



# RELATÓRIO ANUAL 2009



# O Grupo CPFL

## Energia e a nova economia

Economia verde, economia de baixo carbono ou nova economia. São expressões que, usadas indistintamente, têm integrado os textos técnicos e jornalísticos, associando-se a outros jargões contemporâneos, como mudanças climáticas, energias limpas ou renováveis e sustentabilidade. Como todo novo ciclo da economia, muitas são as tentativas de definição que, em variados graus de precisão ou clareza, tentam dar conta de um novo ambiente de negócios, inspirando líderes e formadores de opinião e difundindo-se, com a necessária simplificação, ao conjunto da população.

Podemos definir a nova economia como a atual fase do desenvolvimento econômico, afirmando-se como um modo de produção baseado em baixas emissões de gases de efeito estufa – genericamente convertidos em dióxido de carbono –, uso mais eficiente dos recursos em geral, redução de resíduos e consolidação da responsabilidade socioambiental.

A CPFL Energia entende que o tema energia está no centro desta nova economia e que sua gestão é hoje a gestão da complexidade, colocando na mão de blocos de países, governos e empresas uma imensa responsabilidade quanto ao desenho do futuro. A noção de que o mundo necessita de cada vez mais energia, mas que, apesar da demanda crescente, essa energia deve ser produzida e consumida em outras bases, é central em seus direcionadores estratégicos (Visão, Missão e Princípios da Ação Empresarial) e norteia a forma com que a empresa planeja e realiza seus negócios e se relaciona com seus diversos públicos.

Em um momento no qual as mudanças climáticas ainda não integravam a agenda global, o Grupo CPFL já procurava conhecer a completa extensão dos impactos de suas operações, desenvolvendo estratégias de mitigação e viabilizando operações com a máxima eficiência ambiental. Esse é exatamente o caso da repontenciação de Pequenas Centrais Hidrelétricas (PCHs), projetos iniciados em um momento no qual o mercado incentivava apenas os grandes empreendimentos hidrelétricos.

No que se refere às energias alternativas, a CPFL tem investido desde a década de 80 na compra de energia

proveniente da queima do bagaço da cana-de-açúcar, ampliando recentemente sua atuação em biomassa através da construção de usinas próprias. Novos investimentos em energias limpas incluem a construção de sete parques eólicos, cuja energia foi contratada em leilão realizado em 2009, além do avanço na pesquisa de veículos elétricos com maior autonomia.

Esse conjunto de iniciativas, entretanto, não seria possível sem a busca constante por informações e conhecimentos de ponta. Por causa disso, a empresa vem promovendo dezenas de debates, palestras e oficinas sobre a nova economia, destacando-se a participação de nomes como Sir Nicholas Stern e Paul Krugman, e transformando esse conjunto de visões e *expertises* em insumos para o seu planejamento estratégico.

Em 2009, a companhia marcou posição em dois momentos principais. No mês de agosto integrou o núcleo fundador do Grupo de Empresas pelo Clima, que entregou ao governo brasileiro a Carta Aberta ao Brasil sobre Mudanças Climáticas. Nesse documento, as empresas signatárias recomendaram que o país oferecesse metas voluntárias de redução de gases de efeito estufa à 15ª Conferência das Partes Signatárias da Convenção-Quadro das Nações Unidas sobre Mudança do Clima (COP 15, realizada em Copenhague). Ao mesmo tempo, comprometeram-se a reduzir emissões em seus próprios processos produtivos. Em dezembro, a CPFL foi a única empresa do setor elétrico brasileiro a integrar oficialmente a delegação brasileira na COP 15.

A CPFL Energia acredita que este momento, com todos os custos implicados, é muito mais benéfico do que se poderia supor à primeira vista, pois torna o processo produtivo mais eficiente, minimiza riscos e contribui, de forma decisiva, para a perenidade dos negócios. Sob seu ponto de vista, todos os pressupostos da nova economia conduzem a uma maior eficiência das diversas fases da produção e, assim, estão em perfeita harmonia com os fundamentos de qualidade e excelência da gestão defendidos, ao menos, desde a década de 80. O novo, portanto, é a muito bem-vinda efetivação de uma teoria já amplamente conhecida e festejada.



# Apresentação



O *Relatório Anual 2009* da CPFL Energia apresenta as principais estratégias e práticas de gestão do Grupo, assim como o desempenho de suas empresas nas esferas econômica, ambiental e social.

A principal referência para a elaboração deste documento é a metodologia da Global Reporting Initiative (GRI), organização internacional que reúne representantes de governos, empresas e entidades civis. De acordo com o número de indicadores respondidos, este relatório alcançou o nível A+ de aplicação das diretrizes GRI.

A elaboração deste documento também considerou sugestões e recomendações dos principais públicos de relacionamento da CPFL Energia, como acionistas, investidores, analistas de mercado, clientes, consumidores, fornecedores, colaboradores e executivos (*ver detalhes no capítulo Sobre o Relatório*).

Para facilitar a interação entre a CPFL Energia e seus públicos, o relatório foi concebido em formato de *blog* – dessa maneira, é possível que o leitor comente o conteúdo enquanto estiver lendo. As sugestões serão avaliadas e, caso a companhia as julgue relevantes, serão incorporadas ao próximo relato – a periodicidade de publicação é anual.

Boa Leitura!

▶ Mensagem do Conselho de Administração	1	▶ Desempenho operacional e econômico	53
▶ Mensagem da Diretoria Executiva	2	Cenário do mercado	
▶ Destaques em 2009	4	Desempenho operacional	
▶ A Holding	6	Desempenho econômico-financeiro	
A CPFL Energia		Mercado de capitais	
Mapa de atuação		▶ Desempenho social	83
Estrutura societária		Atuação sustentável	
Empresas controladas		<i>Stakeholders</i>	
▶ Gestão estratégica	21	Sociedade	
Planejamento estratégico		Cadeia de valor	
Gestão da qualidade		Comunidade	
Gestão da ética		Pessoas	
Gestão de risco		Engajamento e liderança	
Ativos intangíveis		Panorama de programas	
Políticas		▶ Desempenho ambiental	115
Compromissos		Comitê de Sustentabilidade	
▶ Governança corporativa	45	Geração limpa	
Destaques		Gestão dos impactos na distribuição	
Visão panorâmica do Grupo		Gestão nos impactos na geração	
Conselhos		Gestão dos impactos internos	
Foco na ética		▶ Anexos	137
<i>Rating</i> de governança corporativa			
Relação de práticas diferenciadas			



**Pedro Pullen Parente**

*Presidente do  
Conselho de Administração*



## Mensagem do Conselho de Administração

O ano de 2009 foi um verdadeiro teste para os fundamentos do Grupo CPFL Energia. O primeiro semestre foi marcado por uma onda de incertezas sobre os rumos da economia global. O Brasil vivenciou a retração da atividade industrial, reflexo da crise financeira que abalou mercados centrais, como União Européia, Estados Unidos e Japão. Ao final do exercício, a recuperação de países emergentes representou um sinal de alívio diante da mais severa recessão desde a Grande Depressão da década de 1930.

O ritmo de recuperação das grandes economias globais deverá ser lento e exigirá cautela no encaminhamento das “estratégias de saída”, ou seja, na retirada das medidas contracíclicas que contribuíram decisivamente para o reequilíbrio da economia. A atuação da CPFL Energia foi planejada com base nesse cenário de retirada gradual dos estímulos a partir do primeiro trimestre, de modo a evitar a formação de novos desequilíbrios nos anos seguintes. No mercado doméstico, trabalhamos com a perspectiva de crescimento vigoroso do PIB brasileiro, reflexo da retomada do ciclo de aumento de investimentos interrompido no período da crise de liquidez.

Há, portanto, um ambiente promissor para a concretização das estratégias de crescimento da companhia. A expansão da economia brasileira a partir de 2010 deve proporcionar oportunidades para a ampliação dos negócios. A demanda por energia elétrica, impulsionada pelo aumento da renda da população e pela expansão da atividade econômica como um todo, será ampliada, o que exigirá uma resposta adequada das empresas do setor. Nesse sentido, estamos em condições de fazer os investimentos necessários para concretizar nossas estratégias.

Vale destacar que o bom desempenho obtido pelo Grupo CPFL Energia em 2009, devidamente detalhado a seguir, na mensagem do diretor-presidente, Wilson Ferreira Jr., demonstra a capacidade de execução do nosso grupo gestor, que se manteve focado na disciplina financeira e na diversificação dos negócios, indispensáveis para o enfrentamento dos desafios presentes e futuros.

Nosso modelo de governança corporativa, ancorado nos princípios da transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa, presente em todas as empresas do Grupo, também foi aprimorado em 2009. Merecem destaque a centralização de nossa gestão de riscos sob a coordenação da Diretoria de Gestão de Riscos e Controles Internos e a criação de uma posição de diretor estatutário para Desenvolvimento de Negócios.

A confiança do mercado na CPFL Energia pode ser comprovada pelo sucesso da emissão de debêntures realizada em 2009, em operação que envolveu sete empresas controladas e alcançou volume de R\$ 1,0 bilhão. A emissão recebeu o *rating* AA+ da agência Standard & Poor's. Além disso, obtivemos a confirmação do *rating* AA+ de governança corporativa pela Austin Rating e mantivemos a empresa no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da BM&FBovespa.

Mesmo diante de um período de instabilidade da conjuntura econômica, as ações da CPFL Energia mantiveram sua trajetória de valorização, com alta de 26,6% na BM&FBovespa e de 71,4% na Bolsa de Nova York. Em sintonia com a política de distribuição mínima de 50% do lucro mínimo, o montante de dividendos para o exercício somou R\$ 1,227 bilhão, o que demonstra a capacidade da companhia de proporcionar retorno aos acionistas.

Resultados consistentes e reconhecimentos recorrentes expressam a solidez de nossos fundamentos empresariais. Superamos a recente oscilação do mercado e iniciamos um novo ciclo de crescimento. Estamos, portanto, mais fortes e mais capazes de empreender e, assim, ampliar a criação de valor, a exemplo do que temos realizado ao longo dos oito anos de existência da holding. Acreditamos, por fim, que o pleno exercício dessa visão somente tem sido possível graças ao apoio e à confiança de nossos acionistas, clientes, colaboradores e fornecedores, dos poderes constituídos e das comunidades em que estamos presentes. Essa força nos impulsiona a superar desafios como os de 2009 e a avançar para o futuro.



**Wilson Ferreira Jr.**

*Diretor-presidente  
da CPFL Energia*



## Mensagem da Diretoria Executiva

A velocidade de transformação da sociedade exige que as ações empresariais estejam permanentemente conectadas à visão de futuro e aos anseios dos públicos de relacionamento. Em 2009, essa lógica novamente impulsionou a CPFL. Em um intervalo de poucos meses, vivemos momentos distintos, entre a retração e a retomada da economia brasileira, em um mundo impactado pela crise econômico-financeira. Nesse cenário instável, comprovamos que a eficácia da estratégia de manter a disciplina na gestão financeira, diversificar o portfólio de negócios e buscar maior eficiência operacional, norteadas por uma visão de excelência em sustentabilidade e em práticas diferenciadas de governança corporativa, estava alinhada aos desafios que teríamos pela frente.

Internamente, os esforços da Administração foram orientados para a gestão eficiente dos recursos em um ambiente turbulento e pelas ações de adequação das distribuidoras do Grupo à realidade decorrente da conclusão, em caráter definitivo, do segundo ciclo de revisões tarifárias. A capacidade de prever cenários e preparar-se para o amanhã foi decisiva para o nosso desempenho em 2009.

A CPFL Energia fechou o exercício com crescimento de 9,2% na receita bruta, somando R\$ 15,7 bilhões; de 9,1% na receita líquida, que atingiu R\$ 10,6 bilhões; e de 0,8% no lucro líquido, alcançando a soma de R\$ 1,3 bilhão. O ebitda, por sua vez, ficou em R\$ 2,8 bilhões, com uma pequena redução de 1,5% em relação a 2008.

O resultado econômico-financeiro permitiu que a companhia cumprisse seus objetivos e fortalecesse sua presença no setor elétrico brasileiro. Com 12,7% de participação no mercado, a CPFL Energia manteve a liderança no segmento de distribuição e alcançou cerca de 6,6 milhões de clientes atendidos pelas oito distribuidoras do Grupo, localizadas em 568 cidades, nos estados de São Paulo e Rio Grande do Sul, e em alguns municípios do Paraná e de Minas Gerais.

As vendas de energia nas áreas de concessão das distribuidoras totalizaram 48.568 GWh, que representam uma redução de 0,9% frente aos 49.033 GWh registrados no ano anterior. Desse volume, 10.747 GWh foram faturados a clientes livres nas áreas de concessão por meio da Tarifa de Uso do Sistema de Distribuição (Tusd). Já as vendas para o mercado cativo totalizaram 37.821 GWh, com crescimento de 1,3%. Esse mercado apresentou comportamento distinto em seus diferentes setores, com retração da demanda na classe industrial, no primeiro semestre, e altas de 6,0% e 5,3%, respectivamente, nas classes residencial e comercial, reflexo do singular momento econômico que vivemos em 2009.

No segmento de geração, a CPFL Energia consolidou sua posição relevante entre os agentes privados brasileiros, com cerca de 2% de participação de mercado. A potência instalada atingiu 1.737 MW com a entrada em operação comercial da segunda unidade geradora da UHE 14 Julho (32,5 MW). Também investimos em fontes limpas e renováveis, por meio de empreendimentos em energia eólica e de cogeração de biomassa da cana-de-açúcar.

No planejamento estratégico de 2009-2013, a CPFL definiu que se capacitaria para atuar em energia eólica. Dessa forma, ao final do exercício adquirimos um complexo de sete parques eólicos no Rio Grande do Norte, com capacidade instalada total de 188 MW e energia assegurada de 76 MW médios, já comercializada no Leilão Aneel nº 03, realizado pelo Governo Federal em 14 de dezembro.

No que diz respeito à geração de eletricidade proveniente da biomassa de cana-de-açúcar, desde 2001 tomamos a decisão de incorporá-la ao nosso lastro energético. Quase uma década depois, desenvolvemos um modelo competitivo de negócio para essa fonte, que resultou na viabilização de diversos projetos. O primeiro deles foi a UTE

Baldin, localizada em Pirassununga (SP), em 2008. Nessa direção, em outubro de 2009 surgiu a CPFL Bio Formosa. Trata-se de uma parceria com o Grupo Farias, também no Rio Grande do Norte. O projeto consiste na implantação, até 2011, da Usina Termelétrica Bio Formosa (40 MW/25 MW médios/safra). Esse negócio associa-se a outras iniciativas da CPFL em biomassa, como as recém-anunciadas Buriti, Ipê e Pedra, no interior de São Paulo, que, juntas, totalizam 145 MW de potência instalada.

Em outra frente, no competitivo segmento de comercialização de energia para clientes livres, mantivemos a liderança, com uma participação de mercado de 20,8%. Com atuação em todo o território nacional, as vendas de energia, compreendendo o suprimento a clientes livres e contratos bilaterais, atingiram 10.243 GWh, um crescimento de 15,0% em relação a 2008.

O desempenho da CPFL Energia em 2009 mereceu amplo reconhecimento de diversas organizações. Pelo segundo ano consecutivo, a CPFL Energia recebeu o Prêmio de Melhor Empresa em Sustentabilidade da América Latina em levantamento realizado pela revista *Latin Finance Magazine* e pela consultoria Management Excellence. O *Guia Exame de Sustentabilidade*, por sua vez, apontou a companhia como empresa-modelo pelo sexto ano.

Outro reconhecimento foi conferido à CPFL Piratininga, que recebeu o Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ) 2009, o que comprova a excelência do modelo de gestão do grupo CPFL Energia. Até então, a CPFL Paulista tinha sido a única empresa do setor elétrico a conquistar duas vezes o PNQ. Pela quinta vez em nove anos, a CPFL Paulista foi reconhecida como a melhor Distribuidora de Energia Elétrica do país pela Associação Brasileira dos Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee), além de ter conquistado o prêmio pela melhor Qualidade da Gestão. A RGE, além de ser finalista do PNQ, recebeu os prêmios de melhor Distribuidora da Região Sul e de melhor programa de

Responsabilidade Social do país. Por fim, nossos colaboradores alçaram a CPFL Energia ao ranking das 10 Melhores Empresas para Você trabalhar, do *Guia Você SA/Exame*.

Se o nosso negócio é gerar, distribuir e comercializar energia, também temos consciência do compromisso de produzir e disseminar conhecimento para os públicos de relacionamento. Entendemos que podemos influenciar positivamente nossos *stakeholders* proporcionando informação de qualidade e estimulando e iniciativas que contribuam para o despertar de uma nova consciência e a adoção de hábitos sustentáveis.

Por conta dessa preocupação, a CPFL participa ativamente da articulação entre empresas para discutir o aquecimento global. Nesses debates, contribuiu para a proposta do governo brasileiro à Conferência da ONU sobre Mudanças Climáticas (COP-15) realizada em dezembro, na Dinamarca, por meio da *Carta Aberta ao Brasil*. Integramos também o Comitê Brasileiro do Pacto Global em três de suas quatro comissões. Apoiamos a campanha Saco é um Saco, do Ministério do Meio Ambiente, que procura incentivar a redução do consumo de sacolas plásticas e, assim, reduzir o impacto ambiental de nossas ações cotidianas.

O desenvolvimento econômico que tanto esperávamos para os próximos anos deverá vir acompanhado da ampliação de oportunidades de negócios e do uso equilibrado dos recursos naturais. Essa visão nos impulsiona a buscar, incessantemente, evoluções tecnológicas, de forma a seguir oferecendo energia de qualidade e relações éticas com nossos públicos. Trata-se de uma postura responsável com os compromissos assumidos com colaboradores, clientes, fornecedores, acionistas e poder público. A geração de valor no futuro depende de decisões responsáveis hoje.

- ▶ Crescimento de 3,97% nas vendas de energia para os mercados cativo e livre.
- ▶ Potência instalada atingiu 1.737 MW, com a entrada em operação comercial da segunda unidade geradora da UHE 14 Julho (32,5 MW).
- ▶ 6,6 milhões de clientes atendidos, nas oito distribuidoras do Grupo, localizadas em 568 municípios dos estados de São Paulo e Rio Grande do Sul e em alguns municípios do Paraná e de Minas Gerais.
- ▶ Emissão de R\$ 1 bilhão em debêntures, em julho de 2009, à taxa média de 110,3% do CDI, e captação de R\$ 45 milhões do BNDES para a UTE Biomassa Baldin e de R\$ 228 milhões em debêntures para a Epasa, em dezembro de 2009.
- ▶ Distribuição de R\$ 1,2 bilhão em dividendos, com *dividend yield* de 7,9% nos últimos 12 meses.
- ▶ Sucesso no Leilão de Reserva de Eólica, em dezembro de 2009, vendendo 76 MW médios ao preço de R\$ 150,00/MWh.
- ▶ Novos projetos anunciados (UTES Epasa, UTE Biomassa Baía Formosa e parques eólicos Santa Clara e Eurus) adicionarão 402 MW e 23% à potência instalada atual do Grupo.
- ▶ Empresa mais sustentável da América Latina e 2ª em Transparência em Sustentabilidade no Mercado de Capitais pela *Management & Excellence*.
- ▶ A CPFL Paulista é premiada como a Melhor Distribuidora de Energia do Brasil e pela Melhor Gestão do Setor de Distribuição pela Abradee, e a RGE recebe o Prêmio Nacional de Responsabilidade Social.
- ▶ A CPFL Piratininga é vencedora do Prêmio Nacional da Qualidade® (PNQ), e a RGE é finalista.
- ▶ A CPFL Energia se coloca entre as 10 Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil – *Você S/A – Exame*.
- ▶ A CPFL Energia está entre as empresas-modelo no *Guia Exame de Sustentabilidade*.
- ▶ A CPFL Mococa conquista Iasc/Aneel de Melhor Distribuidora com até 400 mil Clientes nas Regiões Sul e Sudeste.
- ▶ Novo modelo de conta de energia para mais de 6 milhões de clientes das distribuidoras.
- ▶ A CPFL Energia integra a delegação brasileira na Conferência Mundial do Clima, em Copenhague (COP 15).



**Econômico, financeiro, ambiental e social**

<b>Indicadores econômicos</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>09/08 (%)</b>	<b>2007</b>	<b>08/07 (%)</b>
Receita operacional bruta (R\$ milhões)	15.693	14.372	9,2	14.207	1,2
Receita operacional líquida (R\$ milhões)	10.566	9.682	9,1	9.410	2,9
Lucro operacional bruto (R\$ milhões)	3.086	3.213	-4,0	3.871	-17,0
Ebitda (R\$ milhões)	2.765	2.808	-1,5	3.345	-16,1
Resultado de serviço – Ebit (R\$ milhões)	2.201	2.336	-5,8	2.847	-17,9
Resultado financeiro (R\$ milhões)	-317	-414	-23,5	-375	10,4
Lucro líquido (R\$ milhões)	1.286	1.276	0,8	1.641	-22,2
Distribuição de proventos (R\$ milhões)	1.227	1.208	1,6	1.561	-22,6
<b>Indicadores financeiros</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>09/08 (%)</b>	<b>2007</b>	<b>08/07 (%)</b>
Ativo total (R\$ milhões)	16.870	16.243	3,9	15.596	4,1
Patrimônio líquido (R\$ milhões)	5.083	5.019	1,3	4.951	1,4
Investimentos (R\$ milhões)	1.327	1.178	12,6	1.133	4,0
Dívida líquida ajustada (R\$ milhões)	6.370	5.650	12,7	5.098	10,8
Dívida financeira líquida/(patrimônio líquido + participações dos minoritários) (%)	114	107	6,5	91	17,6
<b>Ações</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>09/08 (%)</b>	<b>2007</b>	<b>08/07 (%)</b>
Nº de ações (mil)	479.911	479.911	0,0	479.911	0,0
Lucro (prejuízo) líquido por ação (R\$)	2,68	2,66	0,8	3,42	-22,2
Preço médio da ação – ON (R\$)	32,14	34,71	-7,4	33,9	2,4
Distribuição de proventos por ação (R\$)	2,56	2,52	1,6	3,25	-22,5
<b>Mercado</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>09/08 (%)</b>	<b>2007</b>	<b>08/07 (%)</b>
Vendas de energia (GWh)*	48.064	46.227	4,0	44.196	4,6
Nº de clientes (milhares)	6.567	6.425	2,2	6.256	2,7
Número de clientes livres (un)	74	76	-2,6	91	-16,5
Capacidade instalada (MW)	1.737	1.704	1,9	1.588	7,3
Energia assegurada (MW médios)	864	862	0,2	800	7,8
<b>Corpo funcional</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>09/08 (%)</b>	<b>2007</b>	<b>08/07 (%)</b>
Colaboradores (nº)	7.450	7.119	4,6	7.176	-0,8
Admissões no período (nº)	1.068	944	13,1	820	15,1
<b>Indicadores ambientais – Ibase</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>09/08 (%)</b>	<b>2007</b>	<b>08/07 (%)</b>
Investimentos em meio ambiente (R\$ milhões)	159	171	-7,0	63	171,4
<b>Indicadores sociais – Ibase</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>09/08 (%)</b>	<b>2007</b>	<b>08/07 (%)</b>
Investimentos sociais internos (R\$ milhões)	275	263	4,6	230	14,3
Total das contribuições para a sociedade (R\$ milhões)	14,8	17,3	-14,5	17	1,8
<b>Distribuição do Valor Adicionado</b>	<b>7.629</b>	<b>7.409</b>	<b>3,0</b>	<b>8.002</b>	<b>-7,4</b>
Pessoal e encargos (R\$ milhões)	526	416	26,4	393	5,9
Impostos, taxas e contribuições (R\$ milhões)	5.063	4.783	5,9	5.231	-8,6
Juros e aluguéis (R\$ milhões)	753	933	-19,3	735	26,9
Juros sobre capital próprio e dividendos (R\$ milhões)	1.222	1.208	1,2	1.561	-22,6
Lucros retidos (R\$ milhões)	64	68	-5,9	79	-13,9

\* Considera mercado cativo e mercado livre. Não considera TUSD.

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

# O Grupo CPFL Energia e as empresas controladas

GRI  
3.8

A CPFL Energia é uma *holding* de capital aberto formada por empresas que atuam nos segmentos de distribuição, geração, comercialização de energia elétrica e serviços de valor agregado. Com quase 100 anos de história e orientada por direcionadores estratégicos alinhados com as expectativas da sociedade, o Grupo se apoia em sólidos princípios éticos que reiteram seu compromisso com a excelência e sustentabilidade empresarial.

Ciente do papel crucial do setor energético no futuro do planeta, a empresa exercita sua visão de longo prazo, buscando criar caminhos e soluções, superar limites e consolidar-se como referência para seus clientes e para as comunidades em que atua.



Sede – Campinas/SP

<b>Distribuição</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 8 distribuidoras</li> <li>• Atuação nos estados de São Paulo, Rio Grande do Sul, Paraná e Minas Gerais</li> <li>• 6,6 milhões de clientes</li> <li>• 568 municípios atendidos</li> <li>• 37.821 GWh de vendas de energia nas áreas de concessão em 2009 (mercado cativo)</li> </ul>
<b>Geração</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 7 usinas hidrelétricas em operação</li> <li>• Uma usina hidrelétrica em construção</li> <li>• 33 PCHs</li> <li>• Atuação nos estados de S.Paulo, Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Goiás, Tocantins, Minas Gerais, Paraíba e Rio Grande do Norte</li> <li>• 1.737 MW de potência instalada</li> <li>• 864 MW médios de energia assegurada</li> <li>• 7 parques eólicos em construção</li> <li>• 5 UTEs de biomassa de cana-de-açúcar em construção</li> <li>• 2 UTEs a óleo em construção</li> </ul>
<b>Comercialização e venda de serviços de valor agregado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atuação em todo o território nacional</li> <li>• Líder de mercado, com 20,8% de share</li> <li>• 74 clientes livres</li> <li>• 10.243 GWh de energia vendida no mercado livre pelas empresas comercializadoras</li> <li>• Competitividade na venda de serviços de valor agregado</li> </ul>

## MAPA DE ATUAÇÃO



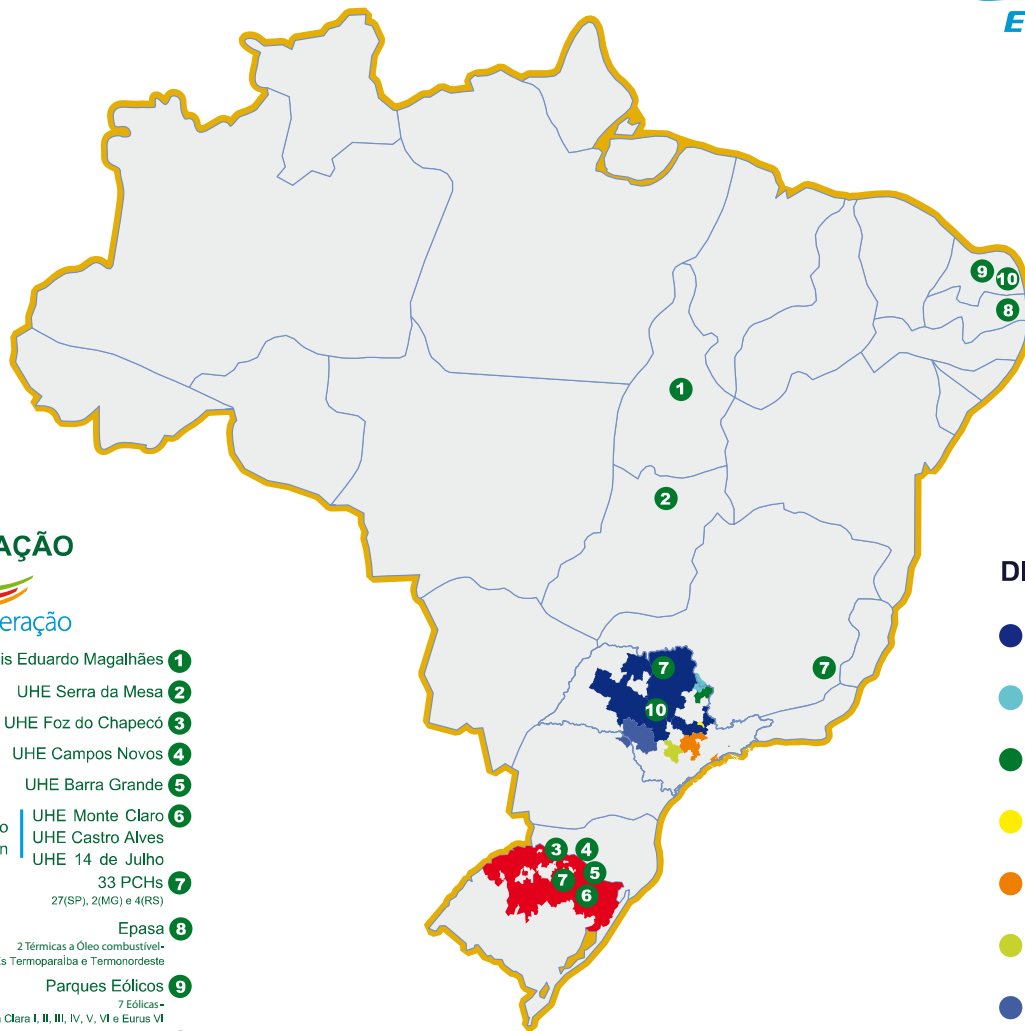
## COMERCIALIZAÇÃO E SERVIÇOS



## GERAÇÃO



- UHE Luis Eduardo Magalhães ①
- UHE Serra da Mesa ②
- UHE Foz do Chapecó ③
- UHE Campos Novos ④
- UHE Barra Grande ⑤
- Complexo Ceran | UHE Monte Claro ⑥
- UHE Castro Alves
- UHE 14 de Julho
- 33 PCHs ⑦
- 27(SP), 2(MG) e 4(RS)
- Epasa ⑧
- 2 Térmicas a Óleo combustíveis-
- UTEs Termoparaliba e Termonordeste
- Parques Eólicos ⑨
- 7 Eólicas-
- Santa Clara I, II, III, IV, V, VI e Eurus VI
- UTEs de Biomassa ⑩
- 5 Térmicas = biomassa de cana-de-açúcar
- 4(SP) e 1(RN)

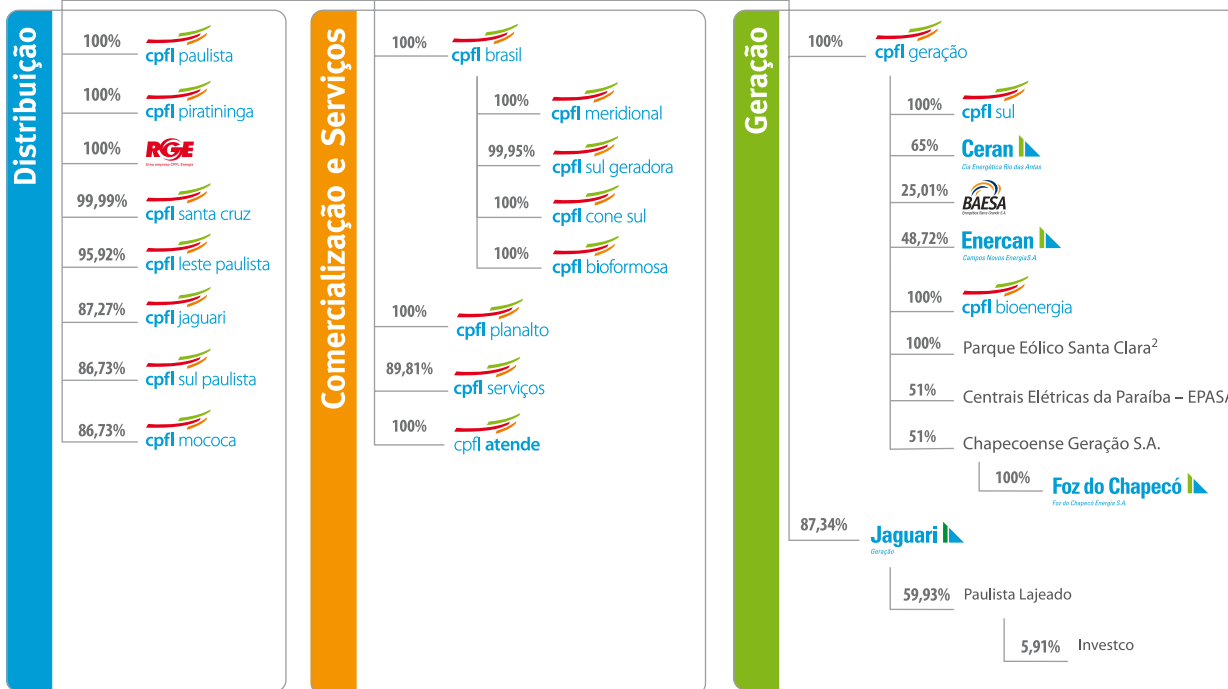


## DISTRIBUIÇÃO

- cpfl paulista
- cpfl mococa
- cpfl leste paulista
- cpfl jaguari
- cpfl piratininga
- cpfl sul paulista
- cpfl santa cruz
- RGE
- Uma empresa CPFL Energia

# Estrutura societária

GRI 2.6 GRI 2.8 GRI 3.6 GRI 3.8



Base: 31/12/2009

1 - Inclui 0,1% de ações da empresa Camargo Corrêa S/A

2 - Compreende 7 empresas Santa Clara I, II, III, IV, V, VI, e Eurus VI

----- Acionistas Controladores

# Perfil da distribuição

GRI 2.2 GRI 2.5 GRI 2.7  
GRI 2.8 GRI EU3

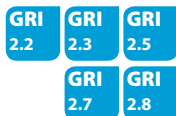
A CPFL Energia atua no segmento por meio de oito distribuidoras, concentradas nos estados de São Paulo, Minas Gerais, Paraná e Rio Grande do Sul, que atendem 6,6 milhões de clientes de 568 municípios.



Subestação centro – Campinas/SP

## MAPA DE ATUAÇÃO





### Atuação nos Estados de São Paulo, Rio Grande do Sul, Paraná e Minas Gerais

	2008	2009
Municípios atendidos	568	568
Área de atuação (km²)	208.342	208.536
População atendida (milhões)*	18,7	18,7
Clientes (milhões)	6,4	6,6
Market share (%)	13,3	12,7
Vendas de energia (GWh)**	37.323	37.821

\* Fonte: IBGE

\*\* Considera o Mercado Cativo.

### Perfil dos Negócios de Distribuição de Energia Elétrica

Principais resultados	2007	2008	2009	09/08 (%)
Evolução do número de clientes (milhares)	6.256	6.426	6.567	2,2
Evolução da energia vendida (GWh)	46.475	49.033	48.568	-0,9
Cativo	35.245	37.323	37.821	1,3
TUSD	11.230	11.710	10.747	-8,2
Municípios atendidos	568	568	568	0,0
Receita bruta (R\$ milhões)	12.980	12.820	14.002	9,2
Ebitda (R\$ milhões)	2.472	1.911	1.745	-8,7
Lucro líquido (R\$ milhões)	926	1.045	893	-14,5

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



### Distribuidoras da CPFL Energia



Principais resultados	2007	2008	2009	09/08 (%)
Evolução do número de clientes (milhares)	3.415	3.500	3.566	1,89
Evolução da energia vendida (GWh)	24.437	25.288	25.267	(0,08)
Cativo	18.868	19.544	19.977	2,22
TUSD	5.569	5.743	5.290	(7,89)
Municípios atendidos	234	234	234	-
Receita bruta (R\$ milhões)	6.868	6.677	7.349	10,06
Ebitda (R\$ milhões)	1.419	1.010	857	(15,15)
Lucro líquido (R\$ milhões)	819	590	458	(22,37)

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



Principais resultados	2007	2008	2009	09/08 (%)
Evolução do número de clientes (milhares)	30	31	32	3,23
Evolução da energia vendida (GWh)	545	557	491	(11,85)
Cativo	475	489	415	(15,13)
TUSD	70	68	76	11,76
Municípios atendidos	2	2	2	-
Receita bruta (R\$ milhões)	122	112	120	7,14
Ebitda (R\$ milhões)	20	14	16	14,29
Lucro líquido (R\$ milhões)	12	9	9	-

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



Principais resultados	2007	2008	2009	09/08 (%)
Evolução do número de clientes (milhares)	1.330	1.366	1.401	2,56
Evolução da energia vendida (GWh)	12.803	13.322	13.004	(2,39)
Cativo	8.015	8.398	8.539	1,68
TUSD	4.788	4.924	4.465	(9,33)
Municípios atendidos	27	27	27	-
Receita bruta (R\$ milhões)	3.175	2.907	3.118	7,26
Ebitda (R\$ milhões)	563	404	360	(10,89)
Lucro líquido (R\$ milhões)	323	222	184	(17,12)

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



Principais resultados	2007	2008	2009	09/08 (%)
Evolução do número de clientes (milhares)	170	174	177	1,72
Evolução da energia vendida (GWh)	829	859	884	2,95
Cativo	810	838	862	2,86
TUSD	18	21	22	6,32
Municípios atendidos	27	27	27	-
Receita bruta (R\$ milhões)	274	266	294	10,53
Ebitda (R\$ milhões)*	51	47	50	6,38
Lucro líquido (R\$ milhões)*	38	29	30	3,45

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



Principais resultados	2007	2008	2009	09/08 (%)
Evolução do número de clientes (milhares)	1.160	1.199	1.233	2,84
Evolução da energia vendida (GWh)	7.670	8.082	8.012	(0,87)
Cativo	6.886	7.198	7.182	(0,22)
TUSD	784	884	830	(6,13)
Municípios atendidos	262	262	262	-
Receita bruta (R\$ milhões)	2.454	2.566	2.812	9,59
Ebitda (R\$ milhões)	416	383	398	3,92
Lucro líquido (R\$ milhões)	172	164	172	4,88

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



Principais resultados	2007	2008	2009	09/08 (%)
Evolução do número de clientes (milhares)	66	68	70	2,94
Evolução da energia vendida (GWh)	427	445	439	(1,35)
Cativo	360	376	375	(0,27)
TUSD	67	69	64	(7,25)
Municípios atendidos	5	5	5	-
Receita bruta (R\$ milhões)	125	117	133	13,68
Ebitda (R\$ milhões)	25	19	24	26,32
Lucro líquido (R\$ milhões)	15	11	15	36,36

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



Principais resultados	2007	2008	2009	09/08 (%)
Evolução do número de clientes (milhares)	48	49	50	2,04
Evolução da energia vendida (GWh)	280	286	277	(3,15)
Cativo	280	286	277	(3,15)
TUSD	0	0	-	-
Municípios atendidos	7	7	7	-
Receita bruta (R\$ milhões)	94	122	106	-13,11
Ebitda (R\$ milhões)	17	22	25	13,64
Lucro líquido (R\$ milhões)	9	12	15	25,00

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



Principais resultados	2007	2008	2009	09/08 (%)
Evolução do número de clientes (milhares)	38	39	40	2,56
Evolução da energia vendida (GWh)	186	194	194	-
Cativo	186	194	194	-
TUSD	0	0	-	-
Municípios atendidos	4	4	4	-
Receita bruta (R\$ milhões)	69	65	71	9,20
Ebitda (R\$ milhões)	14	11	14	27,27
Lucro líquido (R\$ milhões)	9	7	10	42,86

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



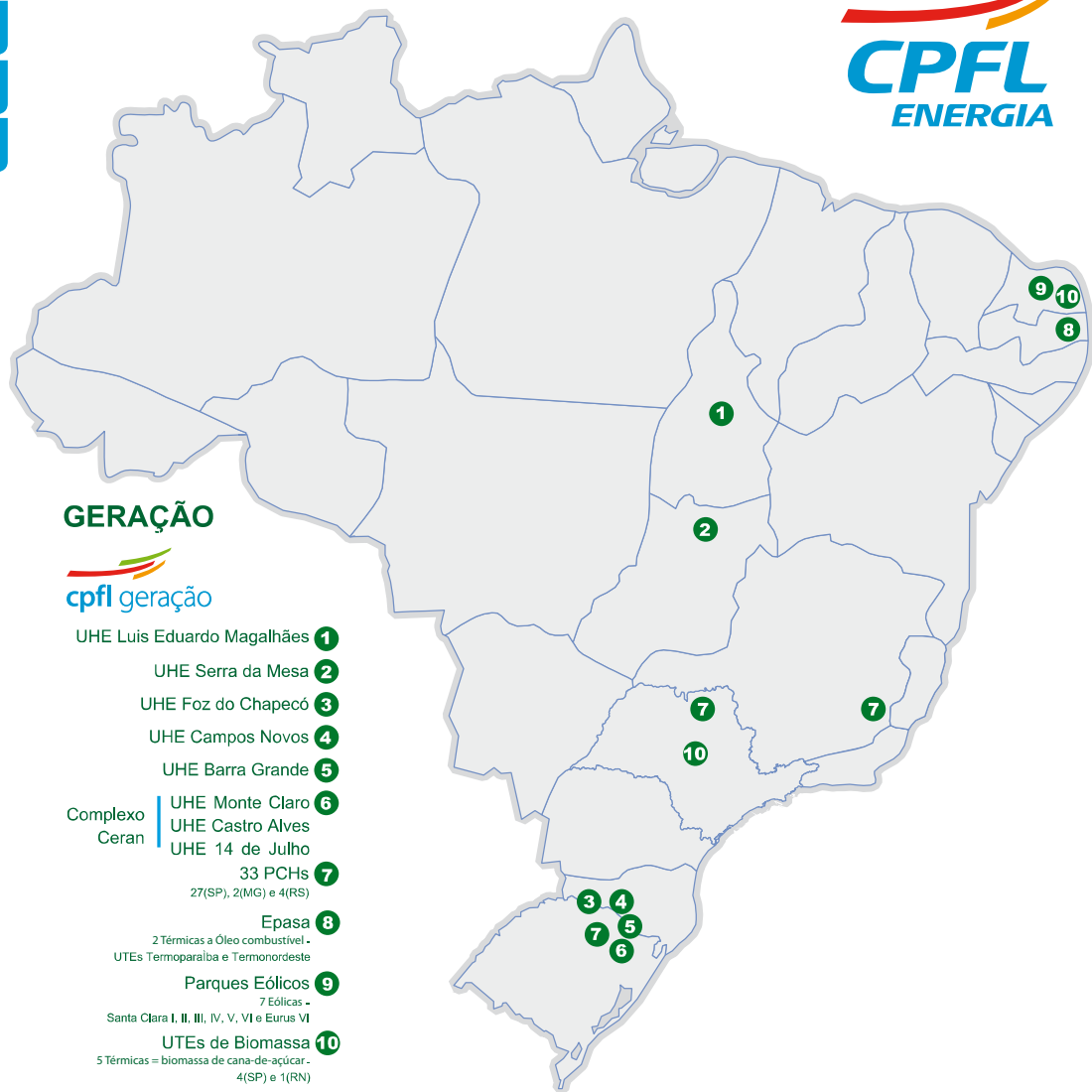
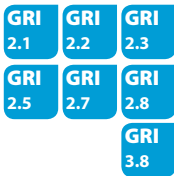
# Perfil da geração



A atuação da CPFL Energia no segmento de geração de energia elétrica contabilizou em 2009 uma capacidade instalada de 1.737 MW, gerados em sete usinas hidrelétricas e 33 PCHs.

O parque gerador do Grupo está presente nos estados de São Paulo, Santa Catarina, Rio Grande do Sul, Goiás, Tocantins e Minas Gerais.

## MAPA DE ATUAÇÃO





GRI  
EU1

GRI  
EU2

**Usinas instaladas nos Estados de São Paulo, Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Goiás, Tocantins e Minas Gerais**

	2008	2009
Potência (MW)	1.704	1.737
Energia assegurada (MW médios)	862	864
<b>Em operação</b>		
Usinas hidrelétricas (UHE)	7	7
UHE em construção	2	1
Pequenas centrais hidrelétricas (PCHs)	33	33
<b>Em construção</b>		
UHE	1	1
Termelétrica	-	4
Parques eólicos	-	7
<b>Market share (%)</b>	2	2

Obs.: Considera o Mercado Cativo.  
Os parques geradores em desenvolvimento representam um potência de 860 MW.



**Perfil dos negócios de geração de energia elétrica**

Principais resultados	2009	2008	09/08 (%)	2007
Investimentos (R\$ milhões)	599	502	16,2	445
Evolução da potência instalada (MW)	1.650	1.617	2,0	1.501
Receita bruta (R\$ milhões)	940	843	10,3	701
Ebitda (R\$ milhões)	742	622	16,2	541
Lucro líquido (R\$ milhões)	338	230	32,0	279

Obs.: Não considera Jaguarí Geração, equivalente a 87 MW.



### UHE Serra da Mesa

Localização	Rio Tocantins (GO)
Município abrangido	Minaçu (GO)
Potência instalada (MW)	1.275,0
Energia assegurada (MW médios)	671,0
CPFL Geração	- Participação (%): 51,54 - Potência instalada (MW): 657,14 - Energia assegurada (MW médios): 345,83
Entrada em operação	1998

### UHE Luis Ed. Magalhães

Localização	Rio Tocantins (TO)
Municípios abrangidos	Lajeado (GO) e Miracena do Tocantins (TO)
Potência instalada (MW)	902,5
Energia assegurada (MW médios)	526,6
Jaguari Geração	- Participação (%): 6,93 - Potência instalada (MW): 62,54 - Energia assegurada (MW médios): 36,49
Entrada em operação	Dezembro de 2001

### Energética Barra Grande S.A.

Localização	Rio Pelotas (SC e RS)
Municípios abrangidos	Pinhal da Serra (RS) e Anita Garibaldi (SC)
Energia assegurada (MW médios)	380,6
CPFL Geração	- Participação (%): 25,01 - Potência instalada (MW): 172,54 - Energia assegurada (MW médios): 95,17
Entrada em operação	Novembro de 2005

### Campos Novos Energia S.A. – Enercan

Localização	Rio Canoas (SC)
Municípios abrangidos	Campos Novos, Anita Garibaldi, Celso Ramos e Abdon Batista (SC)
Potência instalada (MW)	880,0
Energia assegurada (MW médios)	377,9
CPFL Geração	- Participação (%): 48,72 - Potência instalada (MW): 428,76 - Energia assegurada (MW médios): 184,12
Entrada em operação	Fevereiro de 2007

\* Solicitada aprovação à Aneel de 8,97 MW médios.



### UHE Foz do Chapecó

Localização	Rio Uruguai (SC e RS)
Municípios abrangidos	Águas de Chapecó (SC) e Alpestre (RS)
Potência instalada (MW)	855,0
Energia assegurada (MW médios)	432,0
CPFL Geração	- Participação (%): 51,00 - Potência instalada (MW): 436,05 - Energia assegurada (MW médios): 220,32
Entrada em operação	4º trimestre de 2010 (previsão)

### Parceria CPFL Bioenergia e Baldin Energia S.A.

Projeto	Construção de uma unidade de cogeração (UTE)
Potência total (MW)	45
Energia assegurada (MW médios)	12,8
CPFL Bioenergia	- Participação (%): 50,0 - Potência instalada (MW): 22,5 - Energia assegurada (MW médios): 6,4

### Parceria CPFL Geração e Epasa Centrais Elétricas da Paraíba

Projeto	Construção de duas unidades termelétricas
Potência total (MW)	342,0
Energia assegurada (MW médios)	247,8
CPFL Geração	- Participação (%): 51,0 - Potência instalada (MW): 174,2 - Energia assegurada (MW médios): 126,5

### Pequenas centrais hidrelétricas

Localização	Estados de São Paulo (19 PCHs e 01 UTE) e Minas Gerais (01 PCH)
Potência instalada (MW)*	154,79
Energia assegurada (MW médios)*	78,37
CPFL Geração	Participação (%): 100

\*Considera a UTE Carioba.

### CPFL Sul

Localização	Estado do Rio Grande do Sul
Potência instalada (MW)	2,65
Energia assegurada (MW médios)	2,45
CPFL Geração	Participação (%): 100

### CPFL Jaguariúna

Localização	Estados de São Paulo (7) e Minas Gerais (2)
Potência instalada (MW)	24,28
Energia assegurada (MW médios)*	-
CPFL Geração	Participação (%): 100

\* Solicitada aprovação à Aneel de 8,97 MW médios.

### Cia. Energética Rio das Antas (Complexo Ceran)

Localização	Rio das Antas (RS) UHE Monte Claro UHE Castro Alves UHE 14 de Julho
Potência instalada (MW)	360,0
Energia assegurada (MW médios)	173,00
CPFL Geração	- Participação (%): 65,00 - Potência instalada (MW): 234,00 - Energia assegurada (MW médios): 112,5



### UHE Monte Claro (Complexo Ceran)

Localização	Rio das Antas (RS)
Municípios abrangidos	Bento Gonçalves, Veranópolis e Nova Roma do Sul (RS)
Potência instalada (MW)	84,50
Energia assegurada (MW médios)	38,35
Entrada em operação	Dezembro de 2004



### UHE Castro Alves (Complexo Ceran)

Localização	Rio das Antas (RS)
Municípios abrangidos	Nova Pádua, Flores da Cunha, Nova Roma do Sul e Antônio Prado (RS)
Potência instalada (MW)	84,50
Energia assegurada (MW médios)	41,60
Entrada em operação	Março de 2008



### UHE 14 de Julho (Complexo Ceran)

Localização	Rio das Antas (RS)
Municípios abrangidos	Bento Gonçalves, Cotiporã e Veranópolis (RS)
Potência instalada (MW)	65,0
Energia assegurada (MW médios)	32,5
Entrada em operação	Dezembro de 2008

\* Solicitada aprovação à Aneel de 8,97 MW médios.

