estabelecidos pela legislação brasileira.

PR11. Número de reclamações fundamentadas referentes a violações da privacidade do consumidor.

As empresas CPFL não foram acionadas por violações à privacidade do consumidor.

Liderança e Influência Social

Associações às quais estão filiadas as empresas CPFL

Empresa	Associação e/ou Entidade de Classe
CPFL ENERGIA	ABA - Associação Brasileira de Anunciantes
CPFL ENERGIA	ABDIB - Associação Brasileira da Infra-estrutura e Indústria de Base
CPFL ENERGIA	Aberje - Associação Brasileira de Comunicação Empresarial
CPFL ENERGIA	IRES - Instituto ADVB de Responsabilidade Social
CPFL ENERGIA	CBIEE - Câmara Brasileira de Investidores em Energia Elétrica
CPFL ENERGIA	FN PQ - Fundação para o Prêmio Nacional da Qualidade
CPFL ENERGIA	ABRINQ - Fundação Abrinq pelos Direitos da Criança
CPFL ENERGIA	Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social
CPFL GERAÇÃO	APINE - Associação Brasileira dos Produtores Independentes de Energia Elétrica
CPFL PAULISTA	ABCE - Associação Brasileira das Concessionárias de Energia Elétrica
CPFL PAULISTA	ABRADEE - Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica
CPFL PAULISTA	CIESP - Centro das Indústrias do Estado de São Paulo
CPFL PAULISTA	SIESP - Sindicato da Indústria de Energia Elétrica no Estado de São Paulo
CPFL PIRATININGA	ABRADEE - Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica
CPFL PIRATININGA	CIESP - Centro das Indústrias do Estado de São Paulo
CPFL PIRATININGA	SIESP - Sindicato da Indústria de Energia Elétrica no Estado de São Paulo
CPFL BRASIL	ABRACEEL - Associação Brasileira dos Agentes Comercializadores de Energia Elétrica

GRI - Índice de Conteúdo*

Visão e Estratégia	
1.1	3, 7, 36, 39, 51, 54, 87, 111, 115, 123
1.2	1º contrapá, 3, 7, 145

Perfil	
2.1	1º contrapá, 11, 12, 18, 20, 22, 24, 26, 28, 215
2.2	1º contrapá, 11, 12, 18, 20, 22, 24, 26, 28, 215
2.3	1º contrapá, 11, 12, 18, 20, 22, 24, 26, 28, 215
2.4	11, 12, 18, 20, 22, 24, 26
2.5	1º contrapá, 12, 18, 20, 24, 26
2.6	3, 7, 11, 12, 18, 22, 24, 26, 28, 29, 32
2.7	3, 7, 11, 12, 18, 22, 24, 26
2.8	3, 7, 11, 12, 18, 22, 24, 26, 51, 87, 91
2.9	8, 18, 20, 22, 24, 26, 28, 32, 55, 76, 123, 130, 133, 134, 137, 146, 186, 190
2.10	214, 215, 218
2.11	Capa, 1º contrapá, 59, 87, 137, 145, 218
2.12	1º contrapá, 5
2.13	1º contrapá, 12, 18, 20, 24, 26, 28, 21, 31
2.14	1º contrapá, 3, 7, 12, 26, 30, 32, 74, 111, 146
2.15	1º contrapá, 3, 7, 12, 26, 30, 32, 87
2.16	28, 87, 137
2.17	213
2.18	1º contrapá
2.19	1º contrapá
2.20	35, 127, CD
2.21	não disponível
2.22	214, 218

Sistemas de Gestão	
3.1	35
3.2	não aplicável
3.3	35
3.4	51, 56, 59, 115, 119, 125, 126, 130, 146, 160, 166
3.5	35
3.6	35, 39
3.7	54
3.8	35
3.9	126, 131
3.10	35, 115, 126
3.11	10, 69, 75, 111, 115, 136, 137, 145
3.12	51, 126
3.13	115, 123
3.14	136, 137, 148
3.15	212
3.16	54, 123
3.17	54, 123
3.18	3, 7, 12, 26, 30, 32, 74, 111, 146
3.19	3, 7, 52, 123
3.20	11, 126

Econômicos		
	Obrigatórios	Adicionais
Cientes		
EC1	1º contrapá, 3, 7, 11, 69, 78, 80, 81, 82, 84, 85, 87, 151	
EC2	7, 11, 69, 76, 79, 80, 85, 151	
Fornecedores		
EC3	77, 87, 152	EC11 153
EC4	84, 153	
Empregados		
EC5	137, 154	
Financiadores e Acionistas		
EC6	1º contrapá, 61, 87, 116, 117, 137, 154	
EC7	1º contrapá, 87, 137, 155	
Setor Público		
EC8	137, 155	EC12 158
EC9	150, 164, 165, 166, 155	
EC10	137, 156	
Impactos Econômicos Indiretos		
		EC13 159