## PERFIL DAS PEQUENAS CENTRAIS HIDRELÉTRICAS

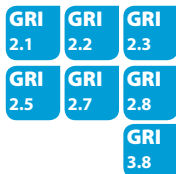
Pequenas centrais hidrelétricas em operação – 2009*			
PCHs	UF	Potência instalada (MW)	Energia assegurada (MW médios)
<b>CPFL Geração</b>			
Americana	SP	30,00	9,00
Buritís	SP	0,80	0,90
Capão Preto	SP	4,30	2,28
Chibarro	SP	2,60	1,69
Dourados	SP	10,80	7,76
Eloy Chaves	SP	19,00	12,20
Esmeril	SP	5,04	2,88
Gavião Peixoto	SP	4,80	3,82
Jaguari	SP	11,80	9,00
Lençóis	SP	1,68	1,68
Monjolinho	SP	0,60	0,31
Pinhal	SP	6,80	3,70
Salto Grande	SP	4,55	2,72
Santana	SP	4,32	2,90
São Joaquim	SP	8,05	5,63
Socorro	SP	1,00	0,60
Três Saltos	SP	0,64	0,60
Cariobinha	SP	1,30	0,00
Salto do Pinhal	SP	0,58	0,00
Ponte do Silva	MG	0,13	0,00
UTE Carioba	SP	36,00	10,70
<b>Total</b>		<b>154,79</b>	<b>78,37</b>
<b>CPFL Sul</b>			
Saltinho	RS	0,80	0,73
Pirapó	RS	0,67	0,64
Andorinha	RS	0,51	0,46
Guaporé	RS	0,67	0,62
<b>Total</b>		<b>2,65</b>	<b>2,45</b>
<b>CPFL Jaguariúna</b>		<b>Potência instalada (MW)</b>	<b>Energia assegurada (MW médios)</b>
Lavrinha		0,33	
Macaco Branco		2,36	
Pinheirinho		0,64	
Rio do Peixe I		3,06	
Rio do Peixe II		15,00	8,97**
Santa Alice		0,62	
São José		0,79	
São Sebastião		0,68	
Turvinho		0,80	
<b>Total</b>		<b>24,28</b>	
<b>Total Geral***</b>		<b>181,72</b>	<b>89,79</b>

\* Considera a Usina Termelétrica (UTE) Carioba.

\*\* Valor que está sendo solicitado ao MME (8,97 MWm).

\*\*\* CPFL Geração e CPFL Jaguariúna.

# Perfil da comercialização e serviços



## COMERCIALIZAÇÃO

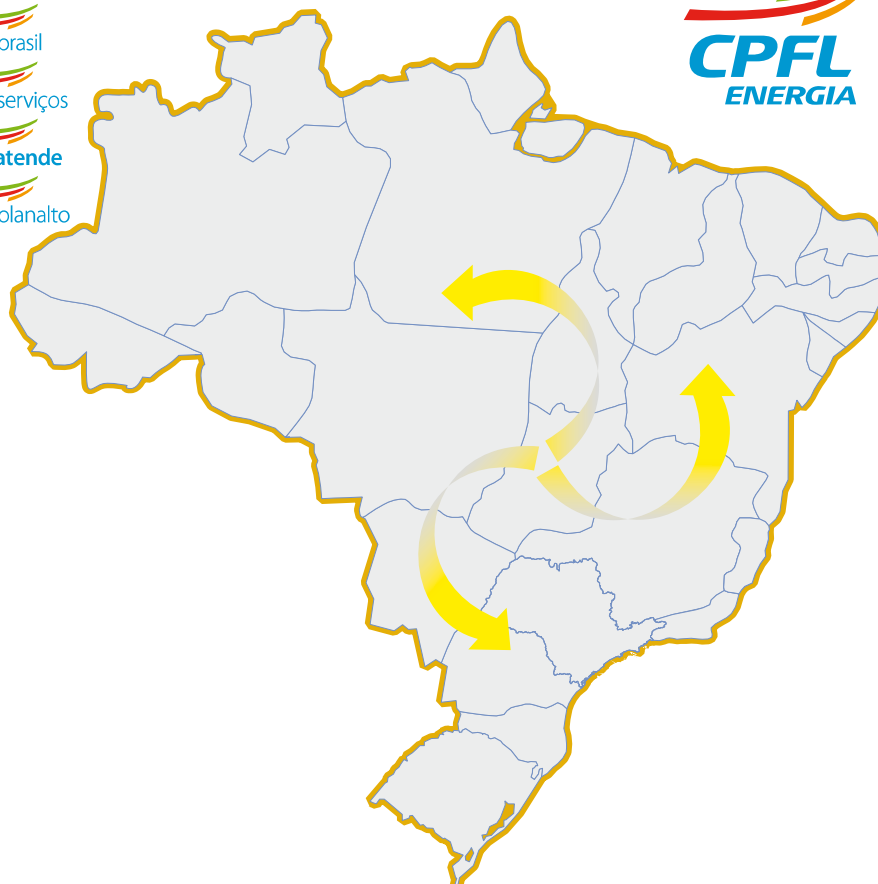
CPFL Brasil  
CPFL Cone Sul  
CPFL Planalto  
CPFL Meridional

## SERVIÇOS

CPFL Serviços  
CPFL Brasil  
CPFL Atende

## MAPA DE ATUAÇÃO

### COMERCIALIZAÇÃO E SERVIÇOS





GRI 2.2 GRI 2.3 GRI 2.5  
GRI 2.7 GRI 2.8

### Atuação em todo o território nacional

Principais resultados	2008	2009*
Clientes livres (nº)	76	74
Market share (%)	20	20,8
Vendas de energia no mercado livre (GWh)	8.904	10.243

\* Dados de dezembro de 2009.  
Obs.: Inclui todas as comercializadoras do Grupo CPFL Energia.

### Perfil dos negócios de comercialização de energia elétrica

	2007	2008	2009	09/08 (%)
Receita bruta (R\$ milhões)	1.881	2.090	2.026	-3,1
Ebitda (R\$ milhões)	354	304	296	-2,6
Lucro líquido (R\$ milhões)	239	217	209	-3,7

Obs.: As informações de 2006 foram reclassificadas em função da adoção da Lei nº 11.638/07. Os dados de Ebitda e lucro líquido de 2008 foram revistos em função de acerto contábil.

 Acesse [www.cpfl.com.br/QuemSomos/Institucional](http://www.cpfl.com.br/QuemSomos/Institucional) e saiba mais sobre o perfil da CPFL Energia.



## ▶ **Gestão estratégica**

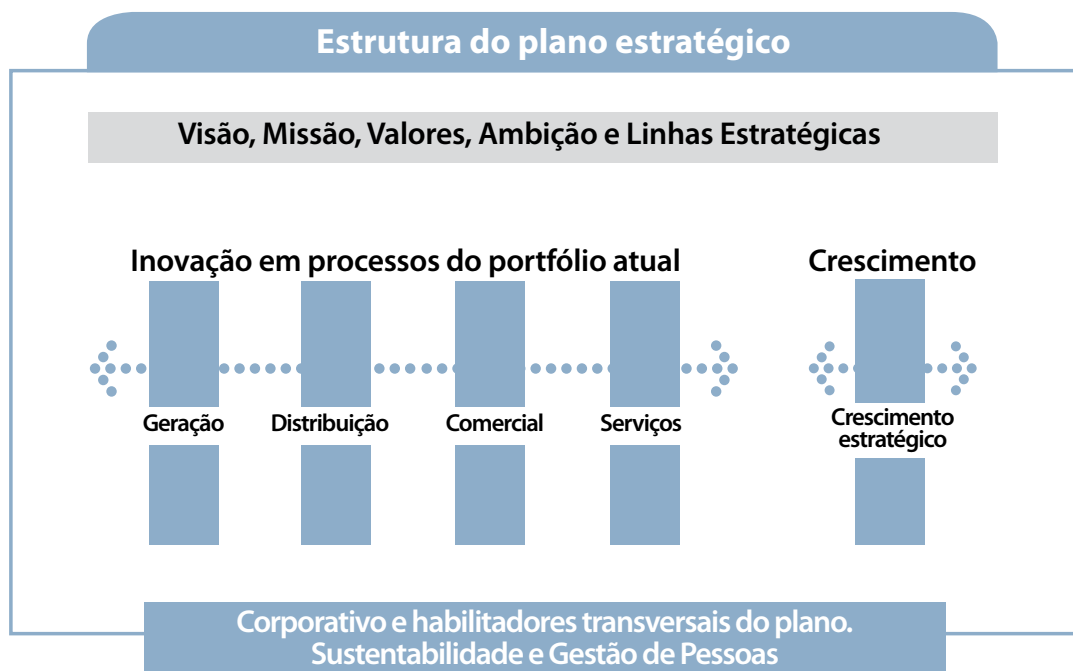
# Planejamento estratégico

**GRI**  
1.1

A CPFL Energia mantém um processo dinâmico de planejamento estratégico que envolve todos os segmentos de negócio da companhia.

Com foco na inovação, na expansão e na criação de valor de seus negócios, o plano estratégico é formulado e revisto anualmente para o período dos cinco anos seguintes.

Para o ciclo 2010/2014, a principal ambição corporativa é consolidar a liderança no setor elétrico nacional, com a criação de valor para os acionistas (TSR) superior à do mercado, por meio da inovação em processos e do crescimento empresarial.



Para assegurar o desdobramento da ambição corporativa, foram realizados encontros por segmento de negócio, com vistas a analisar cenários e a projetar possibilidades de empreendimentos ao longo dos próximos exercícios.

Como resultado dos fóruns de trabalho realizados em 2009, foram definidos os desafios de cada negócio, bem como foi consolidado um conjunto de cerca de 50 iniciativas de inovação e crescimento empresarial que possibilitarão às unidades de gestão contribuir para que a CPFL atinja um TSR superior ao do mercado.

O desenvolvimento das iniciativas se dá ao longo desse ciclo de planejamento, com atividades nas seguintes frentes de negócios:

- ▶ nos processos de **crescimento dos negócios** (aquisição e crescimento orgânico): concretizar a consolidação na distribuição, liderar crescimento em geração renovável;
- ▶ **inovação na gestão e nos processos** para a criação de valor: elevar a eficiência operacional a um novo patamar e orientar o Grupo para explorar a inovação para a criação de valor;
- ▶ na **promoção da sustentabilidade do negócio**: gerir estrategicamente a agenda de longo prazo regulatória e garantir o desenvolvimento sustentável do negócio.

GRI  
1.1

Os desafios e compromissos para as unidades de gestão de negócio da CPFL Energia são:

### GERAÇÃO

- ▶ **Aumentar a capacidade** com *mix* de fontes a ser definido com base nas oportunidades;
- ▶ **ser líder em fontes renováveis – biomassa, PCH e eólicas**;
- ▶ participar dos **leilões de UHE**, envolvendo-se com antecedência nas avaliações;
- ▶ **monitorar** oportunidades rentáveis em **térmicas**.



### DISTRIBUIÇÃO

- ▶ Consolidar a **liderança na distribuição**, buscando a ampliação da participação no mercado;
- ▶ ser líder em **eficiência operacional**;
- ▶ investir em **inovação e tecnologia** para alavancar resultados.

### COMERCIALIZAÇÃO

- ▶ Otimizar os processos de comercialização para todo o Grupo;
- ▶ comercializar energia do lastro atual e de projetos a construir.

### SERVIÇOS

- ▶ Ampliar o portfólio com **prestação de serviços e projetos**;
- ▶ aumentar a participação no total de **serviços** consumidos pelas distribuidoras **do Grupo**.

# Pilares da gestão da CPFL Energia

O posicionamento estratégico da CPFL Energia está diretamente ligado a sua Visão, Missão e Princípios. Seu compromisso permanente é gerar valor em todas as suas operações, contribuindo para o desenvolvimento da sociedade.

GRI  
4.8

## VISÃO

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

<sup>1</sup> A energia possibilita a utilização de tecnologias que proporcionam satisfação e conforto às pessoas, por meio do atendimento da maioria de suas necessidades, desde as mais básicas, como habitação, saúde, alimentação, transporte e segurança, até as mais complexas, como educação, entretenimento e comunicação.

<sup>2</sup> O conceito de desenvolvimento da sociedade extrapola as responsabilidades inerentes aos negócios desenvolvidos pela empresa; significa compreender a sua responsabilidade, em um sentido mais amplo, e com visão integrada, inclusiva e interdependente, de contribuir para a elevação dos padrões de produção, educação, saúde, segurança, qualidade de vida e desenvolvimento humano. Nesse sentido, todas as ações da empresa devem considerar a sua capacidade de criação de valor para a sociedade.

<sup>3</sup> A perenidade do nosso negócio e o futuro da humanidade dependem cada vez mais do equilíbrio entre a busca de resultados econômicos e a capacidade da sociedade e da natureza de suportarem o crescimento. Acreditamos que a integração dessas variáveis na produção e utilização de energia contribui para criar um estilo de vida que não gera desequilíbrio social e ambiental e produz uma sociedade segura, equilibrada, saudável e agradável de se viver.

GRI  
4.8

## MISSÃO

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

<sup>1</sup> Ao prover soluções energéticas sustentáveis, estamos afirmando que nossos compromissos não se resumem apenas à geração, distribuição e comercialização de energia e serviços, mas incluem também nossa capacidade de integração e inovação, que proporciona ao mercado maior customização dos serviços e agilidade no atendimento de suas necessidades e expectativas.

<sup>2</sup> A excelência e a competitividade expressam o jeito de ser do grupo CPFL Energia, que busca a diferenciação e padrão de desempenho superior em todas as suas atividades e iniciativas. Posicionar-se como líder de mercado, reconhecido pela eficiência de suas operações e por suas práticas diferenciadas de governança, é essencial na estratégia de crescimento e perenização dos negócios nos mercados regulado e livre de energia elétrica do país e para manter sua atratividade no mercado de capitais.

<sup>3</sup> Reconhecemos que nossa organização é um organismo vivo, integrante de um ecossistema complexo, e que nosso sucesso depende da qualidade de nossos relacionamentos e da contribuição de todos os públicos com os quais interagimos, em particular das comunidades a que servimos.

## PRINCÍPIOS DE NEGÓCIOS

- ▶ **Criação de Valor**  
O Grupo CPFL cria valor em tudo o que faz. Para isso ele existe: para gerar valor para os seus acionistas e para os públicos com os quais interage.
- ▶ **Superação**  
Acreditar que tudo pode ser melhorado e realizado de forma inovadora, a fim de transcender as referências de mercado e superar as expectativas de seus públicos, buscando sempre desafios aparentemente intangíveis.
- ▶ **Confiança e Respeito**  
Estabelecer e manter relações de confiança, baseadas na lealdade, no respeito e no equilíbrio entre os seus próprios interesses e os interesses dos seus públicos de relacionamento.
- ▶ **Compromisso**  
Assegurar que as atividades empresariais e as condutas profissionais espelhem, com fidelidade, a transparência, a busca do cumprimento dos Princípios e das Diretrizes Éticas da CPFL Energia e dos contratos, obrigações e pactos assumidos com seus públicos de relacionamento.
- ▶ **Sustentabilidade**  
Preocupar-se com as consequências futuras de suas ações e decisões, buscando sempre controlar e evitar riscos que possam trazer ameaças à perenidade do Grupo CPFL, bem como efeitos não negociados com as comunidades onde atua e com os públicos de seu relacionamento.
- ▶ **Segurança e Qualidade de Vida**  
Atuar permanentemente para controlar e minimizar os riscos associados aos seus processos de trabalho, produtos e serviços e assegurar a integridade e o bem-estar físico e mental das pessoas com as quais se relaciona, em ambientes que estimulem a cooperação, a coesão, a difusão do conhecimento e o desenvolvimento profissional e humano.
- ▶ **Empreendedorismo**  
Fazer de cada profissional da CPFL um agente de mudança que busque permanentemente estabelecer, no seu campo de atuação, vantagens competitivas, estando sempre atento para captar tendências futuras antes que se manifestem, atuando pioneiramente, apropriando-se de novos conhecimentos, processos e tecnologias, desenvolvendo um forte sentimento de propriedade em relação às suas atribuições e responsabilidades no Grupo CPFL.
- ▶ **Austeridade**  
A CPFL considera a austeridade um princípio administrativo de elevado valor ético, que deve orientar todas as ações das empresas do Grupo. Nesse sentido, afirma que todos os seus recursos materiais ou financeiros devem ser utilizados com parcimônia, sem excesso ou desperdício, isto é, de modo racional e sustentável, na justa medida de sua utilidade para atingir os objetivos empresariais.



### **PRINCÍPIOS DA AÇÃO EMPRESARIAL**

Valores profissionais que direcionam a condução de todos os negócios da CPFL:

- ▶ Criação de valor
- ▶ Superação
- ▶ Confiança e respeito
- ▶ Compromisso
- ▶ Sustentabilidade
- ▶ Segurança e qualidade de vida
- ▶ Empreendedorismo
- ▶ Austeridade

### **PRINCÍPIOS ÉTICOS**

Valores morais que devem nortear o pensamento e a atitude em qualquer situação na qual o profissional representar a CPFL:

- ▶ **Honestidade e integridade nos relacionamentos**  
O relacionamento das empresas do Grupo CPFL com os seus diferentes públicos se

baseia na honestidade e na integridade. Isso significa que todas as decisões nas empresas do Grupo CPFL devem sempre incluir avaliação de natureza ética. As práticas devem ser compatíveis com os Valores da companhia. É isso o que ajuda a construir relacionamentos perenes e baseados na confiança.

▶ **Transparência e veracidade nas informações**

No Grupo CPFL todos os processos negociais devem ser orientados pela transparência e sempre buscar a veracidade das informações fornecidas para os parceiros. Somente assim se obtém a credibilidade exigida para o desenvolvimento dos negócios da companhia.

▶ **Respeito e dignidade no tratamento das pessoas**

No Grupo CPFL exige-se que, em todos os relacionamentos, internos e externos, as pessoas sejam tratadas com dignidade e respeito. É assim que a companhia deve ser vista: como uma empresa onde as pessoas se sentem respeitadas.

▶ **Gestão sobre os riscos de impacto das nossas ações**

No Grupo CPFL é permanente a preocupação com os impactos de todas as suas ações e suas decisões nos públicos com os quais se relaciona. Há permanente gerenciamento dos riscos envolvidos nos negócios do Grupo, procurando-se sempre levar em conta que o futuro das empresas depende das decisões que estão sendo tomadas hoje.

▶ **Compromisso com o futuro do planeta: qualidade de vida das gerações futuras**

No Grupo CPFL há grande preocupação com o futuro do planeta. Pelo fato de utilizar recursos escassos e finitos, há consciência de que a existência de suas empresas depende da qualidade do meio ambiente. A CPFL tem compromisso com a preservação ambiental e com a realização de avaliação permanente e rigorosa das consequências de todos os seus programas e empreendimentos na qualidade de vida das gerações futuras.

▶ **Compromisso com a agenda nacional de desenvolvimento**

Por atuar em setor estratégico para o desenvolvimento do país, a CPFL procura alinhar sua estratégia empresarial com a agenda nacional de desenvolvimento, de forma a contribuir para o crescimento do país, para o desenvolvimento econômico e social das comunidades onde está inserida e para o bem-estar da população.

## **COMPETÊNCIAS ORGANIZACIONAIS**

Virtudes que a CPFL Energia valoriza em seus profissionais:

▶ **Inovação**

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

▶ **Visão de Futuro**

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

- ▶ **Atitude Empreendedora**  
Explora intensamente as oportunidades e potencialidades do negócio (produtos, serviços e soluções), encarando o insucesso como aprendizado e demonstrando persistência para concretizá-las. É arrojado e age com determinação na busca por resultados diferenciados, assumindo riscos de forma consciente.
- ▶ **Orientação para Resultados**  
Capacidade de gerar resultados e superar desafios, garantindo a concretização das metas estabelecidas. Envolve o planejamento de ações, o monitoramento de indicadores e a observância das variáveis segurança, custo, qualidade e prazo.
- ▶ **Compromisso com a Criação de Valor**  
Elaborar planos consistentes, analisando situações atuais e futuras, assumindo riscos calculados e tomando decisões que garantam a realização dos objetivos estratégicos e o crescimento lucrativo e sustentável da CPFL.
- ▶ **Compromisso com a Sustentabilidade**  
Considera a ética e a transparência em suas atividades e na relação com os públicos com quem interage, primando pela perenidade dos negócios e da sociedade e pela preservação dos recursos naturais. Baseia-se em princípios e valores da CPFL, na legislação vigente, nas certificações assumidas e no compromisso com as gerações futuras, a fim de promover o crescimento sustentável da CPFL e da sociedade.
- ▶ **Gestão de Pessoas**  
Determinação do gestor de desenvolver o potencial das pessoas visando à manutenção e ao desenvolvimento da empresa. Compreende habilidades e comportamentos voltados para atração, retenção e desenvolvimento de profissionais, em sintonia com os requisitos, Valores e a cultura CPFL. Envolve alto senso de respeito pelas pessoas e a criação de um clima favorável à realização pessoal e profissional da equipe.
- ▶ **Liderança Inspiradora**  
Conquista o comprometimento e a motivação das equipes equilibrando exigência e afetividade. Inspira pelo exemplo pessoal, pela transparência e pela comunicação simples e direta, apontando metas e caminhos. Entende que equipes e líderes capacitados são fatores-chave de sucesso para o negócio da empresa.
- ▶ **Paixão por Vencer**  
Tem paixão por desafios, encarando-os com persistência, sem desistir. Engaja-se na causa da empresa, do negócio e dos parceiros de trabalho, buscando sempre mais e indo além do estritamente necessário. Busca a superação constante de seus limites e dá o melhor de si, com prazer, paixão e orgulho pelo que faz, transmitindo esse sentimento às pessoas com quem se relaciona.
- ▶ **Foco no Cliente**  
Conquista e mantém clientes internos e externos através da entrega de produtos e/ou serviços de alto valor agregado, atendimento eficaz e cordial, com postura ética e transparente.
- ▶ **Excelência nos Processos**  
Busca constante da melhoria contínua e da excelência através do monitoramento permanente dos indicadores de desempenho e de evolução dos processos.



# Gestão da qualidade



A qualidade é um item permanente na estratégia de negócios da CPFL Energia. A companhia orienta as controladas a incorporar os critérios de excelência em seus respectivos processos de gestão para proporcionar a busca contínua de melhorias na qualidade e nos serviços prestados.

As certificações de qualidade são, portanto, ferramentas que auxiliam as empresas a manter compromissos permanentes com a excelência na prestação de seus respectivos serviços.

O Sistema de Gestão Integrado (SGI) é a ferramenta utilizada para dar unidade à gestão das empresas e contempla a certificação dos principais processos de trabalho nas dimensões das gestões da qualidade (ISO 9001), ambiental (ISO 14001), da segurança do trabalho e saúde ocupacional (OHSAS 18001) e da

responsabilidade social (SA 8000). A aderência ao sistema é monitorada permanentemente, inclusive por meio de auditorias periódicas realizadas por organizações externas.

O SGI já está implantado na CPFL Paulista, na CPFL Piratininga, na CPFL Geração e na RGE. As empresas CPFL Brasil, CPFL Santa Cruz, CPFL Jaguari, CPFL Mococa, CPFL Leste Paulista e CPFL Sul Paulista possuem processos certificados em gestão da qualidade (ISO 9001).

## Destaques em 2009

**A CPFL Piratininga** obteve um importante reconhecimento em 2009, ao conquistar o Prêmio Nacional da Qualidade® (PNQ) 2009, em consideração a suas práticas de gestão e pela busca da excelência em seus negócios. A premiação, promovida pela Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), ainda classificou como finalista a RGE.

### PNQ

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

Também em 2009, foram realizados processos de manutenção da estratégia Seis Sigma na CPFL Paulista, na CPFL Piratininga, na CPFL Brasil, na CPFL Geração, na RGE, na CPFL Santa

Cruz, CPFL Jaguari, CPFL Mococa, CPFL Leste Paulista e na CPFL Sul Paulista. Trata-se de uma metodologia de trabalho que permite identificar oportunidades de melhorias e de redução das perdas nos processos operacionais. A relação das empresas controladas e de suas respectivas certificações e processos pode ser consultada no [site www.cpf.com.br](http://www.cpf.com.br).



## As certificações



### CPFL Paulista

Certificação	Atividade
ISO 9001, OHSAS 18001, SA 8000	Distribuição e comercialização de energia elétrica
ISO 9001	Serviço de teleatendimento para consumidores de energia elétrica
ISO 9001	Operação do sistema de transmissão de energia elétrica
ISO 9001	Coleta de informações, processamento e apuração de indicadores técnicos e comerciais da qualidade do fornecimento de energia elétrica
ISO 14001	Convivência da rede de distribuição urbana de energia elétrica com o meio ambiente

### CPFL Piratininga

Certificação	Atividade
ISO 9001, OHSAS 18001, SA 8000	Distribuição e comercialização de energia elétrica
ISO 9001	Coleta de informações, processamento e apuração de indicadores técnicos e comerciais da qualidade do fornecimento de energia elétrica
ISO 14001	Convivência da rede de distribuição urbana de energia elétrica com o meio ambiente

### CPFL Geração

Certificação	Atividade
ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, SA 8000	Geração hidráulica de energia elétrica
ISO 9001	Operação do sistema de geração de energia elétrica

### CPFL Brasil

Certificação	Atividade
ISO 9001	Projeto, desenvolvimento e comercialização de serviços de valor agregado à energia elétrica

## RGE

Certificação	Atividade
ISO 9001, OHSAS 18001 e SA 8000	Distribuição e comercialização de energia elétrica
ISO 9001	Serviços de teleatendimento para consumidores de energia elétrica
ISO 9001	Serviços de operação do sistema de transmissão de energia elétrica
ISO 9001	Coleta de informações, processamento e apuração de indicadores técnicos e comerciais da qualidade do fornecimento de energia elétrica
ISO 14001	Convivência da rede de distribuição urbana de energia elétrica com o meio ambiente
ISO 14001	Serviços de subtransmissão de energia elétrica

## CPFL Santa Cruz

Certificação	Atividade
ISO 9001	Análise de dados e cálculo de indicadores técnicos de desempenho na distribuição de energia elétrica

## CPFL Leste Paulista

Certificação	Atividade
ISO 9001	Distribuição e comercialização de energia elétrica
ISO 9001	Coleta, consolidação e envio dos indicadores técnicos do fornecimento de energia elétrica estabelecidos pela Aneel

## CPFL Jaguarí

Certificação	Atividade
ISO 9001	Distribuição e comercialização de energia elétrica
ISO 9001	Coleta, consolidação e envio dos indicadores técnicos do fornecimento de energia elétrica estabelecidos pela Aneel

## CPFL Sul Paulista

Certificação	Atividade
ISO 9001	Distribuição e comercialização de energia elétrica
ISO 9001	Coleta, consolidação e envio dos indicadores técnicos do fornecimento de energia elétrica estabelecidos pela Aneel

## CPFL Mococa

Certificação	Atividade
ISO 9001	Distribuição e comercialização de energia elétrica
ISO 9001	Coleta, consolidação e envio dos indicadores técnicos do fornecimento de energia elétrica estabelecidos pela Aneel



## Sistema de Gestão e Desenvolvimento da Ética

Os princípios éticos estão relacionados diretamente às estratégias de negócios da CPFL Energia. Em 2001, a CPFL Energia implementou um sistema de gestão e desenvolvimento da ética e elaborou a primeira versão de seu Código de Ética e Conduta Empresarial.

Desde então, a companhia promove ciclos de seminários orientados por filósofos e educadores, com o objetivo de disseminar o Código, inculturar o tema da ética entre os colaboradores e coletar contribuições para as novas versões do documento, cuja primeira edição revisada foi lançada em 2006.

Como resultado dessas ações, a CPFL Energia consegue atualizar seu Código de modo a corresponder a mudanças que ocorram na sociedade e na estrutura organizacional da empresa.

Atualmente, o Sistema de Gestão e Desenvolvimento da Ética (SGDE) possui dispositivos importantes para a difusão e aplicação do Código, como os Canais de Acesso, onde o Canal de conduta ética está disponível para os públicos interno e externo e tem o objetivo de receber demandas éticas. Há, ainda, o Programa de Disseminação e Inculturação do Código, extensivo a todos colaboradores de todas as empresas controladas, fornecedores e parceiros; a



Rede Ética, formada por um grupo de colaboradores de diferentes áreas para apoiar e facilitar a gestão e o desenvolvimento da ética na CPFL, em suas respectivas unidades e regionais; e o Consultório Ético, um canal para consulta, esclarecimento e, eventualmente, aconselhamento ético sobre dúvidas e conflitos éticos.

Em 2009, a companhia trabalhou a consolidação do SGDE em todas as empresas controladas. Na pauta de atividades desenvolvidas dentro do Sistema estão:

GRI  
HR4



- em 2009, o Comitê de Ética e Conduta Empresarial analisou 17 registros encaminhados pelo Canal de Conduta Ética, dentre os quais nenhum caso de discriminação foi registrado;
- Gestão do Consultório Ético, canal virtual para esclarecimento de dúvidas éticas com consultor especialista;
- tratamento das demandas internas e externas recebidas pelo Comitê de Ética sobre temas referentes ao Código de Ética;
- elaboração e divulgação de súmulas e referências de conduta institucional;
- inclusão de mais um membro representante da sociedade civil no Comitê de Ética;
- aprovação de cláusula referente a eventuais transgressões ao Código de Ética da CPFL Energia em contratos de todos os prestadores de serviços;
- divulgação das ações do Comitê de Ética no Portal de Notícias da CPFL Energia.

# Comitê de Ética e Conduta Empresarial

GRI  
4.9

O Comitê de Ética e Conduta Empresarial tem o objetivo de promover e aprimorar a cultura ética na organização e, entre outras funções, analisa as sugestões, reclamações e denúncias sobre transgressões ao Código de Ética realizadas pelos públicos de relacionamento da empresa. No processamento das denúncias, o próprio Conselho de Administração poderá ser acionado, na hipótese de o denunciado ser membro da Diretoria Estatutária. O Comitê também tem a função de arbitrar eventuais conflitos, dar visibilidade às suas decisões, atualizar regularmente a Diretoria sobre as ações em andamento e encaminhar, anualmente, informações e recomendações à área de Governança Corporativa para a atualização dos controles requeridos pela Lei Sarbanes-Oxley.

Além disso, os programas de sustentabilidade e responsabilidade corporativa são apresentados, trimestralmente, ao Comitê de Ética e Conduta Empresarial, que faz o acompanhamento e a avaliação das atividades realizadas.

- ▶ seminários de disseminação do Código de Ética para os colaboradores das seguintes empresas:
- ▶ CPFL Santa Cruz: participaram 199 profissionais de Piraju, Avaré, Ourinhos, Jacarezinho, Itaí e Itapetininga;
- ▶ CPFL Jaguari, CPFL Sul Paulista, CPFL Leste Paulista, CPFL Mococa: participaram 130 colaboradores de Mococa e São José do Rio Pardo;
- ▶ CPFL Serviços: participaram 193 profissionais de Araçatuba, Lins, São José do Rio Pardo, Poços de Caldas, Ribeirão Preto e Piraju.

Para 2010, está prevista a realização de mais um ciclo de seminários do Sistema de Gestão e Desenvolvimento da Ética, alinhado ao reposicionamento da marca e aos novos direcionadores estratégicos do Grupo CPFL Energia.

GRI  
HR3

GRI  
SO2

## INCULTURAÇÃO DO CÓDIGO DE ÉTICA NAS EMPRESAS RECÉM-ADQUIRIDAS

Uma das principais preocupações da CPFL Energia em relação ao tema ética é o alinhamento imediato dos novos negócios ao Código de Ética e Conduta Empresarial.

Diante disso, o Sistema de Gestão teve o desafio, em 2009, de realizar a disseminação do Código nas empresas recém-adquiridas pelo Grupo CPFL Energia. Com isso, foram realizadas atividades de inculturação nas empresas:

- ▶ implantação do Código de Ética na CPFL Santa Cruz, CPFL Jaguari, CPFL Sul Paulista, CPFL Leste Paulista, CPFL Mococa, CPFL Serviços e CPFL Atende;
- ▶ seminários de disseminação do Código de Ética para executivos, gerentes e líderes da CPFL Santa Cruz, CPFL Jaguari, CPFL Sul Paulista, CPFL Leste Paulista e CPFL Mococa. Participaram 30 profissionais, entre diretores, gerentes, líderes e supervisores;



Acesse <http://www.cpfl.com.br/etica/>

e saiba mais sobre a posição do Grupo CPFL Energia em relação ao tema ética, assim como uma versão para impressão do Código de Ética da Companhia, está disponível e com acesso amplo no portal Ética em Rede.



## Ética na cadeia de fornecedores

O Sistema de Gestão e Desenvolvimento da Ética da CPFL Energia não está restrito ao público interno e ao corpo diretivo. Ele alcança toda a rede de relacionamentos da companhia. Nessa cadeia, os fornecedores formam um público importante no tratamento do tema.

Todos os contratos da CPFL Energia contêm cláusulas referentes aos vários temas que fazem parte do compromisso empresarial da companhia. O propósito é que a cadeia de fornecedores compartilhe dos mesmos valores empresariais do Grupo no trato com o meio ambiente, saúde, segurança e responsabilidade social.

Esses itens, presentes em contratos, remetem ao cumprimento do seu Código de Ética e Conduta Empresarial e da norma SA 8000 de Responsabilidade Social, especialmente no que diz respeito ao combate ao uso do trabalho infantil e à utilização de trabalho forçado ou análogo ao escravo. Também há, nos contratos de prestadores de serviços, uma cláusula exclusiva sobre o Código de Ética nos processos de contratações, visando à divulgação do Código de Ética aos funcionários, prepostos, representantes e subcontratados.

Para ampliar ainda mais a relação com os fornecedores, em 2009 a CPFL Energia criou um encontro especial – Café com Fornecedores, cujos objetivos são a troca de experiências, a aproximação com os parceiros e a disseminação de melhores práticas.

O Prêmio CPFL Mais Valor avaliou o desempenho de 250 fornecedores de materiais e serviços das empresas da CPFL Energia e premiou as 20 melhores empresas, que apresentaram excelência em seus processos. A premiação estimula a adoção de melhoria contínua da gestão dessas empresas e a busca pela excelência.

Além disso, a CPFL Energia mantém um fórum de fornecedores, cujo objetivo é debater sobre os principais dilemas que as empresas enfrentam com relação à gestão da sustentabilidade, inclusive os de natureza ética e de combate à corrupção.



Saiba mais

<https://suprimentos.cpfl.com.br>

A RGE também promoveu uma premiação dedicada aos fornecedores. A VI edição do Prêmio RGE de Qualidade de Fornecedores avaliou 227 empresas e premiou fornecedores em nove categorias de materiais e 17 categorias de serviços, além do destaque em segurança.

Os fornecedores da CPFL Energia e de suas empresas controladas dispõem de um contact center especializado e de um Portal Eletrônico. Todas as informações relativas aos processos de contratação e de gestão de fornecedores e os respectivos Códigos de Conduta estão disponíveis *on-line*.

# Gestão de riscos

GRI  
1.2

GRI  
4.11

GRI  
SO2

## SISTEMAS DE PREVENÇÃO DE RISCOS AO NEGÓCIO

As empresas do Grupo CPFL Energia possuem políticas e estratégias financeiras e operacionais para assegurar a segurança de seus ativos e colaboradores e para controlar os impactos do negócio na sociedade, nas comunidades e no meio ambiente.

Para isso, contam com procedimentos que acompanham e gerenciam as operações e transações, com o objetivo de prevenir, monitorar e mitigar possíveis exposições à riscos. A seguir estão os sistemas e processos de prevenção:

- ▶ Gestão corporativa de riscos
- ▶ Prevenção no âmbito financeiro
  - ▶ *Compliance* com as exigências da Seção 404 da Lei Sarbanes-Oxley
  - ▶ Instrumentos utilizados
- ▶ Risco cambial e de juros sobre outros passivos
  - ▶ Taxa de câmbio sobre passivos financeiros
  - ▶ *Covenants* financeiros
  - ▶ Crédito
- ▶ Planejamento no mercado de compra de energia
- ▶ Auditoria interna
- ▶ Plano de previdência privada
- ▶ Gestão de seguros
- ▶ Prevenção no âmbito operacional
  - ▶ Meio ambiente
  - ▶ Riscos hidrológicos
  - ▶ Consumo irregular
- ▶ Segurança em tecnologia da informação
- ▶ Gestão regulatória



Vista noturna Campinas/SP.



## GESTÃO CORPORATIVA DE RISCOS

A CPFL Energia tem uma Diretoria de Gestão de Riscos e Controles Internos, criada em 2007, para promover e monitorar a gestão de riscos nas áreas corporativas e unidades de negócio, garantindo a certificação dos processos e controles internos nas normas nacionais e internacionais.

Esse processo busca, de forma permanente, agregar valor aos negócios, realizando a verificação sistemática de políticas e estratégias, para mantê-las alinhadas ao planejamento empresarial do Grupo CPFL Energia. Entre os procedimentos que fazem parte desse trabalho, destacam-se:

- ▶ a elaboração da Política Corporativa de Gestão de Riscos, aprovada pela Diretoria Executiva e pelo Conselho de Administração;
- ▶ a constituição do Comitê Corporativo de Gestão de Riscos, composto por diretores indicados para representar cada Unidade de Gestão, e seu regimento interno;
- ▶ a incorporação da perspectiva de risco ao Plano Estratégico;
- ▶ a consolidação do Dicionário de Riscos (DR);
- ▶ a revisão da Avaliação Geral de Riscos (AGR);
- ▶ “Propriedade sobre o risco” como responsabilidade dos diretores funcionais;
- ▶ o desenvolvimento de metodologia para modelagem dos riscos;
- ▶ o desenvolvimento, em conjunto com as principais áreas de negócios, dos indicadores-chave de riscos (KRI – *key risk indicators*);
- ▶ interações com os principais fóruns de gestão: Comitê de Processos de Gestão, Conselho Fiscal, Presidência, Diretoria Executiva, Comitê Corporativo de Gestão de Riscos e Reuniões de Gestão.



## PREVENÇÃO NO ÂMBITO FINANCEIRO

### Prevenção no âmbito da elaboração das demonstrações financeiras

A Diretoria de Gestão de Riscos e Controles Internos e a Presidência controlam os riscos sobre a elaboração e divulgação das demonstrações financeiras por meio da análise sistemática do material de controle produzido pela Divisão de Compliance, subordinada diretamente a essas duas instâncias. O Grupo CPFL Energia monitora anualmente a eficácia dos controles internos dos principais processos de negócio com impactos relevantes nas demonstrações financeiras. O objetivo é garantir que os principais riscos envolvidos na elaboração e divulgação das demonstrações financeiras tenham controles operando adequadamente.

Em 2009, a CPFL Energia publicou sua Norma de Avaliação de Controles Internos, alinhando suas diretrizes de avaliação de riscos e controles para atender a lei *Sarbanes-Oxley*, considerando os principais processos de negócio da *holding* com enfoque na divulgação de relatórios financeiros. A referida norma visa também atender aos requisitos da Instrução CVM 480, publicada em dezembro de 2009, no que tange à avaliação do ambiente de controles internos sobre demonstrações financeiras.

### Instrumentos utilizados

Centralizada na CPFL Energia, a gestão dos riscos financeiros utiliza os principais instrumentos disponíveis no mercado, dentre eles, o sistema Maps Risk, adotado por algumas das maiores instituições do mercado financeiro brasileiro.

Esse modelo permite a gestão de riscos financeiros por meio de ALM (Asset Liability Management), que, com a utilização de análises de VAR (Value at Risk), Stress Test e Duration das carteiras ativas e passivas das empresas do Grupo CPFL Energia, define o nível de risco financeiro em cada operação e possibilita medidas de neutralização ou de proteção contra esses riscos.



GRI  
1.2

GRI  
4.11

## RISCO CAMBIAL E DE JUROS SOBRE OUTROS PASSIVOS

GRI  
SO2

Parte dos contratos de compra de energia da CPFL Energia está indexada ao dólar e, por isso, sujeita à flutuação do câmbio. Para gerenciar esse risco, a empresa monitora os contratos que estão diretamente ligados às distribuidoras controladas.

As distribuidoras são obrigadas por lei a adquirir energia de Itaipu, e todas têm direito a uma proteção financeira, por meio do Mecanismo de Compensação CVA (Conta de Compensação de Variação de Valores de Itens da "Parcela A" – Resolução Aneel). Esse mecanismo trata do ressarcimento, por meio de reposição tarifária, de eventuais variações no custo de energia em consequência de perdas cambiais.

### Taxa de câmbio sobre passivos financeiros

O Grupo CPFL Energia protege seu resultado e o caixa de flutuações da taxa de câmbio da moeda norte-americana mediante a contratação de operações de *hedge*, permitindo que dívidas financeiras estejam sempre indexadas às variações de índices nacionais. A *holding* encerrou o exercício de 2009 sem dívidas em moeda estrangeira.

### Covenants financeiros

As empresas da CPFL Energia possuem contratos de empréstimos, financiamentos e debêntures com cláusulas restritivas – *covenants* financeiros – normalmente aplicadas a esses tipos de operações, relacionadas ao atendimento mínimo de índices econômico-financeiros, geração de caixa e outros. Tais cláusulas não limitam a capacidade de condução das operações.

### Crédito

É baixo o risco de perdas resultantes da dificuldade de recebimento de valores faturados aos clientes, tendo em vista a pulverização das unidades consumidoras e a política de cobrança e corte de fornecimento para inadimplentes.

A CPFL Energia possui um Comitê Corporativo de Gestão de Riscos

## PLANEJAMENTO NO MERCADO DE COMPRA DE ENERGIA

GRI  
1.2

GRI  
4.11

GRI  
SO2

As empresas controladas pela CPFL Energia desenvolvem uma série de soluções e estratégias para minimizar os riscos de penalidades legais.

As medidas também ajudam a expandir as possibilidades de agregação de valor aos negócios (situações apresentadas aos agentes do mercado pelo Novo Modelo Institucional do Setor Elétrico).

As distribuidoras do Grupo CPFL Energia adotam modelos matemáticos de otimização para:

- ▶ minimizar riscos de sobrecontratação e subcontratação (em função das incertezas intrínsecas ao processo de previsão obrigatória de mercado para um horizonte de cinco anos);
- ▶ reduzir o custo total da compra de energia;
- ▶ definir a melhor estratégia de contratação nos leilões regulados a partir de diversificados cenários de projeção da demanda (construídos de forma a incorporar as variáveis macroeconômicas e setoriais que afetam a evolução do consumo de energia elétrica).

## AUDITORIA INTERNA

GRI  
1.2

GRI  
4.11

GRI  
SO2

Subordinada ao Conselho de Administração, a Auditoria Interna atua nos principais processos operacionais e de negócios, definidos a partir de uma metodologia baseada em riscos. O objetivo é o alinhamento entre as diretrizes corporativas e as estratégias dos acionistas e da administração, além de fomentar a evolução e a melhoria dos processos empresariais, do controle de riscos e dos resultados da organização. São considerados para efeito desse trabalho os seguintes aspectos:

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

GRI  
1.2

GRI  
4.11

### PLANO DE PREVIDÊNCIA PRIVADA

O Grupo CPFL Energia adota ferramentas específicas para mitigar os riscos de um eventual déficit nos planos de previdência dos funcionários geridos pela Fundação Cesp. Esse item é fundamental para o equilíbrio financeiro dos planos e para assegurar harmonia e segurança aos nossos colaboradores.

Para acompanhar a gestão dos planos de previdência existem os Comitês Gestores de Investimento e Previdência, formados por colaboradores da Vice-Presidência Financeira e de outras áreas, bem como representantes dos participantes e assistidos. A função desses comitês é apreciar e deliberar sobre a Política de Investimentos dos Recursos dos Planos e sobre a gestão previdenciária dos planos, propondo as alterações necessárias.

Os resultados são divulgados mensalmente, e os Comitês Gestores e a equipe da Fundação Cesp reúnem-se trimestralmente para reavaliar as estratégias e limites.

GRI  
1.2

GRI  
4.11

GRI  
SO2

### GESTÃO DE SEGUROS

A CPFL Energia possui Diretrizes para Gestão de Seguros. Trata-se de um documento formalizado para nortear as ações necessárias à proteção securitária de seus ativos e responsabilidades contra riscos de perdas acidentais que possam comprometer sua rentabilidade.

A administração das Diretrizes para Gestão de Seguros é realizada por um especialista sênior em seguros.

GRI  
1.2

GRI  
4.11

### PREVENÇÃO NO ÂMBITO OPERACIONAL

O Sistema de Gestão Ambiental (SGA) promove o controle das atividades e orienta a execução dos processos operacionais de distribuição e de geração de energia. Esses processos seguem os requisitos das certificações ambientais apropriadas e atendem a legislação ambiental. A CPFL Energia e suas empresas controladas dispõem de documentos formais com orientações para o gerenciamento dos principais impactos ambientais relativos às suas operações.

#### Meio ambiente

São elaboradas análises aprofundadas dos estudos ambientais dos novos empreendimentos durante sua fase de planejamento, e é realizada a gestão dos programas ambientais na sua implantação e operação. Dessa forma, são atendidos todos os aspectos inerentes ao licenciamento ambiental dos empreendimentos, garantindo a mitigação ou a compensação dos impactos ambientais, tanto na fase de implantação quanto na de operação comercial desses empreendimentos.

GRI  
EU21

A CPFL Geração de Energia possui Orientação Técnica para todos os empreendimentos hidrelétricos que descreve os procedimentos operacionais em situações de emergência. As finalidades do documento são resguardar o patrimônio da CPFL e proteger o de terceiros situados a jusante de seus aproveitamentos hidrelétricos, amenizando a ocorrência de danos que possam afetar o meio ambiente a montante e a jusante da barragem. Busca, ainda, proporcionar a indispensável flexibilidade organizacional, administrativa e operacional à mobilização de recursos necessários à superação de situações não normais e facilitar, em situações não normais, os contatos entre as unidades envolvidas na operação de aproveitamento hidrelétrico e a necessária articulação com os órgãos e entidades públicas responsáveis pela proteção das pessoas e propriedades.

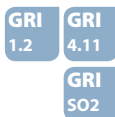
As concessões de distribuição e de geração estão submetidas a um conjunto de obrigações, impostas pelos respectivos contratos de concessão e pelo arcabouço **regulatório setorial**, e sujeitas a fiscalizações permanentes pela **Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel)** e pelas agências estaduais conveniadas.

### Consumo irregular

As irregularidades na medição de energia elétrica são identificadas por meio de um sistema de gestão que possibilita a seleção de unidades consumidoras para inspeções por equipes especializadas. Quando é constatada fraude por parte do consumidor, o valor correspondente é cobrado e pode ser pago em parcelas. Com esse procedimento, a CPFL Energia cumpre o objetivo de tratar com igualdade todos os seus consumidores, que efetivamente pagam apenas pelo uso que fazem do serviço.

### Riscos hidrológicos EPR

A regulamentação do setor elétrico brasileiro estabeleceu um conceito para equilibrar a demanda de energia com a oferta na fonte produtora, fazendo, para isso, uma equação de controle da produção em cada fonte geradora. O objetivo é evitar riscos hidrológicos inerentes à geração hidrelétrica. Pelo conceito de energia assegurada, a receita dos empreendedores de geração hidrelétrica é calculada pelo montante de energia que ele terá de oferecer, e não apenas pela capacidade instalada ou pela energia efetivamente gerada. A energia assegurada é calculada na etapa de concessão ou de autorização da usina pelo governo brasileiro, constituindo um certificado de energia passível de comercialização, independentemente da geração efetiva, a qual depende das condições sistêmicas coordenadas pelo Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS). Desse modo, caso a geração de uma usina hidrelétrica se efetive abaixo de sua energia assegurada, as demais usinas do sistema cedem seus excedentes. Por outro lado, caso a usina gere volume acima de sua energia assegurada, sua receita adicional cobrirá apenas os custos correlatos.



## SEGURANÇA EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A CPFL Energia desenvolve trabalho permanente com o objetivo de manter a segurança dos seus sistemas e instalações tecnológicas.

Para mitigar riscos decorrentes de falhas de equipamentos, trabalha com redundâncias, sempre que possível, em áreas críticas.

As práticas de gestão de tecnologia da informação também asseguram a privacidade absoluta da base de clientes e a confidencialidade das informações financeiras processadas e armazenadas pelos sistemas corporativos de informação.

Para evitar riscos associados aos ativos de processamento e aos ativos de informação, os processos de tecnologia da informação estão documentados e possuem controles internos definidos.

A boa *performance* no uso da Internet e de suas conexões é assegurada por rotinas de detecção e bloqueio de vírus permanentemente atualizadas.

## GESTÃO REGULATÓRIA

As concessões de distribuição e de geração estão submetidas a um conjunto de obrigações, impostas pelos respectivos contratos de concessão e pelo arcabouço regulatório setorial, e sujeitas a fiscalizações permanentes pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) e pelas agências estaduais conveniadas.



A mitigação dos riscos regulatórios é uma diretriz estratégica do Grupo CPFL Energia. Eles são controlados em cada uma das concessões por meio de processos estruturados – tanto nas unidades de negócios como no centro corporativo – e por ferramentas de apoio, como o Sistema de Gestão Regulatória (Sisgere), cujo objetivo é monitorar e controlar todo o processo regulatório.

A atividade de comercialização é voltada para mercados livres e não se submete às regras dos mercados regulados, embora autorizada e sujeita a fiscalização pelo órgão regulador. A única exceção diz respeito às operações com partes relacionadas, que dependem de prévia anuência da Aneel, o que é rigorosamente observado.

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

# Ativos intangíveis

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

A CPFL provê todas as condições para desenvolver e proteger os ativos intangíveis. O incremento dos ativos intangíveis é apoiado pela identificação e incorporação de novas tecnologias, obtidas principalmente em projetos de pesquisa e desenvolvimento, e por sistemas de treinamento e capacitação dos profissionais, visitas técnicas, disponibilidade de publicações técnicas e gerenciais na biblioteca, além de permanentes contatos com os fornecedores.

Os ativos intangíveis são mantidos sob uso e domínio da empresa por meio do estabelecimento de normas e procedimentos, registros e instruções de trabalho, políticas, sistemas de informação e cuidados com o acervo da biblioteca. A Política de Propriedade Intelectual é o instrumento que assegura a proteção aos ativos intangíveis e que veda a comercialização e/ou divulgação desses projetos ou invenções, por qualquer colaborador, sem a competente autorização.

Os direitos autorais ou patentes são conduzidos e analisados pelos responsáveis dos projetos, pela Divisão de Projetos Especiais (DCVE) e pela Superintendência Jurídica. A atração e a retenção de especialistas e talentos – que incrementam o capital intelectual da CPFL Energia – acontecem por meio de competitivas políticas de recursos humanos e pela gestão do clima organizacional. A criação da Universidade Corporativa, em 2008, constitui uma importante ferramenta de aprimoramento do ativo capital humano, alinhado à melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados.

Anualmente, os principais ativos são identificados nos ciclos anuais de planejamento estratégico, quando a área competente avalia as forças e fraquezas de cada um, alinhando-os aos novos desafios propostos pelo planejamento estratégico.

## Identificação dos ativos intangíveis

Ativos	Componentes	Formas de Avaliação
<b>Marca CPFL Energia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tradição e força da marca CPFL Energia</li> <li>• Portfólio de negócios, com participação em três segmentos de negócios do setor elétrico</li> <li>• Sólida base de clientes e mercados atraentes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliação de valor feita por consultoria especializada</li> <li>• Acompanhamento da Favorabilidade da Mídia</li> <li>• Pesquisa anual de Imagem</li> <li>• Acompanhamento de mercado e da base de clientes</li> </ul>
<b>Recursos humanos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conhecimentos e habilidades relacionados às competências estratégicas</li> <li>• Elevados índices de produtividade e motivação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de gestão de desempenho – Valor Pessoal</li> <li>• Desempenho da empresa</li> </ul>
<b>Propriedade intelectual</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Patentes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número ou valor das patentes, associado à validade</li> </ul>
<b>Infraestrutura</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecnologias desenvolvidas para uso específico da CPFL</li> <li>• Sistemas de informação customizados e com parâmetros da CPFL</li> <li>CCS: plataforma de suporte às operações comerciais que os processos de atendimento, faturamento, arrecadação, cobrança e gerenciamento do ativo de medidores</li> <li>GISD: Plataforma integrada georreferenciada, com dados dos ativos elétricos, para suporte dos processos de Planejamento, Engenharia, Projeto, Operação e Manutenção da Distribuição</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O cálculo do valor agregado considera, no mínimo, o dispêndio de recursos para implantação das tecnologias e dos sistemas de informação</li> </ul>

# Políticas

## **POLÍTICA DA QUALIDADE**

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

## **POLÍTICA AMBIENTAL**

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

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

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

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

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

# Compromissos

O Grupo CPFL Energia está engajado em uma série de compromissos nacionais e internacionais, que sustentam suas diretrizes e estratégias de atuação e, portanto, formam um importante mecanismo para a promoção do desenvolvimento sustentável.

GRI  
4.12GRI  
SO2GRI  
SO5

## PACTO GLOBAL

A CPFL Energia aderiu, em 2003, ao Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU) e participa como integrante do Comitê Brasileiro do Pacto Global (CBPG).

Em 2009, a CPFL Energia esteve à frente de oito encontros das empresas signatárias, como coordenadora das Comissões de Direitos Humanos e de Meio Ambiente (Caring for Climate).

A CPFL Energia também sediou a Oficina do Comitê Brasileiro do Pacto Global sobre o Relatório COP (Comunicação de Progresso). Trata-se de um mecanismo de prestação de contas das empresas à Organização das Nações Unidas em relação aos 10 princípios do Pacto Global.

O objetivo da oficina foi apresentar as ferramentas que podem ser utilizadas na elaboração do Relatório COP às companhias da região de Campinas, aos fornecedores e aos clientes da CPFL. A oficina reuniu 40 representantes de empresas e organizações convidadas.



Acesse [www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org) e [www.pactoglobal.org.br](http://www.pactoglobal.org.br)

e saiba mais sobre as ações do Pacto Global e a participação da CPFL Energia.

GRI  
4.12

## CARING FOR CLIMATE

Em agosto de 2008, a CPFL Energia tornou-se signatária do Caring for Climate, compromisso liderado pela Organização das Nações Unidas (ONU) que tem como objetivo estimular empresas, em todo o mundo, a desenvolver iniciativas voluntárias que extrapolem as exigências legais de seus respectivos países e que possam contribuir para o esforço global de combate às causas das mudanças climáticas.

Em 2009, a empresa apoiou a organização e articulou a promoção do evento de lançamento desse pacto no Brasil, que ocorreu durante a Conferência Internacional do Instituto Ethos, em São Paulo, e contou com a presença do dinamarquês Soren Peterson, coordenador das redes e parcerias do Pacto Global.

Acesse [www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org)

e saiba mais sobre o Caring for Climate e a participação da CPFL Energia acessando o site.

GRI  
4.12

## CARTA ABERTA AO BRASIL SOBRE AS MUDANÇAS CLIMÁTICAS

Em agosto de 2009, a CPFL Energia integrou o grupo de empresas formuladoras e signatárias da **Carta Aberta ao Brasil sobre as Mudanças Climáticas**, entregue às autoridades federais em evento realizado na cidade de São Paulo. No documento, 22 empresas privadas assumiram o compromisso voluntário de construir uma economia de baixo carbono, monitorando as emissões decorrentes de seus processos produtivos, incorporando o tema ao seu planejamento estratégico e inovando em processos e serviços.



Acesse [www.cpf.com.br/sustentabilidade](http://www.cpf.com.br/sustentabilidade)

e saiba mais sobre o posicionamento da CPFL Energia em relação ao meio ambiente.

GRI  
4.12

GRI  
SO5

## COPENHAGEN COMMUNIQUÉ ON CLIMATE CHANGE

Em outubro de 2009, a CPFL Energia aderiu ao **Copenhagen Communiqué on Climate Change**, uma iniciativa do Príncipe Charles gerida pelo Programa de Liderança para a Sustentabilidade da Universidade de Cambridge. O Comunicado, que congrega mil empresas de todo o mundo, desempenhou um papel importante no posicionamento global do setor privado frente à agenda da 15ª Conferência das Partes.



Acesse [www.copenhagencommunique.com](http://www.copenhagencommunique.com)

e saiba mais sobre essa ação.

GRI  
4.12

GRI  
SO2

## PACTO EMPRESARIAL PELA INTEGRIDADE E CONTRA A CORRUPÇÃO

A CPFL Energia aderiu ao Pacto em 2006 e, desde então, participa do respectivo grupo de trabalho, o que envolve reuniões mensais para a discussão, organização de atividades e publicações sobre temas afins. O Pacto visa promover o engajamento das empresas no combate a todas as formas de corrupção e estabelecer diretrizes para o relacionamento das organizações com o poder público.

Durante a Conferência Internacional do Instituto Ethos, em 2009, a CPFL Energia participou da organização do painel de debates intitulado "Crise econômica: mais corrupção ou a oportunidade de um novo modelo?" O encontro reuniu representantes de distintos segmentos: governo, academia, movimento social e empresarial. Na mesma ocasião, houve o lançamento da cartilha *A Responsabilidade Social das Empresas no Combate à Corrupção*.



Acesse [www.empresalimpa.org.br](http://www.empresalimpa.org.br)

e saiba mais sobre a publicação, que é uma iniciativa da Corregedoria Geral da União (CGU) e está disponível para consulta.

GRI  
4.12

GRI  
S05

### COMPROMISSO EMPRESA AMIGA DA CRIANÇA

Desenvolvido pela Fundação Abrinq pelos Direitos da Criança, o programa visa comprometer as empresas com o desenvolvimento e as garantias de direitos fundamentais da criança e do adolescente, por meio da celebração de cinco compromissos que expressam os princípios fundamentais do Estatuto da Criança e do Adolescente.

Com o intuito de ampliar o alcance dessa iniciativa, a CPFL Energia divulga o compromisso a todos os seus clientes, por meio da conta de energia, e mantém os princípios da entidade alinhados à gestão de negócios das empresas controladas.



Acesse [www.fundabrinq.org.br/](http://www.fundabrinq.org.br/)

e saiba mais sobre os programas da Fundação Abrinq.

GRI  
4.12

### PACTO EMPRESARIAL CONTRA A EXPLORAÇÃO SEXUAL DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES NAS RODOVIAS BRASILEIRAS

A CPFL Energia é signatária desse Pacto, uma iniciativa da WCF (**World Childhood Foundation**) que estabelece um acordo para que as empresas assumam publicamente, no âmbito de suas práticas de responsabilidade corporativa, o compromisso de se engajar em ações contrárias à exploração sexual de crianças e adolescentes nas rodovias brasileiras.



Acesse [www.namaocerta.org.br/](http://www.namaocerta.org.br/)

e saiba mais sobre o Pacto

GRI  
4.12

### OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO DO MILÊNIO

A CPFL Energia participa do Movimento Nacional pela Cidadania e Solidariedade desde 2004, por acreditar que os objetivos são um referencial ao enfrentamento desse desafio global, e, desde então, mantém um alinhamento de sua gestão aos oito princípios estabelecidos pela Organização das Nações Unidas.



Acesse [www.objetivosdomilenio.org.br/](http://www.objetivosdomilenio.org.br/)

e saiba mais sobre as Oito Metas do Milênio.



# ▶ Governança corporativa

Reconhecida como uma das empresas com melhores práticas de governança corporativa da América Latina, a **CPFL Energia** atua para aprimorar constantemente o seu sistema de governança.

Em 2009, a companhia manteve seu forte comprometimento com a promoção das melhores práticas de governança corporativa, tendo participado de várias atividades promovidas pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) e apoiado eventos junto a investidores institucionais, com destaque especial para o lançamento, em Nova Iorque, do *Practical Guide to Corporate Governance: Experiences from the Latin American Companies Circle*, publicação que apresenta casos de sucesso das empresas que compõem o Companies Circle.

O Companies Circle foi constituído em 2005, pela International Finance Corporation (IFC) e pela Organization for Economic Cooperation and Development (OECD), com o objetivo de possibilitar a troca de experiências entre um seleto grupo de 14 empresas latino-americanas reconhecidas por adotarem práticas diferenciadas de governança corporativa. Desde então, o Companies Circle vem se consolidando como um grupo que, por meio do compartilhamento de experiências bem-sucedidas no setor privado na América Latina, fomenta o desenvolvimento da governança corporativa na região.

A CPFL Energia avançou nas ações de fortalecimento do sistema de gestão, de aperfeiçoamento dos sistemas de controle interno e de desenvolvimento da ética, com foco na perenização dos negócios. O Plano de Sucessão, alinhado ao Planejamento Empresarial, permite identificar os principais talentos e criar ações de desenvolvimento e retenção para as posições-chave nas empresas do Grupo CPFL.

O constante aprimoramento das práticas de gestão e dos mecanismos de controle de riscos empresariais e a sólida cultura organizacional, fundamentada nos princípios da transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa, garantiram a inclusão da CPFL Energia, pelo quinto ano consecutivo, no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da BM&FBovespa.



# Visão panorâmica do Grupo

GRI  
4.1

A CPFL Energia atua como *holding*, participando no capital de outras sociedades:

A CPFL Energia é controlada por expressivo grupo empresarial brasileiro e por importantes fundos de pensão do Brasil:

GRI  
2.9

## VBC Energia S.A.

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

GRI  
2.9

## BB Carteira Livre 1 Fundo de Investimentos em Ações

Em outubro de 2009, a 521 Participações S.A. transferiu para o Fundo BB Carteira Livre 1 a totalidade da sua participação acionária na CPFL Energia. O Fundo de Investimentos tem como investidor exclusivo a Previ – Caixa de Previdência dos Funcionários do Banco do Brasil, maior fundo de pensão da América Latina.

## Bonaire Participações S.A.

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

## BNDES Participações S.A. (BNDESPar)

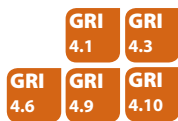
Subsidiária integral do BNDES (Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social) voltada para apoiar o processo de capitalização e o desenvolvimento de empresas nacionais, por meio de participações societárias de caráter minoritário.

GRI 2.6 GRI 2.8  
GRI 3.6 GRI 3.8

## ORGANOGRAMA SOCIETÁRIO



----- Bloco de Controle (acionistas detentores de 69,37% das ações da Companhia).  
 (¹) Inclui 0,1% de ações da empresa Camargo Corrêa S.A.



# Conselhos

## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Órgão central da administração que define a orientação geral dos negócios e decide sobre questões-chave, de acordo com as competências que lhe são atribuídas pelo Estatuto Social. É competência exclusiva do Conselho definir os temas e os estudos que serão conduzidos pelos Comitês, determinando seu escopo de atuação.

Atualmente, o Conselho da CPFL Energia é composto de sete membros: três indicados pela VBC, dois indicados pelo Fundo BB Carteira Livre I, um indicado pela Bonaire Participações e um conselheiro independente eleito em conformidade com o Regulamento de Listagem do Novo Mercado da BM&FBovespa.

### Mandato 2009/2010

- ▶ Pedro Pullen Parente (presidente)\*
- ▶ Ricardo Carvalho Giambromi (vice-presidente)
- ▶ Francisco Caprino Neto
- ▶ José Ayres de Campos
- ▶ Milton Luciano dos Santos
- ▶ Susana Hanna Stiphan Jabra
- ▶ Ana Dolores Moura Carneiro de Novaes (conselheira independente)

\* Eleito em 28 de setembro de 2009, em substituição a Luiz Anibal de Lima Fernandes.

O Conselho de Administração reúne-se, ordinariamente, uma vez por mês e, extraordinariamente, sempre que necessário. Seus membros têm mandato de um ano, com possibilidade de reeleição.

## CONSELHO FISCAL

O Conselho Fiscal é um órgão de fiscalização que tem funcionamento permanente. Desde 2005, desempenha também as funções de Audit Committee previstas na Lei Sarbanes-Oxley, de acordo com a exceção aplicável a empresas estrangeiras listadas em bolsa de valores norte-americanas.

O Conselho, atualmente, tem cinco membros, todos com mandato de um ano, podendo ser reeleitos.

### Mandato 2009/2010

- ▶ José Reinaldo Magalhães (presidente)
- ▶ Adalgiso Fragoso de Faria
- ▶ Wilton de Medeiros Daher
- ▶ Daniela Corci Cardoso<sup>1</sup>
- ▶ Décio Magno Andrade Stochiero

<sup>1</sup> Indicada como *financial expert* em atendimento às disposições da Seção 407 da Lei Sarbanes-Oxley.

Os conselheiros fiscais reúnem-se mensalmente e adotam um calendário mínimo de atividades, que inclui encontros periódicos com o auditor interno, com os auditores externos e com os principais executivos da companhia.

GRI  
4.1

# Diretoria Executiva

É responsável pela condução dos negócios da companhia e das sociedades controladas e coligadas, de acordo com as diretrizes de governança traçadas pelo Conselho de Administração, sendo composta por membros eleitos pelo Conselho de Administração, com mandato de dois anos, permitida a reeleição:

## Mandato 2009/2010

- ▶ Wilson Ferreira Jr. (diretor-presidente)
- ▶ José Antonio de Almeida Filippo (diretor vice-presidente Financeiro e de Relações com Investidores)
- ▶ Paulo Cezar Coelho Tavares (diretor vice-presidente de Gestão de Energia)
- ▶ Miguel Normando Abdalla Saad (diretor vice-presidente de Geração)
- ▶ Hélio Viana Pereira (diretor vice-presidente de Distribuição)
- ▶ José Marcos Chaves de Melo (diretor vice-presidente Administrativo)
- ▶ Adriana Waltrick (diretora vice-presidente de Desenvolvimento de Negócios) – nomeada em 2010

## COMITÊS

O Conselho de Administração conta com a assessoria de três Comitês:

- ▶ Os membros dos Comitês têm mandato de um ano, podendo ser reeleitos.

GRI  
4.7



Acesse [www.cpfl.com.br/ri](http://www.cpfl.com.br/ri)

e veja os nomes dos atuais membros do Conselho de Administração e de seus Comitês de Assessoramento, do Conselho Fiscal e da Diretoria Executiva.

GRI 4.1 GRI 4.7 GRI 4.9 GRI 4.10

## Comitê de Gestão de Pessoas

Apoia o Conselho de Administração na definição da remuneração e na avaliação do desempenho da Diretoria Executiva, na coordenação do Plano de Sucessão e no monitoramento das políticas e práticas de recursos humanos. Integram esse Comitê:

- ▶ Ricardo Carvalho Giambroni (coordenador)
- ▶ Francisco Caprino Neto
- ▶ Susana Hanna Stiphan Jabra

GRI 4.1 GRI 4.9

## Comitê de Partes Relacionadas

Assessoria o Conselho na avaliação de transações que envolvam partes relacionadas aos acionistas do bloco de controle, tais como seleção de fornecedores e prestadores de serviços, aquisição de insumos e serviços e compra e/ou venda de energia elétrica. Integram esse Comitê:

- ▶ Susana Hanna Stiphan Jabra (coordenadora)
- ▶ Francisco Caprino Neto
- ▶ Luiz Cláudio da Silva Barros

GRI 4.1 GRI 4.9

## Comitê de Processos de Gestão

Assessoria o Conselho de Administração em questões relativas aos processos de gestão dos negócios, avaliação de riscos e orientação dos trabalhos da Auditoria Interna. Integram esse comitê:

- ▶ Francisco Caprino Neto (coordenador)
- ▶ Arthur Prado Silva
- ▶ Martin Roberto Glogowsky

GRI 4.11

## MANUAL PARA PARTICIPAÇÃO EM ASSEMBLEIA DE ACIONISTAS

Orientada para a criação de valor, a CPFL Energia tem atuado no desenvolvimento de diretrizes diferenciadas de governança corporativa, alinhadas com as melhores práticas de mercado.

Desde 2008 a companhia divulga o *Manual para Participação de Acionistas nas Assembleias Gerais*, que utiliza uma linguagem clara e sintética para esclarecer aos acionistas os temas que serão deliberados nas assembleias. O manual tem como objetivo principal estabelecer um canal de comunicação com todos os acionistas (inclusive minoritários), incentivando a participação nos eventos da agenda corporativa e facilitando a compreensão do desenvolvimento dos negócios.

**GRI**  
4.4

O acionista que não puder comparecer às assembleias pode indicar um executivo da empresa para representá-lo na assembleia, assegurando-lhe a possibilidade de exercer livremente seu direito de voto e manifestar sua opinião.

O Manual é elaborado nos idiomas português e inglês, sendo disponibilizado para consulta nos *websites* da CPFL Energia, da CVM e da SEC.

**GRI**  
4.9

## FOCO NA ÉTICA

Nos últimos anos, a CPFL Energia desenvolveu uma série de ações para consolidar a ética em seus processos corporativos.



Capa e índice do Manual do Acionista

Accesse [www.mzweb.com.br/cpfl/web/arquivos/CPFL\\_Energia\\_Manual\\_Assembleia\\_Geral\\_Extraordinaria\\_2009\\_port.pdf](http://www.mzweb.com.br/cpfl/web/arquivos/CPFL_Energia_Manual_Assembleia_Geral_Extraordinaria_2009_port.pdf)

e saiba mais sobre manual para Participação de Acionistas nas Assembleias Gerais.

## Destaques em 2009

### Sistema de Gestão e Desenvolvimento da Ética

- Conjunto de dispositivos gerenciais para aprimorar as ações individuais e institucionais, promovendo a ética nas relações com os públicos.

### Programa de Disseminação e Inculcuação do Código

- Realização de seminários de reflexão sobre ética, baseados no Código de Ética e de Conduta Empresarial.

### Comitê de Ética e Conduta Empresarial

- Atua de forma assertiva na disseminação e no controle dos direcionadores da ação empresarial, princípios organizacionais e diretrizes de conduta.

### Rede Ética

- Grupo formado por colaboradores de diversas áreas, que atuam como multiplicadores dos valores éticos em suas unidades organizacionais.

## **RATING DE GOVERNANÇA CORPORATIVA**

Em 2009, a CPFL Energia confirmou a sua classificação AA+ em relação ao grau de aderência às melhores práticas de governança corporativa, segundo a agência classificadora Austin Rating. Com a classificação AA+ em governança corporativa, a CPFL Energia consolidou-se como padrão de referência no mercado, destacando-se, ainda, pelos seguintes aspectos:

- ▶ compromisso com a geração de valor para todos os *stakeholders*;
- ▶ aperfeiçoamento constante de suas práticas de governança corporativa;
- ▶ monitoramento contínuo dos riscos operacionais;
- ▶ atuação pautada por elevados valores éticos e de responsabilidade social.

### **▶ Os sete pilares de governança avaliados pela Austin Rating**

1. Propriedade e transparência
2. Direitos e relações dos acionistas com a instituição
3. Estrutura e independência do Conselho de Administração
4. Gestão
5. Auditoria e Conselho Fiscal
6. Qualidade e transparência da Política de Divulgação
7. Responsabilidade social e ética

## PRÁTICAS DIFERENCIADAS DE GOVERNANÇA CORPORATIVA

- ▶ Capital social composto exclusivamente por ações ordinárias, com garantia de tratamento igualitário a acionistas controladores e minoritários na alienação de controle – *tag along* de 100%.
- ▶ *Free float* de 30,50%.
- ▶ Conselho de Administração composto por sete membros, sendo um conselheiro independente, com competências e funcionamento definidos em Regimento Interno.
- ▶ Conselho Fiscal permanente, com competências e funcionamento definidos em Regimento Interno e no Guia do Conselho Fiscal (funções de Audit Committee previstas na Seção 301 da Lei Sarbanes-Oxley).
- ▶ Três Comitês de Assessoramento ao Conselho de Administração (Gestão de Pessoas, Partes Relacionadas e Processos de Gestão) e comissões constituídas *ad hoc* para tratar de temas específicos.
- ▶ Diretoria Executiva da *holding* compõe os órgãos de administração de todas as sociedades controladas.
- ▶ Política de Dividendos.
- ▶ Política de Negociação de Valores Imobiliários.
- ▶ Código de Ética e de Conduta Empresarial adaptado às recomendações da Securities Exchange Commission (SEC).
- ▶ Adesão à cláusula compromissória de arbitragem do Novo Mercado da BM&FBovespa.
- ▶ Canais de denúncia para recebimento de reclamações e/ou denúncias relativas a informações financeiras e de transgressões ao Código de Ética.
- ▶ Certificação dos controles internos pelos administradores (CEO e CFO) e pelos auditores independentes.
- ▶ Análise preliminar pelo Comitê de Partes Relacionadas de transações que envolvam empresas vinculadas aos acionistas do bloco de controle.
- ▶ Autoavaliação anual dos membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal.
- ▶ Plano de Sucessão da Diretoria Executiva e dos principais executivos do Grupo CPFL.
- ▶ *Relatório Anual* em consenso com as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI).
- ▶ Publicação de Demonstrações Financeiras de acordo com padrões BRGAAP e reconciliação para padrão USGAAP.



Acesse [www.cpf.com.br/ri](http://www.cpf.com.br/ri)

o Relatório de *Rating* encontra-se disponível no site da CPFL Energia.  
[http://www.mzweb.com.br/cpf/web/arquivos/CPFL\\_Energia\\_Rating\\_GOV\\_2010.pdf](http://www.mzweb.com.br/cpf/web/arquivos/CPFL_Energia_Rating_GOV_2010.pdf)



## ▶ **Desempenho operacional e econômico**

## Cenário de mercado

### CENÁRIO ECONÔMICO E REGULATÓRIO

Ao longo do primeiro semestre de 2009, as incertezas foram se diluindo à medida que os pacotes de estímulo monetário e fiscal colocados em prática por vários países começaram a surtir efeito na economia global.

Nesse processo, ficou nítido que a maior parte dos países emergentes (com exceção notória do Leste Europeu) sofreu bem menos do que as economias centrais, bastante abaladas pela situação de quase insolvência de seus sistemas bancários.

Nesse quadro de superação da recessão, o debate voltou-se para o ritmo de recuperação econômica e o *timing* de implementação das chamadas “estratégias de saída”, ou seja: a retirada dos estímulos monetários e fiscais por parte dos governos.

Essa é a grande discussão que deverá ser ampliada em 2010 – ano que deve ser marcado por um crescimento razoável do PIB mundial, puxado pelas economias emergentes. Espera-se uma retirada gradual dos estímulos já a partir de meados do início do próximo ano, de modo a evitar a formação de desequilíbrios nos anos seguintes.

No Brasil, em meio ao clima de eleições presidenciais (que não deverão, contudo, trazer mudanças no arcabouço básico de política econômica vigente desde 1999), a previsão é de que o PIB cresça entre 5% e 6%, puxado pela retomada dos investimentos – muito embora valha à pena destacar que a crise em 2009 não representou o fim do forte ciclo de expansão dos investimentos observado entre 2004 e 2008, mas apenas uma pausa temporária.

No ambiente de preços dos serviços de distribuição, 2009 foi marcado pela definição final do processo de revisão tarifária periódica das distribuidoras do Grupo CPFL, iniciado em 2007, e pelo esforço de consolidação do arcabouço regulatório em vigor, representado pelo conjunto de atos normativos da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel).

Nesse cenário, pode-se destacar o conjunto de normas regulatórias que foram colocadas em pauta no ano passado e que trouxeram os seguintes pontos importantes para o setor:

- ▶ concluída a Audiência Pública nº 001/2009, que resultou na publicação da Resolução Normativa Nº 359/2009, aprimorando o processo de incorporação de redes particulares;
- ▶ instaurada a Audiência Pública nº 002/2009, que resultou na Resolução Normativa Nº 367/2009, que implantou o novo Manual de Controle Patrimonial do Setor Elétrico (MCSPEE), fundamental para o terceiro ciclo de revisões tarifárias, que se iniciará em outubro de 2011 com a CPFL Piratininga;
- ▶ concluída a primeira revisão dos Procedimentos de Distribuição (Prodist), discutida no âmbito da Audiência Pública nº 033/2009, resultando na Resolução Normativa nº 395/2009, com importante modificação no tratamento dos indicadores de continuidade, sendo mais importantes os indicadores individuais que os coletivos;
- ▶ em fase de publicação de Resolução, já aprovada em 15 de dezembro de 2009, a metodologia de cálculo do repasse final da energia livre aos geradores, resultante da Audiência Pública nº 034/2009.

Outro tema relevante no cenário regulatório, ao final do segundo semestre de 2009, foi a adequação da metodologia de cálculo do reajuste tarifário anual, mediante aditivo ao contrato de concessão, colocado pela Audiência Pública nº 043/2009, visando à neutralidade dos itens não gerenciáveis da “Parcela A”, especialmente no que se refere aos encargos setoriais.

## TARIFAS DE DISTRIBUIÇÃO

Em relação ao segmento de negócios de distribuição de energia, os destaques de 2009 foram as seguintes decisões sobre as revisões tarifárias finalizadas pela Aneel:

- ▶ a homologação em caráter definitivo, no mês de fevereiro, dos resultados da segunda revisão tarifária periódica das distribuidoras controladas CPFL Santa Cruz, CPFL Leste Paulista, CPFL Jaguari, CPFL Sul Paulista e CPFL Mococa;
- ▶ a homologação em caráter definitivo do resultado da segunda revisão tarifária periódica das controladas CPFL Paulista e RGE, com aplicação dos índices a partir de 08 de abril e 19 de abril, respectivamente;
- ▶ a homologação em caráter definitivo do resultado da segunda revisão tarifária periódica (de 2007) da CPFL Piratininga, com vigência da aplicação dos índices a partir de 23 de outubro de 2008.

### Índice definitivo da segunda revisão tarifária periódica (%)

	CPFL Santa Cruz	CPFL Leste Paulista	CPFL Jaguari	CPFL Sul Paulista	CPFL Mococa	CPFL Paulista	RGE	CPFL Piratininga
Reposicionamento tarifário	-17,05	-3,22	-3,79	-4,59	-10,41	-14,07	-8,11	-13,50
Componentes financeiros	2,64	1,04	-1,38	-0,59	2,81	0,07	10,45	0,73
Reposicionamento tarifário com componentes financeiros	-14,41	-2,18	-5,17	-5,19	-7,60	-14,00	2,34	-12,77

Em relação ao reajuste tarifário anual de 2009 das distribuidoras da CPFL Energia, a Aneel publicou as seguintes decisões:

- ▶ a homologação dos índices de reajuste tarifário anual (IRT) das controladas CPFL Santa Cruz, CPFL Leste Paulista, CPFL Jaguari, CPFL Sul Paulista e CPFL Mococa, com aplicação a partir de 03 de fevereiro de 2009;
- ▶ a homologação do IRT das controladas CPFL Paulista e RGE, com aplicação a partir de 08 de abril e 19 de abril, respectivamente;
- ▶ a homologação do IRT para a CPFL Piratininga, com vigência a partir de 23 de outubro de 2009.

### Índice de reajuste tarifário (IRT) (%)

	CPFL Santa Cruz	CPFL Leste Paulista	CPFL Jaguari	CPFL Sul Paulista	CPFL Mococa	CPFL Paulista	RGE	CPFL Piratininga
Vigência	03.02.2009	03.02.2009	03.02.2009	03.02.2009	03.02.2009	08.04.2009	19.04.2009	23.10.2009
IRT econômico	10,69	10,58	11,01	11,80	10,52	13,58	10,44	2,81
Componentes financeiros	13,40	2,36	0,35	-0,16	0,66	7,64	8,50	3,17
IRTY total	24,09	12,94	11,36	11,64	11,18	21,22	18,95	5,98

### Reajuste tarifário anual de 2010

Em fevereiro de 2010, a Aneel aprovou o índice de reajuste tarifário anual (IRT) de cinco distribuidoras do Grupo CPFL Energia e já considerou a neutralidade dos encargos setoriais, ainda que de forma provisória.

### Índice de reajuste tarifário (IRT) (%)

	CPFL Santa Cruz	CPFL Leste Paulista	CPFL Jaguari	CPFL Sul Paulista	CPFL Mococa
Vigência	03.02.2010	03.02.2010	03.02.2010	03.02.2010	03.02.2010
IRT econômico	1,90	-6,32	5,81	4,30	4,15
Componentes financeiros	8,19	-6,89	-0,65	1,36	-0,17
IRT total	10,09	-13,21	5,16	5,66	3,98

## Distribuição

A distribuição de energia é o maior segmento de negócios da CPFL Energia, com aproximadamente 6,6 milhões de clientes na área de concessão de suas oito distribuidoras, presentes em quatro estados brasileiros.

Em 2009, a distribuição recebeu investimentos totais de R\$ 746 milhões, prioritariamente na ampliação e no fortalecimento do sistema elétrico, para atender o crescimento do mercado.

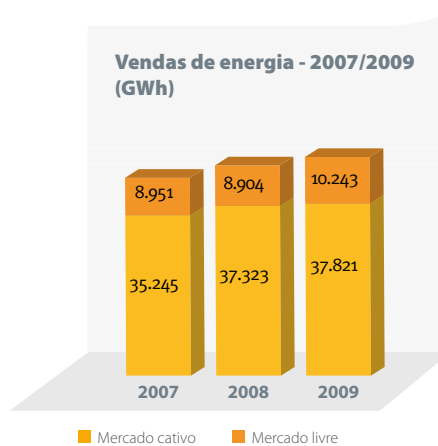
Em relação a 2008, o número de clientes conectados aumentou em 141,8 mil unidades consumidoras.

GRI 2.7 GRI 2.8

### Vendas de energia

As vendas de energia para o mercado cativo na área de concessão das distribuidoras da CPFL Energia totalizaram 37.821 GWh, número 1,33% maior que o do ano anterior. A energia faturada por meio da Tarifa de Uso do Sistema de Distribuição (TUSD) chegou a 10.747 GWh.

A energia comercializada para clientes livres e por meio de contratos bilaterais totalizou 10.243 GWh, considerando todas as empresas comercializadoras do Grupo CPFL Energia. Esse resultado representou um aumento de 15% em relação a 2008.



Vendas de energia (GWh)				
	2007	2008	2009	09/08 (em %)
Mercado cativo	35.245	37.323	37.821	1,33
Mercado livre	8.951	8.904	10.243	15,04
<b>Total</b>	<b>44.196</b>	<b>46.227</b>	<b>48.064</b>	<b>3,97</b>

No mercado cativo, houve crescimento no consumo das classes residencial (6,0%) e comercial (5,3%), que, juntas, responderam por 51,7% do total consumido pelos clientes cativos das distribuidoras do Grupo.

A classe industrial apresentou redução de 5,0% em comparação com o mesmo período de 2008, fato influenciado pela crise financeira internacional e por seus impactos sobre a atividade industrial brasileira, sobretudo no que diz respeito às exportações e à produção de bens de capital (investimentos).

**GRI**  
**EU3**

As distribuidoras da CPFL Energia encerraram o exercício com 6,6 milhões de clientes, o que representa um aumento de 141.821 clientes.

#### Vendas de energia (em GWh)

	2007	2008	2009	09/08 (%)
Residencial	10.766	11.649	12.346	6,0
Industrial	11.401	11.931	11.334	-5,0
Comercial	6.437	6.852	7.215	5,3
Rural	2.511	2.448	2.257	-7,8
Outros	4.130	4.441	4.670	5,2
<b>Total cativo</b>	<b>35.245</b>	<b>37.321</b>	<b>37.821</b>	<b>1,3</b>

#### Número de clientes – Distribuidoras CPFL Energia – por segmento

Segmentos	2008	2009
Residencial	5.564.167	5.695.689
Industrial	77.678	77.166
Comercial	494.103	496.377
Rural	233.420	238.566
Poderes públicos	42.172	44.051
Iluminação pública	6.683	7.933
Serviço público	6.520	6.738
Consumo próprio	724	768
<b>Total</b>	<b>6.425.467</b>	<b>6.567.288</b>

**GRI**  
**EU26**

Desde 2008, todas as distribuidoras do Grupo CPFL Energia estão executando as ligações para atendimento do Programa Universalização Luz para Todos, que será plenamente concluído em 2010.

**GRI**  
**PR1** **GRI**  
**EU23**

#### EMPREENDIMENTOS

Os investimentos no segmento de distribuição totalizaram R\$ 746 milhões em 2009. Desse montante, R\$ 375 milhões foram destinados à ampliação e ao reforço do sistema elétrico para atender o mercado, tanto nas vendas de energia quanto no número de clientes, registrado pelas oito distribuidoras.

Esses empreendimentos envolveram a construção de novas subestações (SEs) e ampliações, extensão de linhas de transmissão (LTs), adição ou substituição de

equipamentos e redes de distribuição, além de outras melhorias em várias instalações.

Nas oito distribuidoras do Grupo, foram realizadas 65 obras em SEs. Na CPFL Paulista, destacam-se: SE 3M, em Sumaré; SE Primavera, em São José do Rio Preto; SE José Bonifácio, em José Bonifácio; SE Auxiliadora, em Botucatu. Na CPFL Piratininga, destacam-se: SE Salto, em Salto; SE Vila Mathias, na Baixada Santista. Os destaques para a RGE foram: SE Cachoeirinha 2; SE Frederico Westpahlen; SE Campo Novo.

► Na CPFL Paulista destacam-se:

- SE 3M, em Sumaré;
- SE Primavera, em São José do Rio Preto;
- SE José Bonifácio, em José Bonifácio;
- SE Auxiliadora, em Botucatu.

► Na CPFL Piratininga, destacam-se:

- SE Salto, em Salto;
- SE Vila Mathias, na Baixada Santista.

► Os destaques para a RGE foram:

- SE Cachoeirinha 2;
- SE Frederico Westpahlen;
- SE Campo Novo.

Outros R\$ 370 milhões foram aplicados em melhorias e na manutenção do sistema elétrico, em infraestrutura operacional, na modernização dos sistemas de suporte à gestão e operação e nos serviços de atendimento aos clientes. Em 2009, a CPFL Santa Cruz atingiu a marca de 100 % de SEs automatizadas, beneficiando cerca de 176 mil clientes. A RGE atingiu a automação de 98% das subestações, restando apenas uma subestação para automatizar.

Além disso, a RGE continuou com o plano de modernização das redes de distribuição, realizando mais de 600 obras de melhoria da rede secundária, beneficiando cerca de 17 mil clientes. Também foram acrescentados à estrutura da RGE 62 MVA, em 2009.

GRI  
EU4

## ESTRUTURA

Para atender a população com serviços de qualidade, as distribuidoras da CPFL Energia totalizaram **205.443 km** de rede de distribuição em 2009.

### Extensão da rede de distribuição – 2008/2009 (km)

Empresa	2008				2009			
	Primária		Secundária	Total geral	Primária		Secundária	Total geral
	15 KV	23 KV			15 KV	23 KV		
CPFL Paulista	47.361	-	35.443	82.804	47.497	-	36.316	83.813
CPFL Piratininga	3.446	6.380	11.311	21.137	3.515	6.572	11.571	21.658
RGE	45.573	-	36.654	82.227	46.906	-	36.339	83.245
CPFL Santa Cruz	6.164	-	2.114	8.278	6.200	-	2.125	8.325
CPFL Leste Paulista	1.800	-	588	2.388	1.844	-	595	2.439
CPFL Jaguari	449	-	397	846	458	-	406	864
CPFL Sul Paulista	2.667	-	795	3.462	2.743	-	815	3.558
CPFL Mococa	1.054	-	440	1.494	1.083	-	457	1.540
<b>Total</b>	<b>108.514</b>	<b>6.380</b>	<b>87.742</b>	<b>202.636</b>	<b>110.247</b>	<b>6.572</b>	<b>88.624</b>	<b>205.443</b>

Já a rede de transmissão totalizou **9.458 km**, considerando todas as potências atendidas pelo nosso sistema.

### Extensão da rede de transmissão – 2008/2009 (km)

Empresas	2008									2009								
	34,5 KV	44 KV	69 KV	88 KV	88 KV (subterrânea)	138 KV	230 KV	345 KV	Total	34,5 KV	44 KV	69 KV	88 KV	88 KV (subterrânea)	138 KV	230 KV	345 KV	Total
CPFL Paulista	384	0	1.944,50	0	0	3.735	0	0	6.064	384	0	1.944	0	0	3.738	0	0	6.067
CPFL Piratininga	0	0	0	262	19	264	28	4	577	0	0	0	262	19	262	29	4	576
RGE	0	220	1.312	0	0	219	0	0	1.751	0	220	1.312	0	0	219	0	0	1.751
CPFL Santa Cruz	99	0	427	4	0	0	0	0	530	99	0	427	4,25	0	0	0	0	530
CPFL Leste Paulista	141	0	0	0	0	0	0	0	141	141	0	0	0	0	0	0	0	141
CPFL Jaguari	38	0	0	0	0	12	0	0	50	38	0	0	0	0	12	0	0	50
CPFL Sul Paulista	236	0	0	0	0	8	0	0	244	236	0	0	0	0	8	0	0	244
CPFL Mococa	99	0	0	0	0	0	0	0	99	99	0	0	0	0	0	0	0	99
<b>Total</b>	<b>997</b>	<b>220</b>	<b>3.684</b>	<b>266</b>	<b>19</b>	<b>4.238</b>	<b>28</b>	<b>4</b>	<b>9.456</b>	<b>997</b>	<b>220</b>	<b>3.683</b>	<b>266</b>	<b>19</b>	<b>4.239</b>	<b>29</b>	<b>4</b>	<b>9.458</b>

GRI  
EU23

## ATENDIMENTO AO CLIENTE

A busca pela qualidade no atendimento e pela satisfação do cliente é um compromisso das distribuidoras da CPFL Energia, que oferecem canais ágeis e confiáveis, de forma a assegurar que haja facilidade de acesso e conforto aos clientes.

A estrutura de atendimento é diversificada e adequada para cada classe de cliente. As distribuidoras oferecem serviços de atendimento 24 horas por telefone, em sistema de *call centers*, dispõem de agências de atendimento, agências virtuais com acesso por *site* e gerentes de Contas para grupos de clientes de consumos comerciais e industriais.

Em 2009, esses canais foram responsáveis por aproximadamente 20,1 milhões de atendimentos.

### Projeto Ligado no Cliente

#### Mudança cultural: do atendimento ao relacionamento

Desde 2008, duas das distribuidoras da CPFL Energia, a CPFL Paulista e a CPFL Piratininga, desenvolvem projetos especiais de relacionamento com os clientes. Esse modelo trabalha para melhorar os processos de atendimentos, focados nas necessidades de cada tipo de cliente.

O projeto Ligado no Cliente compreende ações de pré e pós-atendimento, a reformulação das agências virtuais e a introdução de novas práticas de relacionamento e comunicação com os clientes. Esse programa será estendido, gradativamente, para todas as distribuidoras do Grupo.

Implantado inicialmente na CPFL Paulista e na CPFL Piratininga, em 2008 o projeto foi subdividido em seis subprojetos:

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



Ao todo, são 54 ações, as quais foram desenvolvidas da seguinte forma:

#### Foco 2008

##### Ações para sustentação e manutenção do relacionamento com o cliente

Foco em ações de alto impacto e baixa complexidade e conscientização interna.

#### Foco 2009

Consolidação de projetos que foram implementados de forma piloto, em toda a área de concessão, iniciando com as grandes cidades, incluindo inovações tecnológicas.

#### As principais iniciativas em 2009:

- ▶ Criação da **Divisão de Qualidade de Processos**, composta por três núcleos: Gestão da Qualidade, Otimização de Processos e Políticas Comerciais de Relacionamento com Clientes. A implantação dessa nova área propicia uma visão sistêmica à Diretoria Comercial, com o objetivo de otimizar os processos comerciais, garantindo a adequação às normas e diretrizes do Grupo, mantendo o enfoque na excelência no relacionamento com os clientes.
- ▶ Expansão da ação do **Cartão de Visitas dos Eletricistas** para 19 municípios. As equipes são treinadas, com foco na cordialidade, por meio do Jeito CPFL de se Relacionar. A cada prestação de serviço da CPFL, é entregue um cartão de visitas com o nome dos eletricistas, personalizando o atendimento, aumentando a confiança no serviço prestado e permitindo ao cliente registrar a sua avaliação por meio da Internet ou de um número 0800.

Os **canais de relacionamento** das distribuidoras da CPFL Energia realizaram aproximadamente **20 milhões de atendimentos** aos clientes em 2009.

- ▶ Expansão do piloto de **Ligação Nova Agendada** para o município de Marília, permitindo ao cliente agendar o dia e a hora (com tolerância máxima de 30 minutos) em que deseja a execução do serviço. A oportunidade de implantar o agendamento de serviços foi identificada por meio de sugestões dos próprios clientes, uma vez que o prazo estabelecido para o atendimento de ligações novas é de dois dias úteis, sem horário previsto. Assim como no piloto de Piracicaba, também está prevista a entrega do cartão de visitas dos eletricitistas, proporcionando personalização do atendimento e maior confiabilidade em relação ao serviço prestado.
- ▶ **Serviço de pré-atendimento** para unidades consumidoras que apresentem padrão de entrada em mau estado de conservação, em parceria com 50 lojas credenciadas Rede Fácil, em 49 municípios. Trata-se do encaminhamento de cartas aos clientes informando proativamente a situação encontrada, solicitando a reforma do padrão e sugerindo ao cliente que visite uma loja credenciada, proporcionando estreitamento do relacionamento da CPFL com seus clientes.
- ▶ Implantação de um novo canal de relacionamento, o **SMS Center**, disponibilizando aos clientes atendimento por meio de mensagens instantâneas de celular (conhecidas popularmente como “torpedos”), que podem registrar falta de energia e enviar informações de previsões de restabelecimento da energia, bem como avisos de desligamento programado para manutenção na rede.
- ▶ **Kit de boas-vindas** para novos clientes. Trata-se de um guia encaminhado aos novos parceiros de negócio junto da primeira conta e do contrato de adesão, trazendo diversas informações: sobre o grupo CPFL, canais de relacionamento, dicas de segurança e de economia, a conta de energia, direitos e deveres. O guia conta, ainda, com um ímã, com cores fosforescentes, contendo o número do 0800 e o número do SMS, para que o cliente coloque na geladeira. O objetivo dessa ação é o estreitamento do relacionamento entre a CPFL e seus clientes.

### Foco 2010

#### **Ações de impacto externo e implantação de inovações**

- ▶ Implantar nova política de relacionamento.
- ▶ Foco em ações de comunicação intensa da nova imagem da empresa.



Agência de atendimento em Campinas/SP





## PESQUISA & DESENVOLVIMENTO

As empresas da CPFL Energia desenvolvem projetos especiais, com base em pesquisas científicas, para gerar benefícios econômicos, sociais e ambientais. São projetos financiados com recursos da conta de energia e têm como objetivo eliminar, reduzir ou tratar resíduos, economizar energia e aumentar a eficiência energética.

Em 2009, as distribuidoras do Grupo CPFL Energia realizaram uma série de investimentos em pesquisa e desenvolvimento para projetos nas áreas de fontes alternativas, meio ambiente, operação do sistema elétrico e eficiência energética.



Acesse [www.cpfl.com.br](http://www.cpfl.com.br)

e saiba mais sobre os programas desenvolvidos pelas empresas. A CPFL Energia criou um portal eletrônico chamado Inovação Tecnológica.

### Recursos aplicados em pesquisa e desenvolvimento – CPFL Energia (consolidado) – R\$ mil

Por temas de pesquisa*	2009
Eficiência energética	823,96
Fonte renovável ou alternativa	0,00
Meio ambiente	5.078,98
Qualidade e confiabilidade	2.989,14
Planejamento e operação	11.427,72
Supervisão, controle e proteção	676,59
Medição	1.632,93
Transmissão de dados via rede elétrica	0,00
Novos materiais e componentes	4.142,70
Desenvolvimento de tecnologia de combate a fraude e furto	28,79
<b>Total de investimentos em P&amp;D</b>	<b>26.800,81</b>

\* Conforme Manual de P&D – Aneel.



## EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

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

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

Em 2009, os recursos utilizados pelo Programa de Eficiência Energética foram de **R\$ 64,607 milhões**.

Programa de eficiência energética				
	2009	2008	2007	Total
<b>CPFL Paulista*</b>				
Recursos (R\$ mil)	37.314,3	23.445,0	26.010,8	86.770,1
Economia gerada (MW/ano)	30.465,61	68.262,6	61.046,8	159.775,0
Redução de demanda na ponta (kW)	7.373,14	21.612,3	15.902,0	44.887,5
Quantidade de projetos	2	-	-	2
<b>CPFL Piratininga*</b>				
Recursos (R\$ mil)	13.805,6	12.335,9	11.483,8	37.625,2
Economia gerada (MW/ano)	2.342,8	14.089,2	19.472,6	35.904,6
Redução de demanda na ponta (kW)	888,9	4.027,0	4.320,0	9.235,9
Quantidade de projetos	1	-	-	1
<b>RGE**</b>				
Recursos (R\$ mil)	9.954,8	4.900,0	4.508,0	19.362,8
Economia gerada (MW/ano)	7.233,5	6.592,0	16.967,0	30.792,5
Redução de demanda na ponta (kW)	2.659,4	2.503,0	5.396,0	10.558,4
Quantidade de projetos	4	3	4	11
<b>CPFL Santa Cruz</b>				
Recursos (R\$ mil)	1,2	1.550	0,970	3,720
Economia gerada (MW/ano)	1.120,3	1.279,4	1.246,0	3.645,7
Redução de demanda na ponta (kW)	485,2	589,6	597,0	1.671,9
Quantidade de projetos	3	4	4	11,00
<b>CPFL Jaguari**</b>				
Recursos (R\$ mil)	1.105,0	359,9	353,3	1.818,1
Economia gerada (MW/ano)	981,5	1.121,6	481,3	2.584,4
Redução de demanda na ponta (kW)	681,0	681,0	257,0	1.618,9
Quantidade de projetos	2	1	3	6
<b>CPFL Leste Paulista**</b>				
Recursos (R\$ mil)	875,0	154,5	297,0	1.326,6
Economia gerada (MW/ano)	574,1	618,9	343,8	1.536,8
Redução de demanda na ponta (kW)	380,3	380,3	176,0	936,6
Quantidade de projetos	2	1	4	7
<b>CPFL Sul Paulista**</b>				
Recursos (R\$ mil)	1.020,0	342,3	427,8	1.790,1
Economia gerada (MW/ano)	1.217,8	1.333,4	405,8	2.957,0
Redução de demanda na ponta (kW)	815,8	815,8	193,4	1.824,9
Quantidade de projetos	2	1	4	7
<b>CPFL Mococa**</b>				
Recursos (R\$ mil)	632,0	164,6	297,0	1.093,6
Economia gerada (MW/ano)	614,1	667,7	240,6	1.522,4
Redução de demanda na ponta (kW)	408,0	408,0	117,0	933,0
Quantidade de projetos	2	1	4	7

\* CPFL Paulista e CPFL Piratininga: Realização Financeira: foram considerados os recursos gastos no ano, independente do ciclo e de estarem concluídas ou não as obras. Energia e Demanda: foram consideradas a Energia e Demanda dos Projetos no ano em que foram concluídas as obras, independente do ciclo.

\*\* Empresas da CPFL Jaguariúna:

Para o ano-base 2007 está sendo considerado o PEE 2005/2006, cujo investimento foi realizado em 2007 e 2008, e os resultados de Eficiência Energética estão ocorrendo a partir de 2008. Para o ano de 2006 está sendo considerado o PEE 2004/2005, cujo investimento foi realizado em 2006 e 2007, e os resultados de Eficiência Energética ocorreram a partir de 2007. Para o ano-base de 2008 está sendo considerado o PEE 2006/2007, cujo investimento foi realizado (parcialmente) em 2008 em decorrência de o PEE 2006/2007 ainda estar em execução.



Saiba mais

Desde 2007, a CPFL Energia mantém o Portal de Eficiência Energética [www.cpf.com.br/canaldaenergia](http://www.cpf.com.br/canaldaenergia), que disponibiliza informações sobre consumo consciente e seus programas de eficiência energética. Na mesma linha, em 2008 a RGE também lançou seu Portal de Eficiência Energética [www.rge-rs.com.br/eficienciarge](http://www.rge-rs.com.br/eficienciarge).



## Programa Rede Comunidade

### Atrelando redução das perdas comerciais à cidadania

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

regularizar ligações e garantir o direito à energia para as populações de baixo poder aquisitivo.