Ambientais		
	Obrigatórios	Adicionais
Materiais		
EN1	164, 167	
EN2	128, 166, 167	
Energia		
EN3	56, 167	EN17 165, 166, 168
EN4	***	EN18 **
		EN19 não aplicável
Água		
EN5	169	EN20 169
		EN21 170
		EN22 170
Biodiversidade		
EN6	171	EN23 172
EN7	162, 171	EN24 172
		EN25 160, 172
		EN26 133, 173
		EN27 56, 128, 160, 174
		EN28 **
		EN29 130, 161, 176
Emissão, Efluentes e Resíduos		
EN8	57, 178	EN30 **
EN9	179	EN31 181
EN10	179	EN32 182
EN11	57, 136, 179	
EN12	180	
EN13	181	
Fornecedores		
		EN33 134, 182
Produtos e Serviços		
EN14	70, 160, 183	
EN15	***	
Conformidade		
EN16	EN1	
Transporte		
		EN34 184
Geral		
		EN35 163, 185

Social		
	Obrigatórios	Adicionais
Empregados		
LA1	21, 23, 25, 137, 189, 192	LA12 189, 193
LA2	134, 189, 192	
Relações de Trabalho		
LA3	190, 193	LA13 190, 194
LA4	131, 190, 193	
Saúde e Segurança		
LA5	3, 137, 189, 194	LA14 197
LA6	3, 189, 195	LA15 189, 190, 197
LA7	137, 195	
LA8	197	
Treinamento e Educação		
LA9	186, 198	LA16 198
		LA17 186, 198
Diversidade e Oportunidade		
LA10	199	
LA11	200	
Estratégia e Sistema de Gestão		
HR1	54, 126, 130, 200	HR8 126, 128, 129, 190, 202
HR2	201	
HR3	139, 201	
Não Discriminação		
HR4	131, 202	
Liberdade de Associação & Negociação Coletiva		
HR5	131, 190, 202	
Trabalho Infantil		
HR6	131, 203	
Trabalho Forçado e Obrigatório		
HR7	203	
Práticas Disciplinares		
		HR9 137, 203
		HR10 203
Práticas de Segurança		
		HR11 204
Direitos Indígenas		
		HR12 133, 204
		HR13 204
		HR14 204
Comunidade		
SO1	133, 134, 204	SO4 206
Corrupção e Suborno		
SO2	131, 207	
Contribuições Políticas		
SO3	131, 207	SO5 131, 207
Competição e Preço		
		SO6 208
		SO7 131, 208
Saúde e Segurança do Consumidor		
PR1	128, 208	PR4 209
		PR5 209
		PR6 128, 209
Produtos e Serviços		
PR2	147, 150, 209	
PR7	210	PR8 147, 148, 149, 150, 210
Publicidade e Propaganda		
		PR9 131, 211
		PR10 211
Respeito à Privacidade		
PR3	211	PR11 211

(*) Ao incorporar as diretrizes do *Global Reporting Initiative*, a CPFL inclui em seu final o índice remissivo, segundo as diretrizes estabelecidas em 2002, bem como suas recomendações. Mais informações sobre o modelo GRI podem ser obtidas no site www.globalreporting.org

(**) Indicadores adicionais não incluídos no relatório: EN18, EN28 e EN30

(***) Indicadores obrigatórios não incluídos no relatório EN15 - não aplicáveis aos negócios das empresas CPFL Energia.

Equipe responsável pela análise dos indicadores do Global Reporting Initiative - GRI

Coordenação: Antônio César Ariede	(19) 3756-8413	cesariede@cpfl.com.br
Apoio Editorial e Revisão: Ana Maria Lombardi	(11) 3812-6031	aml@uol.com.br
Apuração dos Indicadores: Sônia Loureiro	(11) 5096-2998	sonia.loureiro@uol.com.br
Apoio dos Estagiários: Felipe de Paula Nestrovsky	(19) 3756-8840	felipedepaula@cpfl.com.br
Milena Brandt Piovesan	(19) 3756-8840	milena@cpfl.com.br

Indicadores Financeiros

Colaboradores Responsáveis	Telefone	e-mail
Ademir Peixoto Martins		ademirpeixoto@piratininga.net
Adriana Roveri	(19) 3756-8827	adrianar@cpfl.com.br
Amantina de Campos Abud Bellini	(19) 3756-5509	amantinabellini@cpfl.com.br
Amleto Landucci Junior	(19) 3756-8974	amleto@cpfl.com.br
André Luis Fernandes Rodrigues	(19) 3756-8267	andreluiz@cpfl.com.br
Clayr Alves de Souza	(19) 3756-8278	clayr@cpfl.com.br
João Carlos Sack		joaosack@piratininga.net
José Guilherme de Freitas	(19) 3756-8524	freitas@cpfl.com.br
José Hugo Junqueira	(19) 3756-8034	jhjunqueira@cpfl.com.br
Lidia T. Hiraide	(19) 3756-8198	hiraide@cpfl.com.br
Sony Huang Shie Sheng	(19) 3756-8394	sony@cpfl.com.br