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

## Ações do programa

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

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

Empresa	Ações 2009
CPFL Paulista	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Substituição de 433.944 lâmpadas incandescentes por lâmpadas fluorescentes compactas.</li> <li>- Regularização de 2.818 ligações de risco.</li> <li>- Substituição de 3.155 chuveiros por equipamento de menor potência em conjunto com trocado de calor.</li> <li>- Substituição de 8.380 geladeiras por modelo eficiente.</li> <li>- Reforma de 3 mil instalações elétricas internas em condições precárias.</li> <li>- Instalação de 1.104 equipamentos solares para aquecimento de água.</li> </ul>
CPFL Piratininga	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Substituição de 159.948 lâmpadas incandescentes por lâmpadas fluorescentes compactas.</li> <li>- Regularização de 4.633 ligações de risco.</li> <li>- Substituição de 2 mil chuveiros por equipamento de menor potência em conjunto com trocado de calor.</li> <li>- Substituição de 2.288 geladeiras por modelo eficiente.</li> <li>- Reforma de 3 mil instalações elétricas internas em condições precárias.</li> </ul>
RGE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Substituição de 125 mil lâmpadas incandescentes por LFC.</li> <li>- Regularização de 1.250 ligações de risco.</li> <li>- Realização de obras de eficientização energética em 46 escolas.</li> <li>- Realização de palestras de utilização racional de energia e cursos de capacitação.</li> </ul>

<b>CPFL Santa Cruz</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Substituição de 30 mil lâmpadas incandescentes por LFC.</li> <li>- Substituição de 180 chuveiros elétricos em comunidades carentes.</li> <li>- Realização de 50 peças teatrais, em 27 cidades, para crianças de 6 a 10 anos, de escolas municipais, tendo como tema eficiência energética.</li> </ul>
<b>CPFL Jaguari</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Substituição de 260 refrigeradores.</li> <li>- Regularização de 116 padrões de entrada.</li> <li>- Realização de seis apresentações teatrais para alunos do Ensino Fundamental, com o objetivo de orientá-los sobre o uso racional, seguro e sustentável da energia elétrica.</li> <li>- Instalação de aquecedores solares em comunidades de baixo poder aquisitivo (projeto em andamento).</li> </ul>
<b>CPFL Leste Paulista</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Substituição de 100 refrigeradores.</li> <li>- Regularização de 45 padrões de entrada.</li> <li>- Realização de 16 apresentações teatrais para alunos do Ensino Fundamental, com o objetivo de orientá-los sobre o uso racional, seguro e sustentável da energia elétrica.</li> <li>- Instalação de aquecedores solares em comunidades de baixo poder aquisitivo (projeto em andamento).</li> </ul>
<b>CPFL Sul Paulista</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Substituição de 250 refrigeradores.</li> <li>- Regularização de 112 padrões de entrada.</li> <li>- Realização de 12 apresentações teatrais para alunos do Ensino Fundamental, com o objetivo de orientá-los sobre o uso racional, seguro e sustentável da energia elétrica.</li> <li>- Instalação de aquecedores solares em comunidades de baixo poder aquisitivo (projeto em andamento).</li> </ul>
<b>CPFL Mococa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Substituição de 130 refrigeradores.</li> <li>- Regularização de 56 padrões de entrada.</li> <li>- Realização de dez apresentações teatrais para alunos do Ensino Fundamental, com o objetivo de orientá-los sobre o uso racional, seguro e sustentável da energia elétrica.</li> <li>- Instalação de aquecedores solares em comunidades de baixo poder aquisitivo (projeto em andamento).</li> </ul>

## INADIMPLÊNCIA

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

Nos processos de cobrança de dívidas de clientes, as distribuidoras utilizam recursos previstos em lei e resoluções regulatórias, como a negativação de

contas não quitadas, reaviso de conta vencida em fatura de energia, aviso de conta vencida via URA (Unidade de Resposta Auditável), contratação de empresas especializadas em cobrança e, como último recurso, a suspensão do fornecimento de energia elétrica da unidade devedora.

Em 2009, o índice médio ponderado de inadimplência das oito distribuidoras foi de 1,16% sobre a receita bruta, 14,71% menor que o registrado em 2008.

### Inadimplência\* – 2007/2009 (em %)

Empresas	2007	2008	2009	09/08 (%)
CPFL Paulista	1,12	1,14	1,03	-9,6
CPFL Piratininga	1,10	1,05	1,20	14,3
RGE	3,17	2,42	1,59	-34,3
CPFL Santa Cruz	0,85	0,83	0,87	4,8
CPFL Jaguari	0,46	0,48	0,29	-39,6
CPFL Leste Paulista	0,91	1,11	0,78	-29,7
CPFL Sul Paulista	0,65	0,82	0,97	18,3
CPFL Mococa	1,24	0,63	0,51	-19,0

\* Em relação à receita bruta.

## PERDAS

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

Em 2009, foi dada especial atenção para núcleos de clientes de baixa renda e clandestinos, promovendo regularização, cursos de economia de energia e entrega de equipamentos mais eficientes. No conjunto de várias ações realizadas ao longo do ano, foram recuperados 366 GWh, que correspondem, em valores monetários, a uma receita de R\$ 133 milhões.



## QUALIDADE NO FORNECIMENTO DE ENERGIA

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

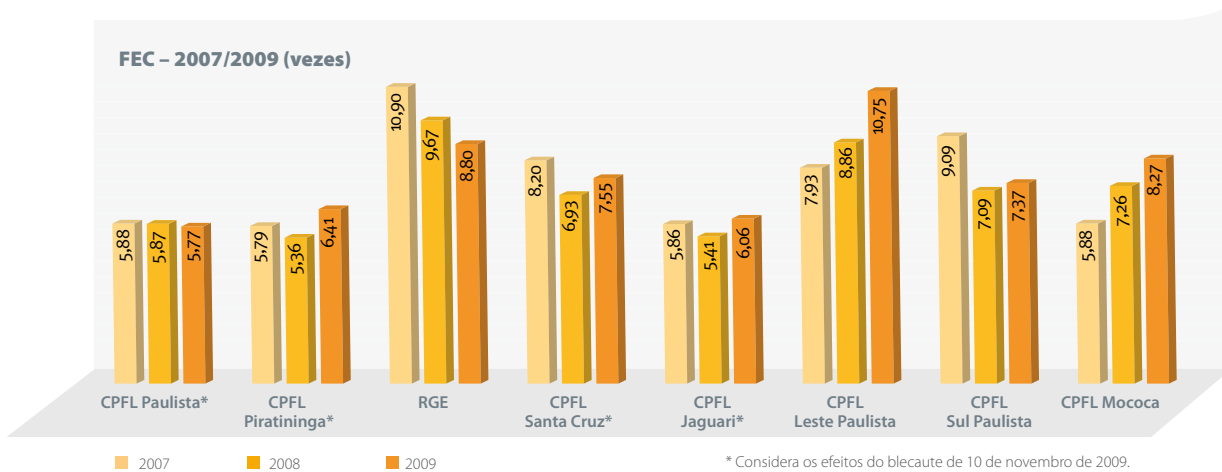
Por isso, as distribuidoras monitoram constantemente a FEC (Frequência Equivalente de Interrupções), que indica o número médio de interrupções por consumidor ao ano; e a DEC (Duração Equivalente de Interrupções), que mede a duração média, em horas, de interrupção por consumidor ao ano.

Em 2009, a RGE registrou reduções importantes de 9% (FEC) e de 6,3% (DEC) sobre os resultados de 2008, obtendo o melhor desempenho de sua história, principalmente por conta dos investimentos realizados na modernização e em programas de manutenção preventiva e preditiva do sistema elétrico.

O blecaute ocorrido no país em 10 de novembro de 2009, quando 17 estados e o Distrito Federal tiveram o fornecimento interrompido, afetou os índices FEC/DEC em quatro distribuidoras (CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Jaguari e CPFL Santa Cruz), que, juntas, são responsáveis por 66% da carga total de distribuição da CPFL Energia.



CPFL acompanha indicadores para monitorar a qualidade no fornecimento de energia.

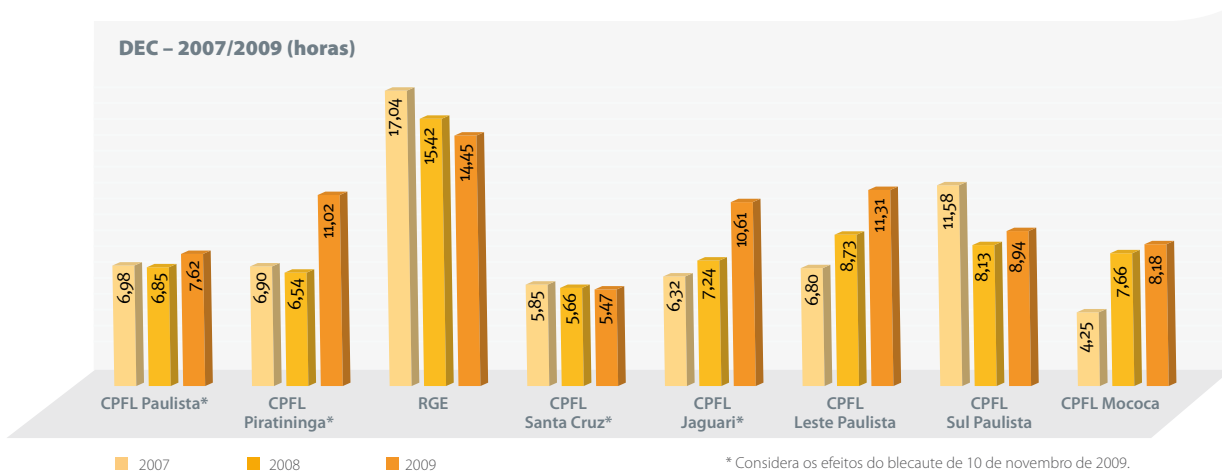


GRI EU28

**FEC – 2007/2009 (vezes)**

Empresas	2007	2008	2009	2009*
CPFL Paulista*	5,88	5,87	5,77	5,07
CPFL Piratininga*	5,79	5,36	6,41	5,35
RGE	10,90	9,67	8,80	-
CPFL Santa Cruz*	8,20	6,93	7,55	7,27
CPFL Jaguari*	5,86	5,41	6,06	5,07
CPFL Leste Paulista	7,93	8,86	10,75	-
CPFL Sul Paulista	9,09	7,09	7,37	-
CPFL Mococa	5,88	7,26	8,27	-

\* Sem considerar os efeitos do blecaute de 10 de novembro de 2009.



GRI EU29

**DEC – 2007/2009 (horas)**

Empresas	2007	2008	2009	2009*
CPFL Paulista*	6,98	6,85	7,62	5,76
CPFL Piratininga*	6,90	6,54	11,02	6,68
RGE	17,04	15,42	14,45	-
CPFL Santa Cruz*	5,85	5,66	5,47	5,34
CPFL Jaguari*	6,32	7,24	10,61	6,07
CPFL Leste Paulista	6,80	8,73	11,31	-
CPFL Sul Paulista	11,58	8,13	8,94	-
CPFL Mococa	4,25	7,66	8,18	-

\* Sem considerar os efeitos do blecaute de 10 de novembro de 2009.



## SATISFAÇÃO DO CLIENTE

As distribuidoras do Grupo CPFL Energia estão constantemente preocupadas em melhorar a qualidade dos serviços prestados e satisfazer seus clientes. Por isso, elas mantêm programas específicos para assegurar relações de confiança e credibilidade com seus clientes.



Ao final de 2008, em substituição ao indicador Favorabilidade da Mídia, foi implantado o Índice de Desempenho da Imagem (IDI), que desde então é utilizado para aferir a percepção dos *stakeholders* com os quais a CPFL Energia se relaciona, sobretudo com relação à prevenção de riscos de agressão à marca.

O IDI monitora a marca qualitativamente, com aferição e acompanhamento de outras fontes de informações na mídia que agregam a opinião de outros públicos de interesse da organização, e é matéria-prima ao Mapa de Agressão à Marca, que integra o relatório de gestão encaminhado periodicamente aos executivos.

Por seu intermédio, é possível captar expectativas e prevenir eventuais riscos e impactos negativos. O IDI integra os seguintes indicadores: Imprensa, Opinião Pública, Satisfação do Consumidor e Avaliação do Mercado Financeiro.

Com o IDI, a gestão é realizada mensalmente, com a apresentação nas reuniões de Diretoria, em que são discutidos o desempenho – positivo ou negativo – da CPFL Energia e traçados planos de ação para

melhoria ou aprimoramento da *performance*.

Além disso, as empresas desenvolvem ações de comunicação direta com seus clientes, orientando-os quanto aos seus direitos, uso racional e seguro da energia elétrica, canais de atendimento e acesso às empresas. Elas também participam de campanhas de interesse público por meio de divulgação de mensagens em contas de energia.

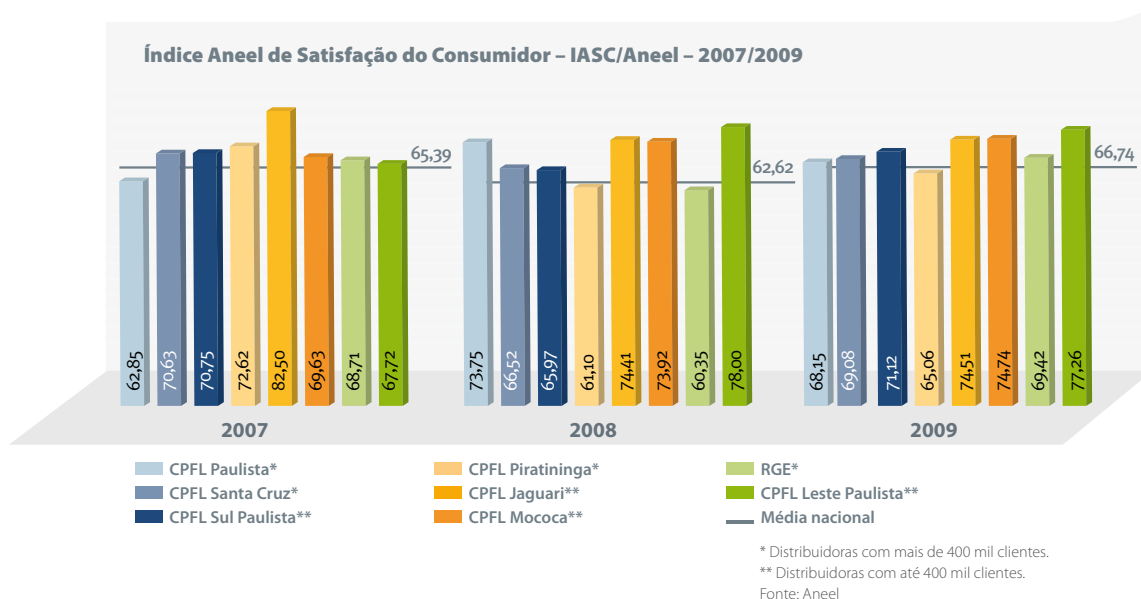
As distribuidoras da CPFL Energia mantêm Conselhos de Consumidores (Cocen), que têm a função de avaliar continuamente a qualidade dos serviços oferecidos. Da mesma forma, acompanham anualmente a satisfação percebida por seus clientes quanto aos serviços prestados, o atendimento, a comunicação e as informações proporcionadas com base em pesquisas da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) e da Associação Brasileira de Distribuidoras de Energia Elétrica (Abradee), em pesquisas quantitativas e qualitativas de marca e imagem e em pesquisas sobre a satisfação dos clientes quanto ao atendimento ininterrupto do *call center*, os quais servem de insumos para o planejamento estratégico da empresa e a melhoria nos serviços.

Em 2009, a CPFL Mococa venceu o Prêmio Iasc (Índice Aneel de Satisfação dos Clientes) 2009 entre as distribuidoras de eletricidade das regiões Sul e Sudeste que atendem entre 30 mil e 400 mil clientes. O índice da CPFL Mococa foi de 77,26, acima da média nacional, de 66,74.

### Pesquisas realizadas em 2009

Pesquisa	Metodologia	Empresa/área	Período	Público	Entrevistados
Abradee	Quantitativa	CPFL Energia*	Março/abril	Residencial	4.169
Call Center	Quantitativa	Call center	Maio	Residencial	780
Call Center	Qualitativa	Call center	Dezembro	Residencial	50
Satisfação	Quantitativa	CPFL Brasil	Dezembro	Grandes clientes	500
Satisfação	Quantitativa	RGE	Dezembro	Grandes clientes	420
Marca e Imagem	Quantitativa	CPFL Energia*	Dezembro	Residencial	2.450
Marca e Imagem	Qualitativa	CPFL Energia*	Dezembro	Residencial	220
<b>Total</b>	-	-	-	-	<b>8.589</b>

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



**Índice de satisfação do consumidor – IASC – 2002/2008\***

Empresas	2002	2003	2005	2006	2007	2008	2009
CPFL Paulista*	66,69	69,35	65,35	66,55	62,85	73,75	68,15
CPFL Piratininga*	66,70	66,99	68,45	63,61	70,63	66,52	69,08
RGE*	67,93	65,54	66,75	66,74	70,75	65,97	71,12
CPFL Santa Cruz**	70,09	73,65	67,56	72,15	72,62	61,10	65,06
CPFL Jaguarí**	74,76	73,02	77,61	73,62	82,50	74,41	74,51
CPFL Leste Paulista**	69,85	67,70	71,41	73,14	69,63	73,92	74,74
CPFL Sul Paulista**	69,71	65,87	65,20	61,96	68,71	60,35	69,42
CPFL Mococa**	66,37	71,00	64,96	65,76	67,72	78,00	77,26
<b>Média nacional</b>	<b>64,51</b>	<b>63,63</b>	<b>61,38</b>	<b>60,49</b>	<b>65,39</b>	<b>62,62</b>	<b>66,74</b>

Fonte: Aneel.

\* Distribuidoras com mais de 400 mil clientes.

\*\* Distribuidoras com até 400 mil clientes.

Obs.: A pesquisa realizada em 2004 foi cancelada pela Aneel.



## Geração

A expansão do parque gerador marcou a estratégia da CPFL Energia em 2009. A ampliação da oferta de energia veio por meio da conclusão de hidrelétricas, aquisição de parques eólicos e parcerias com usinas de biomassa a partir da queima do bagaço de cana-de-açúcar. Os investimentos totais ao longo do ano no segmento foram de R\$ 570 milhões.

O ano passado marcou a entrada da CPFL Energia em negócios de energia eólica. No mês de setembro, o Grupo adquiriu um complexo eólico no Estado do Rio Grande do Norte, composto pelos parques Santa Clara I, II, III, IV, V e VI e Eurus VI.

O projeto possui capacidade instalada total de 188 MW e energia assegurada de 76 MW médios. A energia assegurada já foi comercializada no Leilão Aneel nº 03, realizado pelo Governo Federal em 14 de dezembro de 2009. Os parques eólicos serão erguidos nos municípios de Parazinho e João Câmara (RN), com previsão de entrada em operação em julho de 2012.

Na geração a partir da biomassa, em outubro de 2009 o Grupo constituiu a CPFL Bio Formosa e assinou um contrato de parceria com o Grupo Farias para o



desenvolvimento de projeto de geração a biomassa de cana-de-açúcar (Projeto Baía Formosa). O projeto consiste na implantação, até 2011, da Usina Termelétrica Bio Formosa (40 MW/25 MW médios/safra).

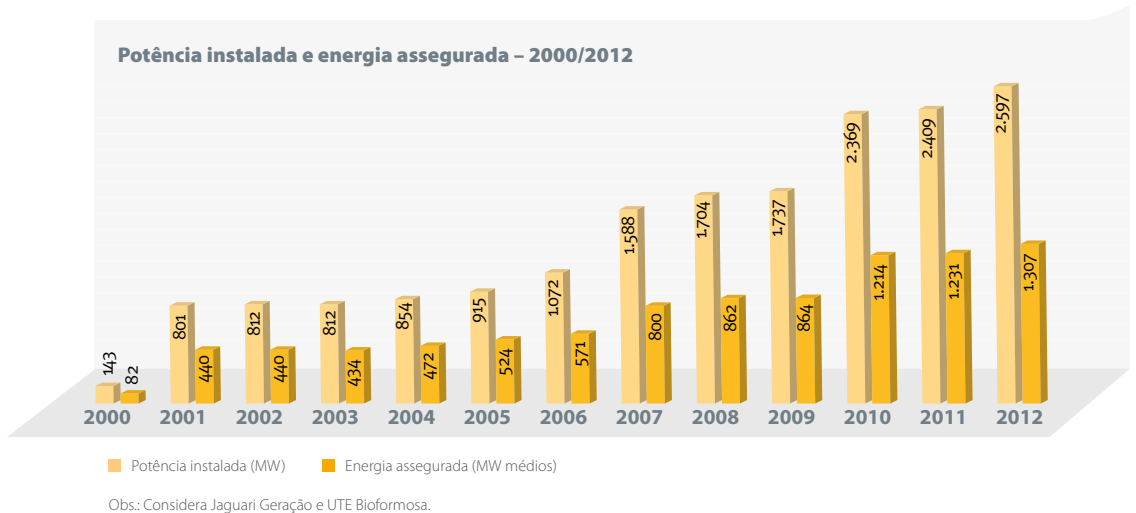
Como resultado dos projetos de geração de energia em curso, a capacidade instalada do Grupo aumentará 49,5% até 2012. Já para 2010 deverá ser de 2.369 MW (1.214 MW médios), alcançando 2.409 MW (1.228 MW médios) em 2011, até atingir 2.597 MW (1.307 MW médios) em 2012, quando todos os atuais empreendimentos estarão em operação comercial.

Entre os destaques do exercício, merecem ser ressaltados os seguintes empreendimentos:

- ▶ Conclusão da UHE 14 de Julho;
- ▶ Investimentos para expandir os negócios em Hidrelétricas – Construção da UHE Foz do Chapecó;
- ▶ Investimentos em geração a partir de biomassa vinculados à comercialização de bioenergia – Construção da Usina Baldin;
- ▶ Investimentos em geração a partir de óleo combustível – Construção das Usinas Termelétricas Termonordeste e Termonordeste;
- ▶ Investimento inicial em energia eólica - Êxito no leilão de fontes alternativas (Leilão Aneel Nº 03 – Fonte Eólica).

<b>Potência instalada</b>	1.737 MW
<b>Comparativo 2009 x 2008</b>	2%
<b>Energia assegurada</b>	864 MW médios
<b>Principais fatores do desempenho</b>	Conclusão das obras de construção da Usina Hidrelétrica UHE 14 de Julho
<b>Observações</b>	As obras da Usina Hidrelétrica Foz do Chapecó (855 MW) mantiveram-se de acordo com o cronograma definido; a entrada em operação de Foz do Chapecó está prevista para o último trimestre de 2010, quando a potência instalada de geração será acrescida de 436,1 MW; essa capacidade, somada à participação na usina de cogeração da CPFL Bioenergia e às termelétricas Termonordeste e Termonordeste, atingirá, em 2010, um total de 2.369 MW, com energia assegurada de 1.214 MW médios.

**GRI**  
EU1



O gráfico demonstra a evolução da potência instalada e da energia assegurada desde 2000, considerando, ainda, as projeções para 2010 até 2012, conforme o cronograma da companhia.

A energia disponibilizada pela CPFL Geração para comercialização corresponde à energia assegurada de cada usina, considerando a participação que a CPFL detém em cada empreendimento.



Potência instalada e energia assegurada – por unidade – 2009

CPFL Geração*		
	Potência instalada (MW)	Energia assegurada (MW médios)
CPFL Geração (PCHs + UTE) /SP	154,79	78,37
CPFL Sul Centrais Elétricas	2,65	2,45
PCH Ponte do Silva	0,13	0,00
UHE Serra da Mesa	657,14	345,83
UHE Barra Grande	172,54	95,17
UHE Campos Novos	428,76	184,12
UHE Monte Claro	84,50	38,35
UHE Castro Alves	84,50	41,60
UHE 14 de Julho	65,00	32,50
<b>TOTAL</b>	<b>1.650,01</b>	<b>818,39</b>
CPFL Jaguariúna		
	Potência instalada (MW)	Energia assegurada (MW médios)
Lavrinha	0,33	
Macaco Branco	2,36	
Pinheirinho	0,64	
Rio do Peixe I	3,06	
Rio do Peixe II	15,00	8,97**
Santa Alice	0,62	
São José	0,79	
São Sebastião	0,68	
Turvinho	0,80	
Luis Eduardo Magalhães	62,54	36,49
<b>TOTAL</b>	<b>86,82</b>	<b>45,46</b>
<b>Total Geral ***</b>	<b>1.736,83</b>	<b>863,85</b>

\* Com participação da CPFL Geração.  
 \*\* Valor que está sendo solicitado ao MME (8,97 MWm).  
 \*\*\* CPFL Geração e CPFL Jaguariúna.



Em virtude do alto custo de produção e da extinção da Conta de Consumo de Combustível (CCC) definida pela Aneel, não houve comercialização da energia assegurada da UTE Carioba (10,7 MW médios) em 2009.

GRI  
EU6

## Estágio das obras em construção no parque gerador da CPFL Energia

As usinas em construção encontravam-se nos seguintes estágios ao final do exercício de 2009:

As parcelas de energia assegurada das três usinas do **Complexo Ceran** correspondentes à CPFL Geração já possuem contratos de compra e venda de energia – aprovados pela Aneel – com as empresas CPFL Paulista, CPFL Piratininga e CPFL Brasil.

O investimento total nesse empreendimento é de R\$ 1,4 bilhão, com 65% de participação da CPFL Geração.

GRI  
EU6

<b>Complexo Ceran 360 MW</b>	<b>100% concluída</b>
	Obra compreende: <b>UHE Monte Claro (130 MW)</b> Em operação desde dezembro de 2004. <b>UHE Castro Alves (130 MW)</b> Em operação desde março de 2008. <b>UHE 14 de Julho (100 MW)</b> - A primeira unidade geradora entrou em operação em dezembro de 2008, com energia assegurada de 46,5 MW médios, correspondente a 93% do total da energia assegurada da usina, que é de 50 MW médios. - A segunda (e última) unidade geradora entrou em operação em março de 2009.

As obras da **UHE Foz do Chapecó** foram iniciadas em dezembro de 2006, e a entrada em operação comercial está prevista para o terceiro trimestre de 2010. O investimento total no empreendimento é de R\$ 2,7 bilhões.

As obras da **UTE Cogeração Baldin** foram iniciadas em agosto de 2008, e a entrada em operação comercial está prevista para março de 2010. O investimento total no empreendimento é de R\$ 97,8 milhões.

Em setembro de 2009, a CPFL Geração adquiriu 51% das ações da Epasa Centrais Elétricas da Paraíba, para a construção de duas usinas termelétricas a partir de óleo combustível, com capacidade total de geração de 342 MW.

A energia assegurada com a conclusão das usinas **Termonordeste e Termoparaíba** corresponde a 247,8 MW médios e será integralmente disponibilizada para comercialização pela CPFL Geração, no mercado livre, a partir de outubro de 2010. Esse volume representa 51% da energia da CPFL Geração. O investimento total previsto para os empreendimentos é de R\$ 608 milhões.

<b>Usina Hidrelétrica Foz do Chapecó 855 MW</b>	<b>85,1% concluída</b>
	- Obras civis: 90,9% - Fornecimento de equipamentos: 77,5% - Montagem eletromecânica: 55,5% - Ações ambientais: 90,5%

<b>UTE Cogeração Baldin 45 MW</b>	<b>90,0% concluída</b>
	- Obras civis: 75,0% - Fornecimento de equipamentos: 95,0% - Montagem eletromecânica: 63,0% - Ações ambientais: 85,0%

GRI  
EU11

<b>UTE Termonordeste e Termoparaíba 342 MW</b>	<b>20,0% concluída</b>
	- Obras civis: 12% - Fornecimento de equipamentos: 55% - Montagem eletromecânica: 6%

**CPFL BIO FORMOSA**

Em 2009, a CPFL Brasil incorporou a CPFL Bio Formosa como sua subsidiária, com o objetivo de concentrar investimentos ligados a cogeração de energia. Inicialmente, serão investidos R\$ 127 milhões na construção da termelétrica, que agregará 40 MW instalados ao portfólio da CPFL Energia.

Situado no Rio Grande do Norte, o empreendimento é uma parceria da CPFL Brasil com o Grupo Farias, que ficará responsável pelo fornecimento da biomassa (bagaço da cana-de-açúcar) necessária para a geração de energia elétrica.



**Eficiência operacional**

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

A produtividade da CPFL Geração (verificada na relação entre potência instalada e número de colaboradores) aponta para um índice de produtividade de 12,4.

**Expansão em fonte eólica**

Em 2009 a CPFL Geração desenvolveu e prospectou projetos a partir de fonte eólica, sendo que, em setembro de 2009, adquiriu um complexo de Parques Eólicos no Estado do Rio Grande do Norte, composto pelos Parques Santa Clara I, II, III, IV, V e VI e Eurus VI.

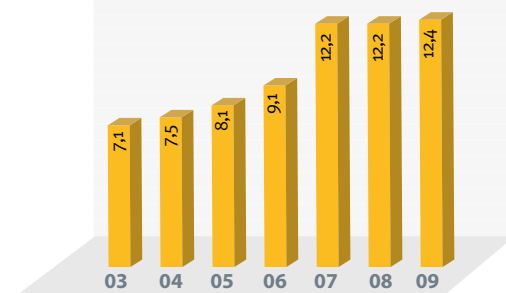
O projeto possui capacidade instalada total de 188 MW e energia assegurada de 76 MW médios. Sua energia foi comercializada no Leilão Aneel nº 03, realizado em 14 de dezembro de 2009.



**Disponibilidade de máquinas (em %) da CPFL Geração**

UHEs e PCHs	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
UHE Serra da Mesa	83	83	83	87	92	95	94
UHE Barra Grande	-	-	-	85	84	96	92
UHE Campos Novos	-	-	-	-	89	95	90
UHE Monte Claro	-	-	98	99	89	92	95
UHE Castro Alves	-	-	-	-	-	91	93
UHE 14 de Julho	-	-	-	-	-	100	93
UHE Lajeado	-	-	-	-	-	95	93
PCHs CPFL Geração	95	96	96	95	97	96	93
PCHs Sul Centrais Elétricas	-	-	-	97	84	69	94

**Produtividade – Potência instalada/ nº de colaboradores – 2003/2009**



**Comercialização e Serviços**

**Comercialização de Energia Elétrica**

Em 2009, o Grupo alcançou êxito no objetivo de fortalecer a posição no mercado brasileiro de comercialização de energia. Com atuação em todo o território nacional, as vendas de energia – compreendendo vendas a clientes livres e contratos bilaterais – atingiram 10.243 GWh, crescimento de 15% em relação a 2008.

Nos Leilões Simultâneos foram negociados, em média, 70 MW a cada leilão, contando com a participação de aproximadamente 50 agentes e resultando em faturamento superior a R\$ 40 milhões.

As vendas de energia diretas para clientes livres realizadas no segmento de Comercialização totalizaram 3.804 GWh no exercício.

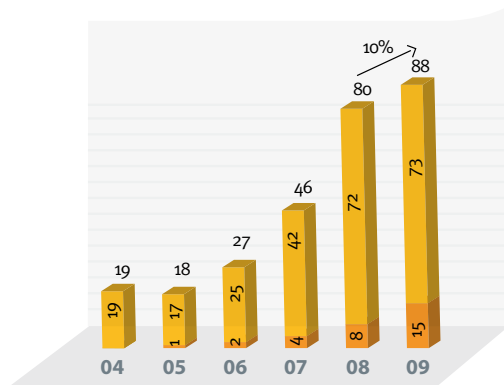
### Serviços de Valor Agregado

Os produtos e serviços da CPFL Brasil e CPFL Serviços englobam projeto e construção de subestações e linhas de transmissão, projeto e construção de sistemas de distribuição, sistemas de autoprodução de energia, gestão de ativos em energia mediante serviços de manutenção, consultoria para a migração ao ambiente de contratação livre, consultoria em gestão de energia, participação nos leilões públicos de compra e venda e representação de clientes na CCEE.

Com a entrada da CPFL Serviços, a CPFL ampliou seu portfólio, agregando serviços de recuperação de transformadores e serviços a distribuidoras de energia. Foram cerca de 3.000 transformadores recuperados e 130 mil unidades de serviço executadas em distribuidoras de energia durante o ano.

Em 2009, as atividades no setor de Serviços de Valor Agregado (SVA) foram de grande relevância para os resultados da empresa, gerando receita de R\$ 73 milhões, viabilizando novos negócios e estreitando a relação com os clientes.

Como meta para os próximos anos, a empresa planeja reforçar o portfólio dos Serviços de Valor Agregado, elevando a margem por cliente e a fidelização, além de aumentar a participação na prestação de serviços às distribuidoras do Grupo, perpetuando ganhos de produtividade no próprio negócio.



■ Serviços de Valor Agregado

### Rede CPFL Total

A CPFL Total é uma rede de estabelecimentos comerciais credenciados que recebem contas de luz e demais contas (água, telefone e boletos), além de oferecer serviços de religação de energia, consulta a débitos e emissão de segunda via de conta de luz. Em 2009, a rede ampliou seus pontos de 947 para 2.075, incremento de 119%. A receita foi de R\$ 15 milhões, 91% acima do registrado no ano anterior.

Mesmo em um ano de forte crise econômica mundial, o segmento de Serviços teve crescimento de 10% em receita.

### Veículos Elétricos

A CPFL Energia promoveu o VI Seminário Exposição de Veículos Elétricos – VE2009 (<http://www.ve.org.br>), em conjunto com o I Workshop de Tecnologias de Veículos Elétricos, para apresentar as novidades do setor e discutir as políticas necessárias para o desenvolvimento dessa tecnologia no Brasil.

A promoção foi em conjunto com o Instituto Nacional de Eficiência Energética (INEE) e a Associação Brasileira de Veículos Elétricos (ABVE). Contou com parceria do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), da UTE Norte Fluminense, da Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee) e de representantes do Ministério de Ciência e Tecnologia.

No evento, a CPFL apresentou o veículo concebido em parceria com a Edra Automóveis. O utilitário elétrico possui chassi de alumínio, bateria de lítio e autonomia para 90 a 120 km, chegando a desenvolver uma velocidade de até 80 km por hora. O carro tem capacidade para transportar 350 kg de carga e dois passageiros, sem gerar emissão de gás carbônico ou gases tóxicos.

O veículo foi homologado no Denatran e já pode ser conduzido em vias públicas. Além disso, está sendo integrado à frota da companhia para atendimento nas áreas de serviços conjugados de reparos, medição e ativação de energia, entre outras.

Saiba mais

<http://www.inee.org.br/>  
<http://www.abve.org.br/>  
<http://www.edraauto.com.br/>

# Desempenho econômico-financeiro

Os comentários sobre o desempenho econômico-financeiro e o resultado das operações devem ser lidos em conjunto com as Demonstrações Financeiras Auditadas e respectivas Notas Explicativas. Essas informações estão disponíveis no site de RI da CPFL Energia ([www.cpfl.com.br/ri](http://www.cpfl.com.br/ri)) e no site da Comissão de Valores Mobiliários ([www.cvm.gov.br](http://www.cvm.gov.br)).

## Receita operacional

A receita operacional bruta atingiu R\$ 15.693 milhões, o que significou crescimento de 9,2% (R\$ 1.321 milhões), impactado pelos seguintes fatores:

- ▶ reajustes tarifários das distribuidoras:
  - a) CPFL Piratininga (+16,54%), com vigência a partir de 23 de outubro de 2008;
  - b) CPFL Santa Cruz (+24,09%), CPFL Leste Paulista (+12,94%), CPFL Jaguari (+11,36%), CPFL Sul Paulista (+11,64%) e CPFL Mococa (+11,18%), com vigência a partir de 3 de fevereiro de 2009;
  - c) CPFL Paulista (+21,22%), com vigência a partir de 8 de abril de 2009;
  - d) RGE (+18,95%), com vigência a partir de 19 de abril de 2009.
- ▶ aumento de 26,4% (R\$ 251 milhões) na receita de suprimento de energia, devido principalmente ao aumento de 38,2% no volume de venda de energia, decorrente do desempenho das comercializadoras.

O aumento da receita operacional foi parcialmente compensado pelo estorno de receita referente a ajustes



no IRT de 2009, decorrentes da homologação final do segundo ciclo de revisão tarifária das distribuidoras CPFL Paulista, CPFL Piratininga e RGE (R\$ 131 milhões em 2009 *versus* R\$ 33 milhões em 2008).

## Ebitda

A geração operacional de caixa, medida pelo Ebitda, alcançou R\$ 2.765 milhões em 2009, com redução de 1,5% em relação a 2008 (R\$ 42 milhões), refletindo os aumentos de 15,2% no custo com energia elétrica (R\$ 864 milhões) e de 9,3% nos custos e despesas operacionais (R\$ 58 milhões), dos quais se excluem os gastos com previdência privada, depreciação e amortização. Esse resultado foi parcialmente compensado pelo aumento de 9,1% na receita líquida (R\$ 884 milhões).

- ▶ O aumento no custo com energia elétrica ocorreu, principalmente, por causa dos seguintes fatores:
  - a) aumento de 6,5% (3.207 GWh) na quantidade de energia comprada;
  - b) reajuste de preço dos contratos de compra de energia;
  - c) efeitos de ativos/passivos regulatórios, com destaque para amortização e diferimento da CVA (R\$ 448 milhões).
- ▶ O aumento nos custos e despesas operacionais ocorreu por causa dos seguintes fatores:
  - a) aumento de 5,1% nas despesas com pessoal (R\$ 26 milhões), decorrente, principalmente, do acréscimo salarial referente aos acordos coletivos de 2008 e 2009;
  - b) aumento de 15,3% nas despesas com material (R\$ 10 milhões);
  - c) aumento de 2,9% nas despesas com serviços de terceiros (R\$ 11 milhões);
  - d) aumento de 4,3% nos outros custos/despesas operacionais (R\$ 11 milhões).

### Ebitda – CPFL Energia – 2007/2009 – (R\$ milhões)

2007	2008	2009	09/08 (%)
3.345	2.808	2.765	-1,5

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

O Ebitda é uma medição não contábil, calculada pela Administração a partir da soma de lucro (R\$ 1.286 milhões), impostos (R\$ 584 milhões), resultado financeiro (R\$ 317 milhões), depreciação/amortização (R\$ 575 milhões) e entidade de previdência (R\$ 4 milhões).

A margem Ebitda, que, em 2008, foi de 29,0%, encerrou 2009 com a marca de 26,2%.

### Resultado financeiro

O resultado financeiro, em termos consolidados, melhorou 23,5% em 2009, comparativamente a 2008. Essa melhora se deu principalmente em função da redução da taxa Selic (de 12,5% em 2008 para 9,9% em 2009), que afetou receita e despesa, e também da redução em outros indexadores de dívida, tais como IGP-DI e TJLP.

### Resultado financeiro – CPFL Energia – consolidado (R\$ milhões)

	2007	2008	2009	09/08 (%)
Receitas financeiras	380	463	377	-18,5
Despesas financeiras	-755	-877	-693	-21,0
Resultado financeiro líquido	-375	-414	-317	-23,5

### Fluxo de caixa

#### Fluxo de caixa consolidado (R\$ milhões)

	2007	2008	2009	09/08
Saldo inicial	630	1.106	738	-368
Fluxo de caixa operacional	2.336	1.877	2.422	545
Investimentos totais líquidos	-1.481	-1.024	-1.248	-224
Fluxo de financiamentos líquidos	-379	-1.221	-439	782
Acréscimo de caixa no exercício	476	-368	735	1.103
Saldo final	1.106	738	1.473	735

### Lucro líquido

A CPFL Energia alcançou lucro líquido de R\$ 1.286 milhões, com aumento de 0,8% (R\$ 11 milhões), devido principalmente à redução de 23,5% na despesa financeira líquida (R\$ 98 milhões) e à redução de 8,2% no Imposto de Renda e na Contribuição Social (R\$ 52 milhões). Esse resultado foi parcialmente compensado pelos seguintes fatores:

- a) efeito negativo na despesa com entidade de previdência privada (R\$ 88 milhões);
- b) redução de 1,5% no Ebitda (R\$ 42 milhões);
- c) aumento líquido de 1,7% nas depreciações e amortizações (R\$ 9 milhões).

No exercício, o lucro líquido por ação foi de R\$ 2,68.

## Lucro líquido – CPFL Energia – consolidado (R\$ milhões)

2007	2008	2009	09/08 (%)
1.641	1.276	1.286	0,8

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

### Endividamento

O Grupo CPFL Energia encerrou o ano de 2009 com saldo de dívida financeira de R\$ 7.657 milhões, sendo R\$ 6.327 milhões (83% do total) de longo prazo e R\$ 1.330 milhões (17% do total) de curto prazo.

A dívida financeira (incluindo *hedge*) da companhia atingiu R\$ 7.657 milhões em 2009, com aumento de 12,7% em relação a 2008, principalmente em função dos investimentos em geração.

Embora a dívida tenha se elevado em termos nominais, seu custo médio foi reduzido, passando de 13,4% a.a. (2008) para 9,4% a.a. (2009), em função principalmente da redução da taxa Selic (de 12,5% para 9,9%), da TJLP (de 6,2% para 6,1%) e do IGP-DI (de 9,1% para -1,4%), segundo as taxas acumuladas no ano.

Como consequência das operações de captação e das amortizações realizadas, houve alterações no perfil da dívida:

- a) crescimento da participação de dívidas atreladas ao CDI (de 56% em 2008 para 61% em 2009) e à TJLP (de 30% em 2008 para 31% em 2009);
- b) diminuição da participação de dívidas atreladas ao IGPM/ IGP-DI (de 12% em 2008 para 7% em 2009);

A CPFL Energia não possui exposição cambial, visto que contrata operações de *hedge* para seu endividamento em moeda estrangeira. Dessa forma, a participação de dívidas atreladas à moeda estrangeira é em torno de 1%, parcela esta que possui *hedge* natural (receita com componente cambial).

A dívida financeira não inclui passivo com entidade de previdência privada, que em 2009 atingiu o montante de R\$ 470 milhões, com redução de 15% em relação a 2008. Incluindo entidade de previdência privada e saldo de ativo/passivo regulatório e abatendo as disponibilidades, a CPFL Energia encerrou o ano de 2009 com um saldo de dívida líquida ajustada de R\$ 6.370 milhões.

No que se refere à relação dívida líquida ajustada/Ebitda, o Grupo encerrou 2009 com 2,3x. Porém, essa relação é de 1,9x ao se expurgar os saldos das dívidas da UHE Foz do Chapecó, das UTEs da Epasa e da UTE Biomassa Baldin, que ainda não geram resultado para o Grupo.

### Dividendo

GRI  
EC1

A Administração propôs a distribuição de R\$ 1.227 milhões em dividendos aos detentores de ações ordinárias negociadas na BM&FBovespa – Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros S.A.

O valor proposto corresponde ao saldo do lucro líquido do exercício após a constituição da reserva legal de 5% e equivalente a R\$ 2,556073389 por ação.

Com isso, a CPFL Energia superou a distribuição mínima de 50% do lucro líquido, prevista em sua política de dividendos.

Ao se descontar o montante pago de R\$ 572 milhões referentes ao primeiro semestre de 2009 (pagos em setembro de 2009), o valor pago foi de R\$ 655 milhões, equivalente a R\$ 1,364872065 por ação.



## Geração e distribuição de riqueza – CPFL Energia – 2007/2009 – consolidado (R\$)

### Geração de riqueza

	2007	2008	2009	09/08 (%)
<b>A - Receita</b>	<b>15.346.867</b>	<b>15.365.113</b>	<b>16.780.382</b>	<b>9,2</b>
A1 - Receita bruta	14.207.384	14.371.913	15.693.148	9,2
A2 - Receitas relativas à construção de ativos próprios	1.196.752	1.030.585	1.123.569	9,0
A3 - Provisão para créditos de liquidação duvidosa	-47.534	-36.585	(36.250)	-0,9
A4 - Provisão para perdas na realização de ativos regulatórios	-9.735	-800	(85)	-89,4
A5 - Resultado não operacional	-	-	-	-
<b>B - Bens e serviços adquiridos de terceiros</b>	<b>-7.185.781</b>	<b>-7.877.711</b>	<b>(8.942.679)</b>	<b>13,5</b>
<b>C - Valor adicionado bruto (B+A)</b>	<b>8.161.086</b>	<b>7.487.402</b>	<b>7.837.703</b>	<b>4,7</b>
<b>D - Retenções</b>	<b>-563.937</b>	<b>-587.502</b>	<b>(598.492)</b>	<b>1,9</b>
<b>E - Valor adicionado líquido (C+D)</b>	<b>7.597.149</b>	<b>6.899.900</b>	<b>7.239.211</b>	<b>4,9</b>
<b>F - Transferências</b>	<b>404.384</b>	<b>481.958</b>	<b>389.446</b>	<b>-19,2</b>
Resultado da equivalência patrimonial	0	0	-	-
Resultado de participações societárias	-5.194	-9.769	(14.612)	49,6
Receitas financeiras	409.578	491.727	404.058	-17,8
<b>G - Valor adicionado a distribuir (E+F)</b>	<b>8.001.533</b>	<b>7.381.858</b>	<b>7.628.657</b>	<b>3,3</b>

### Distribuição por stakeholders

	2007	2008	2009	09/08 (%)
<b>Governo</b>	<b>5.231.875</b>	<b>4.756.606</b>	<b>5.062.971</b>	<b>6,4</b>
Tributos/taxas/contribuições	4.189.888	3.803.116	4.709.984	23,8
ICMS	2.477.084	2.440.661	2.613.283	7,1
PIS/Pasep	159.319	122.093	268.539	119,9
Cofins	725.107	601.153	1.240.252	106,3
ISS	1.749	2.971	3.617	21,8
IRPJ a pagar do exercício	594.525	467.281	428.843	-8,2
CSL a pagar do exercício	232.104	168.957	155.450	-8,0
Encargos sociais	75.186	85.572	93.924	9,8
Encargos setoriais	864.312	821.928	996.715	21,3
Outros	102.489	45.990	(737.652)	-1.703,9
<b>Empregados</b>	<b>393.112</b>	<b>416.226</b>	<b>526.433</b>	<b>26,5</b>
<b>Financiadores</b>	<b>735.819</b>	<b>933.334</b>	<b>752.783</b>	<b>-19,3</b>
<b>Acionistas</b>	<b>1.561.264</b>	<b>1.207.681</b>	<b>1.222.147</b>	<b>1,2</b>
<b>Retido</b>	<b>79.463</b>	<b>68.011</b>	<b>64.323</b>	<b>-5,4</b>
<b>Total</b>	<b>8.001.533</b>	<b>7.381.858</b>	<b>7.628.657</b>	<b>3,3</b>

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

### Investimentos

O Grupo CPFL Energia investiu cerca de **R\$ 1.356 milhões**, com o objetivo de ampliar e fortalecer a participação do Grupo no mercado brasileiro de energia elétrica.

Desse montante, R\$ 746 milhões foram direcionados ao segmento de Distribuição, dos quais R\$ 376 milhões, à ampliação e ao reforço do sistema elétrico para atender o mercado, tanto nas vendas de energia quanto no número de clientes registrado pelas oito distribuidoras. Foram aplicados também

R\$ 370 milhões na manutenção de infraestrutura operacional, na modernização dos sistemas de suporte à gestão e operação, nos serviços de atendimento aos clientes e em programas de pesquisa e desenvolvimento, entre outros.

Foram investidos R\$ 11 milhões no segmento de Comercialização e Serviços de Valor Agregado.

No segmento de Geração, os recursos totalizaram R\$ 570 milhões e se concentraram nos empreendimentos em construção.

## As aquisições

### ► Epasa

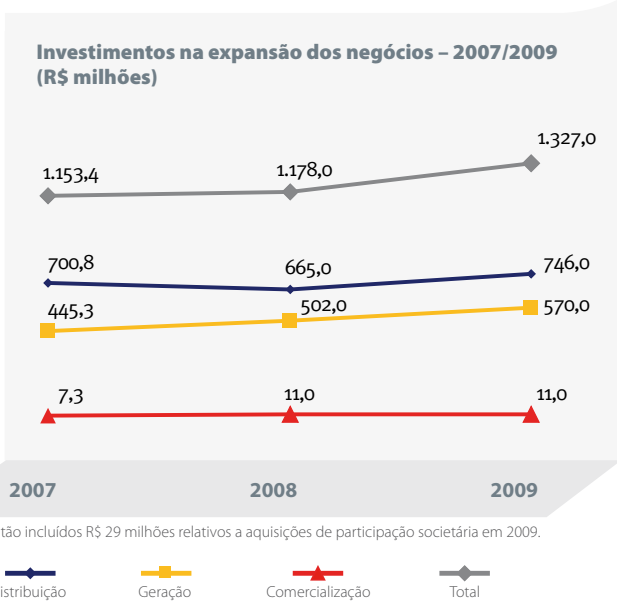
A CPFL Geração adquiriu, em 15 de setembro de 2009, 51% do capital social dessa sociedade, que tem como objetivo desenvolver, implementar, operar e explorar duas usinas termelétricas, denominadas UTE Termoparaíba e UTE Termonordeste. Ambas são movidas a óleo combustível, com potência instalada prevista de 170,8 MW cada. As obras foram iniciadas em 2009, e a entrada em operação comercial está prevista para o terceiro trimestre de 2010.

### ► Sociedades Santa Clara I Energias Renováveis Ltda., Santa Clara II Energias Renováveis Ltda., Santa Clara III Energias Renováveis Ltda., Santa Clara IV Energias Renováveis Ltda., Santa Clara V Energias Renováveis Ltda., Santa Clara VI Energias Renováveis Ltda. e Eurus VI Energias Renováveis Ltda.

A CPFL Geração adquiriu, em 9 de setembro de 2009, 100% do capital social dessas sociedades, que têm como objetivo investir e atuar como produtores independentes de energia elétrica a partir de fontes alternativas, predominantemente a eólica, com um potencial previsto de 188 MW, a ser instalado no Estado do Rio Grande do Norte.



A energia eólica é uma das apostas da CPFL Energia para diversificar sua matriz de geração.



## MERCADO DE CAPITAIS

Como uma companhia de capital aberto, a CPFL Energia manteve o compromisso de proximidade e transparência junto ao mercado, num ano marcado pelas incertezas quanto à dimensão e à duração da crise financeira internacional deflagrada em 2008 e aos seus impactos sobre as empresas.

Nesse sentido, a empresa manteve canais para comunicação com os diferentes tipos de investidores e buscou enfatizar os diferenciais de governança corporativa, disciplina financeira, estabilidade e distribuição de dividendos, pilares que sustentam o planejamento estratégico do grupo e são importantes num contexto de crise.



### Desempenho dos ADRs e ações

Ao longo de 2009, a crise financeira internacional arrefeceu-se no Brasil, com a crescente recuperação da economia brasileira refletindo-se também no mercado acionário. Os papéis da CPFL Energia, negociados na Bolsa de Valores de Nova Iorque (Nyse) e na Bolsa Mercantil e de Futuros Bovespa

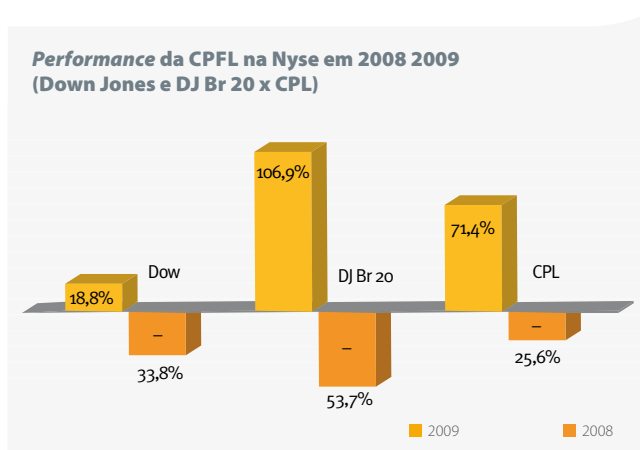
(BM&FBovespa), nos segmentos de mais alto nível de governança – ADR Nível III e Novo Mercado, respectivamente –, fecharam o ano com valorização de 71,4% (ADR) e 26,6% (ON).

Analisando a *performance* das ações da CPFL Energia desde seu IPO, em setembro de 2004, até dezembro de 2009, os papéis apresentaram desempenho superior ao de importantes índices de mercado no período, como Dow Jones, Dow Jones Brazil Titans 20 (DJ Br 20) e Ibovespa, sendo superados apenas pelo Índice de Energia Elétrica (IEE).

Os ADRs da CPFL Energia fecharam o ano de 2009 com alta de 71,4%, desempenho superior ao registrado pelo índice de mercado Dow Jones (18,8%) e inferior ao do índice DJ BR 20 (106,9%). Tal resultado deu-se em função da apreciação do Real perante o Dólar e da recuperação da economia brasileira, o que repercutiu no bom desempenho dos ADRs das empresas brasileiras.

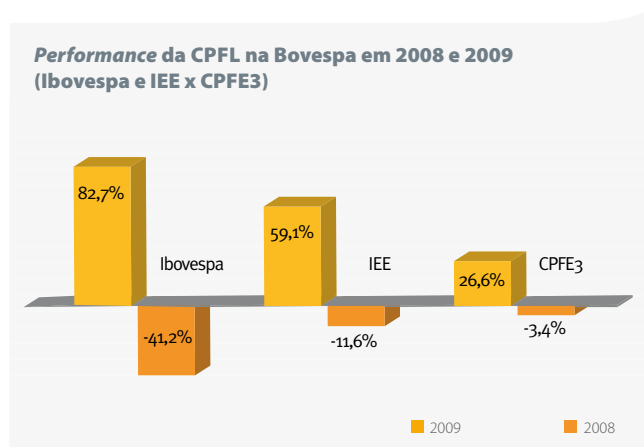
Ticker	Bolsa	Tipo	Performance em 2009	Performance em 2008	Performance em 2007	Performance desde o IPO (set/2004) até dez/2009
CPL	Nyse	ADR*	71,4%	-25,6%	52,6%	+401,7%
CPFE3	BM&FBovespa	ON	26,6%	-3,4%	23,9%	+201,8%

Variações com ajustes de proventos.  
\* Cada ADR representa três ações ordinárias.



As ações ordinárias da CPFL Energia encerraram o ano com valorização de 26,6%, abaixo do desempenho do Ibovespa (82,7%) e do IEE (59,1%).

Ressalta-se que as ações da CPFL Energia, em função das características defensivas do papel e do setor, sofreram menores perdas em 2008, ano marcado pela deflagração da crise financeira internacional. Dessa forma, com a recuperação ao longo de 2009, os setores mais penalizados em 2008 foram os que obtiveram maior recuperação.

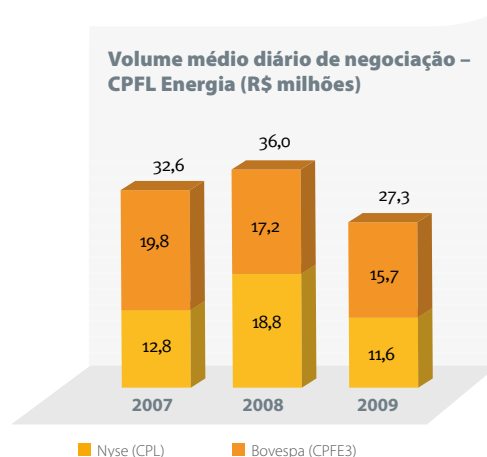


## Negociação média diária

A liquidez das ações da CPFL Energia em 2009 refletiu-se num volume médio diário total de negociação 24,1% menor do que em 2008, embora o número médio de negócios diários na BMF&Bovespa tenha crescido 48,8% em relação ao mesmo período, atingindo R\$ 27.299 mil e 1.366 negócios, respectivamente.

Isso decorreu do cenário de aversão ao risco por parte dos investidores, em função da crise financeira internacional que eclodiu no ano anterior.

Além disso, ao longo de 2009, alguns setores da economia brasileira apresentaram forte recuperação, em especial aqueles que mais sofreram no ano anterior (construção civil e varejo). Aliada a isso, a listagem de novas grandes empresas na Bovespa contribuiu para a redução da liquidez da CPFL Energia.



## Dividendos

A CPFL Energia tem uma política de distribuição de dividendos diferenciada, alinhada com a criação de valor aos acionistas. Sua política prevê o pagamento de, no mínimo, 50% do lucro líquido, em bases semestrais.

Em 2009, a empresa distribuiu R\$ 1,2 bilhão em dividendos, equivalentes a 95% do lucro líquido do exercício, prática que vem ocorrendo desde seu IPO, em setembro de 2004.

Desde o IPO (2º semestre de 2004), o *dividend yield* da CPFL Energia já atingiu 77,4%\*\*\*.

Dividendos declarados* (R\$ milhões) vs. CPFE (R\$)											
	2S04	1S05	2S05	1S06	2S06	1S07	2S07	1S08	2S08	1S09	2S09
Dividendos	140	401	498	612	722	842	719	602	606	572	655
Cotação média do período	16,58	18,85	23,33	30,05	28,25	31,74	35,99	36,11	33,38	31,55	33,02
Dividend yield**	3,7	6,5	9,1	8,7	9,6	10,9	9,7	7,6	7,3	7,6	7,9

Obs.: As informações de 2007 foram reclassificadas em função da adoção da Lei nº 11.638/07.  
\* Refere-se a dividendos declarados. Pagamento do semestre subsequente.  
\*\* Considera a cotação média de fechamento em cada semestre.  
\*\*\* Cotação do IPO: R\$ 17,22/ação.

## Índices de mercado

Em 2009, as ações da CPFL Energia integraram importantes índices de referência nos mercados de capitais nacional e internacional. As ações da companhia estão alinhadas inclusive com os indicadores globais de sustentabilidade.

A CPFL é uma das 14 empresas que se mantêm no Índice de Sustentabilidade Empresarial da Bovespa desde a sua criação, em dezembro de 2005, demonstrando seu comprometimento com a sustentabilidade e a responsabilidade corporativa.

- ▶ Ibovespa – Índice Bovespa
- ▶ IEE – Índice de Energia Elétrica
- ▶ IBRX50 – Índice Brasil das 50 ações de maior liquidez
- ▶ IBRX100 – Índice Brasil das 100 ações de maior liquidez
- ▶ ISE – Índice de Sustentabilidade Empresarial
- ▶ IGC – Índice de Ações com Governança Corporativa Diferenciada
- ▶ Itag – Índice de Ações com Tag Along Diferenciado
- ▶ DJ Br 20 – Índice Dow Jones Brazil Titans 20 ADR
- ▶ MCSI ACWI (All Country World Index)
- ▶ MSCI Emerging Markets
- ▶ MSCI Latin America
- ▶ MSCI Brazil (MSCI Global Value Index)

### Transparência para o mercado

A CPFL manteve uma intensa programação institucional voltada para a relação com investidores e executou uma agenda sistemática de divulgação de resultados.

Os desempenhos trimestrais do Grupo podem ser consultados em qualquer período, em formato de apresentações e *press releases* em PDF, com licença para *download*, no *site* da CPFL Energia ou, ainda, no material enviado, também trimestralmente, para a Comissão de Valores Mobiliários.



Saiba mais

<http://www.cpfl.com.br/ri/>

- ▶ 3 Expo Money (SP, RS e RJ)
- ▶ Publicação bimestral da *newsletter Investidor CPFL*
- ▶ Evento comemorativo dos cinco anos de IPO na Bovespa
- ▶ 10 reuniões Apimec (SP, RJ, RS, DF, SC, MG, BA e CE), incluindo a de comemoração de cinco anos do IPO
- ▶ 1 Congresso INI (Instituto Nacional de Investidores)
- ▶ 1 gravação de TV para *site* de corretoras
- ▶ BM&FBovespa vem até a CPFL (Campinas-sede, Jaguariúna, Santos, Caxias do Sul, Piraju, Ribeirão Preto, Sorocaba e Bauru)
- ▶ 4 *webcasts*/teleconferências com tradução simultânea
- ▶ 9 conferências (4 nacionais e 5 internacionais)
- ▶ 7 *non-deal road shows* (5 nacionais e 2 internacionais)
- ▶ 26 instituições cobrindo a empresa
- ▶ Interações diárias com analistas e investidores
- ▶ 3 *chats* com investidores
- ▶ 214 reuniões *one-on-one*

## ▶ **Desempenho social**

# A sustentabilidade na pauta dos negócios da CPFL Energia

A CPFL Energia busca criar valor de forma equilibrada para os diferentes públicos com os quais interage, por meio de iniciativas e programas fundamentados em sólidos princípios éticos, assegurando integridade, transparência, confiança e credibilidade nos relacionamentos da empresa com seus clientes, acionistas, colaboradores, fornecedores, organizações da sociedade civil e comunidades de sua área de atuação.

A atual estratégia de sustentabilidade do Grupo CPFL é resultado de um processo evolutivo e de aprendizado contínuo.

Até 1999, prevaleciam ações sociais de natureza filantrópica e assistencialista, nas quais a contribuição da empresa às causas e ações sociais se dava exclusivamente por meio da doação de recursos, bens e serviços.

GRI  
1.1

Entre 2000 e 2003, o conceito de responsabilidade corporativa passou a fazer parte dos direcionadores estratégicos da empresa e foram iniciados os processos de certificação do Grupo. Um dos principais resultados foi a criação da Política de Sustentabilidade e Responsabilidade Corporativa, em 2002.

Entre 2004 e 2006, foi incorporada a visão de sustentabilidade nas estratégias de negócio, por meio da inclusão do tema na agenda de criação de valor da CPFL Energia.

A partir de 2006, o Grupo lançou o desafio da busca pelo protagonismo. Para tanto, os programas de sustentabilidade e responsabilidade corporativa foram revisados, com objetivo de incentivar a formação de redes, a mobilização da sociedade e a transferência de conhecimento e tecnologia.

Ainda em 2007, a empresa estruturou a Divisão de Sustentabilidade e Responsabilidade Corporativa (PMSR), na Diretoria de Comunicação e Relações Institucionais que reporta diretamente à Presidência.

Esse processo de evolução permitiu o desenvolvimento de critérios que direcionam os esforços da empresa para o fortalecimento da sociedade em três principais frentes estratégicas:

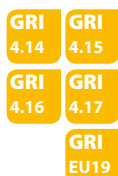
- 1. Transferência de conhecimento e tecnologia:** contribui para a sustentabilidade de projetos, instituições e comunidades, adaptando plataformas e sistemas de gestão às realidades setoriais (por exemplo: saúde, pequenas empresas);
- 2. Formação de redes:** parte do pressuposto de que os problemas complexos do mundo contemporâneo exigem soluções igualmente complexas e que essas soluções só serão formuladas por grupos multisetoriais (governos, empresas, organizações não governamentais, universidades e institutos de pesquisas);
- 3. Mobilização da sociedade:** utiliza as competências e capilaridade do setor privado para a promoção do diálogo e disseminação de informação sobre os temas e causas relevantes à sociedade (consumo consciente, sustentabilidade, mudanças climáticas, combate à corrupção, educação etc).



Acesse [www.cpfll.com.br/sustentabilidade](http://www.cpfll.com.br/sustentabilidade)

para melhor dialogar com seu público e dar a conhecer suas iniciativas, a CPFL Energia mantém, desde 2008, um Portal de Sustentabilidade e Responsabilidade Corporativa.





## **I PAINEL DE MULTISTAKEHOLDERS DA CPFL ENERGIA**

Diante do desafio de estabelecer um processo sistemático de engajamento que promova o exercício da identidade da CPFL Energia na relação com seus públicos, foi realizado o I Painel Multistakeholders da CPFL Energia, no dia 11 de março de 2010.

Estiveram representados os seguintes públicos de relacionamento: clientes, fornecedores, colaboradores, sociedade civil, comunidade, academia, governo, entidades setoriais, investidores e acionistas.

Mediado por parte independente, o grupo de 49 pessoas analisou o Relatório Anual 2008, que adota a versão G3 da Global Reporting Initiative, e registrou comentários e contribuições que foram considerados na elaboração e comunicação deste relatório (indicados no capítulo Sobre o Relatório).

As outras ferramentas de interação adotadas pela empresa consistem em pesquisas de opinião de clientes, pesquisas internas de clima, condução de fóruns (como a Rede de Valor, para fornecedores), formação de grupos internos de colaboradores, reuniões periódicas com o mercado de capitais (Apimec) e com Conselhos de Consumidores (Cocens) das distribuidoras da CPFL Energia.

*“Vimos para ouvi-los. Essa interação com o público de relacionamento das empresas é fundamental para o desenvolvimento dos nossos negócios. A carta-resposta usada como avaliação dos relatórios tem se mostrado uma ferramenta de pouco retorno. Nossa estratégia é realizar estes encontros de forma regular. Assim, podemos avaliar nossa atuação, a qualidade de nosso serviço e atendimento, de forma a dar respostas mais rápidas à sociedade.” (Augusto Rodrigues – diretor de Comunicação Empresarial da CPFL Energia)*



# Mapa de Stakeholders

## Imprensa/Mídia (IM)

### Canais de Comunicação

- ▶ Assessoria de Imprensa
- ▶ Jornal A Cidade (Ribeirão Preto)
- ▶ Jornal A Tribuna (Santos)
- ▶ Jornal Cruzeiro do Sul (Sorocaba)
- ▶ Portal CPFL Energia
- ▶ Portal Ética em Rede
- ▶ Portal Sustentabilidade
- ▶ Relatório Anual
- ▶ Relatório de Administração e Demonstrações Financeiras

### Principais Programas

- ▶ CPFL Cultura
- ▶ Favorabilidade da Mídia
- ▶ Planeta Sustentável
- ▶ Prêmio RAC Cidadão e CPFL
- ▶ Prêmio Comunidade em Ação
- ▶ Prêmio Cidade Solidária
- ▶ Prêmio Cidadão RGE
- ▶ Visitas Institucionais

## Fornecedores (FO)

### Canais de Comunicação

- ▶ Contact Center
- ▶ Jornal do Fornecedor
- ▶ Portal CPFL Energia
- ▶ Portal Ética em Rede
- ▶ Portal Fornecedores
- ▶ Portal Sustentabilidade
- ▶ Relatório Anual

### Principais Programas

- ▶ CPFL Cultura
- ▶ Encontro com Fornecedores
- ▶ Encontro de Presidentes da Rede de Valor
- ▶ Prêmio CPFL Mais Valor
- ▶ Programa Rede de Valor
- ▶ Prêmio RGE Qualidade de Fornecedores

## Acionistas (A)

### Canais de Comunicação

- ▶ Apresentações ao mercado
- ▶ Assembleia Geral de Acionistas
- ▶ Canal de denúncias de fraudes de natureza contábil e fiscal
- ▶ Chats na internet
- ▶ Conferências e non-deal road shows
- ▶ Demonstrações Financeiras e Informações Periódicas e Eventuais (CVM)
- ▶ E-mail e telefone da área de Relação com Investidores
- ▶ Encontros com Investidores em parceria com Apimec/INI
- ▶ Jornal Investidor CPFL/Fact Sheet
- ▶ Portal CPFL Energia – Relação com Investidores
- ▶ Portal do Conselho de Administração
- ▶ Press Releases
- ▶ Publicações Legais
- ▶ Relatório Anual
- ▶ Reuniões e Visitas Institucionais
- ▶ Reuniões periódicas do Conselho de Administração e Conselho Fiscal
- ▶ Teleconferências

## Investidores (I)

### Canais de Comunicação

- ▶ Apresentações ao mercado
- ▶ Canal de denúncias de fraudes de natureza contábil e fiscal
- ▶ Chats na internet
- ▶ Conferências e non-deal road shows
- ▶ Demonstrações Financeiras e Informações Periódicas e Eventuais (CVM)
- ▶ E-mail e telefone da área de Relação com Investidores
- ▶ Encontros com Investidores em parceria com Apimec/INI
- ▶ Jornal Investidor CPFL/Fact Sheet
- ▶ Portal CPFL Energia – Relação com Investidores
- ▶ Press Releases
- ▶ Publicações Legais
- ▶ Relatório Anual
- ▶ Reuniões e Visitas Institucionais
- ▶ Teleconferências



## Clientes (CT)

### Canais de Comunicação

- ▶ Call Center
- ▶ Canal com Meio Ambiente-e-mail
- ▶ Conselho de Consumidores
- ▶ Órgãos de Defesa do Consumidor-Procons
- ▶ Ouvidoria
- ▶ Portal CPFL Energia Clientes
- ▶ Portal CPFL Energia – Corporativos
- ▶ Portal Eficiência Energética
- ▶ Portal Ética em Rede
- ▶ Portal Sustentabilidade
- ▶ Relatório Anual
- ▶ Serviço de Atendimento ao Cliente

### Principais Programas

- ▶ Arborização Urbana
- ▶ Cartilhas de Conscientização
- ▶ Conta em Braille – RGE
- ▶ Contas de Energia em papel reciclado
- ▶ CPFL Cultura
- ▶ Gestão Energética Industrial (GEI)
- ▶ Pesquisa de Satisfação do Cliente
- ▶ Plano Verão
- ▶ Programa Eficiência Energética
- ▶ Programa Ligado no Cliente
- ▶ Rede Fácil/CPFL Total
- ▶ Relatório de Agressão da Marca

## Governo (G) e Sociedade (S)

### Canais de Comunicação

- ▶ Atuação em meio a Órgãos Reguladores, ONGs e Entidades Setoriais
- ▶ Fóruns Internacionais
- ▶ Fóruns Setoriais
- ▶ Publicações Legais
- ▶ Relatório Anual
- ▶ Relatório de Administração e Demonstrações Financeiras
- ▶ Portal CPFL Energia
- ▶ Portal Eficiência Energética
- ▶ Portal Ética em Rede
- ▶ Portal Inovação Tecnológica
- ▶ Portal Sustentabilidade

### Principais Programas

- ▶ Arborização Urbana
- ▶ Balanço de Carbono (Créditos de Carbono e Inventário/Neutralização das Emissões)
- ▶ Compromissos Empresariais
- ▶ Controle de Plantas Aquáticas
- ▶ CPFL Cultura
- ▶ Diálogos Sustentáveis
- ▶ Pesquisa & Desenvolvimento
- ▶ Planeta Sustentável
- ▶ Plano Verão
- ▶ Programa de Conservação da Ictiofauna (soltura de alevinos)
- ▶ Programa de Eficiência Energética
- ▶ Programa de Reflorestamento
- ▶ Reuniões e parcerias com órgãos públicos
- ▶ Visitas Institucionais

## Colaboradores (CL)

### Canais de Comunicação

- ▶ Café com Presidente
- ▶ Comitê Gestor - Plano Investimentos (plano previdência privada)
- ▶ Blog do Presidente
- ▶ Canal de Notícias
- ▶ Canal de Conduta Ética
- ▶ Canal de Denúncias de Fraudes de Natureza Contábil e Fiscal
- ▶ Canal Executivo
- ▶ CRE – Conselho de Representantes dos Empregados
- ▶ Fale com o Presidente
- ▶ Intranet e Portal CPFL Energia
- ▶ Jornal Expresso, Jornal Desenvolvimento Humano, Jornal Call Center, Jornal do Eletricista e revista CPFL & Você
- ▶ Portal Ética em Rede
- ▶ Portal RH
- ▶ Portal Sustentabilidade
- ▶ Relatório Anual – A Nova CPFL
- ▶ Sindicatos

### Principais Programas

- ▶ Avaliação de Desempenho
- ▶ Coleta Seletiva
- ▶ Consumo Consciente
- ▶ CPFL Cultura
- ▶ Fale Comigo
- ▶ Integração de Novos Colaboradores
- ▶ Pesquisa de Clima
- ▶ Planejamento Estratégico
- ▶ Programa de Diversidade
- ▶ Programa de Estágio
- ▶ Programa de Gestão e Desenvolvimento da Ética
- ▶ Programa de Oportunidades
- ▶ Programa de Voluntariado
- ▶ Programa Qualidade de Vida
- ▶ Projeto Aprender
- ▶ Semana do Meio Ambiente
- ▶ Universidade Corporativa

## Comunidades (C)

### Canais de Comunicação

- ▶ Portal CPFL Energia
- ▶ Portal Eficiência Energética
- ▶ Portal Ética em Rede
- ▶ Portal Sustentabilidade
- ▶ Relatório Anual

### Principais Programas

- ▶ Barco Escola
- ▶ Cooperativa Dom Bosco CPFL Cultura
- ▶ Fundos de Desenvolvimento (Campos Novos e Serra da Mesa)
- ▶ Planeta Sustentável
- ▶ Plano Verão
- ▶ Programa CPFL de Voluntariado
- ▶ Programa de Apoio aos Conselhos Municipais dos Direitos da Criança e do Adolescente (CMDCA's)
- ▶ Programa de Revitalização de Hospitais Filantrópicos
- ▶ Programa Eficiência Energética
- ▶ Programa Rede Comunidade
- ▶ Promoção da Cultura e das Tradições Gaúchas
- ▶ Rede Parceria Social – RGE
- ▶ RGE e Você, Amigo das Crianças – RGE
- ▶ Roda Cine RGE
- ▶ Semana de Meio Ambiente



**Revitalização dos Hospitais Filantrópicos**

GRI EC8  
GRI SO1  
GRI SO5

O Programa CPFL de Revitalização dos Hospitais Filantrópicos visa elevar o desempenho administrativo dos hospitais beneficentes atendidos pelas distribuidoras do Grupo CPFL Energia no estado de São Paulo e aperfeiçoar os serviços prestados à comunidade. Além disso, oferece capacitação com base no Modelo de Excelência na Gestão (MEG) da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) para os administradores e colaboradores dos hospitais.

O programa fomenta a criação de redes, mobilização social, voluntariado e implementa projetos de eficiência energética nas instituições participantes.

Em 2009, o programa esteve em 85 hospitais localizados em 76 municípios das regiões de Araraquara, Araçatuba, Piraju, Baixada Santista, Bauru, Ribeirão Preto e Sorocaba.

A partir de 2010, mais 78 instituições localizadas em 52 municípios das regiões de Barretos, Campinas, Marília, São José do Rio Preto e São José do Rio Pardo passarão a integrar o programa. Entre 2008 e 2012, 163 hospitais serão beneficiados, conforme as evidências apresentadas.



*“O programa de revitalização da CPFL gerou grandes mudanças no nosso ambiente, na cultura e na gestão hospitalar. Ele trouxe de volta o entusiasmo de todos para fazer dessa uma instituição cada dia melhor, provando a todos por que é referência em toda a região. Reunindo o conhecimento dos nossos consultores e a iniciativa dos gestores e colaboradores, podemos ver um resultado significativo em pouco mais de um ano desse programa, de que temos satisfação em participar.”*

Odete Mondini Guimarães  
Diretora administrativa da Santa Casa de Ribeirão Preto

*“O Programa CPFL de Revitalização dos Hospitais Filantrópicos trouxe a Santa Casa de Sorocaba à realidade atual da gestão hospitalar. Com o apoio dos consultores, ampliamos a visão para o futuro, que alicerçou o presente. Com certeza, hoje a CPFL Energia pode dizer que está participando ativamente da melhoria da saúde. Afirmo: CPFL Energia, um grande passo para a organização hospitalar do futuro.”*

José Antonio Fasiaben  
Provedor da Santa Casa de Sorocaba

**+** Acesse [www.cpfl.com.br/sustentabilidade](http://www.cpfl.com.br/sustentabilidade) e saiba mais sobre este e outros programas sociais desenvolvidos pela CPFL Energia e empresas controladas.

GRI  
EC8

GRI  
EN26

GRI  
SOS

### Apoio aos conselhos municipais dos Direitos da Criança e do Adolescente

Esse programa apoia projetos que beneficiam crianças e adolescentes, por meio de recursos provenientes de incentivo fiscal, previsto na Lei 8069/1990 – Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA).

Em 2009, o Grupo CPFL Energia destinou R\$ 1,57 milhões a entidades sociais que atendem crianças e adolescentes, beneficiando 209 projetos de 112 municípios da área de atuação de suas distribuidoras e usinas.



Saiba mais

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

GRI  
EC8

### Programa CPFL de Voluntariado

Lançado em 2004, o programa visa engajar colaboradores em ações voluntárias realizadas pela CPFL Energia, buscando potencializar as iniciativas direcionadas à sociedade.

O programa realiza também campanhas anuais para arrecadar doações. Em 2009, a CPFL Energia arrecadou mais de 32.504 agasalhos.

### Estímulo e reconhecimento da ação voluntária

GRI  
SO1

Em parceria com importantes veículos de comunicação, a CPFL Energia promove, desde 2000, um programa de estímulo e reconhecimento da ação voluntária em sua área de concessão.

Os projetos são avaliados por uma banca de jurados, de acordo com os seguintes critérios: impactos social, econômico e ambiental, capacidade de mobilização, comprometimento, inovação, replicabilidade e alinhamento com os Objetivos do Milênio.

Em 2009, foram publicados 95 projetos sociais nos jornais que promovem o prêmio. Houve 15 premiados e quatro foram objeto de menções honrosas.

#### Jornal Correio Popular/Campinas

Foram publicados 22 projetos sociais, dos quais quatro foram selecionados para premiação e dois receberam menções honrosas.

#### Jornal A Tribuna/Santos

Foram publicados 15 projetos sociais, dos quais quatro foram selecionados para a premiação.



Saiba mais

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

## **Jornal Cruzeiro do Sul/Sorocaba**

Foram publicados 18 projetos sociais, dos quais três foram selecionados para a premiação.

## **Jornal Gazeta de Ribeirão/Ribeirão Preto**

Foram publicados 18 projetos sociais, dos quais quatro foram selecionados para a premiação e dois receberam menções honrosas.

## **Jornal Diário da Manhã/Passo Fundo**

Foram selecionados 9 projetos sociais para publicação no jornal "Diário da Manhã", sendo que todos receberam certificado de participação, 2 foram premiados e 1 recebeu menção honrosa.

## **Jornal O Pioneiro/Caxias do Sul**

Foram selecionados 12 projetos sociais para publicação no "O Pioneiro", sendo que todos receberam certificados de participação.



Saiba mais

[www.cpf.com.br/sustentabilidade](http://www.cpf.com.br/sustentabilidade)

**GRI**  
4.16

**GRI**  
4.17

**GRI**  
EC6

## **CADEIA DE VALOR**

### **Rede de Valor**

Criada em 2003, a Rede de Valor é um fórum de fornecedores que visa à troca de aprendizagens e à construção de uma agenda comum e colaborativa para a promoção do desenvolvimento sustentável. Esse fórum é desenvolvido com a facilitação da AMCE Negócios Sustentáveis.

Desde então, já aconteceram oito edições de Encontros Anuais de Fornecedores, seis *workshops* e um Encontro de Presidentes na CPFL Energia, além de reuniões mensais itinerantes.

Durante as reuniões ocorridas em 2009, foram debatidos entre os fornecedores os seguintes temas: "A crise econômica e a agenda da sustentabilidade" e "Os antecedentes e o que está em jogo na COP-15".

Além disso, foi decidida, pelas empresas participantes da Rede de Valor, a expansão do grupo atual para novos fornecedores, clientes e concessionárias de energia, a partir de 2010.

Em fevereiro de 2010, aconteceu o VIII Encontro de Fornecedores, cujo tema foi "Economia de baixo carbono e perspectivas pós-COP-15", com a participação de Tasso Azevedo, consultor do Ministério do Meio Ambiente para Floresta e Clima. No evento, também houve uma palestra sobre o Pacto Global das Nações Unidas, realizada por Vítor Seravalli, presidente do Comitê Brasileiro do Pacto Global.



GRI  
EC8

GRI  
EN26

GRI  
EU14

## REFLEXÃO E DEBATE

### CPFL Cultura

Criado em 2003, o CPFL Cultura é um programa de reflexão sobre o contemporâneo que promove o encontro dos mais renomados artistas e intelectuais com os mais diversos públicos, a fim de organizar teorias, transformar informações em conhecimento e gerar entendimentos e experiências.

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

Presente nas cidades de Campinas e São Paulo e nas sedes regionais da CPFL Energia (Santos, Ribeirão Preto, Caxias do Sul, Sorocaba e Bauru), a CPFL cumpriu uma extensa agenda de programação em 2009:

- ▶ realizou 114 eventos do *Café Filosófico CPFL* nas regionais, reunindo um público de mais de 12 mil pessoas;
- ▶ levou mais de 3 mil pessoas a 49 concertos de música erudita contemporânea, em São Paulo e Campinas;
- ▶ reuniu em Campinas mais de 12 mil pessoas em 91 peças de teatro (adulto e infantil), muitas delas premiadas;
- ▶ o *Café Filosófico CPFL* de Campinas e São Paulo, cujas gravações servem de base para o programa exibido na *TV Cultura*, levou cerca de 8 mil pessoas, nas duas cidades, a um total de 55 palestras. Campinas ainda recebeu a série *Invenção do Contemporâneo*, em 28 noites, com um público total de 1.706 pessoas.



CPFL Cultura promove o intercâmbio de conhecimento.



Acesse [www.cpflcultura.com.br](http://www.cpflcultura.com.br)

e saiba mais sobre o Programa CPFL Cultura.



## FÓRUMS PROMOVIDOS PELA CPFL ENERGIA

Com os objetivos de promover o debate e sistematizar informações, transformando-as em conhecimento aplicável ao setor e fora dele, os fóruns organizados pela CPFL Energia viabilizam a prospecção de tendências e a construção de cenários.

### Fórum CPFL: Energia para o Desenvolvimento

Em abril de 2009, foi realizado o Fórum CPFL: Energia para o Desenvolvimento, em parceria com a Fundação Roberto Marinho, o Canal Futura e o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES). O encontro reuniu especialistas brasileiros de quatro setores sociais (setor privado, gestão pública, organizações não governamentais e academia e institutos de pesquisa) para debater os desafios e as oportunidades energéticas para o Brasil, com ênfase na expansão e na oferta proveniente de fontes complementares e na construção de modelos econômicos de baixo carbono e máxima eficiência.

 Acesse [www.cpf.com.br/sustentabilidade](http://www.cpf.com.br/sustentabilidade) e saiba mais sobre os Fóruns CPFL Energia.

## Participantes

**Carlos Nobre**  
pesquisador do Inpe

**Luis Roberto Silvestrin** vice-presidente executivo da Associação Paulista de Cogeração de Energia

**Hermes Chipp**  
diretor-geral do Operador Nacional do Sistema, (ONS)

**Jayme Buarque de Holanda**  
presidente do Instituto Brasileiro de Eficiência Energética

**Marco Fujihara**  
Conselho de Meio Ambiente da Fiesp/presidente do Instituto Totum

**Paulo Cezar Coelho Tavares**  
vice-presidente de Gestão de Energia da CPFL Energia

**Paulo Itacarambi**  
vice-presidente executivo do Instituto Ethos

**Sérgio Besserman**  
assessor da Prefeitura do Rio de Janeiro/professor da PUC-RJ

**Wagner Bittencourt**  
diretor de infraestrutura do BNDES

**Ricardo Voltolini**  
editor das revistas *Ideia Socioambiental* e *Ideia Sustentável* (mediador)



Fórum CPFL Energia para o Desenvolvimento.





### Café Aberje Capítulo Campinas

O Café Aberje Campinas é uma iniciativa que visa promover a reflexão, o compartilhamento e a atualização das melhores práticas de comunicação corporativa a partir de uma série de encontros que reúnem especialistas, profissionais e estudantes de comunicação.

Em 2009, o Café Aberje Campinas completou 3 anos de existência e realizou oito encontros, que discutiram os seguintes temas:

- ▶ A liderança feminina na comunicação das grandes empresas;
- ▶ Mídias sociais;
- ▶ Comunicação em crises (duas edições);
- ▶ Comunicação para sustentabilidade e consumo consciente;
- ▶ Estratégias de relacionamento com investidores;
- ▶ Eventos como estratégia de comunicação;
- ▶ A importância das redes sociais.

### A participação da CPFL Energia em fóruns nacionais e internacionais

Além de articular o debate por meio da promoção de fóruns, a CPFL Energia busca participar ativamente dos principais espaços de diálogo nacionais e internacionais de diversos temas, principalmente daqueles relacionados ao desenvolvimento de uma economia de baixo carbono.



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

e saiba mais sobre o programa Café Aberje e a CPFL Energia.

### CPFL Energia na COP-15

A CPFL Energia integrou a delegação brasileira de empresas na 15ª Conferência das Partes Signatárias da Convenção-Quadro das Nações Unidas sobre Mudança do Clima (COP-15), em Copenhague (Dinamarca).

Para a disseminação de conhecimento sobre os temas debatidos durante a conferência, a CPFL disponibilizou um *blog* exclusivo ([www.cpflnacop15.com.br](http://www.cpflnacop15.com.br)) sobre o assunto e boletins diários com um resumo dos principais acontecimentos e do andamento das negociações.



Acesse

[www.cpflnacop15.com.br](http://www.cpflnacop15.com.br)  
[http://www.unglobalcompact.org/Issues/Environment/Climate\\_Change/index.html](http://www.unglobalcompact.org/Issues/Environment/Climate_Change/index.html)

*“A participação da CPFL Energia como parte integrante da delegação brasileira na 15ª Conferência das Partes Signatárias da Convenção-Quadro das Nações Unidas sobre Mudança do Clima (COP-15), em Copenhague, mostra a amplitude dos nossos compromissos com o meio ambiente e é, para nós, uma das maneiras de preparar as empresas do Grupo para enfrentar o desafio número 1 do mundo: garantir a sobrevivência das futuras gerações no planeta.”*

Wilson Ferreira Jr.  
Diretor-presidente da CPFL Energia

GRI 4.13  
GRI 4.16  
GRI 4.17  
GRI EN18  
GRI EN26  
GRI 505

## Planeta Sustentável

Desde 2006, a CPFL Energia apoia o projeto Planeta Sustentável – maior plataforma de comunicação sobre sustentabilidade do país, que tem como objetivo discutir, informar e produzir conhecimento sobre sustentabilidade, com o desafio de construir um mundo melhor.



O Planeta Sustentável, iniciativa do Grupo Abril, desenvolve-se nas revistas e *sites* da editora e conta com um conselho consultivo composto por especialistas de diversas áreas. A CPFL Energia participa do projeto publicando mensalmente suas ações de sustentabilidade, pesquisa e desenvolvimento e meio ambiente no *site* oficial do projeto: [www.planetasustentavel.com.br](http://www.planetasustentavel.com.br).

Também participam do projeto o Banco Santander, a Sabesp, a Petrobras e a Bunge.



Acesse

[www.planetasustentavel.abril.com.br](http://www.planetasustentavel.abril.com.br)

GRI EN14

## Campanha Saco é um Saco

Em agosto de 2009, a CPFL Energia aderiu à campanha Saco é um Saco, liderada pelo Ministério do Meio Ambiente. O principal intuito da iniciativa é a promoção do uso consciente de sacolas plásticas.

A CPFL divulgou a campanha nas contas de energia – o que atingiu cerca de 5 milhões de clientes de 306 municípios –, distribuiu 11 mil sacolas reutilizáveis para seus colaboradores e parceiros e desenvolveu dois produtos audiovisuais: uma chamada de TV e um vídeo para divulgação na Internet.



Acesse

<http://blog.mma.gov.br/sacolasplasticas/>



Evento do Planeta Sustentável, iniciativa apoiada pela CPFL Energia.



## PESSOAS

Acreditar nas pessoas como um diferencial competitivo é estimular a participação delas na gestão da empresa. Por acreditar nisso, a CPFL Energia está há sete anos no *Guia Exame/Você S.A* entre as Melhores Empresas para Você Trabalhar – um indicador relevante de que os colaboradores da companhia encontram um ambiente positivo para se desenvolver profissionalmente.

Em 2009, a CPFL Energia investiu nas melhores práticas de gestão de pessoas e no desenvolvimento de talentos para reforçar a busca pela perenidade dos negócios e a criação de valor para os públicos de relacionamento da empresa.

Como resultado, a CPFL Energia conquistou a 8ª colocação entre As 150 Empresas para Você Trabalhar no Brasil, na pesquisa anual do *Guia Você S/A Exame*.



Evento da premiação Melhores Empresas para Você Trabalhar.



## PERFIL DOS COLABORADORES

A CPFL Energia encerrou o ano com 7.450 colaboradores, um crescimento de quase 5% em relação ao ano de 2008. A rotatividade foi de 7,8%, e o tempo médio de atividade de cada profissional na empresa atingiu 11 anos, sendo 38 anos a idade média do quadro de colaboradores.

Em 2009, a média de horas de treinamento por colaborador alcançou 81,34 horas\*, 18% maior do que o *benchmarking* da Pesquisa Sextante 2009 (indicador usado para acompanhar a evolução dos investimentos em capacitação e treinamento), que é 69,00 horas por colaborador.

A CPFL Energia encerrou o ano com um número de 210 estragiários que possuem contrato por tempo determinado (sem vínculo empregatício).

### Média de horas de treinamento por colaborador – CPFL Energia – 2007/2009 (em hht)

2007	2008	2009
97,97	91,8	81,34

Obs.: Os dados são aproximados e podem sofrer alterações ao longo da implantação de novos sistemas de controles internos.

Em relação ao número de mão de obra terceirizada a CPFL Energia não dispõe de um número exato de trabalhadores, devido à natureza dos contratos de prestação de serviços não determinar a quantidade de profissionais por atividade. Essa característica se faz notar principalmente em contratos de serviços gerais e administrativos.

GRI 2.2 GRI 2.8

Colaboradores efetivos por empresa e região				
Empresa	Estado	2009	2008	2007
CPFL Paulista	São Paulo	3.132	3.127	3.185
CPFL Piratininga	São Paulo	1.170	1.191	1.214
CPFL Geração*	São Paulo	138	132	140
Baesa	Santa Catarina	13	25	23
Ceran	Rio Grande do Sul	59	69	61
Enercan	Santa Catarina	34	43	33
CPFL Brasil	São Paulo	112	110	125
RGE	Rio Grande do Sul	1.470	1.466	1.490
CPFL Santa Cruz	São Paulo	266	261	386
CPFL Jaguariúna**	São Paulo	699	670	753
CPFL Atende	-	299	1	-
CPFL Energia	-	6	6	-
Foz do Chapecó	-	52	18	-
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>7.450</b>	<b>7.119</b>	<b>7.410</b>

\* Considera CPFL Geração (131) e CPFL Sul Centrais (7).  
 \*\* Considera CPFL Leste Paulista, CPFL Jaguari, CPFL Sul Paulista e CPFL Mococa.  
 Obs.: 2007 e 2008 estão inclusos mão de obra contratada e efetivos.

A composição do quadro de pessoal responsável pela gestão das atividades da companhia na composição por gênero manteve-se estável. O número de mulheres permaneceu em 19% do quadro, nos anos de 2009 e 2008.

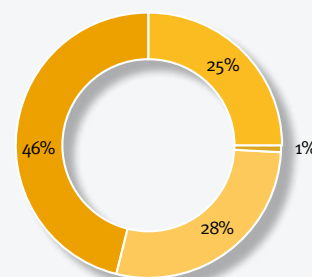
GRI LA1 GRI LA13

Público interno por gênero e região – 2009														
Empresa	Estatutários*		Executivos		Gestores		Lideranças		Universitários		Operacionais		Total	
	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.
CPFL Paulista	0	6	0	18	11	68	17	114	164	283	320	2.131	512	2.620
CPFL Piratininga	0	6	0	3	3	20	7	50	79	161	128	713	217	953
CPFL Geração**	0	6	0	2	0	8	0	15	23	32	7	45	30	108
CPFL Brasil	0	4	0	1	2	4	1	6	20	44	15	15	38	74
RGE	0	0	0	0	5	23	13	76	83	102	215	953	316	1.154
CPFL Santa Cruz	0	6	0	0	0	2	0	10	6	23	16	203	22	244
CPFL Jaguariúna***	0	22	0	0	0	4	1	28	18	22	33	571	52	647
CPFL Atende	0	0	0	0	0	1	10	3	0	0	197	88	207	92
CPFL Energia	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>56</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>21</b>	<b>130</b>	<b>49</b>	<b>302</b>	<b>393</b>	<b>667</b>	<b>931</b>	<b>4.719</b>	<b>1.394</b>	<b>5.898</b>

\* Refere-se ao número de posições nas empresas e não ao número de dirigentes.  
 \*\* Não considera Baesa, Ceran, Enercan e Foz do Chapecó.  
 \*\*\* Considera CPFL Leste Paulista, CPFL Jaguari, CPFL Sul Paulista e CPFL Mococa.  
 Considerar: Estatutários – diretor-presidente e diretores vice-presidentes; Executivos – diretores; Gestores – gerentes de departamento e gerentes de divisão.

Quanto à composição por faixa etária, os colaboradores com idade entre 18 e 35 anos representaram 46% do total, seguido pela faixa etária acima de 45 anos (28%), em seguida entre 36 e 45 anos (25%) e, por fim, os menores aprendizes na faixa etária até 18 anos, que correspondem a 1% do total.

Composição do quadro da CPFL Energia – por faixa etária (%)



Até 18 anos 18-35 anos 36-45 anos acima de 45 anos

### Distribuição de homens e mulheres por categoria funcional – 2009 (%)

Empresa	Estatutários		Executivos		Gestores		Lideranças		Universitários		Operacionais	
	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.
CPFL Paulista	0,0	100,0	0,0	100,0	13,9	86,1	13,0	87,0	36,7	63,3	13,1	86,9
CPFL Piratininga	0,0	100,0	0,0	100,0	13,0	87,0	12,3	87,7	32,9	67,1	15,2	84,8
CPFL Geração*	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	100,0	41,8	58,2	13,5	86,5
CPFL Brasil	0,0	100,0	0,0	100,0	33,3	66,7	14,3	85,7	31,3	68,7	50,0	50,0
RGE	0,0	0,0	0,0	0,0	17,9	82,1	14,6	85,4	44,9	55,1	18,4	81,6
CPFL Santa Cruz	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0	20,7	79,3	7,3	92,7
CPFL Jaguariúna**	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	3,4	96,6	45,0	55,0	5,5	94,5
CPFL Atende	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	76,9	23,1	0,0	0,0	69,1	30,9
CPFL Energia	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

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

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

Considerar: Estatutários- Diretor-Presidente e Diretores Vice-Presidentes. Executivos-Diretores. Gestores-Gerentes de Departamento e Gerentes de Divisão.

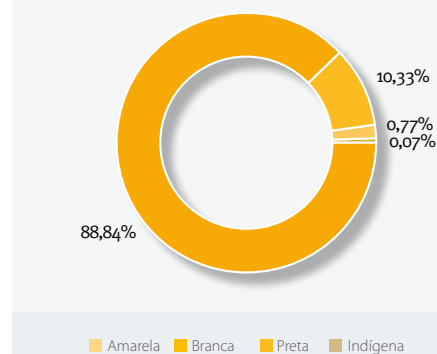
Como resultante da Política Voltada para a Diversidade, a composição por etnia mostrou avanços, com o aumento da presença de negros em seu quadro de colaboradores, que, em 2009, passaram a representar 10,3% do total, ante os 9,4% de 2008 e 7,8% de 2007.

A composição étnica correspondente a brancos representou 88,8% (era de 89,9% em 2008), a de negros, 10,33% (estava em 9,4% em 2008), a amarela se manteve estável em relação a 2008, com 0,7%, e a indígena passou de 0,04% em 2008 para 0,07% em 2009.

GRI  
EU15

Para os próximos cinco anos, serão aproximadamente 680 colaboradores aptos à aposentadoria em todas as empresas do Grupo CPFL Energia.

### Composição do quadro da CPFL Energia – por etnia % – 2008



### Colaboradores aptos à aposentadoria nos próximos cinco anos

Empresa	2010	2011	2012	2013	2014
CPFL Energia	196,0	92,0	119,0	139,0	133,0
CPFL Paulista	156,0	71,0	98,0	109,0	99,0
CPFL Piratininga	14,0	8,0	9,0	20,0	15,0
CPFL Geração	8,0	3,0	7,0	2,0	8,0
CPFL Brasil	2,0	0,0	1,0	2,0	1,0
RGE	11,0	10,0	4,0	5,0	4,0
CPFL Santa Cruz	3,0	0,0	0,0	0,0	1,0
CPFL Jaguariúna	2,0	0,0	0,0	1,0	5,0

Fonte: Ibase

**GRI**  
EC5

## Relação entre a maior e menor remuneração na empresa – 2008/2009

Empresa	2008	2009
CPFL Energia Consolidado	80,1	59,20
CPFL Paulista	30,9	34,13
CPFL Piratininga	19,6	20,08
CPFL Geração	22,5	30,15
CPFL Brasil	24,3	26,71
RGE	74,2	34,11
CPFL Santa Cruz	11,0	17,20
CPFL Jaguariúna	24,5	24,26

Fonte: Ibase

## Remuneração

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

**GRI**  
LA14

## Proporção do salário médio de mulheres em relação ao salário médio de homens, por categoria funcional - 2009

Empresa	Estatutário	Executivo	Gestores	Liderança	Universitário	Operacional
	Feminino	Feminino	Feminino	Feminino	Feminino	Feminino
CPFL Paulista	0%	0%	87%	93%	82%	62%
CPFL Piratininga	0%	0%	74%	104%	88%	70%
CPFL Geração	0%	0%	0%	0%	78%	83%
CPFL Sul Centrais	NA	NA	NA	0%	NA	0%
CPFL Brasil	0%	0%	97%	84%	66%	88%
RGE	NA	NA	91%	57%	69%	82%
CPFL Santa Cruz	0%	NA	0%	0%	72%	88%
CPFL Jaguari	0%	NA	0%	0%	54%	67%
CPFL Mococa	0%	NA	NA	0%	61%	110%
CPFL Leste Paulista	0%	NA	NA	0%	85%	86%
CPFL Serviços	NA	NA	0%	68%	51%	99%
CPFL Sul Paulista	0%	NA	NA	0%	72%	83%
CPFL Atende	NA	NA	0%	100%	NA	98%
CPFL Energia	0%	NA	NA	NA	NA	NA

NA – Não se aplica. Não existem colaboradores masculinos e femininos neste indicador.

Obs.: a Tabela de Cargos e Salários é aplicada para todos os cargos da empresa sem diferenciação de gênero na contratação.

## Colaboradores sindicalizados – 2007/2009 (%)

Empresa	2007	2008	2009
CPFL Paulista	83	71	72
CPFL Piratininga	48	47	47
CPFL Geração*	42	37	44
CPFL Brasil	10	10	19
RGE	39	27	25
CPFL Santa Cruz	93	65	73
CPFL Jaguariúna	23	16	16
CPFL Atende	-	0	0
CPFL Energia	-	0	0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>51</b>	<b>49</b>

\* Incorporou a CPFL Centrais Elétricas e Semesa S.A., em 2007.

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

**GRI**  
4.4

**GRI**  
4.14

**GRI**  
HR5

**GRI**  
LA4

## Representatividade

Os colaboradores da CPFL Energia têm toda a liberdade de expressão e representação, como a participação no Conselho de Representantes dos Empregados (CRE) e o direito à sindicalização. A CPFL Energia reconhece os sindicatos como os representantes legais e legítimos dos seus colaboradores para o encaminhamento de suas reivindicações, com os quais mantém Acordo Coletivo de Trabalho.



## GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

A CPFL Energia promove uma série de programas alinhados ao seu planejamento estratégico que visam aprimorar a excelência dos serviços prestados, disseminar conhecimento sobre o setor de energia e promover a qualidade de vida.

Em 2009, a CPFL Energia investiu em diversas iniciativas para promover a valorização da equipe, o bem-estar dos profissionais e o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados.

## Um Canal direto com a Alta Direção



Uma das iniciativas mais abrangentes instituídas foi a criação do Blog do Presidente – Um bate-papo com Wilson. Trata-se de uma ferramenta disponível no portal interno, onde os colaboradores podem conversar diretamente com o presidente da holding.

O canal é uma evolução do modelo de transparência adotado até então, que tinha os encontros mensais, as convenções anuais, as visitas às empresas e sedes regionais e também um e-mail direcionado à Presidência como os meios tradicionais de acesso ao presidente.

Além de comentários, o Blog do Presidente estimula o debate sobre assuntos de interesse dos colaboradores. O blog já registrou mais de 13 mil acessos para um único tema. A CPFL Energia mantém um plano de comunicação permanente para incentivar ainda mais o uso dessa ferramenta por parte dos colaboradores.





## UNIVERSIDADE CORPORATIVA

Lançada em 2008, a Universidade Corporativa objetiva o treinamento e a capacitação da liderança, prepara a sucessão interna e prospecta iniciativas para o desenvolvimento de negócios para as empresas controladas.

A Universidade Corporativa possui em sua arquitetura três escolas, que organizam os conteúdos oferecidos em trilhas de aprendizagem, que podem acessadas pelo portal interno e representam um novo conceito de educação organizacional. Nele, os colaboradores podem acessar os cursos *e-learning*, artigos, fóruns, sites e dicas para o desenvolvimento.

A participação efetiva dos colaboradores nos cursos é acompanhada por um sistema de pontos, que podem ser usados para critérios de promoção interna.



## PROGRAMA CPFL DE OPORTUNIDADES

A CPFL Energia acredita que, ao valorizar as diferenças, amplia-se a capacidade de construir relacionamentos sustentáveis, norteados por valores que interessam tanto às empresas como à sociedade.

Desde 2005, a companhia conta com o Programa de Oportunidades, uma iniciativa para a inclusão de pessoas com deficiência. Essa inclusão é empregada por meio da formação educacional de 150 participantes selecionados, que permanecem quatro horas diárias na empresa e cursam, durante as outras quatro horas, disciplinas complementares à suas formações na Unicamp e cursos afins. Tal iniciativa visa à preparação para o mercado de trabalho.