Indicadores Sociais

Colaboradores Responsáveis	Telefone	e-mail
Adriana Scandolara Quinelato	(19) 3756-8491	adrianaq@cpfl.com.br
Andréa Machado C. Nosralla	(19) 3756-8313	andrea@cpfl.com.br
Antonio A. Pires Oliveira	(19) 3756-8014	pires@cpfl.com.br
Antonio Carlos A. S. Cyrino	(19) 3756-8951	cyrino@cpfl.com.br
Carlos Alberto Cuccati	(19) 3756-8803	cuccati@cpfl.com.br
Cláudia Korsakas	(19) 3756-8028	korsakas@cpfl.com.br
Eliana Aparecida de Andrade	(19) 3756-8300	eliana@cpfl.com.br
José Carlos Bacalá	(19) 3756-8657	bacala@cpfl.com.br
José Santoro Neto	(19) 3756-8207	josesantoro@cpfl.com.br
Luciane Maria Doné Pagani	(19) 3756-8313	luciane@cpfl.com.br
Luis Carlos de Barros	(19) 3756-8931	luiscarlos@cpfl.com.br
Luis Mecatti de Carvalho	(19) 3756-6037	mecatti@cpfl.com.br
Maria Cristina Meneguetti Lemes	(19) 3756-8149	cristinameneguetti@cpfl.com.br
Nilson Reche	(19) 3756-8958	nreche@cpfl.com.br
Paulo R Hoffmann	(19) 3756-8836	hoffmann@cpfl.com.br
Roberta A. B. Rosário	(19) 3756-8744	robertarosario@cpfl.com.br
Roseli Cordeiro Silveira	(19) 3756-8316	roseli@cpfl.com.br
Silvia Zwi	(19) 3756-8744	silvia.zwi@cpfl.com.br
Wladimir Nolasco	(19) 3756-8578	wladmirnolasco@cpfl.com.br

Indicadores Ambientais

Colaboradores Responsáveis	Telefone	e-mail
Adriano Jorge Martins Corrêa	(19) 3756-8230	adrianocorrea@cpfl.com.br
Ana Zanaga Zeitlin	(19) 3756-8230	azeitlin@cpfl.com.br
Barsanulfo Jacinto Xavier Filho	(19) 3756-8733	barsa@cpfl.com.br
Fernando Celso Sedeh Padilha	(19) 3756-8896	padilha@cpfl.com.br
Francisco José Pereira de Mendonça	(19) 3756-8720	fmendonca@cpfl.com.br
Tarcísio Borin Júnior	(19) 3756-8318	tarcisioborin@cpfl.com.br

Informações Corporativas sobre as Empresas Controladas ou com Participação da CPFL Energia

HOLDING

Razão: CPFL Energia - CPFL Energia S.A

Endereço: Rua Ramos Batista, 444 - 13º andar - Vila Olímpia - São Paulo / SP

CEP: 04552-020

CNPJ: 02.429.144/0001-93

IE: Isenta

Telefone: (11) 3457-0648

Fax: (11) 34570582

Site: www.cpfl.com.br

DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA

Razão: CPFL Paulista - Companhia Paulista de Força e Luz

Endereço: Rodovia Campinas/Mogi Mirim, Km 2,5 - Jardim Santana - Campinas / SP

CEP: 13088-900

CNPJ: 33.050.196/0001-88

IE: 244.163.955.115

Telefone: (19) 3756-8844

Fax: (19) 3756-8040

Site: www.cpfl.com.br

Razão: CPFL Piratininga - Companhia Piratininga de Força e Luz

Endereço: Rodovia Campinas/Mogi Mirim, Km 2,5 - parte - Jardim Santana - Campinas / SP

CEP: 13088-900

CNPJ: 04.172.213/0001-51

IE: 244.946.329.113

Telefone: (19) 3756-8844

Fax: (19) 3756-8040

Site: www.cpfl.com.br

Razão: RGE – Rio Grande Energia S.A

Endereço: Rua São Luiz, 77 – 8º andar – Porto Alegre / RS

CEP: 90620-170

CNPJ: 02.016.439/0001-38

IE: 096/2636193

Telefone: (51) 3218-3303

Fax: (51) 3218-3233

Site: www.rge-rs.com.br

Razão: Draft I – Draft I Participações S.A.