Em 2009, foi realizada a comemoração do Dia da Pessoa com Deficiência, com depoimentos de participantes do programa, bem como de alguns gestores. Outra ação foi durante a aula de laboral, com uma fala dos participantes sobre a história do Dia Nacional da Pessoa com Deficiência e sua importância, e ainda houve a apresentação do contador de história (um dos participantes) na praça da empresa.



## TRILHAS DE APRENDIZAGEM

As trilhas de aprendizagem predeterminam "os caminhos" que os colaboradores percorrerão ao longo do desenvolvimento profissional. Inicialmente, a Universidade Corporativa trabalhou com nove trilhas, com base nos processos-chave das três unidades de negócio (Distribuição, Geração e Gestão de Energia), e a trilha de formação corporativa, que objetiva integrar o novo colaborador, passando pelos principais temas, que contextualizam do negócio, clientes, benefícios, certificações e outros.

A estrutura de educação também conta com uma ferramenta que consolida o material produzido, chamada Capacitação de Suporte, que agrupa conteúdos que auxiliam os demais processos na organização.



## PROGRAMA CPFL DE VALORIZAÇÃO DA DIVERSIDADE

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, implementado em 2003. Desde o início, foi elaborado um plano de contratação de negros, mulheres e pessoas com deficiência, focando em pessoas acima de 45 anos e/ou desempregadas há mais de 2 anos.

## PROGRAMA FALE COMIGO

Implantado em 2006, o Fale Comigo é um Programa de atendimento e assistência psicossocial para solução de problemas pessoais nos aspectos jurídico, financeiro, psicológico e social, oferecido aos colaboradores da CPFL Paulista, da CPFL Piratininga, da CPFL Brasil e da CPFL Geração e seus dependentes diretos.

O atendimento é confidencial, disponível 24 horas, por meio de um telefone 0800, que encaminha o solicitante à área da qual deseja orientação. Desde a sua criação, mais de 2 mil casos foram atendidos e resolvidos.

O programa tem tido uma avaliação positiva nas pesquisas de satisfação interna.





### VALOR PESSOAL

A CPFL Energia adota o sistema de avaliação de desempenho 360° para analisar o desempenho global de seus colaboradores em seus diferentes níveis de interação. É um sistema baseado em competências estratégicas e fortemente associado aos valores do grupo. Esse modelo é aplicado anualmente e permite ouvir 100% dos colaboradores, obtendo um painel mais completo da estrutura de pessoal da corporação.



**Valor Pessoal 2009**  
Gestão de Desempenho  
CPFL Energia



### SAÚDE E SEGURANÇA

A CPFL Energia conta com a atuação das Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (Cipas). Além de atender a uma exigência legal, a companhia tem estimulado os grupos na disseminação de práticas de segurança e qualidade de vida no trabalho. Por meio de treinamentos, palestras e *workshops*, as Cipas conscientizam e envolvem os colaboradores em questões relacionadas à responsabilidade ambiental e social.

Em 2009, a CPFL Energia encerrou o ano com 43 Cipas, num total de 495 membros atuantes nas seguintes empresas do Grupo: CPFL Paulista, CPFL Piratininga, RGE, CPFL Santa Cruz, CPFL Brasil, CPFL Geração, CPFL Jaguari, CPFL Mococa, CPFL Leste Paulista e CPFL Sul Paulista.



### PROGRAMA DE BENEFÍCIOS

Na CPFL Paulista, na CPFL Piratininga, na CPFL Geração e na CPFL Brasil, os colaboradores recebem benefícios alinhados às melhores práticas do mercado de trabalho. Eles têm acesso a planos previdenciários, de saúde, de alimentação e à participação nos lucros.

Os colaboradores dessas empresas, vinculados à Fundação Cesp, contam também com benefícios ampliados, que vão desde empréstimo pessoal e seguro de vida a reembolsos específicos para a área de saúde.

Dentro do Programa de Qualidade de Vida, os colaboradores que trabalham em Campinas, Bauru e Ribeirão Preto, Caxias do Sul e Passo Fundo contam com academia de ginástica, que funciona durante 14 horas ininterruptas, e oficinas

de esportes, com as modalidades vôleibol, basquete e futebol de salão, além de ginástica laboral.

Para outras unidades descentralizadas, a empresa oferece convênios com academias, além de subsídio às mensalidades. Também são oferecidos convênios com universidades, escolas de idiomas, colégios e estabelecimentos comerciais.

A CPFL Energia criou uma modalidade de benefícios para atender aos funcionários temporários. Fazem parte desse pacote planos de assistência médico-hospitalar, vale-refeição e transporte.



### RGE

Aos colaboradores da RGE são concedidos benefícios como planos previdenciários, de saúde – que inclui assistência odontológica –, vales-refeição e alimentação, auxílio-creche, empréstimo pessoal, participação nos resultados, seguro de vida, auxílio-medicamento e ainda auxílio ao deficiente.

Também são oferecidas, anualmente, bolsas-auxílio ao estudo para cursos técnicos, graduação, pós-graduação, MBA e mestrados.



### OUTRAS EMPRESAS DA CPFL ENERGIA

Na CPFL Santa Cruz, são concedidos plano previdenciário, assistência médico-hospitalar e odontológica, vale-alimentação e vale-transporte. Os colaboradores têm, ainda, os benefícios de empréstimo pessoal, seguro de pessoas e acidentes extensivo ao cônjuge, convênio com farmácias, bolsa de estudos e auxílio-transporte educação.

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

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

Nas demais empresas com participação da CPFL Energia, são oferecidos benefícios alinhados com as práticas de mercado e em cumprimento à legislação vigente.

## Planos de Previdência Complementar

Empresa	Contribuição Participante			Contribuição Empresa	Tipo de Plano	Plano/Adm
CPFL Paulista CPFL Geração CPFL Brasil CPFL Energia	Salário Real Contribuição (R\$)	Alíquota (%)	Parcela a deduzir (R\$)	8,23% do Salário Real de Contribuição, sendo 1,42% para Benefício de Risco e 6,81% para CD. A contribuição da Empresa sobre a parcela superior a R\$ 7.214,31 (UCB), na Contribuição Definida é rateada de forma linear entre todos os participantes ativos do plano previdenciário.	De contribuição variável, com características das modalidades de Contribuição Definida - CD e Benefício Definido - BD	PPCPFL - Fundação Cesp
	Até 2.404,77	3	-			
	De 2.404,78 até 7.214,31	5	48.10			
CPFL Piratininga	70% Salário Real Contribuição Total (R\$)	Alíquota (%)	Parcela a deduzir (R\$)	BD - Paritária CD - contribui com o mesmo percentual escolhido pelo participante limitado a 5% sobre 30% do Salário real de Contribuição. O valor da UP (Unidade Piratininga) é de R\$ 1.974,69. Teto limitador R\$ 19.746,90 e limitador de contribuição de R\$ 596,25	O modelo do Plano é de Benefício Definido - BD. O valor da suplementação de aposentadoria é predeterminado. O Plano permite também que o participante faça Contribuição Definida	PSAP - Fundação Cesp
	Até 987,35	1.45	-			
	De 987,36 até 1.974,69	3.5	20.24			
	De 1.974,70 a 13.822,83	4.62	42.36			
	Voluntária até 30% Salário Real					
RGE	Salário de Participação R\$		Contribuição % aplicável	150% da Contribuição básica efetuada pelo participante. Contribuição especial para admitidos entre 01/05/98 a 31/12/05. Base de cálculo: Contribuição normal multiplicado pelo nº de meses de serviço ininterrupto a contar de 01/05/98. O valor mensal é de 1/72.	PGBL	RGEPREV - Bradesco
	Parcela até 1 URGE ( R\$2.894,28)		1			
	parcela que exceder 1 URGE		7.5			
CPFL Santa Cruz	Contribuição Básica: percentual inteiro de até 6% (seis por cento), conforme opção do participante no momento de inscrição no plano, sobre o salário aplicável.			A contribuição Normal da Empresa corresponderá a 100% da contribuição Básica do Participante limitada a 6%. Na hipótese do Salário Aplicável do Participante ser inferior a 15 (quinze) vezes o valor da Unidade de Referência Santa Cruz(R\$ 272,03 a partir de Abril/09), a Contribuição Normal da empresa não poderá ser superior a 1,5% do salário aplicável de participação. O total da Unidade de Referência é de R\$ 4.080,45.	Contribuição Definida - CD	BBPREV
CPFL Sul Centrais	Atualmente sem plano					
CPFL Jaguari CPFL Leste Paulista CPFL Mococa CPFL Sul Paulista	Participante Não Contribuinte: Todo o Participante que receber salário inferior a 1 URP (R\$ 3.187,23)			100% da contribuição básica do participante contribuinte, limitada a seguinte fórmula: $[2,0\% \times SP] + [14,0\% (SP - URP)]$ , onde: SP= Salário de Participação e URP Unidade de Referência Previdenciária.	Contribuição Definida - CD	CMS Prev - IHPREV
	Participante Contribuinte: Percentual de Contribuição Básica: 2%;4%;6%;8%;10%;12%;14%					
CPFL Serviços	Participante Não Contribuinte: Todo o Participante que receber salário inferior a 1 URP (R\$ 3.501,40)			100% da contribuição básica do participante contribuinte, limitada a seguinte fórmula: $[2,0\% \times SP] + [14,0\% (SP - URP)]$ , onde: SP= Salário de Participação e URP Unidade de Referência Previdenciária.	Contribuição Definida - CD	CMS Prev - IHPREV
	Participante Contribuinte: Percentual de Contribuição Básica: 2%;4%;6%;8%;10%;12%;14%					
CPFL Atende	Atualmente sem plano					
Executivos Diretores e Gerentes						
Empresa	Contribuição Participante			Contribuição Empresa	Tipo de Plano	Plano/Adm
Presidentes Vice-Presidentes Diretores Gerentes	% de Livre escolha			Presidente e Vice-Presidentes paritária até 10%, demais paritária até 8,2%	PGBL	Bradesco e Brasil Prev



## SEGURANÇA

Com o objetivo de garantir a segurança dos colaboradores, a CPFL Energia monitora permanentemente as taxas de frequência (TF) e taxas de gravidade (TG) das empresas do Grupo. A taxa de frequência monitora a quantidade de acidentes em relação ao número de colaboradores, e a taxa de gravidade afere a quantidade de dias em que os acidentados ficaram afastados do trabalho.

Todo acidente grave é investigado e analisado pelo Grupo de Investigação e Análise de Acidentes (Giaa), que tem a missão de identificar as causas

imediatas e básicas, as faltas e falhas de controle que contribuíram para o acidente. Cabe a esse grupo emitir relatório e disseminá-lo entre as lideranças para que haja a correção das causas apontadas.

Em 2009, foi lançado o Programa Vá e Volte, com o objetivo de aprimorar ainda mais a prevenção de acidentes do trabalho e orientando para a segurança na execução das tarefas diárias na base operacional das empresas.

Taxas de frequência e taxa de gravidade – colaboradores – 2007/2009						
Empresa	2009		2008		2007	
	TF	TG	TF	TG	TF	TG
CPFL Energia	1,32	487	1,45	118	1,79	94
CPFL Paulista	1,09	975	1,89	210	1,5	146
CPFL Piratininga	1,24	9	0,41	6	0,43	6
CPFL Geração*/**	7,67	234	0,0	0	0	0
CPFL Brasil	0	0	4,63	14	0	0
RGE	1,83	96	1,51	81	3,5	103
CPFL Santa Cruz	0	0	1,63	23	1,26	40
CPFL Jaguariúna**	0	0	0	0	2,55	22

Taxas de frequência e taxa de gravidade – terceiros – 2007/2009						
Empresa	2009		2008		2007	
	TF	TG	TF	TG	TF	TG
CPFL Paulista	7,46	1.182	5,54	1.988	6,39	188
CPFL Piratininga	4,10	149	1,08	12,44	2,18	3.303
CPFL Geração	0	0	0	0	19,8	594
CPFL Centrais Elétricas	-	-	-	-	-	-
CPFL Brasil*	0	0	-	-	-	-
RGE	10,57	2.172	14,56	2.617	15,99	4.014
CPFL Santa Cruz	4,79	895	6,64	199	0	0
CPFL Jaguariúna**	5,48	55	2,09	15	0,34	20

TF (taxa de frequência) – quantidade de acidentes em relação a número de colaboradores.

TG (taxa de gravidade) – quantidade de dias que os acidentados ficaram acidentados.

\* Dados na CPFL Paulista.

\*\* Engloba CPFL Leste Paulista, CPFL Jaguari, CPFL Sul Paulista e CPFL Mococa.



**PREVENÇÃO NA COMUNIDADE**

As distribuidoras do Grupo CPFL Energia monitoram todos os acidentes que envolvem as comunidades e identificam o choque elétrico como principal causa. Por essa razão, desenvolvem esforços para divulgar os riscos no uso da energia elétrica e conscientizar os consumidores quanto aos cuidados que devem tomar para prevenir acidentes.

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

Em 2009, várias campanhas foram realizadas para disseminar o uso seguro de energia elétrica entre os clientes, como mensagens nas contas relativas à Semana Nacional de Segurança com Energia Elétrica e também em jornais de grande circulação, além de distribuição de *folders* (*Segurança Sempre com Você: População*); palestras nas comunidades atendidas; segurança com as crianças, especialmente com brincadeiras com pipas; manuseio de antena próxima aos fios; máquinas agrícolas sob as redes e linhas.

Número de acidentes e óbitos – comunidade – 2007/2009						
Empresa	2007		2008		2009	
	Acidentes	Óbitos	Acidentes	Óbitos	Acidentes	Óbitos
CPFL Paulista	21	3	36	10	13	3
CPFL Piratininga	4	0	8	1	13	2
RGE	3	0	13	3	19	4
CPFL Sanat Cruz	1	0	1	0	1	0
CPFL Leste Paulista	0	0	0	0	1	1
CPFL Sul Paulista	1	0	0	0	1	1
CPFL Jaguari	0	0	1	0	1	0
CPFL Mococa	0	0	0	0	1	1

## LIDERANÇA E INFLUÊNCIA SOCIAL

**GRI**  
4.13

A CPFL Energia e as empresas controladas são associadas às seguintes instituições e associações:

### CPFL Energia

- ▶ ABDIB – Associação Brasileira da Infraestrutura e Indústria de Base
- ▶ Aberje – Associação Brasileira de Comunicação Empresarial
- ▶ Abrasca – Associação Brasileira de Companhias Abertas
- ▶ Abrinq – Fundação Abrinq pelos Direitos da Criança
- ▶ FNPQ – Fundação do Prêmio Nacional da Qualidade
- ▶ Instituto Acende Brasil
- ▶ Instituto Akatu pelo Consumo Consciente
- ▶ Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social

### CPFL Geração

- ▶ Apine – Associação Brasileira dos Produtores Independentes de Energia Elétrica
- ▶ International Hydropower Association

### CPFL Brasil

- ▶ Abracel – Associação Brasileira dos Agentes Comercializadores de Energia Elétrica

### CPFL Paulista

- ▶ Abradee – Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica
- ▶ Ciesp – Centro das Indústrias do Estado de São Paulo
- ▶ Siesp – Sindicato da Indústria de Energia Elétrica no Estado de São Paulo
- ▶ Cigré – Comitê Nacional Brasileiro de Produção e Transmissão de Energia Elétrica – Brasil
- ▶ Fundação Coge

### CPFL Piratininga

- ▶ Abradee – Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica
- ▶ Ciesp – Centro das Indústrias do Estado de São Paulo
- ▶ Siesp – Sindicato da Indústria de Energia Elétrica no Estado de São Paulo

### RGE

- ▶ Abradee – Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica
- ▶ Aberje – Associação Brasileira de Comunicação Empresarial
- ▶ FNPQ – Fundação do Prêmio Nacional da Qualidade
- ▶ Federasul – Federação das Associações Comerciais e de Serviços do Rio Grande do Sul

### CPFL Santa Cruz

- ▶ Siesp – Sindicato da Indústria de Energia Elétrica no Estado de São Paulo

### CPFL Leste Paulista

- ▶ Abradee – Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica
- ▶ ABCE – Associação Brasileira das Concessionárias de Energia Elétrica
- ▶ Ciesp – Centro das Indústrias do Estado de São Paulo
- ▶ Siesp – Sindicato da Indústria de Energia Elétrica no Estado de São Paulo

### CPFL Jaguarí

- ▶ Ciesp – Centro das Indústrias do Estado de São Paulo
- ▶ Siesp – Sindicato da Indústria de Energia Elétrica no Estado de São Paulo

- ▶ Associação Comercial e Industrial de Jaguariúna

### CPFL Sul Paulista

- ▶ Ciesp – Centro das Indústrias do Estado de São Paulo
- ▶ Siesp – Sindicato da Indústria de Energia Elétrica no Estado de São Paulo

### CPFL Mococa

- ▶ Ciesp – Centro das Indústrias do Estado de São Paulo
- ▶ Siesp – Sindicato da Indústria de Energia Elétrica no Estado de São Paulo

Panorama de Programas 2009

Programa/ Projeto	Público-alvo*	Pacto Global	Objetivos	Situação em 2009	Resultados em 2009	Parceiros
CPFL Cultura	CL/ AI/ SC/ CT/ FO/ IM	6 7 8 9	Desenvolver e discutir a contemporaneidade por meio de palestras, debates e manifestações artístico-culturais que buscam a compreensão dos desafios e oportunidades do mundo contemporâneo.	Em andamento	Em 2009, a CPFL Cultura: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizou mais de 115 eventos do Café Filosófico CPFL nas regionais, reunindo um público de mais de 12 mil pessoas;</li> <li>• Levou mais de 3 mil pessoas a 49 concertos de música erudita contemporânea em São Paulo e Campinas;</li> <li>• Reuniu em Campinas quase 12 mil pessoas em 91 peças de teatro (adulto e infantil), muitas delas premiadas;</li> <li>• O Café Filosófico CPFL de Campinas e São Paulo, cujas gravações servem de base para o programa exibido na TV Cultura, levou cerca de 8 mil pessoas nas duas cidades, a um total de 55 palestras. Campinas ainda recebeu a série Invenção do Contemporâneo, em 28 noites com um público total de 1.706 pessoas.</li> </ul>	TV Cultura
Programa CPFL de Revitalização de Hospitais Filantrópicos	SC	1 2 6 7 8 9 10	Elevar o desempenho administrativo e a qualidade dos serviços de saúde prestados à população.	Em andamento	Em 2009, o Programa esteve em 85 hospitais localizados em 76 municípios das regiões de Araraquara, Araçatuba, Piraju, Baixada Santista, Bauru, Ribeirão Preto e Sorocaba. A partir de 2010, mais 78 instituições localizadas em 52 municípios das regiões de Barretos, Campinas, Marília, São José do Rio Preto e São José do Rio Pardo passarão a integrar o Programa. Entre 2008 e 2012, 163 hospitais serão beneficiados.	Centro de Estudos da Santa Casa de São Paulo (CEALAG), Federação dos Hospitais Filantrópicos de São Paulo (FEHOSP), Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo, Compromisso pela Qualidade Hospitalar (CQH) e Fundação Nacional da Qualidade (FNQ).
Programa CPFL de Apoio aos Conselhos Municipais dos Direitos das Crianças e dos Adolescentes (CMDCA's)	SC	1 2 5 7 8	Apoiar os Conselhos Municipais dos Direitos das Crianças e dos Adolescentes (CMDCA's) por meio de incentivo fiscal, previsto na Lei 8069/1990 - Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA).	Em andamento	Em 2009, o Grupo CPFL Energia destinou R\$ 1,57 milhões a entidades sociais que atendem crianças e adolescentes, beneficiando 209 projetos de 112 municípios da área de atuação de suas distribuidoras e usinas.	CMDCA's das áreas de abrangência da CPFL Energia.
Programa de Gestão e desenvolvimento da Ética	CL/ AI/ SC/ CT/ FO	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Desenvolver referenciais de conduta ética para nortear as ações e decisões dos colaboradores do Grupo CPFL Energia. Para tanto, foi implantado um Sistema de Gestão que envolve um Comitê de Ética, canais de acesso e uma Rede Ética formada por colaboradores.	Em andamento	Foram realizadas atividades de inculturação nas seguintes empresas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implantação do Código de Ética na CPFL Santa Cruz, CPFL Jaguari, CPFL Sul Paulista, CPFL Leste Paulista, CPFL Mococa, CPFL Serviços e CPFL Atende.</li> <li>• Seminários de Disseminação do Código de Ética para executivos, gerentes e líderes da CPFL Santa Cruz, CPFL Jaguari, CPFL Sul Paulista, CPFL Leste Paulista, CPFL Mococa.</li> <li>• Seminários de Disseminação do Código de Ética para os colaboradores da CPFL Santa Cruz, CPFL Jaguari, CPFL Sul Paulista, CPFL Leste Paulista, CPFL Mococa e CPFL Serviços.</li> </ul>	Consultoria Especializada
Rede de Valor	FO	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Trocar aprendizagens e construir uma agenda comum e colaborativa para a promoção do desenvolvimento sustentável.	Em andamento	Nas reuniões ocorridas em 2009, foram debatidos entre os fornecedores os seguintes temas "A crise econômica e agenda da sustentabilidade" e "Os antecedentes e o que está em jogo na COP-15".	AMCE Negócios Sustentáveis

Programa/ Projeto	Público-alvo*	Pacto Global	Objetivos	Situação em 2009	Resultados em 2009	Parceiros
Fóruns Internacionais	SC	7   8   9	Promover o debate e sistematizar informações, transformando-as em conhecimento aplicável a todos os setores da economia, além de viabilizar a prospecção de tendências e construção de cenários.	Em andamento	Em 2009, foi realizado o “Fórum CPFL: Energia para o Desenvolvimento”. O encontro reuniu especialistas brasileiros de quatro setores sociais para debater os desafios e as oportunidades energéticas para o Brasil.	Fundação Roberto Marinho, o Canal Futura e o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES).
Café Aberje Capítulo Campinas	SC	3   10	Promover fóruns destinados à reflexão, compartilhamento e atualização das melhores práticas de comunicação empresarial com especialistas, profissionais e estudantes de comunicação. O Café Aberje Campinas desenvolve as atividades relacionadas ao Capítulo Aberje Capítulo Campinas.	Em andamento	Em 2009, aconteceram 8 encontros que discutiram: “A liderança feminina na comunicação das grandes empresas”, “Mídias Sociais”, “Comunicação em crises (duas edições)”, “Comunicação para Sustentabilidade e Consumo Consciente”, “Estratégias de Relacionamento com Investidores”, “Eventos como Estratégia de Comunicação” e “A importância das Redes Sociais”.	Associação Brasileira de Comunicação Corporativa (Aberje).
Comitê de Sustentabilidade	SC	7   8   9	Alinhar e integrar as diversas ações que são desenvolvidas na empresa relacionadas ao meio ambiente, sustentabilidade e responsabilidade corporativa. As frentes de atuação são: Consumo consciente, Balanço de Carbono, Cadeia Reversa, Biodiversidade, Sustentabilidade envolvendo as usinas e Energia para o futuro.	Em andamento	Análise e revisão da atuação do Comitê, desenvolvimento de proposta para reestruturação da composição e frentes de atuação.	-
Programa CPFL de Voluntariado	SC	1   2	Contribuir para o desenvolvimento social, cultural e ambiental das comunidades, por meio da criação de oportunidades para atuações voluntárias dos colaboradores, terceiros e seus convidados nos programas realizados pela CPFL Energia.	Em andamento	Ao todo, desde 2005, a CPFL Energia arrecadou mais de 663 mil agasalhos e 16 mil brinquedos e beneficiou diversas instituições das comunidades onde está presente.	-
Estímulo e Reconhecimento da Ação Voluntária	SC/ CL/ IM	1   2   7   8   9	Valorizar, estimular e divulgar ações sociais voluntárias, desenvolvidas por entidades ou indivíduos da região de Campinas, Santos, Sorocaba, Ribeirão Preto, Passo Fundo e Caxias do Sul.	Em andamento	Em 2009, foram publicados 95 projetos sociais nos Jornais que promovem o Prêmio. Sendo 15 premiados e 4 objetos de menções honrosas.	Rede Anhanguera de Comunicação, Jornal A Tribuna, Jornal Cruzeiro do Sul, Jornal O Pioneiro e Jornal Diário da Manhã.
Planeta Sustentável	CL/ AI/ SC/ CT/ FO/ IM	1   2   3   4   5   6   7   8   9   10	Criar um ambiente de discussão pluralista sobre sustentabilidade, por meio de comunicação multiplataforma.	Em andamento	Publicação mensal das ações de responsabilidade social, meio ambiente, entre outros temas. Também disponível em <a href="http://www.planetasustentavel.com.br">www.planetasustentavel.com.br</a> .	Grupo Abril, Banco Santander, Sabesp, Petrobras e Bunge.

Programa/ Projeto	Público-alvo*	Pacto Global	Objetivos	Situação em 2009	Resultados em 2009	Parceiros
Rede Parceria Social - RGE	SC	1   2	Realizar projetos sociais em todo o Estado, abrangendo diversas áreas da assistência social e beneficiando centenas de pessoas. A Rede Parceria Social reúne as principais empresas do Rio Grande do Sul no apoio a projetos de assistência social. O projeto é realizado com a utilização de incentivos previstos pela Lei da Solidariedade do Rio Grande do Sul.	Em andamento	Em 2009, a RGE foi parceira da ONG Educaritá – Instituto de Educação Integral, como sede em Caxias do Sul. Juntas responderam pelo projeto Novo Tempo que inclui crianças e adolescentes através da rede de serviço de Apoio Sócio-Educativo garantindo os direitos previstos no Estatuto da Criança e do Adolescente, com foco na Sustentabilidade, em sete municípios distintos.	Secretaria de Justiça e do Desenvolvimento do Estado do Rio Grande do Sul
RGE e Você, Amigos das Crianças	SC	1   2   5	Arrecadar doações dos clientes através das contas de energia elétrica para os programas da Fundo das Nações Unidas para a Infância (Unicef).	Em andamento	Em 2009, as contribuições dos clientes da RGE somaram R\$ 862,9 mil, o maior valor arrecadado em seis anos desta parceria. Pelo segundo ano consecutivo, cresce o volume de recursos arrecadados (14% a mais que em 2008), indicando que os clientes da RGE continuam mobilizados e sensibilizados com a causa da infância no Brasil. Desde 2004, foram arrecadados R\$ 4,4 milhões, beneficiando 8,6 milhões de famílias através dos projetos da Unicef, residentes no Semiárido brasileiro, na Amazônia Legal e nas comunidades populares dos centros urbanos do Rio de Janeiro e São Paulo (Plataformas do Semiárido; da Amazônia; e dos Centros Urbanos).	Unicef
Conta de Energia em Braille - RGE	CT/ SC	1   2	Oferecer aos clientes portadores de deficiência visual a opção de receber um extrato de sua conta de energia elétrica na linguagem braille. Serviço gratuito, pioneiro no setor elétrico do Rio Grande do Sul.	Em andamento	Em 2009, foram emitidas 220 faturas de energia em braille.	Associação dos Pais e Amigos dos Deficientes Visuais de Caxias do Sul (Apadev)
RodaCine RGE	CT/ SC	1   2	Oferecer cinema gratuito à população, com programação composta por filmes nacionais, escolhidos de acordo com o perfil de cada região onde serão exibidos. As projeções são realizadas por meio de deslocamento de uma unidade móvel equipada com projetor, tela e sistema de som para os municípios gaúchos que, preferencialmente, não possuem sala de cinema.	Em andamento	Desde 2001, o público atingido pelo programa supera 372 mil pessoas, em 360 municípios do Rio Grande do Sul. A RGE iniciou o patrocínio do projeto em 2003 através da LIC-RS.	Iniciativa do Governo do Estado do Rio Grande do Sul, através da Secretaria Estadual da Cultura e do Instituto Estadual de Cinema (IECINE), e realizado pela Fundação (Fundação de Cinema RS).
Promoção da Cultura e das Tradições Gaúchas	CT/ SC	1   2	Apoiar a realização de grandes projetos culturais em diversos municípios da área de concessão da RGE. Esses eventos têm a função de promover as cidades, movimentar a economia local e estimular o desenvolvimento da cultura e do turismo.	Em andamento	Em 2009, foram apoiados os seguintes eventos: Natal Luz, em Gramado, Sonho de Natal, em Canela, Natal no Morro, em Arvorezinha, Fenamilho, em Santo Ângelo e Cantata Natalina, em Passo Fundo.	Prefeituras municipais e Associações Culturais.
Material Escolar	CL	1   2	Auxiliar a educação dos filhos dos colaboradores, patrulheiros e aprendizes.	Em andamento	Foram beneficiados 3.926 estudantes com materiais e mochilas para pré-escola, ensino fundamental e ensino médio (patrulheiros/ aprendizes).	BIGNARDI (JANDAIA)



Programa/ Projeto	Público-alvo*	Pacto Global	Objetivos	Situação em 2009	Resultados em 2009	Parceiros
Brinquedos de Natal	CL	1   2	Presentar filhos de colaboradores	Em andamento	Foram 4.075 crianças beneficiadas em todo grupo com idade entre 0 e 12 anos. Pontos de entrega em localidades mais distantes como Caxias dos Sul (RS), Ourinhos (SP) e Piraju (SP).	DORÉMI
Homenagem a colaboradores	CL	1   2	Homenagear os colaboradores com grande tempo de serviço à empresa (10, 15, 20, 25, 30 e 35 anos).	Em andamento	Homenageados com 25,30 e 35 anos = 205. Homenageados com 10,15 e 20 anos = 881. Total de homenageados 1.086	-
CPFL Management	CL	1   2   6	Aprimorar as competências individuais dos gerentes, através do aporte de conhecimentos técnicos e teóricos necessários ao desempenho gerencial global; preparar as equipes executiva e gerencial para a operacionalização do processo de desenvolvimento de sucessores; preparar os participantes para mudanças organizacionais provenientes do desenvolvimento de uma cultura empreendedora.	Em andamento	Concepção das trilhas de desenvolvimento para assegurar formação e/ou competência adequada para viabilização e atendimento aos objetivos estratégico do grupo.	Overlap
Valor Pessoal	CL	1   2   3   4   5   6   7   8   9   10	Concretizar as estratégias do Grupo CPFL Energia através do planejamento e orientação do desempenho de cada colaborador.	Em andamento	O balanço do processo 2009 está planejado para Junho de 2010.	Datasul
Programa de Estágio	CL	1   2   6	Prover a empresa de força jovem de trabalho, com alto grau de capacitação acadêmica; aprimorar os processos de trabalho das áreas através da atuação de jovens profissionais com novos paradigmas profissionais; preparar profissionais capacitados para a empresa ou para o mercado de trabalho.	Em andamento	Contratação de estágios.	SLRH
Gestão de Clima	CL	1   2   6	Compreender os aspectos que têm contribuído ou prejudicado a empresa em engajar as pessoas frente aos objetivos e estratégias de negócios; identificar as diferenças e convergências culturais entre as áreas da empresa, buscando maior sinergia organizacional; compreender evoluções e involuções desde a pesquisa anterior (2006); comparar os resultados da empresa com benchmarks do mercado (melhores práticas e mercado específico de energia); alavancar o desempenho organizacional, a partir da implantação de ações de melhoria.	Em andamento	Os resultados servem de insumo para implantação de melhorias.	Hay Group

Programa/ Projeto	Público-alvo*	Pacto Global	Objetivos	Situação em 2009	Resultados em 2009	Parceiros
Programa CPFL de Oportunidades	SC	1 2 6	Incluir nas áreas e desenvolver pessoas com deficiência	Encerrado	Cumprimento da Lei de cotas e desenvolvimento de competências e curso de Marketing Pessoal para as pessoas com eficiência. Evento de comemoração do Dia da pessoa com deficiência e exposição de depoimentos dos gestores e pessoas com deficiência. Foram incluídas 150 pessoas em todas as regiões.	Plura RH
Programa Aprender	SC	1 2 6 7 8	Desenvolver e gerar empregabilidade a Jovens Aprendizes	Em andamento	Cumprimento das metas estabelecidas. Cumprimento da lei do menor Aprendiz e Desenvolvimento de cursos profissionalizantes, Visitas temáticas, desenvolvimento de Competências. Renovação dos contratos das entidades parceiras.	CAMPCs, CIEE, AEDHAs etc
Programa de Valorização da Diversidades	CL/ SC	1 2 6	Sensibilizar os colaboradores em relação ao tema, especialmente Negros e Mulheres	Em andamento	Comemoração do dia Internacional da Mulher e Comemoração do Dia da Consciência Negra.	-
Universidade Corporativa CPFL	CL	1 2 6	Capacitar os colaboradores para suas funções alinhada aos objetivos do negócio da empresa.	Em andamento	Desenho e implementação do projeto. Lançamento da Universidade Corporativa em 17/11/2008.	Overlap
Programa Fale Comigo	CL	1 2	Atender e prestar assistência psicossocial para solução de problemas pessoais nos aspectos: jurídico, financeiro, psicológico e social. Oferecido aos colaboradores da CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Brasil e CPFL Geração e seus dependentes diretos.	Em andamento	100% dos casos foram resolvidos, 76% dos casos foram presenciais, 57% trataram de questões jurídicas e 99,93% dos usuários do programa manifestaram satisfação com o programa.	Mind Performance LTDA
Prêmio CPFL Mais Valor	FO	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Reconhecer e premiar os fornecedores de materiais e serviços que se destacaram na qualidade de fornecimento no ano de 2008.	Em andamento	Em 2009, foi realizada a terceira edição do Prêmio CPFL Mais Valor (das empresas Paulista e Piratininga). Foi avaliado o desempenho de 250 fornecedores de materiais e serviços e foram premiadas 20 empresas. A RGE também promove uma premiação dedicada aos fornecedores. A VI edição do Prêmio RGE de Qualidade de Fornecedores avaliou 227 empresas e premiou fornecedores em nove categorias de materiais e 17 categorias de serviços, além do destaque em segurança.	Fundação Nacional da Qualidade - FNQ. Entidade responsável pela auto-avaliação assistida concedida pela CPFL ao fornecedor destaque do ano de 2009 no Prêmio CPFL Mais Valor.
Programa de Eficiência Energética - CPFL Paulista	CT/ SC	1 2 7 8 9 10	Promover a utilização racional da energia elétrica e o combate ao desperdício, contribuindo na ampliação da reflexão da sociedade sobre o tema e atuando no desenvolvimento econômico, social e ambiental das áreas nas quais está presente.	Em Andamento	Economia de Energia (MWh/ano) = 30.465,51 e Redução de Demanda na Ponta (kW) = 7.373,14.	-
Programa de Eficiência Energética - CPFL Piratininga	CT/ SC	1 2 7 8 9 10	Promover a utilização racional da energia elétrica e o combate ao desperdício, contribuindo na ampliação da reflexão da sociedade sobre o tema e atuando no desenvolvimento econômico, social e ambiental das áreas nas quais está presente.	Em Andamento	Economia de Energia (MWh/ano) = 2.342,8 e Redução de Demanda na Ponta (kW) = 888,9.	-

Programa/ Projeto	Público-alvo*	Pacto Global	Objetivos	Situação em 2009	Resultados em 2009	Parceiros
Programa de Eficiência Energética - RGE	CT/ SC	1   2   7   8   9   10	Promover a utilização racional da energia elétrica e o combate ao desperdício, contribuindo para a reflexão da sociedade sobre o tema e atuando no desenvolvimento econômico, social e ambiental das áreas nas quais está presente.	Em andamento	Economia de Energia (MWh/ano) = 7233,5 e Redução de Demanda na Ponta (kW) = 2659,4	-
Programa de Eficiência Energética - CPFL Santa Cruz	CT/ SC	1   2   7   8   9   10	Promover a utilização racional da energia elétrica e o combate ao desperdício, contribuindo para a reflexão da sociedade sobre o tema e atuando no desenvolvimento econômico, social e ambiental das áreas nas quais está presente.	Em andamento	Economia de Energia (MWh/ano) = 1.120,3 e Redução de Demanda na Ponta (kW) = 485,2	-
Programa de Eficiência Energética - CPFL Jaguari	CT/ SC	1   2   7   8   9   10	Promover a utilização racional da energia elétrica e o combate ao desperdício, contribuindo para a reflexão da sociedade sobre o tema e atuando no desenvolvimento econômico, social e ambiental das áreas nas quais está presente.	Em andamento	Economia de Energia (MWh/ano) = 981,5 e Redução de Demanda na Ponta (kW) = 681,0	-
Programa de Eficiência Energética - CPFL Leste Paulista	CT/ SC	1   2   7   8   9   10	Promover a utilização racional da energia elétrica e o combate ao desperdício, contribuindo para a reflexão da sociedade sobre o tema e atuando no desenvolvimento econômico, social e ambiental das áreas nas quais está presente.	Em andamento	Economia de Energia (MWh/ano) = 574,1 e Redução de Demanda na Ponta (kW) = 380,3	-
Programa de Eficiência Energética - CPFL Sul Paulista	CT/ SC	1   2   7   8   9   10	Promover a utilização racional da energia elétrica e o combate ao desperdício, contribuindo para a reflexão da sociedade sobre o tema e atuando no desenvolvimento econômico, social e ambiental das áreas nas quais está presente.	Em andamento	Economia de Energia (MWh/ano) = 1.217,8 e Redução de Demanda na Ponta (kW) = 815,8	-
Programa de Eficiência Energética - CPFL Mococa	CT/ SC	1   2   7   8   9   10	Promover a utilização racional da energia elétrica e o combate ao desperdício, contribuindo para a reflexão da sociedade sobre o tema e atuando no desenvolvimento econômico, social e ambiental das áreas nas quais está presente.	Em andamento	Economia de Energia (MWh/ano) = 614,1 e Redução de Demanda na Ponta (kW) = 408,0	-
Semana do Meio Ambiente	CL/ SC	7   8   9	Homenagear e discutir temas relativos ao Meio Ambiente com educadores e profissionais especializados por meio de palestras e atividades infantis.	Em andamento	Palestra "Sustentabilidade na CPFL Energia: Gestão para o Futuro" ministrada por Wilson P. Ferreira, presidente do grupo aos colaboradores. A semana do meio ambiente ocorre anualmente. Atualmente encontra-se em fase de elaboração a programação da semana do meio ambiente de 2010.	ONGs Barco Escola da Natureza e Elo Ambiental.
Comercialização de Créditos de Carbono - PCHs repotenciadas	AI	7   8   9	Enquadrar projetos da empresa como Mecanismo de Desenvolvimento Limpo para Obtenção e Comercialização de créditos de carbono.	Concluídas as vendas de créditos obtidos até 2008.	Comercialização de 14.032 créditos de carbono das PCHs repotenciadas referentes ao ano de 2008. No início de 2010 foi realizada a auditoria de verificação dos créditos de carbono gerados em 2009.	A empresa desenvolvedora do projeto é a Lumina Energia.

Programa/ Projeto	Público-alvo*	Pacto Global	Objetivos	Situação em 2009	Resultados em 2009	Parceiros
Comercialização de Créditos de Carbono - UHEs	AI	7 8 9	Enquadrar projetos da empresa como Mecanismo de Desenvolvimento Limpo para Obtenção e Comercialização de créditos de carbono.	Concluídas as vendas de créditos obtidos da UHE Monte Claro até 2008.	Comercialização de 93.284 CERs da UHE Monte Claro, referentes a 2008. No início de 2010 foi realizada a auditoria de verificação dos créditos de carbono gerados em 2009. Assinatura do contrato de comercialização de créditos a serem gerados até 2012 na UHE 14 de Julho. O Projeto da UHE Castro Alves encontra-se em fase de validação.	
Programas ambientais nas PCHs da CPFL Geração: Conservação da ictiofauna e recuperação de matas ciliares	SC	8	Mitigar e compensar os impactos sociambientais provocados pelos empreendimentos.	Reflorestamentos concluídos; Soltura de alevinos: programa contínuo.	Soltura de 58.000 alevinos.	A empresa prestadora do serviço é a Terra Verde.
Programas ambientais nas PCHs da CPFL Geração: eflorestamento.	SC	8	Mitigar e compensar os impactos sociambientais provocados pelos empreendimentos. Cumprimento de TCRA.	Em andamento	Reflorestamento de 6.81 hectares em áreas de preservação permanente das PCH's.	A empresa prestadora do serviço é a CBFT
Programas ambientais no Reservatório da UHE Americana	SC	8	Reflorestamento voluntário para recuperação de parte de área nas margens do reservatório e, conseqüentemente, a melhoria da qualidade de vida da sociedade e da fauna.	Em andamento	Continuidade do reflorestamento as margens do reservatório da PCH Americana (iniciativa voluntária).	Barco Escola da Natureza.
Arborização urbana	CL/ SC	8	Doar mudas de espécies arbóreas adequadas à convivência com as redes de distribuição de energia.	Em andamento	Doação de 290.352 mil mudas de espécies arbóreas.	A empresa prestadora do serviço é a Bioflora.
Controle de plantas aquáticas	SC	7 8 9	Controlar a proliferação de plantas aquáticas no reservatório de Americana.	Continuidade do controle mecânico com utilização de um sistema desenvolvido em projeto de P&D concluído em 2004.	Coleta de 25.186 m <sup>2</sup> de plantas aquáticas até novembro/2009, equivalentes a 40,0 ha de infestação. Desde 2004 foram colhidos 155.230 m <sup>2</sup> de plantas aquáticas, correspondentes a 246,3 ha de plantas aquáticas no reservatório.	A empresa prestadora do serviço é a Stevannato.
Programas ambientais no Reservatório Salto Grande: Educação ambiental "Associação Barco Escola da Natureza"	SC	7 8 9	Promover educação ambiental para a comunidade.	Em andamento	O Projeto da Associação Barco Escola da Natureza atendeu 129.564 pessoas em 2009.	Associação Barco Escola da Natureza.
Educação ambiental: visitas às PCHs	SC	7 8 9	Promover educação ambiental para a comunidade.	Em andamento	O programa de visitas as PCH's recebeu um total de 936 alunos em 2009	

Programa/ Projeto	Público-alvo*	Pacto Global	Objetivos	Situação em 2009	Resultados em 2009	Parceiros
Programas ambientais da UHE Barra Grande	SC	7 8 9	Mitigar e compensar os impactos socioambientais provocados pelo empreendimento (Programas ambientais previstos no Projeto Básico Ambiental e nas exigências contidas nas licenças ambientais	Em andamento	Desenvolvimento de programas ambientais que permitiram a renovação da Licença de Operação da UHE Barra Grande. Os relatórios de monitoramento dos programas ambientais são encaminhados periodicamente ao órgão licenciador.	-
Programas ambientais da UHE Foz do Chapecó	SC	7 8 9	Mitigar e compensar os impactos socioambientais provocados pelo empreendimento (Programas ambientais previstos no Projeto Básico Ambiental e nas exigências contidas nas licenças ambientais	Em andamento	Cumprimento das condicionantes da Licença de Instalação, permitindo que a empresa solicitasse a Licença de Operação. Os relatórios de monitoramento dos programas ambientais são encaminhados periodicamente ao órgão licenciador.	-
Programas ambientais da UHE Campos Novos	SC	7 8 9	Mitigar e compensar os impactos socioambientais provocados pelo empreendimento (Programas ambientais previstos no Projeto Básico Ambiental e nas exigências contidas nas licenças ambientais	Em andamento	Desenvolvimento de programas ambientais que permitiram a renovação da Licença de Operação da UHE Campos Novos. Os relatórios de monitoramento dos programas ambientais são encaminhados periodicamente ao órgão licenciador.	-
Programas ambientais do Ceran	SC	7 8 9	Mitigar e compensar os impactos socioambientais provocados pelo empreendimento (Programas ambientais previstos no Projeto Básico Ambiental e nas exigências contidas nas licenças ambientais	Em andamento	Foram desenvolvidos os programas ambientais que permitiram a obtenção da Licença de Operação das UHE's, Monte Claro, Castro Alves e 14 de Julho. Os relatórios de monitoramento dos programas ambientais são encaminhados periodicamente ao órgão licenciador.	-
Programas ambientais da UHE Serra da Mesa	SC	7 8 9	Mitigar e compensar os impactos socioambientais provocados pelo empreendimento (Programas ambientais previstos no Projeto Básico Ambiental e nas exigências contidas nas licenças ambientais	Em andamento	Desenvolvimento de programas ambientais que permitiram o requerimento da renovação da Licença de Operação da UHE Serra da Mesa. Os relatórios de monitoramento dos programas ambientais são encaminhados periodicamente ao órgão licenciador.	Furnas Centrais Elétricas S.A.
Projeto Energia Sustentável	SC	6 7 8 9	Oferecer informações para que a sociedade desenvolva suas próprias opiniões sobre questões que envolvem o setor elétrico brasileiro.	Em andamento	V Fórum "Mudanças Climáticas e o Setor de Energia: rumo a Copenhague". Fórum para a contextualização da influência da geração de energia nas Mudanças Climáticas no Brasil e no Mundo, proposição de alternativas para a redução da emissão de gases de efeito estufa e discussão de caminhos para atingir as metas do Plano Nacional sobre Mudanças do Clima.	Instituto Acende Brasil
Sistema de Gestão Ambiental	SC/CL/CT	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Controlar todas as variáveis das atividades desenvolvidas de modo a eliminar ou mitigar os impactos ambientais. As atividades são realizadas de forma integrada com as demais normas de gestão, otimizando os processos de treinamento e de verificação.	Em andamento	Monitoramento permanente das atividades da empresa em todos os segmentos em que atua.	-

Programa/ Projeto	Público-alvo*	Pacto Global	Objetivos	Situação em 2009	Resultados em 2009	Parceiros
Desenvolvimento Organizacional em Gestão de Emissões de Gases de Efeito Estufa e Mudança do Clima"	SC	7 8 9	Como produto deste projeto, há quatro iniciativas: I- Avaliação prévia das práticas atualmente adotadas pela CPFL por segmento de negócio e análise crítica dos resultados obtidos pelo Relatório de Desempenho Ambiental elaborado pela Trucost; II- Elaboração de inventário de emissões de gases de efeito estufa da CPFL e identificação de potenciais projetos de mitigação das emissões; III – Elaboração de um benchmarking do tema Mudança Climática para o setor elétrico. IV – Definição de diretrizes para o desenvolvimento organizacional em gestão de gases de efeito estufa – GEEs e Mudança do Clima.	Em andamento	Conclusão da coleta de dados do Inventário de Gases de Efeito Estufa com a divulgação dos resultados no primeiro semestre de 2010.	Key Associados
Prêmio Fundação COGE 2009	SC	7 8 9	O Prêmio Fundação COGE tem como objetivo premiar e divulgar projetos e práticas bem sucedidas implantadas por empresas do Setor Elétrico Brasileiro. Podem participar do Prêmio Fundação COGE todas as empresas do Setor Elétrico Brasileiro	Em andamento	A CPFL Energia foi a vencedora do Prêmio na categoria Ações de Responsabilidade Ambiental, com o trabalho "A Repotenciação de Pequenas Centrais Hidrelétricas e o Mecanismo de Desenvolvimento Limpo"	
International Hydropower Association	SC	7 8 9	Promover e disseminar boas práticas e conhecimentos sobre hidreletricidade.	Em andamento	A CPFL em 2009 manteve a sua associação ao International Hydropower Association.	

\* Acionistas/ Investidores (AI), Clientes (CT), Colaboradores (CL), Fornecedores (FO), Imprensa (IM), Sociedade/ Comunidade (SC).

## ▶ **Desempenho ambiental**

# O meio ambiente na pauta de negócios da CPFL Energia



Para crescer e garantir sua perenidade, o Grupo CPFL Energia busca maximizar os aproveitamentos energéticos e minimizar os impactos ambientais de suas operações, de forma a contribuir para o desenvolvimento sustentável. Em 2009, os investimentos em meio ambiente somaram R\$ 159 milhões.



As atividades de geração, distribuição e transmissão da CPFL Energia possuem diferentes impactos ambientais. Nos empreendimentos de geração em que tem participação, os principais impactos são a alteração de cursos d'água e a inundação das áreas necessárias para a formação de reservatórios, o que pode levar a mudanças nos meios biótico (fauna e flora) e físico.

Na transmissão e distribuição de energia, o principal impacto ambiental é o corte e a supressão de vegetação, especialmente na implantação de novos empreendimentos que interfiram em áreas com vegetação nativa.

A CPFL Energia tem identificado as possíveis mudanças em ecossistemas decorrentes da implantação e operação de seus ativos:

- ▶ Supressão de vegetação na implantação e manutenção de ativos: compreende podas arbóreas e extração de árvores quando necessário. Essas ações podem afetar fauna, flora e até a conservação do solo dependendo de sua extensão;
- ▶ Utilização de produto florestal madeireiro: o principal consumo de madeira ocorre na aquisição de produtos para instalação de cruzetas.

No planejamento da implantação de linhas de transmissão de energia elétrica, são priorizados traçados que evitem a travessia sobre áreas de vegetação nativa, minimizando a supressão de vegetação.

A gestão e mitigação dos impactos ambientais passam por várias etapas. Para entrar em operação, todos os empreendimentos passam por um processo de licenciamento ambiental, que inclui um detalhado mapeamento dos possíveis impactos e prevê a

implementação de diversas medidas de mitigação, com o devido monitoramento de órgãos públicos. Paralelamente a isso, a companhia utiliza seu Sistema de Gestão Ambiental (SGA) para gerir e controlar os possíveis impactos de seus serviços.



O Sistema de Gestão Ambiental é composto por procedimentos de identificação e tratamento dos possíveis impactos nas atividades da empresa, englobando tanto as equipes próprias quanto as contratadas. Tais aspectos e riscos são acompanhados permanentemente por meio de programas e ações ambientais. Anualmente, os processos e ativos das empresas são avaliados em práticas como a utilização de materiais, emissões atmosféricas, efluentes, resíduos e impactos sociais das atividades.

Nos casos de riscos detectados, as empresas da CPFL Energia avaliam a probabilidade e a severidade da ocorrência, o que permite determinar ações de prevenção e controle. Cada aspecto e seu respectivo impacto ambiental devem ser identificados, registrados e tratados conforme as exigências das certificações ambientais das várias unidades de negócio da companhia.

Em 2009, a CPFL Energia investiu um total de R\$ 159 milhões em ações e projetos de caráter ambiental. Não ocorreram derramamentos nas empresas da CPFL Energia nesse ano, havendo apenas duas advertências (sanções não – monetárias) relativas ao corte de vegetação, consideradas de baixa gravidade. Nos últimos três anos a companhia não foi multada por desvios ambientais.



GRI 4.9  
GRI 4.10  
GRI EC2

## COMITÊ DE SUSTENTABILIDADE

O Comitê de Sustentabilidade da CPFL Energia foi criado em 2007 e é responsável pela integração das diversas ações desenvolvidas nas empresas do Grupo relacionadas ao meio ambiente, sustentabilidade e responsabilidade corporativa.

É no Comitê que os representantes das diversas diretorias apresentam projetos e discutem os benefícios de cada um, alinhando-os ao planejamento estratégico da empresa e às políticas de sustentabilidade e responsabilidade corporativa.

O planejamento da companhia trabalha a sustentabilidade em seis pontos de atenção, alinhados aos temas que deverão ser monitorados pela gestão das empresas.

GRI EN6  
GRI EN14  
GRI EN18  
GRI EN26

## GERAÇÃO DE ENERGIAS RENOVÁVEIS

Em 2009, a CPFL Energia reforçou seu posicionamento em prol da geração de energia limpa. Todas as iniciativas têm um denominador comum: tornar os empreendimentos cada vez mais sustentáveis.

Em setembro, a CPFL Geração adquiriu sete Parques Eólicos, denominados Santa Clara I, Santa Clara II, Santa Clara III, Santa Clara IV, Santa Clara V, Santa Clara VI e Eurus VI, com capacidade instalada de 188 MW e energia assegurada de 76 MW médios. Esses parques eólicos serão construídos nos municípios de João Câmara e Parazinho, no estado do Rio Grande do Norte, com entrada em operação prevista para julho de 2012.

Como consequência dos investimentos da companhia nessa área, fortalecida pela criação da CPFL Bioenergia, em 2008, a CPFL Energia fechou parceria com a Baldin Bioenergia, apostando na estratégia de investir em cogeração de energia a partir da biomassa.

O investimento de R\$ 98 milhões foi disponibilizado para a construção de uma termelétrica movida a bagaço de cana-de-açúcar. Um terço da energia gerada será usado na produção da própria usina e o excedente será comercializado no mercado livre pela CPFL Brasil. (Observação: além da Baldin, a CPFL também está investindo na cogeração por meio da CPFL Bioformosa na UTE Baía Formosa, no Rio Grande do Norte.)

*“O estado de São Paulo tem um ambiente favorável para a geração de energias renováveis, como é o caso da produzida a partir da biomassa. Além do grande número de usinas de açúcar e etanol, o volume produzido por elas garante a geração de energia de forma contínua. Sem dúvida um investimento sustentável e economicamente viável”.*

*(Paulo Cezar Coelho Tavares, Diretor Vice-presidente de Gestão de Energia)*

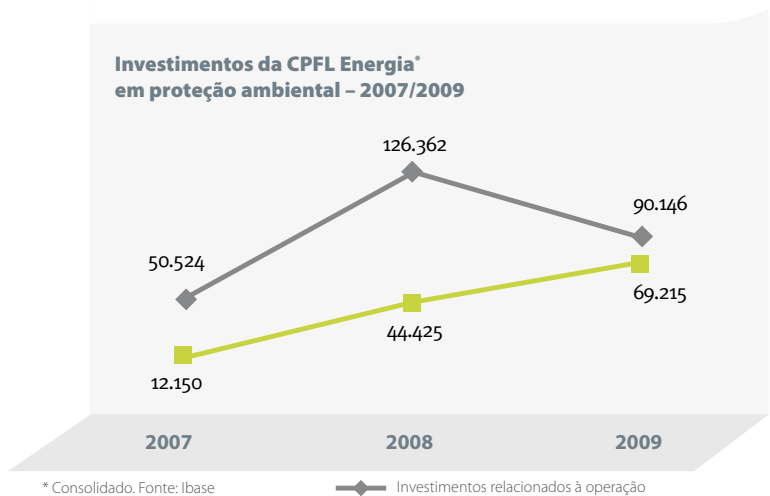
<b>1 – Consumo consciente</b>
Educação para o consumo consciente
Definição de metas de redução de consumo de água e energia
Destinação responsável de resíduos
<b>2 – Balanço de carbono</b>
Realização de diagnósticos das emissões de gases agravantes do efeito estufa
Adesão a projetos de neutralização das emissões
Elaboração e implantação de projetos de Mecanismos de Desenvolvimento Limpo (MDL)
<b>3 – Cadeia reversa</b>
Programa 6 Sigma, que visa integrar esforços para a implementação de melhorias socioambientais na cadeia reversa, e consumo consciente empresarial, com foco no perfil socioambiental da cadeia produtiva desses produtos
<b>4 – Biodiversidade</b>
Programa de Arborização Urbana, visando à convivência adequada das redes de energia com a vegetação, associada à melhoria da qualidade ambiental e à formação de corredores ecológicos
Uso de madeira proveniente de fontes certificadas
Programas de conservação da fauna e flora
<b>5 – Sustentabilidade envolvendo usinas</b>
Participação mais direta nas ações socioambientais desenvolvidas nos empreendimentos hidrelétricos, em fundos de desenvolvimento regional e no Projeto Energia Sustentável, do Instituto Acende Brasil
<b>6 – Energia para o futuro</b>
Projetos de pesquisa e desenvolvimento com foco em geração de energia por fontes alternativas
Apoio a projetos de eficiência energética

GRI  
EN30

INVESTIMENTOS

Investimentos da CPFL Energia* em proteção ambiental – 2007/2009			
(em R\$ mil)	2007	2008	2009
Investimentos relacionados à operação	50.524	126.362	90.146
Investimentos em programas ou projetos externos	12.150	44.425	69.185
<b>Total</b>	<b>62.674</b>	<b>170.787</b>	<b>159.331</b>

\* Consolidado. Fonte: Ibase.



GRI  
EU6  
GRI  
EU18  
GRI  
EU23

DISTRIBUIÇÃO

Para o controle nas atividades decorrentes do serviço de Distribuição de energia elétrica, cuja extensão envolve oito distribuidoras e 6,6 milhões de clientes, o Sistema de Gestão Integrado (SGI) integrado pelo Sistema de Gestão Ambiental (SGA) utiliza os padrões impostos pela certificação dos processos com base em normas e padrões internacionais (ISO 9001,

ISO 14001, OHSAS 18001 e SA 8000), além de usar uma instrução interna que foi formatada como **CPFL Padrão**.

A instrução normatizada permite o alinhamento e a sistematização de procedimentos em relação a todas as atividades executadas pelos eletricitistas, dando grande ênfase às condições de segurança e integridade física na execução das manutenções. A convivência com as áreas verdes e o trato com a vegetação fazem parte do roteiro de orientações técnicas.

O **CPFL Padrão** atinge 100% dos colaboradores efetivos da CPFL Paulista, CPFL Piratininga e RGE diretamente ligados aos trabalhos com rede elétrica. Nas distribuidoras CPFL Santa Cruz, CPFL Leste Paulista, CPFL Sul Paulista e CPFL Mococa, o **CPFL Padrão** encontra-se em processo de implementação junto aos colaboradores efetivos.

Adicionalmente, todos os colaboradores, efetivos e terceiros, são treinados em saúde e segurança através da Norma Regulamentadora nº 10 (NR10).



Colaboradores são treinados constantemente para atuar na manutenção da rede de distribuição.

## GERAÇÃO

Nos empreendimentos de geração nos quais a CPFL Energia tem participação, o principal impacto sobre a biodiversidade é o barramento de cursos d'água e a inundação das áreas necessárias à formação dos reservatórios.

Nesses empreendimentos podem ocorrer alterações nos meios físico, biótico e socioeconômico da região. No entanto, estes impactos são devidamente mitigados e/ou compensados, segundo o processo de licenciamento ambiental, previsto na legislação.

Os impactos relacionados à construção e operação de usinas hidrelétricas são normalmente proporcionais ao porte do empreendimento:

- ▶ Para as Pequenas Centrais Hidrelétricas (PCHs), em razão da pequena extensão das áreas de inundação dos reservatórios, não há impactos significativos sobre a biodiversidade local.
- ▶ Para os empreendimentos de grande porte, a inundação de remanescentes florestais para formação do reservatório pode implicar na eliminação de hábitat

com impacto sobre a diversidade de fauna e flora da região. Todos os empreendimentos, no entanto, são, obrigatoriamente, avaliados pelos órgãos ambientais competentes.

Os empreendimentos de geração de energia que se utilizam de potencial hídrico, por sua própria natureza, são instalados em áreas de preservação permanente (APP), não afetando, entretanto, Unidades de Conservação, sejam federais, estaduais ou municipais.

A implantação e a operação de empreendimentos que interferem em hábitats ricos em biodiversidade seguem aos requisitos legais aplicáveis e, as ações ambientais, buscam mitigar e compensar adequadamente os impactos ambientais provocados.

Essas ações ambientais, agrupadas em programas, são consolidadas no Projeto Básico Ambiental da cada empreendimento, cuja execução é acompanhada pelos órgãos ambientais no processo de licenciamento ambiental.

GRI  
EN 11

### Áreas com vegetação primária ou secundária afetadas pela formação dos reservatórios – 2009

	UHE Barra Grande	UHE Campos Novos	UHE Monte Claro	UHE 14 de Julho	UHE Castro Alves	UHE Foz do Chapecó	Serra da Mesa
<b>Área total de terreno (km)</b>	<b>125,8</b>	<b>50,5</b>	<b>4,2</b>	<b>9,5</b>	<b>10,3</b>	<b>86,1</b>	<b>1.755,1</b>
Área inundada (km)	83,2	25,6	0,7	2,8	3,1	46,6	1.754,8
Área com vegetação primária (km)	20,8	-	-	-	-	-	ND
Área com vegetação secundária em estágios médio e avançado de regeneração (km)	45,7	9,9	0,1	0,7	2,2	14,6	ND
Área de preservação permanente (km)	42,4	20,7	2,6	5,6	6,4	34,1	ND
Área construída (km)	0,2	0,2	0	0	0	0,2	30,7
Área construída/área total (%)	0,1	0,3	0,9	0,4	0,3	0,3	0,0
Potência instalada (MW)	690	880	130	100	130	855	1.275
Potência instalada/área inundada (MW/km)	8,5	34,4	179,6	35,5	41,8	18,3	0,7

ND – Não disponível.



**AÇÕES E PROGRAMAS DE MITIGAÇÃO IMPLANTADOS PELAS EMPRESAS DA CPFL ENERGIA**

**Programa de Arborização Urbana**

O programa realiza doações de mudas de espécies adequadas à coexistência com o sistema elétrico e demais equipamentos urbanos para todos os municípios da área de concessão, em parceria com prefeituras, organizações não-governamentais e associações de moradores.

A intenção é reduzir a necessidade de podas e intervenções na arborização, garantir a qualidade da distribuição de energia elétrica aliada aos benefícios da arborização adequada e conscientizar e educar a população quanto à relevância do tema.

Para atendimento ao programa, a CPFL Energia mantém dois viveiros localizados nos municípios de

Pedreira e São Joaquim da Barra (SP), com capacidade de produção de 300 mil mudas/ano. Em 2009, foi inaugurado um viveiro de mudas na Pequena Central Hidrelétrica (PCH) Lençóis, localizada no município de Macatuba, que possui capacidade para produzir e armazenar 160 mil mudas/ano.

Para mitigar os impactos de seus serviços, em 2009 foram treinados 35% dos eletricitistas que trabalham diretamente com o processo de poda de árvores em sua área de concessão, totalizando 694 colaboradores.

Além desses, participaram dos treinamentos representantes de prefeituras municipais e das terceirizadas prestadoras do serviço de poda.

Trabalhadores treinados em podas de árvores – CPFL Energia – 2009			
Regional	Número de Eletricitistas Treinados	Total de Eletricitistas	Relação
CPFL Santa Cruz	84	90	93,33%
CPFL Piratininga Oeste	77	252	30,56%
CPFL Piratininga Baixada	110	141	78,01%
CPFL Paulista Nordeste	43	449	9,58%
CPFL Paulista Noroeste	93	442	21,04%
CPFL Paulista Sudeste	287	362	79,28%
CPFL Jaguariúna	0	273	0,00%
<b>CPFL Energia – total</b>	<b>694</b>	<b>2.009</b>	<b>34,54%</b>



Plantio de mudas na Usina Jaguari Pedreira/SP

Em 2009, por meio do Programa de Arborização Urbana, a CPFL Paulista atendeu a 37% dos municípios de sua área de atuação, com a doação de 260,1 mil mudas. Já a CPFL Piratininga atingiu 63% dos municípios de sua área, com a doação de 38.700 mil mudas. Juntas, a CPFL Sul Paulista e CPFL Mococa

atenderam a 28% das cidades, com a doação de 5,1 mil mudas. Já a CPFL Santa Cruz passou a integrar o programa e atendeu a 15% dos municípios de sua área de atuação, com a doação de mais de aproximadamente 5,6 mil mudas, conforme evidências apresentadas.

Municípios atendidos pelo programa de arborização de mudas – 2003/2009 (em %)				
Ano	CPFL Paulista	CPFL Piratininga	CPFL Jaguariúna*	CPFL Santa Cruz
2009	37	63	28	15
2008	24	26	11	-
2007	18	30	-	-
2006	14	18	-	-
2005	18	26	-	-
2004	9	15	-	-
2003	20	26	-	-

\* Em considerar CPFL Sul Paulista e CPFL Mococa; e, em 2008, CPFL Jaguari e CPFL Sul Paulista. A RGE não possui programa de distribuição de muda para arborização urbana; a RGE realiza a distribuição de mudas raras e apropriadas para plantio em áreas rurais através das Campanhas Árvores Nobres e de Repovoamento de Araucárias.

Número de mudas de arborização urbana doadas – 2003/2009				
Ano	CPFL Paulista	CPFL Piratininga	CPFL Jaguariúna*	CPFL Santa Cruz
2009	260.100	38.700	5.100	5.600
2008	81.410	8.300	1.070	-
2007	71.577	9.300	-	-
2006	75.450	6.240	-	-
2005	110.574	12.200	-	-
2004	40.909	5.716	-	-
2003	63.646	28.660	-	-

\* Em considerar CPFL Sul Paulista e CPFL Mococa; e, em 2008, CPFL Jaguari e CPFL Sul Paulista. A RGE não possui programa de distribuição de muda para arborização urbana; a RGE realiza a distribuição de mudas raras e apropriadas para plantio em áreas rurais através das Campanhas Árvores Nobres e de Repovoamento de Araucárias.  
As distribuidoras CPFL Sul Paulista e CPFL Mococa, juntas, atenderam a 22% das cidades, com a doação de 4,8 mil mudas.



### Gaseificador

Como parte dos investimentos em energia renováveis, um projeto de pesquisa e desenvolvimento da CPFL Paulista e da CPFL Piratininga criou um gaseificador para gerar energia elétrica a partir de resíduos de vários tipos de biomassa.

Acesse [www.cpfl.com.br/parceiros\\_inovacao\\_tecnologica/](http://www.cpfl.com.br/parceiros_inovacao_tecnologica/)

**+** e fique por dentro dos projetos realizados dentro do Programa de Pesquisa em Desenvolvimento, em parceria com a Aneel.

GRI  
EN26

## Semana do Meio Ambiente

A CPFL Energia desenvolve anualmente uma programação para comemorar a Semana Nacional do Meio Ambiente.

Em parceria com educadores e com o apoio de profissionais especializados na área, a programação oferece palestras e atividades voltadas para o público infantil – o consumidor do futuro – para discutir temas relevantes como o aquecimento global, consumo consciente, uso racional dos recursos naturais que vão resultar no estímulo à preservação do meio ambiente.

Em 2009, por ocasião da Semana, foi lançada uma edição revisada do *Guia de Arborização Urbana Viária*, publicação elaborada pelo Departamento de Meio Ambiente e que orienta às práticas ambientais das empresas do Grupo.



Programa de repovoamento de rios.

GRI  
EN14

GRI  
EN26

## CERTIFICAÇÕES AMBIENTAIS

As certificações de qualidade ambiental são para a CPFL Energia um importante termômetro dos compromissos com o tema meio ambiente. Em 2009, a empresa tratou de manter e ampliar o escopo das ISO 14.001 das controladas e dos novos empreendimentos.

### Certificação ISO 14.001

Empresa da CPFL Energia no Rio Grande do Sul, a RGE manteve sua certificação para o sistema de redes de distribuição de energia e obteve expansão no escopo de subtransmissão de energia, passando a contar com a certificação de 16 Subestações e 14 Linhas de Transmissão.

Em 2009, duas das distribuidoras da CPFL Energia em São Paulo, a CPFL Paulista e CPFL Piratinga, conquistaram a recertificação do Sistema de Gestão Ambiental, agora na versão 2004 da norma ISO 14001. As duas são certificadas desde 2003 em toda a sua área de concessão para o escopo “Convivência da Rede de Distribuição Urbana de Energia Elétrica com o Meio Ambiente”.

Foram também renovadas as certificações ambientais de 17 Pequenas Centrais Hidrelétricas, certificadas desde 2003 para o escopo “Geração hidráulica de energia”.

Em 2009, o Sistema de Gestão Integrado (SGI) da UHE Monte Claro e da sede da Ceran passou por duas auditorias de verificações, as quais recomendaram a manutenção da certificação ISO 14001:2004.

Por sua vez, pouco mais de quatro anos após iniciar a geração de energia, a Usina Hidrelétrica Barra Grande foi certificada na norma ISO 14001, pela BSI (*British Standard Institution*), comprovando o elevado nível de desempenho ambiental atingido pela usina.



## AÇÕES DE CONTROLE AMBIENTAL

Programas permanentes de ações ambientais fazem parte da operação diária das empresas controladas para evitar ou mitigar riscos ao meio ambiente nas atividades gerenciadas pela CPFL Energia.

### Programa de adequação de áreas para armazenamento de transformadores

O programa faz parte dos procedimentos básicos das empresas da CPFL Energia e visa facilitar o controle de vazamentos de óleo em equipamentos.

Nas obras, são construídos pisos de concreto impermeáveis, sobre os quais ficam os transformadores. Os pisos são acoplados a tanques separadores de água e óleo, que retêm eventuais vazamentos de óleo e liberam a água das chuvas.

Em 2009, foram executadas obras em três locais de armazenamento, com um custo de R\$ 75 mil.

Esse procedimento consta das instruções para a contratação de material e serviços e, consequentemente, dos contratos de compra firmados com os fornecedores da CPFL Energia.

### Fontes Geradoras

A energia gerada e consumida pela CPFL Energia provém predominantemente da origem hídrica, cujas determinações e ações regulatórias estão submetidas ao Sistema Elétrico Nacional e à Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel). Assim, sua geração é integrada e proporcional à composição da Matriz Energética Brasileira.



### Madeira com atestado de origem

A CPFL Energia busca garantir que toda a madeira nativa utilizada na fabricação de estruturas necessárias à distribuição de energia, como cruzetas, sejam provenientes de projetos sustentáveis.

Para isso, exige de seus fornecedores homologados a apresentação de toda documentação vigente pelas autoridades ambientais federal, estadual e municipal (dentro do período de validade e de toda cadeia produtiva).



### Matriz energética brasileira – empreendimentos em operação

Tipo	Usinas	Potência Outorgada (kW)	Potência Fiscalizada (kW)	%
Usina hidrelétrica de energia	165	75.471.427	75.591.339	70,7
Usina termelétrica de energia	1.322	28.249.767	25.504.317	23,85
Pequena central hidrelétrica	357	3.017.339	2.973.182	2,78
Usina termonuclear	2	2.007.000	2.007.000	1,88
Central geradora eolielétrica	37	662.880	659.284	0,62
Central geradora hidrelétrica	316	182.551	180.950	0,17
Central geradora solar fotovoltaica	1	20	20	0
<b>Total</b>	<b>2.200</b>	<b>109.590.984</b>	<b>106.916.092</b>	<b>100</b>

Fonte: Aneel.  
Disponíveis em <http://www.aneel.gov.br/area.cfm?idArea=15&idPerfil=2> / Acesso em 28 de janeiro de 2010.

GRI EN13 GRI EN14

**Redução de impactos nas áreas de geração**

A CPFL Energia desenvolve ações com foco na biodiversidade, em especial nos programas de monitoramento e conservação de fauna e flora, restauração florestal do entorno dos reservatórios e

aplicação de recursos na criação e consolidação de Unidades de Conservação. A companhia colabora técnica e financeiramente para a conservação/ preservação de espécies da flora e fauna brasileira nas áreas onde atua.

GRI EN15

Espécies ameaçadas de extinção*		
Empreendimento	Fauna	Flora
UHE Campos Novos	7 mamíferos (lista Ibama) 12 aves (1 Ibama*; 11 IUCN**)	2 espécies (2 famílias)
UHE Barra Grande	13 mamíferos (9 famílias) 1 anfíbio (1 família) 2 répteis (1 família) 15 aves (9 famílias)	1 espécie (1 família)
Ceran***	9 mamíferos (7 famílias) 3 aves (3 famílias)	15 espécies (8 famílias)
Foz do Chapecó	Não há dados para o reservatório. Na área do canteiro de obras não foram identificadas espécies ameaçadas ou em risco de extinção.	—

\* Lista Oficial das Espécies Brasileiras Ameaçadas de Extinção (Ibama, 2003).  
 \*\* IUCN 2007. 2007 IUCN Red List of Threatened Species. <www.iucnredlist.org>. Download em 26.03.2008.  
 \*\*\* Lista de espécies ameaçadas de extinção no Rio Grande do Sul (www.sema.rs.gov.br).

GRI EC8 GRI EN13

GRI EN14 GRI EN26

**Programa de conservação da ictiofauna**


O programa atua por meio de uma Estação de Piscicultura voltada à produção de alevinos de espécies nativas, localizada nas Usinas PCH Americana e Socorro (SP), para possibilitar a conservação e preservação da ictiofauna (conjunto das espécies de peixe de um ambiente) das bacias hidrográficas em que estão localizadas as Pequenas Centrais Hidrelétricas.

Em 2009, foram realizadas ações de soltura de alevinos nos rios e reservatórios das bacias hidrográficas da área de atuação da empresa, sendo liberados 58 mil alevinos de curimbatá e lambari.

A Foz do Chapecó Energia promoveu a soltura de 40 mil alevinos da espécie curimbatá na região, numa parceria entre a empresa e a Unidade do Ibama de Chapecó, com apoio da Polícia Ambiental.

Durante os 30 anos de concessão da usina, a previsão é de que sejam soltos mais de 200 mil alevinos por ano. Para implantação do projeto, a Foz do Chapecó Energia fez a doação de uma área de aproximadamente 166 mil m<sup>2</sup> e vai investir mais de R\$ 1,9 milhão para a sustentação de uma nova estação de piscicultura.

Também na área da barragem de Foz do Chapecó, foram realizadas sete campanhas de resgate de espécies nativas durante a montagem do canteiro de obras. Ao todo foram resgatados aproximadamente 34 mil peixes. Esse trabalho garante a integridade física e a preservação da comunidade de peixes, permitindo que os animais continuem normalmente o seu ciclo no rio Uruguai.

 Acesse [www.fozdochapeco.com.br](http://www.fozdochapeco.com.br) e acompanhe todos os programas de gestão ambiental da Usina Foz do Chapecó.





### Programa de Reflorestamento

Na implantação e operação de empreendimentos de geração, transmissão e distribuição de energia, quando há atividades que impliquem no corte de vegetação nativa ou na intervenção em Áreas de Preservação Permanente (APP), é necessário obter autorizações junto aos órgãos ambientais competentes. Para obtenção destas autorizações, uma das condições impostas é a obrigatoriedade da reposição florestal, o que faz com que a CPFL se comprometa a realizar reflorestamentos.

Estes reflorestamentos são direcionados para áreas onde favoreçam a interligação de habitats, interligando fragmentos florestais e estimulando o fluxo gênico entre populações naturais.

Em 2009, as empresas do Grupo CPFL Energia implantaram e realizaram manutenção em reflorestamentos de espécies nativas, localizados em diversos municípios de sua área de atuação, totalizando quase 110 mil mudas plantadas desde 2002, devidamente avaliadas e aceitas pela CETESB (Companhia Ambiental do Estado de São Paulo).

As empresas controladas também cuidam de dois reflorestamentos de espécies nativas, localizados nos municípios de Santos e Cubatão, em áreas típicas de Floresta Ombrófila Densa e de vegetação de restinga-encosta, respectivamente. Ainda em 2009 foram implantados dois reflorestamentos, nas PCHs São Joaquim e Dourados, nos municípios de São Joaquim da Barra e Nuporanga, respectivamente.



## COMUNIDADES



As comunidades impactadas pelas Usinas Geradoras do Grupo CPFL Energia recebem suporte de programas locais de mitigação dos impactos. Cada área tem um modelo local de atendimento à população. Em 2009, as principais ações em relação a essas comunidades diziam respeito ao pagamento de indenização, obras de infraestrutura, educação ambiental e remanejamento de populações.

Na área de atuação da geradora Baesa, foram reassentadas 1.520 famílias, das quais 959 receberam indenizações em dinheiro e 561 receberam suporte para o reassentamento.

Ainda dentro dos processos de indenizações de população atingida pelas usinas com participação da CPFL Energia, a Enercan indenizou 69 habitantes por km<sup>2</sup>, totalizando a negociação em 362 propriedades e beneficiando 759 famílias na região do município de Campos Novos (entre o Rio Grande do Sul e Santa Catarina).

Para a implantação do canteiro de obras, na Foz do Chapecó Energia, foram concedidas 62 indenizações

em dinheiro, 36 Cartas de Crédito, um suporte para Reassentamento Rural Coletivo e três indenizações depositadas em juízo em função de acordo não-amigável entre os proprietários e a empresa. A Foz do Chapecó Energia também indenizou 51 safras e concedeu um auxílio social de 1,5 a 2,5 salários mínimos, durante seis meses, para famílias que não se enquadraram nos benefícios oferecidos.

Na área da UHE Monte Claro, a Ceran adquiriu 75 propriedades e realocou seis famílias. Para construção da UHE Castro Alves foram adquiridas 166 propriedades, não tendo necessidade de realocação de famílias. Já na UHE 14 de Julho, 458 propriedades foram adquiridas e 34 famílias foram realocadas.

GRI  
EN13

GRI  
EN14

## Programa de Educação Ambiental

O programa é permanente nas geradoras e envolve não só o público interno, mas toda sociedade. Desde 2006, a CPFL Geração entrega cartilhas com conteúdo ambiental aos milhares de alunos de várias faixas etárias que visitam as usinas.

GRI  
EN26

Nessas visitas são abordados diferentes aspectos da proteção ao meio ambiente, com ênfase para a preservação dos recursos hídricos e consequentemente da geração de energia hidráulica.

### Visitantes dos programas de educação ambiental

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Usinas	6.316	6.302	5.248	3.409	2.359	1.386	1.902	936
Barco-Escola	5.734	8.244	9.714	14.013	12.980	13.204	48.054	129.564
<b>Total</b>	<b>12.050</b>	<b>14.546</b>	<b>14.962</b>	<b>17.422</b>	<b>15.339</b>	<b>15.976</b>	<b>49.956</b>	<b>130.500</b>

GRI  
EN4

GRI  
EN13

## Programa de controle de plantas aquáticas

Um dos aspectos fundamentais para o bom funcionamento das turbinas geradoras e garantir os usos múltiplos do reservatório é o controle de plantas aquáticas executado pela empresa. Nesse processo, em 2009, a CPFL Geração removeu 28.203 m<sup>3</sup> de material (correspondente a 44,8 ha) na UHE Americana.

GRI  
EN14

GRI  
EN26

## GESTÃO INTERNA DOS IMPACTOS AMBIENTAIS

*“Um programa interno de austeridade mostrou que é possível racionalizar o uso dos recursos próprios das empresas. A meta de redução média de 11% no orçamento de várias despesas se mostrou viável e foi plenamente atendida por todos” (Wilson Ferreira Jr. – Diretor-presidente da CPFL Energia)*

GRI  
EN3

GRI  
EN5

GRI  
EN14

A CPFL Energia registra e monitora, constantemente, o consumo de energia elétrica, combustível e água em suas empresas. Esses indicadores são analisados e servem de referência para o planejamento de ações futuras. Em 2008 e 2009, por exemplo, foram implantadas iniciativas que resultaram no planejamento da iluminação nos prédios administrativos e na instalação de torneiras automáticas nos sanitários nas sedes das empresas controladas. Em 2009, o consumo total de energia teve redução de 0,13% em relação ao ano anterior, totalizando 118.848 GJ.

### Consumo de energia – GJ\*

Empresa	2004	2005	2006	2007	2008	2009
<b>CPFL Energia (total)</b>	<b>92.465</b>	<b>101.478</b>	<b>101.760</b>	<b>105.405</b>	<b>119.001</b>	<b>118.848</b>
CPFL Paulista	66.792	66.927	69.764	72.950	74.151	72.177
CPFL Piratininga	13.704	14.380	14.270	13.453	18.736	17.891
CPFL Geração	7.018	7.722	6.655	6.841	7.026	7.530
RGE	4.951	6.357	6.929	8.003	10.465	12.814
CPFL Santa Cruz	ND	6.092	4.142	4.158	3.914	3.511
CPFL Jaguari**	ND	ND	ND	ND	ND	2.723
CPFL Leste Paulista**	ND	ND	ND	ND	ND	941
CPFL Sul Paulista**	ND	ND	ND	ND	ND	924
CPFL Mococa**	ND	ND	ND	ND	ND	337

\* O consumo de energia, em kWh, foi convertido para GJ (109 J), multiplicando-se pelo fator 0,0036.

\*\* A consolidação dos dados dessas empresas se deu a partir de março/2009.

ND – Não disponível.

O consumo de água ocorre essencialmente para o desenvolvimento das atividades administrativas, sendo exclusivamente usada para suprir as necessidades básicas de colaboradores, limpeza das instalações e refrigeração do ambiente de trabalho.



Em 2009, o total de água consumida foi de 296 mil m<sup>3</sup>, sendo 132 mil m<sup>3</sup> originário da rede pública e 164 mil m<sup>3</sup> de poço, totalizando aumento de 71% em relação ao ano anterior. O aumento ocorreu em função de, a partir de 2009, ser incluído no indicador o consumo dos poços artesianos das Pequenas Centrais Hidrelétricas de São Paulo, dando maior confiabilidade e transparência ao indicador.

# 11%

de redução nos gastos com recursos internos da CPFL Energia e empresas controladas.

### Consumo total de água da CPFL Energia (m<sup>3</sup>/ano) – por fonte

	Pela Rede Pública	Poço	Total
	(em m <sup>3</sup> /ano)	(em m <sup>3</sup> /ano)	(em m <sup>3</sup> /ano)
2009*	132.291	164.198	296.489
2008**	160.192	13.195	173.387
2007**	157.895	18.062	175.957
2006***	173.541	0	173.541
2005****	134.025	19.430	153.455
2004*****	107.668	40.623	148.291

\* Inclui CPFL Brasil, CPFL Geração (com PCHs) e as oito distribuidoras do grupo. Houve o aumento no valor pois neste ano no cálculo da CPFL Geração foi contabilizado o consumo de água dos poços das PCHs, dando mais transparência e confiabilidade ao indicador.

\*\* Inclui CPFL Brasil, CPFL Geração, CPFL Paulista, CPFL Piratininga, RGE, CPFL Santa Cruz, CPFL Jaguariúna e CPFL Energia.

\*\*\* Consumo correspondente a CPFL Paulista, CPFL Piratininga e RGE.

\*\*\*\* Consumo correspondente a CPFL Paulista, CPFL Piratininga e CPFL Geração.

\*\*\*\*\* Consumo correspondente a CPFL Paulista e CPFL Piratininga.

GRI  
EN10

Desde 2008, a sede da CPFL Energia, localizada em Campinas, possui um sistema de captação e aproveitamento de água pluvial, com objetivo de reutilizar a água da chuva para todas as finalidades que não necessitem de água potável, como a rega de jardins e a limpeza da praça.

O sistema possui uma área de 3.440 m<sup>2</sup> nos telhados de dois prédios e no lago do Centro de Operações do Sistema (COS), por meio dos quais a água é filtrada e armazenada em um reservatório com capacidade para 196.900 litros.

GRI  
EN21

Quanto ao descarte, não há geração significativa de efluentes. O efluente doméstico gerado pela empresa é encaminhado aos respectivos serviços de coleta e tratamento de esgoto dos municípios. Nos locais não atendidos pela coleta de esgoto municipal, são instaladas fossas sépticas para o recolhimento dos efluentes.

16%

de redução de uso de combustíveis na frota da CPFL Energia e empresas controladas.

GRI  
EN7

GRI  
EN18

O consumo de combustíveis também é monitorado e gerido nas atividades das empresas do Grupo CPFL Energia e, seus impactos, são acompanhados na tentativa de mitigar seus efeitos para o meio ambiente.

Em 2009, o consumo total de combustível teve queda de 16% em relação ao ano anterior. O aumento do consumo de combustíveis originários de fontes renováveis correspondeu a 42% do total consumido desse tipo de combustível.

Consumo anual de combustível – CPFL Energia – GJ

Ano	Gasolina	Diesel	Álcool	Total
2009	55.816	126.448	23.331	204.998
2008	86.339	139.598	15.963	241.901
2007	82.505	112.741	11.430	206.676

Base: 1 cal = 4,1868 J.  
Fonte: Balanço Energético Nacional 2008 – página 159.  
Fonte: Balanço Energético Nacional 2008.

GRI  
EN7

GRI  
EN18

Neutralização das emissões de gases de efeito estufa

*De forma pioneira, a CPFL Energia começou a fazer ainda em 2007 o inventário de emissões de carbono em suas unidades de negócios. A ampliação desse inventário é uma meta importante para planejar ações futuras que gerem resultados satisfatórios na contribuição da companhia para a redução do aquecimento global.*

Para a CPFL Energia é fundamental reafirmar seu compromisso com a sustentabilidade e posicionar-se à frente de ações para enfrentar o aquecimento global. Para tanto, a implantação de ações voltadas à gestão das emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa (GEEs) foram ampliadas em 2009 e incluem atividades como benchmarking, definição de diretrizes para o desenvolvimento organizacional e a elaboração de inventário de emissões de GEEs, referentes a esse ano, de todas as empresas do Grupo. O inventário também contempla o levantamento dos gases que afetam a camada de ozônio, tendo sido mapeados na CPFL o consumo de Hexafluoreto de Enxofre (SF6) e hidroclorofluorcarbonetos (HCFC). A coleta de

informações foi realizada no final de 2009 e início de 2010 e a previsão é que o inventário esteja concluído no primeiro semestre de 2010.

A intenção é mapear, por meio do inventário, as atividades que indiretamente contribuem para o aumento das emissões, como viagens de negócios de funcionários, transporte de produtos em veículos que não pertençam à empresa, e terceirização de atividades centrais e atividades de eliminação/gestão de resíduos fora dos limites do inventário.

Os resultados do inventário permitirão à companhia conhecer com precisão as emissões associadas às atividades da empresa; desenvolver programas de compensações voluntárias; identificar novas oportunidades de projetos de Mecanismo de Desenvolvimento Limpo (MDL); quantificar as emissões futuras em razão de novos investimentos e crescimento orgânico da companhia; identificar processos que possam ser aprimorados, visando ganhos de eficiência e redução de emissões; e apoiar ações corporativas quanto às mudanças climáticas.

## Mecanismo de Desenvolvimento Limpo



As empresas do Grupo desenvolvem projetos que contribuem para reduzir a emissão dos gases causadores do efeito estufa. Esses projetos geram Certificados de Redução de Emissões de CO<sub>2</sub> (CERs) que podem ser comercializados no âmbito do Protocolo de Quioto.

Em decorrência do Programa de Repotenciação das PCHs, iniciado ainda em 2001, que privilegia o aumento da potência instalada sem aumento da área inundada, foi possível à CPFL Energia desenvolver um Projeto de Mecanismos de Desenvolvimento Limpo (MDL) e comercializar os CERs.

Em 2009, foram comercializados 13.751 CERs referentes ao ano de 2008, com faturamento bruto de 173 mil euros.

As usinas do Complexo Ceran, no Rio Grande do Sul, foram alvo do primeiro negócio no mundo envolvendo a venda de CERs de uma usina hidrelétrica a fio d'água. A Ceran Energia teve ainda o projeto de Mecanismo de Desenvolvimento Limpo (MDL) da Usina Hidrelétrica 14 de Julho registrado na Convenção Quadro das Nações Unidas sobre Mudanças do Clima.



Acesse [www.ceran.com.br](http://www.ceran.com.br)

e acompanhe todos os programas da gestão ambiental das unidades geradoras da Ceran Energia.



### Gestão da Frota

A CPFL Energia tem um programa permanente de Gestão da Frota, que consiste em um plano de manutenção preventiva para todos os veículos e equipamentos de transporte. O principal objetivo é manter a frota em condições operacionais e garantir a proteção do meio ambiente.

O processo mantém um plano de controle semestral de emissão de particulados (fumaça

preta) em toda sua frota a diesel. Os laudos são emitidos por empresa homologada para a realização desses testes.

Como consequência na queda no consumo de combustíveis e do aumento da utilização de combustíveis de origens renováveis, em 2009, ocorreu a redução de 2.467 tCO<sub>2</sub> das emissões geradas pelo uso de combustíveis, em relação a 2008.



### Emissões geradas pelo uso de combustível – CPFL Energia – tCO<sub>2</sub>e

Ano	Gasolina	Diesel	Álcool	Total
2009	3.634,3	9.501,2	1722,0	14.813,4
2008	5.621,7	10.489,3	1.178,2	17.289,2
2007	5.372,0	8.471,3	843,6	14.686,9
2006	5.330,0	7.956,1	630,0	13.916,1
2005	3.543,1	7.956,1	430,7	11.929,9
2004	3.643,2	6.423,8	461,8	10.528,8
2003	3.419,3	6.041,9	607,4	10.068,6

Base de cálculo (Cetesb):  
 1 litro de óleo diesel = 2,669 kg CO<sub>2</sub>  
 1 litro de gasolina = 2,098 kg CO<sub>2</sub>  
 1 litro de álcool hidratado = 1,575 kg CO<sub>2</sub>



### REUTILIZAÇÃO E RECICLAGEM

A gestão de resíduos realizada pela CPFL Energia é uma ação importante na prevenção da poluição dos ecossistemas. A destinação é feita somente para Unidades Licenciadas pelos órgãos ambientais competentes e mediante emissão de certificado de destinação final.

O programa identifica e classifica os principais resíduos gerados nos diferentes processos desenvolvidos pela empresa. Para cada um dos diferentes resíduos, foram estabelecidas as normas de

armazenamento, transporte e as melhores formas de destinação atendendo à legislação vigente.

As lâmpadas queimadas de iluminação pública da CPFL Energia, com vapor de sódio e vapor de mercúrio, são recolhidas e enviadas para a descontaminação e reciclagem dos materiais (mercúrio, alumínio e vidro). O processo é realizado por empresa licenciada pelo Ibama, no Paraná, o que reduz o risco de contaminação de aterros sanitários e evita a utilização de novos recursos naturais.



#### Armazenamento e destinação de sucatas\*

CPFL Energia			
Ano	Lâmpadas destinadas	Lâmpadas substituídas	% Descontaminadas/substituídas
2009	76.471	250.994	0,002
2008	100.795	193.401	59,97
2007	120.000	124.208	96,61
CPFL Paulista			
Ano	Lâmpadas destinadas	Lâmpadas substituídas	% Descontaminadas/substituídas
2009	49.506	194.000	0,20
2008	100.795	149.957	77,34
2007	92.307	93.782	98,43
CPFL Piratininga			
Ano	Lâmpadas destinadas	Lâmpadas substituídas	% Descontaminadas/substituídas
2009	26.965	56.994	0
2008	0	43.444	0*
2007	27.693	30.426	91,02
RGE**			
Ano	Lâmpadas destinadas	Lâmpadas substituídas	% Descontaminadas/substituídas
2009	NA	NA	NA
2008	NA	NA	NA
2007	NA	NA	NA
CPFL Santa Cruz			
Ano	Lâmpadas destinadas	Lâmpadas substituídas	% Descontaminadas/substituídas
2009	0	0	0
2008	11.435	-	-
2007	0	46.933	0
CPFL Jaguariúna**			
Ano	Lâmpadas destinadas	Lâmpadas substituídas	% Descontaminadas/substituídas
2009	NA	NA	NA
2008	NA	NA	NA
2007	NA	NA	NA

\* O Cadri foi aprovado em fevereiro em 2009.

\*\* A RGE e as distribuidoras CPFL Jaguari, CPFL Mococa, CPFL Leste Paulista e CPFL Sul Paulista não realizam a substituição de lâmpadas.

Esse trabalho é realizado pelas prefeituras.

NA – Não se aplica.

A CPFL Energia licenciou um galpão para armazenamento de resíduos perigosos, onde tanto os resíduos contaminados com óleo como os

equipamentos contendo Bifenilas Policloradas – PCB (ascarel), são armazenados e sua destinação é centralizada, reduzindo custos de operação.

Total de equipamentos com bifelinas policloradas (PCB)							
Ano	CPFL Paulista			Ano	CPFL Piratininga		
	Total de equipamentos (un)	Equipamentos com PCB (un)	%		Total de equipamentos (un)	Equipamentos com PCB (un)	%
2009	135.099	705	0,52	2009	40.597	623	1,53
2008	131.783	710	0,54	2008	39.898	366	0,92
2007	126.504	804	0,64	2007	38.959	658	1,69
2006	118.700	882	0,74	2006	39.224	793	20,20
2005	114.848	915	0,76	2005	38.367	793	2,05
2004	111.186	1.090	0,82	2004	39.224	844	2,22
	Volume total de óleo (litros)	Volume de PCB (litros)	%	Ano	Volume total de óleo (litros)	Volume de PCB (litros)	%
2009	20.538.622	5.334	0,03	2009	7.008.699,20	153.648	2,19
2008	19.840.185	5.368	0,03	2008	6.896.341	2.196	0,032
2007	19.215.286	6.120	0,03	2007	6.802.222	3.948	0,06
2006	18.769.575	6.588	0,40	2006	6.598.493	4.758	0,7
2005	18.428.742	6.588	0,40	2005	6.446.221	4.758	0,7
2004	18.106.311	6.786	0,40	2004	6.346.481	5.064	0,8
Ano	CPFL Jaguariúna**			Ano	CPFL Santa Cruz		
	Total de equipamentos (un)	Equipamentos com PCB (un)	%		Total de equipamentos (un)	Equipamentos com PCB (un)	%
2009	77	11	14,28	2009	ND	ND	0
2008	77	13	16,88	2008	0	0	0
2007	78	13	16,67	2007	8.540	0	0
2006	ND	ND	0	2006	8.181	0	0
2005	ND	ND	0	2005	6.737	80	1,00
2004	ND	ND	0	2004	6.305	80	1,27
	Volume total de óleo (litros)	Volume de PCB (litros)	%	Ano	Volume total de óleo (litros)	Volume de PCB (litros)	%
2009	356.518	24.498	6,87	2009	ND	ND	0
2008	356.518	23.416	6,57	2008	0	0	0
2007	350.857	26.996	7,7	2007	1.217.231	0	0
2006	ND	ND	0	2006	1.198.913	0	0
2005	ND	ND	0	2005	1.111.773	480	0
2004	ND	ND	0	2004	1.094.838	480	0

\*A RGE não tem equipamentos PCB em operação.

\*\* Inclui as distribuidoras CPFL Jaguarui, CPFL Leste Paulista, CPFL Sul Paulista e CPFL Mococa.  
ND – Não disponível.

No ano de 2009 as distribuidoras do grupo CPFL Energia iniciaram novas análises em seus equipamentos devido à revisão da NBR 13882 – “Líquidos isolantes elétricos - Determinação do teor de Bifenila Policlorada (PCB)” da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT, que, em sua última versão de 2008, determina que as análises de Bifenilas Policloradas devem ser realizadas apenas pelo método “B”, mais preciso, excluindo o método “A”, até então o mais utilizado.

Para a realização dos primeiros inventários das distribuidoras do grupo CPFL Energia utilizou-se do método de análise “A”, permitido à época. Com a alteração da norma houve a necessidade de refazer as análises de diversos equipamentos que

apresentavam indicativos de contaminação. A conclusão das análises dos equipamentos da CPFL Piratininga, seguindo-se o estabelecido na norma ABNT NBR 13882, versão 2008 - método “B”, resultou na alteração da situação anteriormente mapeada, com o aumento dos quantitativos de equipamentos considerados contaminados.

Os valores da CPFL Santa Cruz não estão disponíveis, uma vez que as análises dos equipamentos não foram finalizadas.

A RGE não tem equipamentos contendo PCB em operação, sendo que o último lote foi encaminhado para incineração em 2002.



**COLETA SELETIVA**

Um convênio entre a CPFL Energia, a Prefeitura Municipal de Campinas e a Cooperativa Dom Bosco, de ex-catadores de lixo, permitiu que as ações de segregação, armazenamento e destinação de resíduos recicláveis fossem implantadas com sucesso, numa mobilização que conta também com o apoio de empresas da região.

Esse programa vem possibilitando a melhoria na renda dos cooperados. A meta é gradativamente, outras unidades da empresa estar implantando programas de coleta seletiva. Em 2009, foram

destinadas aproximadamente 118 toneladas de materiais recicláveis à Cooperativa Dom Bosco, na região de Campinas.

A CPFL Energia também realiza triagem dos materiais retirados da rede de distribuição e/ou linhas de transmissão e os recupera. Dessa forma, reduz custo e consumo de recursos naturais. O processo permite ainda a rastreabilidade dos materiais recuperados.

No ano, houve recuperação de 48% do total de transformadores de distribuição examinados.

Materiais inservíveis vendidos como sucata							
Ano	Ferrosos e não ferrosos (ton)	Transformadores da distribuição (un)	Luminárias (un)	Cruzetas (un)	Postes de madeira e de concreto (un)	Postes de ferro (un)	Escadas (un)
<b>CPFL Paulista</b>							
2009	934	1.261	18.383	30.865	16.531	348	139
2008	836	1.025	39.879	30.225	17.724	421	100
2007	1.146	1.033	62.748	22.735	14.563	471	154
<b>CPFL Piratininga</b>							
2009	778	2.317	4.783	10.319	5.544	14	24
2008	713	2.131	19.365	13.859	7.406	24	31
2007	1.192	569	22.374	7.707	3.821	30	47
<b>RGE*</b>							
2009	455	549	NA	16.148	35.991	NA	-
2008	711	334	NA	16.155	21.576	NA	-
2007	711	604	NA	18.281	21.627	NA	-
<b>CPFL Santa Cruz</b>							
2009	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
2008	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
2007	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
<b>CPFL Jaguariúna**</b>							
2009	142	25	NA	750	410	10	0
2008	86	38	NA	140	81	0	0
2007	99	12	NA	873	638	16	8

\* A RGE não realiza a instalação e manutenção de iluminação pública. Essa atividade é realizada pelas Prefeituras da área de concessão, as quais gerenciam as aquisições e descartes de materiais resultantes de suas atividades. Na RGE, o projeto Logística Reversa é responsável por 120 toneladas/mês, em média, de equipamentos e materiais avariados retirados de seu sistema elétrico e enviados para reciclagem e recuperação. \*\* Inclui as distribuidoras CPFL Jaguari, CPFL Leste Paulista, CPFL Sul Paulista e CPFL Mococa. Obs.: Em 2008, a CPFL Paulista vendeu, ainda, 37 mil peças de ferrosos e não ferrosos; e a CPFL Piratininga vendeu outras 287 mil peças de ferrosos e não ferrosos. A CPFL Jaguariúna não realiza a instalação e manutenção de iluminação pública. Essa atividade é realizada pelas Prefeituras, que gerenciam as aquisições e descartes dos materiais resultantes de suas atividades. NA – Não se aplica. ND – Não disponível.



## Materiais usados por peso ou volume\*

Ano	Transformadores para distribuição (un)	Postes de concreto (un)	Cabos (m)	Cabos (kg)	Medidores (un)	Materiais de iluminação pública** (um)
<b>CPFL Paulista</b>						
2009	6.130	40.632	3.902.718	385.684	175.014	442.592
2008	7.113	36.439	4.219.468	449.356	211.327	518.885
2007	5.570	37.003	4.269.473	328.213	194.365	541.956
2006	5.353	33.356	3.971.462	399.025	219.318	625.280
2005	5.885	35.152	3.492.738	358.407	191.974	778.468
2004	3.949	22.444	2.705.843	350.124	175.004	678.728
2003	3.970	20.222	837.313	631.557	163.450	337.513
<b>CPFL Piratininga</b>						
2009	2.322	15.944	1.750.012	129.811	82.772	141.452
2008	2.513	14.602	2.189.753	127.617	109.750	203.595
2007	2.278	15.073	2.649.747	147.402	118.733	147.777
2006	2.102	11.845	2.203.959	151.910	110.774	234.781
2005	2.134	12.709	2.153.223	170.552	97.738	267.780
2004	2.170	10.622	1.814.429	221.138	86.854	181.942
2003	1.922	7.170	1.201.824	149.682	78.330	136.535
<b>RGE***</b>						
2009	ND	ND	ND	ND	ND	ND
2008	5.938	51.282	2.048.209	591.142	109.282	NA
2007	4.195	40.979	2.295.814	500.867	124.636	NA
2006	5.913	46.622	1.721.796	598.031	92.196	NA
2005	3.602	25.270	1.529.449	433.383	58.371	NA
2004	1.977	12.157	1.205.568	368.384	96.291	NA
2003	1.154	7.960	1.157.423	304.140	53.190	NA
<b>CPFL Santa Cruz</b>						
2009****	6.939	40.116	1.505.304	341.113	107.033	NA
2008	160	1.724	99.662	95.643	10.268	13.581
2007	297	1.967	234.273	177.815	4.653	35.364
2006	888	6.181	278.081	161.009	5.896	41.466
2005	896	6.549	228.434	167.561	5.644	47.924
2004	420	4.205	246.525	161.869	4.957	47.547
2003	458	5.509	250.951	231.312	6.441	29.988
<b>CPFL Jaguariúna****</b>						
2009****	ND	ND	ND	ND	ND	ND
2008	707	3.845	521.028	36.552	13.262	NA
2007	695	4.978	292.652	43.317	11.486	NA
2006	868	7.008	134.051	56.171	3.327	NA
2005	210	3.815	104.799	81.661	1.859	NA
2004	93	2.685	53.310	59.623	1.289	NA
2003	56	1.499	162.385	56.465	1.908	NA

\* A tabela apresenta os principais itens de estoque adquiridos pela empresa, que representam 80% do valor consumido em materiais. Os materiais apresentados destinam-se à expansão e manutenção do sistema elétrico. \*\* Lâmpadas, relés, reatores, luminárias. \*\*\* A RGE não realiza a instalação e manutenção de iluminação pública. Essa atividade é realizada pelas Prefeituras, que gerenciam as aquisições e descartes dos materiais resultantes de suas atividades. \*\*\*\* A CPFL Jaguariúna não realiza a instalação e manutenção de iluminação pública. Essa atividade é realizada pelas Prefeituras, que gerenciam as aquisições e descartes dos materiais resultantes de suas atividades. Inclui as distribuidoras CPFL Jaguarí, CPFL Leste Paulista, CPFL Sul Paulista e CPFL Mococa. \*\*\*\*\* Os dados não estão disponíveis para 2009 em decorrência da mudança do software de gestão, Data Sul para SAP. Os dados não foram migrados para o novo sistema. ND – Não disponível. NA – Não se aplica.