Endereço: Rodovia Campinas/Mogi Mirim, Km 2,5 – parte – Jardim Santana – Campinas / SP

CEP: 13088-900

CNPJ: 02.429.143/0001-49

IE: 244.867.828-110

Telefone: (19) 3756-8844

Fax: (19) 3756-8040

Site: www.cpfl.com.br

GERAÇÃO DE ENERGIA

Razão: CPFL Geração – CPFL Geração de Energia S.A

Endereço: Rodovia Campinas/Mogi Mirim, Km 2,5 – parte – Jardim Santana – Campinas / SP

CEP: 13088-900

CNPJ: 03.953.509/0001-47

IE: 244.858.020.116

Telefone: (19) 3756-8844

Fax: (19) 3756-8040

Site: www.cpfl.com.br

Razão: SEMESA – SEMESA S.A

Endereço: Rodovia Campinas/Mogi Mirim, Km 2,5 – parte – Jardim Santana – Campinas / SP

CEP: 13088-900

CNPJ: 04.354.636/0001-92

IE: Isenta

Telefone: (19) 3756-8844

Fax: (19) 3756-8040

Site: www.cpfl.com.br

Razão: BEGESA – Barra Grande Energia S.A

Endereço: Rodovia Campinas/Mogi Mirim, Km 2,5 – parte – Jardim Santana – Campinas / SP

CEP: 13088-900

CNPJ: 04.608.197/0001-05

IE: Isenta

Telefone: (19) 3756-8844

Fax: (19) 3756-8040

Site: www.cpfl.com.br

Razão: Foz do Chapecó – Foz do Chapecó Energia S.A

Endereço: Rodovia Campinas/Mogi Mirim, Km 2,5 – parte – Jardim Santana – Campinas / SP

CEP: 13088-900

CNPJ: 04.591.168/0001-70

IE: Isenta

Telefone: (19) 3756-8844

Fax: (19) 3756-8040

Site: www.cpfl.com.br

Razão: CERAN – Companhia Energética Rio das Antas S.A

Endereço: Rua Osório Tuyutu de Oliveira Freitas, 259 – Três Figueiras – Porto Alegre / RS

CEP: 91330-090

CNPJ: 04.237.975/0001-99

IE: 096/2854360

Telefone: (51) 3025-6706

Site: www.cpfl.com.br

Razão: ENERCAN – Campos Novos Energia S.A

Endereço: Rua Tenente Silveira, 225, Edifício Hércules, 10º andar – Centro – Florianópolis / SC

CEP: 88010-300

CNPJ: 03.356.967/0001-07

IE: 253.966.078

Telefone: (48) 224-5076

Site: www.cpfl.com.br

Razão: CPFL Centrais Elétricas – CPFL Centrais Elétricas S.A

Endereço: Rodovia Campinas/Mogi Mirim, Km 2,5 – parte – Jardim Santana – Campinas / SP

CEP: 13088-900

CNPJ: 03.435.172/0001-86

IE: 244.919.688.110

Telefone: (19) 3756-8844

Fax: (19) 3756-8040

Site: www.cpfl.com.br

COMERCIALIZAÇÃO DE ENERGIA

Razão: CPFL Brasil – CPFL Comercialização Brasil S.A

Endereço: Rodovia Campinas/Mogi Mirim, Km 2,5 – parte – Jardim Santana – Campinas / SP

CEP: 13088-900

CNPJ: 04.973.790/0001-42

IE: 244.925.244.119

Telefone: (19) 3756-8844

Fax: (19) 3756-8040

Site: www.cpfl.com.br

Créditos

Relatório Anual - Exercício 2003 CPFL Energia

Conselho Editorial

Wilson Ferreira Jr., *Diretor Presidente*

Augusto Luís Rodrigues, *Diretor de Comunicação Empresarial e Relações Institucionais*

Coordenação Editorial

Antonio Cesar Ariede

Apoio na Finalização da Edição

Luís Mecatti de Carvalho

Apoio Editorial e Conteúdo de Responsabilidade Corporativa

Ana Maria Lombardi - Mundial Press Comunicações

Conteúdo Administrativo - Financeiro

Thomson Financial Brasil

Apuração dos Indicadores Global Reporting Initiative

Sônia Loureiro - SPV Loureiro

Equipe de profissionais da CPFL (página 214)

Fotos

Eduardo Barcellos, Leonid Streliev e Giancarlo Giannelli

Projeto Gráfico

GAD' Design

Agradecimento

A CPFL agradece a todos os colaboradores que participaram da elaboração deste Relatório

Esclarecimentos adicionais sobre este Relatório podem ser obtidos com:

Augusto Luís Rodrigues

Diretor de Comunicação Empresarial e Relações Institucionais

e-mail: cpfl@cpfl.com.br

Tel.: (19) 3756 8701