Viveiros de plantas são utilizados em ações de educação ambiental.



### AÇÕES AMBIENTAIS NAS USINAS

Nos empreendimentos de geração de energia nos quais a CPFL Energia tem participação, diversos programas e ações ambientais são implantados visando à conservação dos ambientes e a mitigação dos impactos ambientais.

Esses programas são compromissos assumidos ainda no processo de licenciamento ambiental. As principais ações são de recuperação e preservação da biodiversidade local. São exemplos:

- ▶ Recuperação e preservação da biodiversidade nas Áreas de Preservação Permanente no entorno dos reservatórios das usinas, envolvendo ações de coleta de sementes, produção de mudas e implantação e manutenção dos reflorestamentos;
- ▶ Implementação do Plano Ambiental de Conservação e Uso do entorno dos reservatórios, visando a preservação desses ambientes;
- ▶ Monitoramento e conservação da flora e da fauna na área de abrangência dos empreendimentos. Inclui a preservação da diversidade da flora e manutenção da variabilidade genética, através do resgate e conservação do germoplasma *in situ* e *ex situ*, visando a reprodução e reintrodução de espécies raras, endêmicas ou ameaçadas.
- ▶ Aplicação de recursos na criação e consolidação de unidades de conservação, mecanismo de compensação ambiental por impactos significativos causados ao meio ambiente natural e à qualidade de vida e que não podem ser completamente eliminados.

A Enercan desenvolve o Programa de Monitorização e Conservação da Flora e da Fauna, dividido em seis projetos que vão desde a implementação de um viveiro florestal, passando pelo monitoramento da fauna e da flora da região, até o desenvolvimento de trabalhos específicos de educação ambiental. Dentre as ações destaca-se o plantio de cerca de 240 mil mudas de árvores nativas na Área de Preservação Permanente (APP) do reservatório.

Na UHE Barra Grande, a preservação da flora é feita com a coleta de mudas, sementes e estacas, utilizadas para reflorestar as áreas necessárias. Para realizar esse trabalho, a BAESA construiu um viveiro de mudas ao lado da barragem da Usina Hidrelétrica Barra Grande. São 2 mil metros quadrados destinados ao cultivo de espécies nativas da região. A meta é produzir anualmente 100 mil mudas.

Um dos trabalhos mais relevantes de preservação da flora foi o projeto de reintrodução da *Dyckia distachya*, uma bromélia considerada potencialmente extinta, cujos exemplares existentes nas corredeiras do rio Pelotas foram resgatados e replantados em outros locais antes da formação do reservatório da Usina.

Passados três anos, a *Dyckia distachya* adaptou-se aos novos locais em que foi replantada, inclusive produzindo sementes e formando novas colônias. Os esforços de conservação reduziram sua vulnerabilidade e promoveram novas bases científicas para sua preservação.

Com relação à fauna, com o objetivo de assegurar a sobrevivência dos animais que habitam as Serras Catarinense e Gaúcha, a BAESA e o Departamento de Zoologia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul estão desenvolvendo o projeto de Monitoramento de Fauna da região.

Iniciado em 2006, os estudos estão sendo feitos por especialistas em cada classe de animais (aves, mamíferos, anfíbios e répteis) e se estenderá até 2010. Durante esse período, os pesquisadores vão acompanhar os hábitos de vida das espécies selecionadas, incluindo alimentação, período reprodutivo e outras informações importantes para assegurar a sua conservação e gerar dados para a pesquisa científica.

Esse acompanhamento começa com a instalação de diversos tipos de armadilhas, colocadas para capturar os animais e instalar rádio-transmissores que permitem obter, posteriormente, informações sobre o seu movimento e seu comportamento. Após um determinado espaço de tempo, é feita a recaptura desses animais, tornando possível a análise dos dados recolhidos, como o crescimento, o deslocamento, a posição geográfica e outros.

O monitoramento também contempla estudos detalhados de algumas espécies, seja por estarem ameaçadas de extinção, como o bugio, leão baio e a lontra, ou por exercerem papel fundamental na cadeia alimentar, como os gaviões, a lagartixa, o graxaim e a perereca.

A realização desses estudos vai permitir o conhecimento mais detalhado da fauna na região e suas interações com o ambiente. Além disso, os resultados obtidos vão facilitar a definição de estratégias de manejo e conservação da biodiversidade local, contribuindo para a sobrevivência de animais e de plantas e também para a manutenção dos habitats.

Outra ação importante está na aplicação de recursos para a criação e consolidação de unidades de conservação, mecanismo de compensação ambiental por impactos significativos causados ao meio ambiente natural e à qualidade de vida e que não podem ser completamente eliminados.

Como compensação ambiental pela construção da UHE Campos Novos, a Enercan colaborou na implantação do *Parque Estadual Rio Canoas*, por meio da aquisição de uma área de 12 km<sup>2</sup> pela Enercan, doada ao Governo de Santa Catarina. Antes de adquirir a área, a Enercan fez uma avaliação ecológica que apontou as características que tornaram a área ideal para a instalação do parque. Entre elas, a presença de espécies vegetais em extinção, como a araucária, a imbuia e o xaxim, e mais de 350 espécies animais.

A Baesa repassa recursos para implantação e consolidação de unidades de conservação localizadas nos Estados de Santa Catarina e Rio Grande do Sul. Os recursos são investidos em várias ações, desde o financiamento a estudos sobre áreas ambientais, como a Mata da Capitulina, em Vacaria/RS, até a execução de obras e serviços em parques e reservas ecológicas, incluída aí a indenização aos proprietários de terras localizadas no Parque Nacional de São Joaquim, criado em 1961 e cuja regularização fundiária está sendo feita somente agora, graças aos recursos da Baesa ao Governo Federal.

No exercício, a Baesa destinou um montante de R\$ 854 mil para compra de terras localizadas na *Estação Ecológica de Aratinga*, no município gaúcho de São Francisco de Paula. Trata-se da primeira aquisição de terras para fins de regularização fundiária. Ao todo foram comprados 207 hectares.

Além do montante já destinado, a Baesa vai repassar R\$ 410 mil para investimentos em educação ambiental, execução de obras de infra-estrutura e aquisição de novas terras. Ao todo, a empresa destinará R\$ 1,2 milhão ao projeto de apoio às comunidades atingidas pela barragem.

Outras Unidades de Conservação nas áreas de concessão, localizadas nos estados do Rio Grande do Sul e Santa Catarina, estão sendo beneficiadas com obras, serviços e recursos provenientes do plano de compensação ambiental.

A principal delas é o Parque Nacional de São Joaquim, contemplado com reformas em sua sede administrativa com uma camionete 4x4 para o trabalho de fiscalização da área do Parque e um montante de R\$ 12,5 milhões para fins de regularização fundiária.

GRI  
EN14

GRI  
EN26

GRI  
EU20

## Serra da Mesa

Na Usina Hidrelétrica Serra da Mesa houve a continuidade dos projetos ligados ao Fundo de Desenvolvimento da Região Norte-Nordeste de Goiás, iniciativa conjunta que envolve o BID (Banco Interamericano de Desenvolvimento), o MME (Ministério de Minas e Energia), Furnas, Tractebel Energia e o SEBRAE/GO (Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas) em Goiás, e foram iniciados dois projetos de capacitação em horticultura e piscicultura no município de Minaçu.

Conheça melhor as ações ambientais das demais Usinas do Grupo CPFL Energia pelos sites:



**Enercan**  
[www.enercan.com.br](http://www.enercan.com.br)

**Baesa**  
[www.baesa.com.br](http://www.baesa.com.br)

**Ceran**  
[www.ceran.com.br](http://www.ceran.com.br)

**Foz do Chapecó Energia**  
[www.fozdochapeco.com.br](http://www.fozdochapeco.com.br)

## ARTICULAÇÕES PARA A SUSTENTABILIDADE

A CPFL Energia tem participado ativamente das redes sociais que discutem caminhos e soluções para questões ambientais da sociedade. As mudanças climáticas, por exemplo, podem trazer consequências para o setor elétrico, que depende de recursos naturais, como água, sol e vento, para gerar energia. Busca-se alternativas ao atual modelo de desenvolvimento, rumo a um futuro mais eficiente e limpo.

GRI  
EN26

GRI  
SOS

## Código de Ética Socioambiental

Em 2009, a CPFL Energia participou do V Fórum “Mudanças Climáticas e o Setor de Energia: Rumo a Copenhague”, promovido pelo Instituto Acende Brasil, uma ONG dedicada às questões do setor elétrico brasileiro. O encontro entre os maiores operadores privados do setor elétrico nacional serviu para contextualizar a influência da geração de energia nas Mudanças Climáticas. Além disso, propôs alternativas para conciliar a geração de energia e a redução das emissões de gases de efeito estufa e discutir caminhos para atingir as metas do Plano Nacional de Mudanças Climáticas.

Como resultado desse encontro foi elaborado um Código de Ética Socioambiental feito pelos agentes do setor. Trata-se de um conjunto de princípios e compromissos que indica como as usinas sob suas responsabilidades devem ser construídas e operadas, respeitando as três dimensões da sustentabilidade: social, ambiental e econômica.

O objetivo desse Código é compartilhar com a sociedade brasileira os valores que guiam as empresas, a visão que as inspira e a missão que cada uma assume para conciliar a geração de valor sustentável para todos os públicos com os quais se relaciona.



Acesse

[www.acendebrasil.com.br](http://www.acendebrasil.com.br)

## ► **Anexos**

# Prêmios e reconhecimentos

GRI  
2.10

O Grupo CPFL Energia e suas empresas controladas conquistaram em 2009 importantes reconhecimentos, que refletem a sua busca constante pela excelência na gestão e seu comprometimento com o desenvolvimento e o bem-estar da sociedade.

## DESTAQUES

### CPFL Piratininga recebe Prêmio Nacional da Qualidade® (PNQ)

A CPFL Piratininga foi reconhecida como uma organização de classe mundial por suas práticas de gestão e pela busca da excelência em seus negócios com o Prêmio Nacional da Qualidade® (PNQ). No Rio Grande do Sul, a RGE se destacou como finalista.

O PNQ® é um dos quatro mais importantes prêmios mundiais de qualidade, dividindo esse status com o Baldrige National Quality Program (EUA), European Quality Award (Europa) e Deming Prize (Japão), além de ser considerado o maior reconhecimento à excelência na gestão das organizações sediadas no Brasil.

Anteriormente, a CPFL Paulista já havia recebido o prêmio em 2005 e 2008.

### CPFL Energia entre as 10 Melhores Empresas para Você Trabalhar segundo o Guia Você S/A Exame

A CPFL Energia se classificou pela primeira vez entre as dez melhores empresas para se trabalhar no Brasil, segundo avaliação do *Guia Você S.A. EXAME* – As Melhores Empresas para Você Trabalhar, realizado pela Editora Abril.

Ao todo, foram mais de 1000 empresas inscritas para participar do ranking. Um dos fatores que possibilitaram essa conquista foi à participação recorde dos colaboradores sorteados para responder a pesquisa, uma das etapas do processo de seleção para o guia.

Isso demonstra o comprometimento do público interno em fazer dessa empresa um local agradável, inspirador e motivante para se trabalhar.

A avaliação considerou a opinião de mais de 6 mil funcionários distribuídos em 568 municípios dos estados de São Paulo, Rio Grande do Sul, Minas Gerais e Paraná.

### CPFL Mococa conquista Iasc/Aneel de Melhor Distribuidora na categoria de 30 mil a 400 mil clientes, nas regiões Sul e Sudeste

Na opinião dos consumidores, a CPFL Mococa é a melhor Distribuidora de Energia na categoria de 30 mil até 400 mil unidades consumidoras, das regiões Sul e Sudeste, segundo apurou o Prêmio IASC 2009 (Índice Aneel de Satisfação do Consumidor).

A CPFL Mococa conquistou o primeiro lugar com um índice de 77,26 pontos, enquanto outras duas Distribuidoras do Grupo CPFL Energia - a CPFL Leste Paulista e a CPFL Sul Paulista - foram finalistas na mesma categoria, com 74,74 e 69,42 pontos, respectivamente. O trio concorreu com outras onze empresas e o IASC médio da categoria de foi de 67,39.

### Prêmio Abradee para CPFL Paulista e RGE

Pela quinta vez em nove anos, a CPFL Paulista foi reconhecida como a melhor Distribuidora de Energia Elétrica do país pela Associação Brasileira dos Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee) e também conquistou o prêmio pela melhor

Qualidade da Gestão. Também em 2009, a RGE recebeu os prêmios de melhor Distribuidora da Região Sul e de melhor programa de Responsabilidade Social do país. O Prêmio Abradee é concedido anualmente às concessionárias que se destacam pelas melhores práticas de gestão no segmento de Distribuição de Energia Elétrica no país. Neste ano, foram premiadas nove categorias distintas, avaliadas segundo metodologia da Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas - Fipe.

#### **CPFL Energia é modelo em sustentabilidade segundo o Guia Exame**

A CPFL Energia reafirmou sua posição na lista das 20 empresas-modelo em sustentabilidade e responsabilidade social corporativa do Brasil, segundo ranking elaborado pelo Guia Exame de Sustentabilidade 2009, da Editora Abril.

Em sua décima edição, o Guia faz parte de uma publicação anual da Revista Exame e tem como objetivo identificar, disseminar e estimular melhores práticas de sustentabilidade e responsabilidade corporativa.

Ao todo, foram 210 companhias de grande e médio porte de todo o país que se inscreveram para participar da pesquisa aplicada pela equipe do Guia Exame, que avaliou questões referentes à governança corporativa, transparência e compromissos, além de aspectos econômico-financeiros, social e ambiental.

As respostas foram analisadas de forma a excluir organizações que tiveram desempenho abaixo da média em alguma dimensão. Ao final, a

partir de uma análise estatística e jornalística, 32 corporações foram avaliadas por um grupo de seis membros do Conselho Deliberativo do anuário, que elegeram as 20 empresas-modelo da edição.

#### **Melhor Empresa em Sustentabilidade da América Latina segundo a Consultoria Management & Excellence**

Pelo segundo ano consecutivo, a CPFL Energia encabeça o ranking de sustentabilidade das 50 maiores empresas da América Latina, de acordo com a consultoria multinacional Management & Excellence (M&E) e publicado pela revista Latin Finance. A CPFL Energia atendeu a 91,24% dos 140 critérios exigidos.

Em 2008, o estudo se referiu à governança corporativa, que é o primeiro critério que o investidor estrangeiro procura no momento de investir. Em 2009, porém, em função da crise financeira internacional, a M&E ampliou o escopo da pesquisa para perceber a transparência nas ações das empresas.

Veja a relação completa das premiações da CPFL Energia e as empresas controladas.

## Veja a relação completa das premiações da CPFL Energia e das empresas controladas.

### RECONHECIMENTOS E PREMIAÇÕES:

CPFL ENERGIA		
PRÊMIO	CONCEDENTE	CATEGORIA
Melhor Empresa em Sustentabilidade da América Latina - 2º Ano Consecutivo	Latin Finance Magazine/ Consultoria Management Excellence	Sustentabilidade
Melhor Empresa para Você Trabalhar no Brasil	Guia Você S.A./ Exame - As 150 Melhores Empresas para Você Trabalhar	8ª Melhor Empresa para Trabalhar no Brasil
RH Cidadania Corporativa	Revista Gestão & RH Edição Especial	Empresa do Ano
Destaque Agência Estado Empresas	Agência Estado	Melhores práticas em Governança Corporativa
Segundo lugar no ranking "Transparência em Sustentabilidade nas Empresas do Ibovespa 2009".	Management & Excellence (M&E)	"Transparência em Sustentabilidade nas Empresas do Ibovespa 2009"
Prêmio Proteção Brasil	Revista Proteção	Melhor Case Qualidade de Vida
Prêmio Proteção Brasil	Revista Proteção	Melhor Case Região Sudeste
Prêmio Aberje - Nacional	Associação Brasileira de Comunicação Empresarial - Aberje	Empresa do Ano em Comunicação Empresarial
Prêmio Aberje - Nacional	Associação Brasileira de Comunicação Empresarial - Aberje	Comunicação nas Crises Empresariais - com o case: "Mapa de Agressões à Marca - A comunicação como bússola e estratégia na gestão empresarial"
Prêmio Aberje - Região São Paulo	Associação Brasileira de Comunicação Empresarial - Aberje	Comunicação nas Crises Empresariais
XIII Prêmio Anefac - Troféu Transparência 2009	Anefac - Fipecafi - Serasa Experian	Demonstrações Financeiras 2008 - Empresas de capital aberto com faturamento acima de 4 bilhões
As 10 Melhores Empresas Brasileiras em Indicador de Desenvolvimento Humano Organizacional - IDHO	Revista Gestão & RH	Desenvolvimento humano organizacional, em cinco dimensões: Capital Humano, Governança Corporativa, Sustentabilidade, Transparência e Cidadania Corporativa
Empresa-modelo em Sustentabilidade	Guia Exame de Sustentabilidade - Editora Abril	Empresa Modelo
Ranking Capital Aberto - 3º Lugar	Revista Capital Aberto	As Melhores Companhias para os Acionistas - Categoria Valor de Mercado acima de R\$ 15 bilhões
Prêmio "As 50 Melhores Empresas Psicologicamente Saudáveis - EPS 2009"	Revista Gestão & RH	Reconhecimento do Colaborador



## Distribuidoras

CPFL PAULISTA		
PRÊMIO	CONCEDENTE	CATEGORIA
Abradee	Associação Brasileira de Distribuidoras de Energia Elétrica - Abradee	Melhor Distribuidora - Nacional
Abradee	Associação Brasileira de Distribuidoras de Energia Elétrica - Abradee	Qualidade da Gestão - Nacional
Eletricidade Moderna	Revista Eletricidade Moderna	Melhor empresa nacional; Menor índice de perdas (Brasil); Melhor desempenho em operação (Brasil); Melhor empresa região sudeste
Prêmio ABT	Associação Brasileira de Telesserviços (ABT)	Melhor Talento - Operador - Maria Cristina da Silva, ex-atendente do Call Center (DCAT), transferida para a Divisão de Gestão e Serviços de Atendimento (DCAS)
Prêmio Paulista de Qualidade da Gestão	Instituto Paulista de Excelência da Gestão - IPEG	Grandes Empresas - Premiada Paulista do PNQ 2008

CPFL PIRATINIGA		
PRÊMIO	CONCEDENTE	CATEGORIA
Medalha Eloy Chaves	Associação Brasileira das Concessionárias de Energia Elétrica - ABCE	Ouro - Empresas predominantemente Distribuidoras com mais de 2000 empregados
Prêmio Nacional da Qualidade - PNQ 2009	Fundação Nacional da Qualidade - FNQ	Premiada
Prêmio TOP de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho	Agência Brasil de Segurança - ABS	Prata

RGE		
PRÊMIO	CONCEDENTE	CATEGORIA
Finalista do Prêmio Nacional da Qualidade - PNQ 2009	Fundação Nacional da Qualidade - FNQ	Finalista
Abradee	Associação Brasileira de Distribuidoras de Energia Elétrica - Abradee	Melhor Distribuidora-Sul
Abradee	Associação Brasileira de Distribuidoras de Energia Elétrica - Abradee	Responsabilidade Social - Nacional
Prêmio CIER	Comitê Brasileiro da Comissão de Integração Energética	Prata de Satisfação de Clientes 2009 - Empresa acima de 500 mil consumidores
Prêmio ABRAFAC de Melhores do Ano	Associação Brasileira de Facilities - ABRAFAC	Acessibilidade para Todos
Prêmio Eletricidade Moderna	Revista Eletricidade Moderna	Melhor empresa da Região Sul e Melhor evolução da Região Sul
Prêmio Metering International Excellence	Revista Metering American International	Proteção da Receita na América do Sul
Prêmio Expressão de Ecologia	Editora Expressão	Gestão Ambiental - Setor Elétrico
Destaque do Ano em Recursos Humanos	ARH Serrana	Empresa Cidadã
Prêmio Top Consumidor 2009	Instituto Nacional de Educação do Consumidor e do Cidadão - INEC	Respeito ao consumidor

## CPFL SANTA CRUZ

PRÊMIO	CONCEDENTE	CATEGORIA
Medalha Eloy Chaves	Associação Brasileira das Concessionárias de Energia Elétrica - ABCE	Prata - Empresas predominantemente Distribuidoras de 501 a 2000 empregados
Prêmio TOP de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho	Agência Brasil de Segurança - ABS	Prata

## CPFL JAGUARI

PRÊMIO	CONCEDENTE	CATEGORIA
Eleticidade Moderna	Revista Eletricidade Moderna	Melhor Empresa Nacional - Empresa com até 40 mil consumidores
Prêmio TOP de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho	Agência Brasil de Segurança - ABS	Bronze

## CPFL LESTE PAULISTA

PRÊMIO	CONCEDENTE	CATEGORIA
Medalha Eloy Chaves	Associação Brasileira das Concessionárias de Energia Elétrica - ABCE	Prata - Empresas predominantemente Distribuidoras com até 500 empregados
Eleticidade Moderna	Revista Eletricidade Moderna	Melhor Desempenho em Engenharia
Prêmio TOP de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho	Agência Brasil de Segurança - ABS	Bronze

## CPFL SUL PAULISTA

PRÊMIO	CONCEDENTE	CATEGORIA
Medalha Eloy Chaves	Associação Brasileira das Concessionárias de Energia Elétrica - ABCE	Ouro - Empresas predominantemente Distribuidoras com até 500 empregados

## CPFL MOCOCA

PRÊMIO	CONCEDENTE	CATEGORIA
IASC 2009 - Índice Aneel de Satisfação do Consumidor	Agência Nacional de Energia Elétrica - Aneel	Melhor Distribuidora de Energia Elétrica - das Regiões Sul e Sudeste - acima de 30 mil e até 400 mil unidades consumidoras
Eleticidade Moderna	Revista Eletricidade Moderna	Melhor Desempenho em Engenharia - Empresa com até 40 mil consumidores
Prêmio TOP de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho	Agência Brasil de Segurança - ABS	Bronze

## Geradoras

CPFL GERAÇÃO		
PRÊMIO	CONCEDENTE	CATEGORIA
Medalha Eloy Chaves	Associação Brasileira das Concessionárias de Energia Elétrica - ABCE	Ouro - Empresas predominantemente Geradoras/ Transmissoras independente do número de empregados
Prêmio TOP de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho	Agência Brasil de Segurança - ABS	Prata
Prêmio Fundação Coge	Fundação Coge	Ações de Responsabilidade Ambiental - "A Repotenciação de Pequenas Centrais Hidrelétricas e o Mecanismo de Desenvolvimento Limpo"

BAESA		
PRÊMIO	CONCEDENTE	CATEGORIA
Prêmio Fritz Muller 2009	Fundação de Meio Ambiente - FATMA - SC	Gestão Socioambiental - Cases: Programa de Sustentabilidade Baesa, Programa Água Limpa e Programa de Reintrodução da Dyckia distachya.
Prêmio Ser Humano - SC 2009	Associação Brasileira de Recursos Humanos - ABRH - SC	
Prêmio Empresa Cidadã	Associação de Dirigentes de Vendas e Marketing - ADVB - SC	Participação Comunitária
Prêmio Proteção Brasil de Saúde e Segurança do Trabalho	Revista Proteção	Região Sul - Case Programa Comunidade Segura
Prêmio Proteção Brasil de Saúde e Segurança do Trabalho - Prêmio Especial do Juri	Revista Proteção	Política de Saúde e Segurança do Trabalho - Case Programa Comunidade Segura
Empresa Amiga da Criança 2008	Fundação Abrinq pelos Direitos da Criança e do Adolescente	Respeito à Criança e ao Adolescente

ENERCAN		
PRÊMIO	CONCEDENTE	CATEGORIA
Prêmio Empresa Cidadã 2009	Associação dos Dirigentes de Vendas e Marketing do Brasil - ADVB-SC	Participação Comunitária com o Case Fundo de Desenvolvimento Rural
Prêmio Fritz Muller 2009	Fundação de Meio Ambiente - FATMA - SC	Agricultura Sustentável

CERAN		
PRÊMIO	CONCEDENTE	CATEGORIA
Prêmio de Responsabilidade Ambiental do Rio Grande do Sul	Instituto Latino-Americano de Proteção Ambiental Borboleta Azul e o Governo do Estado do Rio Grande do Sul	Meio Ambiente

## Comercializadoras

CPFL BRASIL		
PRÊMIO	CONCEDENTE	CATEGORIA
Prêmio FGV de Excelência Empresarial	Fundação Getúlio Vargas - FGV	Empresa mais rentável de 2008

OUTROS DESTAQUES		
PRÊMIO	CONCEDENTE	CATEGORIA
Prêmio Aberje - Nacional	Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje)	Personalidade do Ano em Comunicação Empresarial - Augusto Rodrigues
Premiação "A Força do Mercado Bem-sucedidos 2009"	Revista Banco Hoje	Serviços - Destaque de Comportamento Ético no Mercado - Wilson Ferreira Jr.
XIII Prêmio Anefac - Troféu Transparência 2009	Anefac - Fipecafi - Serasa Experian	Profissional de Contabilidade - Transparência nas Demonstrações Financeiras de 2008 - Antônio Carlos Bassalo
Prêmio "Os RHs mais Admirados do Brasil"	Revista Gestão & RH	10 RHs mais Admirados do Brasil - Arlindo Casagrande Filho
Prêmio Top Companies for Leaders	RH Hewitt Associates	José Antonio de Almeida Filippo

# NBCT 15

Informações de Natureza Social e Ambiental (Norma Brasileira de Contabilidade (NBCT15))

## CFC 1003/04 NBC T 15

EMPRESA: CPFL - ENERGIA S.A.

### 15.2.1 - DVA

Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):	<b>Em 2009: 7.628.1657</b>	<b>Em 2008: 7.408.500</b>
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	66.37% governo 16.02% acionistas	6.90% colaboradores(as) 9.87% terceiros 0.84% retido
	64.56% governo 16.30% acionistas	5.62% colaboradores(as) 12.60% terceiros 0.92% retido

### 15.2.2 - RECURSOS HUMANOS

	2009 VALOR (MIL REAIS)	2008 VALOR (MIL REAIS)
REMUNERAÇÃO BRUTA SEGREGADA POR:		
Empregados	464.645	429.674
Administradores	16.930	12.374
Terceirizados	**	2.282
Autônomos	14	116
Relação entre a maior e a menor remuneração da entidade, considerando os empregados e os administradores	59.20	80.09
Encargos sociais	129.432	117.929
Alimentação	39.269	35.371
Transporte	1.531	1.445
Previdência privada	25.140	25.159
Saúde	27.564	29.593
Segurança e medicina no trabalho	1.801	2.964
Educação (excluídos os de educação ambiental)	1.884	2.157
Cultura	-	-
Capacitação e desenvolvimento profissional	7.331	9.333
Creches ou auxílio-creche	1.118	958
Participação nos lucros ou resultados	37.710	34.091

INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL	2009	2008
Total de empregados no final do exercício	7.450	7.119
Total de admissões	1.068	944
Total de demissões	771	909
Total de estagiários no final do exercício	210	185
Total de empregados portadores de necessidades especiais no final do exercício	294	298
Total de prestadores de serviços terceirizados no final do exercício**	-	4730

**TOTAL DE EMPREGADOS POR SEXO:**

Homen	6.036	5.911
Mulher	1.440	1.129

**TOTAL DE EMPREGADOS POR FAIXA ETÁRIA, NOS SEGUINTE INTERVALOS:**

Menores de 18 anos	38	1
De 18 a 35 anos	3.500	3.247
De 36 a 60 anos	3.889	3.857
Acima de 60 anos	23	14

**TOTAL DE EMPREGADOS POR NÍVEL DE ESCOLARIDADE, SEGREGADOS POR:**

Analfabetos	-	-
Com ensino fundamental	792	707
Com ensino médio	4.070	2.957
Com ensino técnico	561	1.294
Com ensino superior	1.611	1.733
Pós-graduados	416	428

**PERCENTUAL DE OCUPANTES DE CARGOS DE CHEFIA POR SEXO:**

Homen	90,57%	89,86%
Mulher	9,43%	10,14%

**INFORMAÇÕES RELATIVAS ÀS AÇÕES TRABALHISTAS MOVIDAS PELOS EMPREGADOS CONTRA A ENTIDADE:**

Obs: Processos providos parcialmente ou encerrados por acordo devem ser considerados procedentes.

Número de processos trabalhistas movidos contra a entidade	632	306
Número de processos trabalhistas julgados procedentes	228	295
Número de processos trabalhistas julgados improcedentes	312	217
Valor total de indenizações e multas pagas por determinação da justiça	9.382	11.892

<b>15.2.3 - INTERAÇÃO DA ENTIDADE COM O AMBIENTE EXTERNO</b>	2009 VALOR (MIL REAIS)	2008 VALOR (MIL REAIS)
Educação (exceto a de caráter ambiental)	1.858	1.870
Cultura	7.879	10.847
Saúde e saneamento	834	982
Esporte e lazer, (não considerado os patrocínios com finalidade publicitária)	1.333	1.213
Habitação	-	-
Alimentação	-	-

## INFORMAÇÕES RELATIVAS À INTERAÇÃO COM OS CLIENTES

Número de reclamações recebidas diretamente na entidade	801.942	857.013				
Número de reclamações recebidas por meio dos órgãos de proteção e defesa do consumidor	1.440	1.888				
Número de reclamações recebidas por meio da justiça	2.532	2.127				
Número das reclamações atendidas em cada instância arrolada	-	-				
Montante de multas e indenizações a clientes, determinadas por órgãos de proteção e defesa do consumidor ou pela Justiça	-	-				
Ações empreendidas pela entidade para sanar ou minimizar as causas das reclamações	Ouvidoria	Ouvidoria				
NA SELEÇÃO DOS FORNECEDORES, OS MESMOS PADRÕES ÉTICOS E DE RESPONSABILIDADE SOCIAL E AMBIENTAL ADOTADOS PELA EMPRESA:	<input type="checkbox"/> NÃO SÃO CONSIDERADOS	<input type="checkbox"/> SÃO SUGERIDOS	<input checked="" type="checkbox"/> SÃO EXIGIDOS	<input type="checkbox"/> NÃO SÃO CONSIDERADOS	<input type="checkbox"/> SÃO SUGERIDOS	<input checked="" type="checkbox"/> SÃO EXIGIDOS

15.2.4 - INTERAÇÃO COM O MEIO AMBIENTE	2009 VALOR (MIL REAIS)	2008 VALOR (MIL REAIS)
Investimentos e gastos com manutenção nos processos operacionais para a melhoria do meio ambiente	90.167	126.362
Investimentos e gastos com a preservação e/ou recuperação de ambientes degradados	-	-
Investimentos e gastos com a educação ambiental para empregados, terceirizados, autônomos e administradores da entidade	-	-
Investimentos e gastos com educação ambiental para a comunidade	-	-
Investimentos e gastos com outros projetos ambientais	69.215	44.425
Quantidade de processos ambientais, administrativos e judiciais movidos contra a entidade	-	-
Valor das multas e das indenizações relativas à matéria ambiental, determinadas administrativa e/ou judicialmente	-	-
Passivos e contingências ambientais	-	-

## 15.3 - DISPOSIÇÕES FINAIS

Informações Consolidadas

Para as informações consolidadas, nos itens financeiros foram utilizados os percentuais de participação societária. Para as demais informações, tais como quantidade de empregados e processos judiciais as informações foram disponibilizadas em números integrais.

Responsável pelo Preenchimento: Antônio Carlos Bassalo, fone (19) - 3756-8018, bassalo@cpfl.com.br

(\*) Informações não examinadas pelos auditores independentes. Os dados relacionados ao corpo funcional foram revisados durante a asseguaração limitada do Relatório Anual.

(\*\*) Embora houvesse informado, em anos anteriores, uma estimativa de força de trabalho vinculada aos serviços terceirizados, a empresa chegou à conclusão de que não mais deveria fazer essa estimativa, uma vez que contrata a execução de serviços dos mais diversos fins (manutenção, operação, administrativo etc.) sem quantificar a força de trabalho.

## Balanco Social Anual / 2009 (\*)

EMPRESA: CPFL - ENERGIA S.A.

1 - Base de Cálculo	2009 VALOR (MIL REAIS)			2008 VALOR (MIL REAIS)		
Receita líquida (RL)	10.565,982			9.681.866		
Resultado operacional (RO)	1.884,524			1.921.699		
Folha de pagamento bruta (FPB)	484,165			444,446		
2 - Indicadores Sociais Internos	VALOR (MIL)	% SOBRE FPB	% SOBRE RL	VALOR (MIL)	% SOBRE FPB	% SOBRE RL
Alimentação	39.269	8,11%	0,37%	35.371	7,96%	0,37%
Encargos sociais compulsórios	129.432	26,73%	1,22%	117.929	26,53%	1,22%
Previdência privada	25.140	5,19%	0,24%	25.159	5,66%	0,26%
Saúde	27.564	5,69%	0,26%	29.593	6,66%	0,31%
Segurança e saúde no trabalho	1.801	0,37%	0,02%	2.964	0,67%	0,03%
Educação	1.884	0,39%	0,02%	2.157	0,49%	0,02%
Cultura	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Capacitação e desenvolvimento profissional	7.331	1,51%	0,07%	9.333	2,10%	0,10%
Creches ou auxílio-creche	1.118	0,23%	0,01%	958	0,22%	0,01%
Participação nos lucros ou resultados	37.710	7,79%	0,36%	34.091	7,67%	0,35%
Outros	3.881	0,80%	0,04%	6.020	1,35%	0,06%
<b>Total - Indicadores sociais internos</b>	<b>275.430</b>	<b>56,81%</b>	<b>2,61%</b>	<b>263.575</b>	<b>59,31%</b>	<b>2,73%</b>
3 - Indicadores Sociais Externos	VALOR (MIL)	% SOBRE RO	% SOBRE RL	VALOR (MIL)	% SOBRE RO	% SOBRE RL
Educação	1.858	0,10%	0,02%	1.870	0,10%	0,02%
Cultura	7.879	0,42%	0,07%	10.847	0,56%	0,11%
Saúde e saneamento	834	0,04%	0,01%	982	0,05%	0,01%
Esporte	1.333	0,07%	0,01%	1.213	0,06%	0,01%
Combate à fome e segurança alimentar	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	2.856	0,15%	0,03%	2.420	0,13%	0,02%
<b>Total das contribuições para a sociedade</b>	<b>14.760</b>	<b>0,78%</b>	<b>0,14%</b>	<b>17.332</b>	<b>0,90%</b>	<b>0,17%</b>
Tributos (excluídos encargos sociais)	4.939.031	262,08%	46,74%	4.598.530	239,30%	47,50%
<b>Total - Indicadores sociais externos</b>	<b>4.953.791</b>	<b>262,86%</b>	<b>46,88%</b>	<b>4.615.862</b>	<b>240,20%</b>	<b>47,67%</b>
4 - Indicadores Ambientais	VALOR (MIL)	% SOBRE RO	% SOBRE RL	VALOR (MIL)	% SOBRE RO	% SOBRE RL
Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa	90.167	4,78%	0,85%	126.362	6,58%	1,31%
Investimentos em programas e/ou projetos externos	69.215	3,67%	0,66%	44.425	2,31%	0,46%
<b>Total dos investimentos em meio ambiente</b>	<b>159.382</b>	<b>8,45%</b>	<b>1,51%</b>	<b>170.787</b>	<b>8,89%</b>	<b>1,77%</b>
Quanto ao estabelecimento de "metas anuais" para minimizar r esíduos, o consumo em geral na produção/ operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa	<input type="checkbox"/> não possui metas <input type="checkbox"/> cumpre de 51 a 75% <input type="checkbox"/> cumpre de 0 a 50% <input checked="" type="checkbox"/> cumpre de 76 a 100%		<input type="checkbox"/> não possui metas <input type="checkbox"/> cumpre de 51 a 75% <input type="checkbox"/> cumpre de 0 a 50% <input checked="" type="checkbox"/> cumpre de 76 a 100%			

5 - Indicadores do Corpo Funcional	2009	2008
Nº de empregados(as) ao final do período	7.450	7.119
Nº de admissões durante o período	1.068	944
Nº de empregados(as) terceirizados(as)**		4.730
Nº de estagiários(as)	210	185
Nº de empregados(as) acima de 45 anos	2.060	1.584
Nº de mulheres que trabalham na empresa	1.440	1.129
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	9,43%	10,14%
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	758	664
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	1,27%	0,61%
Nº de portadores(as) de deficiência ou necessidades especiais	294	298

6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial	2009			2008		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	59,20			80,09		
Número total de acidentes de trabalho	18			76		
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	<input type="checkbox"/> direção	<input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)	<input type="checkbox"/> direção	<input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)	<input checked="" type="checkbox"/> todos(as) + Cipa	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)	<input checked="" type="checkbox"/> todos(as) + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	<input type="checkbox"/> não se envolve	<input type="checkbox"/> segue as normas da OIT	<input checked="" type="checkbox"/> incentiva e segue a OIT	<input type="checkbox"/> não se envolve	<input type="checkbox"/> segue as normas da OIT	<input checked="" type="checkbox"/> incentiva e segue a OIT
A previdência privada contempla:	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input checked="" type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input checked="" type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)
A participação dos lucros ou resultados contempla:	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input checked="" type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input checked="" type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	<input type="checkbox"/> não são considerados	<input type="checkbox"/> são sugeridos	<input checked="" type="checkbox"/> são exigidos	<input type="checkbox"/> não são considerados	<input type="checkbox"/> são sugeridos	<input checked="" type="checkbox"/> são exigidos
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	<input type="checkbox"/> não se envolve	<input type="checkbox"/> apóia	<input checked="" type="checkbox"/> organiza e incentiva	<input type="checkbox"/> não se envolve	<input type="checkbox"/> apóia	<input checked="" type="checkbox"/> organiza e incentiva
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	na empresa 801.942	no Procon 1.440	na Justiça 2.532	na empresa 857.013	no Procon 1.298	na Justiça 2.127
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	na empresa 100%	no Procon 100%	na Justiça 46,95%	na empresa 100%	no Procon 100%	na Justiça 56,93%
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):	7.628.657			7.408.500		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	66,37% governo 6,90% colaboradores(as) 16,02% acionistas 9,87% terceiros 0,84% retido			64,56% governo 5,62% colaboradores(as) 16,30% acionistas 12,60% terceiros 0,92% retido		

## 7 - Outras Informações

### Informações Consolidadas:

Nos itens financeiros foram utilizados os percentuais de participação societária. Para as demais informações, tais como quantidade de empregados e processos judiciais, as informações foram disponibilizadas em números integrais.

Responsável pelo Preenchimento: Antônio Carlos Bassalo, fone (19) - 3756-8018, bassalo@cpfl.com.br

(\*) Informações não examinadas pelos auditores independentes. Os dados relacionados ao corpo funcional foram revisados durante a asseguarção limitada do Relatório Anual.

(\*\*) Embora houvesse informado, em anos anteriores, uma estimativa de força de trabalho vinculada aos serviços terceirizados, a empresa chegou à conclusão de que não mais deveria fazer essa estimativa, uma vez que contrata a execução de serviços dos mais diversos fins (manutenção, operação, administrativo etc.) sem quantificar a força de trabalho.



# Sobre este relatório



Este é o relatório anual da CPFL Energia, que visa relatar – de forma transparente, equilibrada e objetiva – as práticas desenvolvidas e os resultados obtidos ao longo de 2009, além das metas almejadas por todas as empresas do Grupo.

Elaborado a partir das diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), em sua última versão (G3), e do suplemento setorial GRI do setor elétrico, ele está estruturado de forma a permitir comparabilidade segundo critérios internacionalmente padronizados e aceitos. Por meio desse formato, a CPFL Energia busca prestar contas de suas iniciativas nos campos econômico, social e ambiental a todos os públicos com os quais se relaciona: acionistas, investidores, analistas de mercado, clientes, consumidores, fornecedores, colaboradores, órgãos reguladores, governos e comunidades de suas áreas de atuação.

Para a composição do conteúdo deste relatório, os indicadores da GRI foram submetidos ao I Painel Multistakeholders da CPFL Energia. Realizado no

dia 31 de março de 2010, no Hotel Tryp Campinas, seu objetivo foi formar um espaço de diálogo para consultar a opinião dos públicos estratégicos presentes – investidores, acionistas, colaboradores, fornecedores, clientes, representantes da sociedade civil, comunidade, governo, academia e entidades setoriais – a respeito do *Relatório Anual 2008* e dos temas que são considerados mais relevantes para cada um.

A convergência entre os aspectos estratégicos da gestão da sustentabilidade na CPFL Energia e as demandas apontadas pelos *stakeholders* permitiu que fossem considerados materiais os seguintes temas (em ordem alfabética): cadeia de valor, eficiência energética, relacionamento com clientes, relacionamento com a comunidade, mudanças climáticas, segurança & qualidade de vida e transparência.

A consulta aos *stakeholders* gerou também contribuições para a melhoria da forma e do conteúdo do relatório anual da CPFL Energia. A lista abaixo apresenta as principais sugestões dos participantes e o que já foi incorporado na atual publicação.

## PRINCIPAIS DEMANDAS DOS STAKEHOLDERS SOBRE O RELATÓRIO ANUAL 2009

### 1. Reduzir o tamanho do relatório.

Atendida.

A versão em PDF do Relatório Anual 2009 reduziu em, aproximadamente, 30% o número de páginas, com relação ao Relatório Anual 2008.

Além disso, em seu formato online, é possível selecionar os capítulos do relatório, o que permite a leitura dirigida.

### 2. Adotar linguagem mais acessível.

Atendida.

O objetivo do formato em blog do relatório anual é, justamente, reportar a partir de uma linguagem menos técnica e de fácil leitura.

### 3. Melhorar o índice remissivo.

Atendida.

O índice remissivo tem como objetivo facilitar o entendimento, a identificação e a navegação por parte do leitor na busca dos indicadores de seu interesse e sua respectiva localização. Ele também apresenta as páginas em que se encontram reportados os indicadores na versão em PDF, para download, o que permitirá maior agilidade em busca das informações desejadas. Da mesma forma, com os objetivos de permitir a comparabilidade entre empresas do setor elétrico e destacar o reporte das ações operacionais em relação ao triple bottom line, os indicadores setoriais encontram-se alocados de acordo com o segmento de reporte. Ou seja, se eles complementam as informações de perfil, eles estão alocados em Perfil, se complementam desempenho econômico, eles estão em Desempenho Econômico, e assim sucessivamente. Cabe, ainda, destacar que os indicadores setoriais estão destacados no índice remissivo na cor **AZUL**; os essenciais, em **CINZA**; e, os adicionais, em **VERMELHO**.

**4. Ampliar a divulgação e a acessibilidade.**

Atendida.

A divulgação do Relatório Anual 2009 será realizada de acordo com um plano estruturado de comunicação externa e interna, visando atingir maior número de leitores e os principais públicos de interesse da CPFL Energia.

O Relatório Anual Online 2009 da CPFL Energia buscou melhorar a navegação dos deficientes visuais, adaptando a página virtual para facilitar a leitura com Screen Readers, software que navega pelos sites e dita as palavras. Para tanto, foram desenvolvidos atalhos com links diretos para o menu, facilitando o acesso a áreas específicas do site. Houve, também, um especial cuidado com o código semântico de programação, criado para simplificar e dar concisão à navegação. Outro ponto trabalhado foram as imagens, que receberam códigos de descrição para serem lidos pelos readers. Sem essas explicações, as fotos e gráficos simplesmente não existiriam para os deficientes visuais, prejudicando a compreensão do conteúdo.

**5. Desenvolver processo sistemático de diálogo.**

Atendida.

O seu formato em blog viabiliza o diálogo constante entre o leitor e a CPFL Energia.

Além disso, foi estabelecida a meta de realizar, anualmente, painéis de diálogo com os stakeholders da CPFL Energia.

**6. Evoluir no equilíbrio entre aspectos fortes e fracos.**

Atendida.

A CPFL passou a relatar, em seu Relatório Anual 2009, os indicadores GRI 4.3, GRI 4.5, GRI 4.7, GRI LA 14, GRI EU25, GRI PR6 e GRI PR7, que não foram relatados no ano anterior. Entre os indicadores que ainda deverão ser alvo de melhorias em reportes futuros estão: GRI LA2, GRI LA7, GRI LA10, GRO HR8, GRI EU17, GRI EU27 e GRI EU15.

**7. Antecipar a data de publicação do relatório**

Atendida.

O Relatório Anual 2009 foi publicado, aproximadamente, 30 dias antes da publicação do Relatório Anual 2008.

O presente relatório também inclui os Balaços Sociais do Instituto Brasileiro de Análise Social e Econômica (Ibase) e as Informações de Natureza Social e Ambiental – Norma Brasileira de Contabilidade (NBCT 15), além de relatar a correlação dos 10 princípios do Pacto Global com as iniciativas do Grupo. Este Relatório é autodeclarado nível A+ pela CPFL Energia, de acordo com as diretrizes da GRI.

Os indicadores GRI econômico-financeiros, socioambientais e setoriais que compõem este relatório foram verificados externamente pela KPMG.

		C	C+	B	B+	A	A+
Obrigatório	Autodeclarado						
	Examinado por terceiros		Com verificação externa		Com verificação externa		Com verificação externa 
Opcional	Examinado pela GRI						

# Global Compact

## Direitos Humanos



**Princípio 1:** As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente



**Princípio 2:** Certificar-se de que suas próprias corporações não estejam sendo cúmplices de abusos e violações de direitos humanos

## Trabalho



**Princípio 3:** As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva



**Princípio 4:** A eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório



**Princípio 5:** A erradicação efetiva do trabalho infantil



**Princípio 6:** Eliminar a discriminação com respeito ao empregado e ao cargo

## Meio Ambiente



**Princípio 7:** As empresas devem adotar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais



**Princípio 8:** Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental



**Princípio 9:** Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias limpas que não agredem o meio ambiente



**Princípio 10:** As empresas devem comprometer-se com o combate à corrupção em todas as suas formas

## Corrupção

# Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes

**Ao Conselho de Administração**  
**CPFL Energia S.A**  
**Campinas - SP**

## Introdução

Fomos contratados com o objetivo de aplicar procedimentos de asseguração limitada sobre o Relatório Anual 2009 da CPFL Energia S.A, relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2009, elaborado sob a responsabilidade da CPFL Energia S.A. Nossa responsabilidade é a de emitir um Relatório de Asseguração Limitada sobre esse Relatório de Anual.

## Procedimentos aplicados

Os procedimentos de asseguração limitada foram realizados de acordo com a Norma NBC TO 3000 – Trabalho de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão, emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade- CFC e com a ISAE 3000 - International Standard on Assurance Engagements, emitida pelo International Auditing and Assurance Standards Board.- IASB, ambas para trabalhos de asseguração que não sejam de auditoria ou de revisão de informações financeiras históricas.

Os procedimentos de asseguração limitada compreenderam: (a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, coerência, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração do Relatório Anual 2009 da CPFL Energia S.A; (b) o entendimento da metodologia de cálculos e da consolidação dos indicadores através de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações; (c) confronto, em base de amostragem, das informações quantitativas e qualitativas com os indicadores divulgados no Relatório Anual 2009 da CPFL Energia S.A; e (d) confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações contábeis e/ou registros contábeis.

## Critérios de elaboração das informações

As informações do Relatório Anual 2009 da CPFL Energia S.A foram elaboradas de acordo com as diretrizes para relatórios de sustentabilidade da Global Reporting Initiative (GRI G3).

## Escopo e limitações

Nosso trabalho teve como objetivo a aplicação de procedimentos de asseguração limitada das informações sobre as informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório Anual 2009 da CPFL Energia S.A, nos itens de

perfil (informações que fornecem o contexto geral para a compreensão do desempenho organizacional, incluindo sua estratégia, perfil e governança), na forma de gestão e nos indicadores de desempenho em sustentabilidade da CPFL Energia S.A, não incluindo a avaliação da adequação das suas políticas, práticas e desempenho em sustentabilidade.

Os procedimentos aplicados não representam um exame de acordo com as normas de auditoria das demonstrações contábeis. Adicionalmente, nosso relatório não proporciona asseguração limitada sobre o alcance de informações futuras (como por exemplo: metas, expectativas e ambições) e informações descritivas que são sujeitas a avaliação subjetiva.

## Nível de Aplicação GRI – G3

Seguindo as orientações das diretrizes GRI-G3, a CPFL Energia S.A declara um Nível de Aplicação A+ em seu Relatório Anual 2009, relativo às informações de sustentabilidade para o exercício findo em 31 de dezembro de 2009.

A CPFL Energia S.A reportou os itens de perfil, os indicadores de desempenho, indicadores essenciais e os indicadores do Suplemento Setorial de Energia Elétrica (Electric Utility Sector Supplement). Dessa forma, os procedimentos aplicados foram considerados suficientes para nos certificarmos que o nível de aplicação declarado pela CPFL Energia S.A está em conformidade com as orientações das diretrizes GRI-G3.

## Conclusão

Com base em nossa revisão, não temos conhecimento de nenhuma modificação relevante que deva ser feita nas informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório Anual 2009 da CPFL Energia S.A, relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2009, para que o mesmo esteja preparado de acordo com as diretrizes GRI-G3 e com os registros e arquivos que serviram de base para a sua preparação.

Campinas, 17 de maio de 2010.

## KPMG Auditores Independentes

CRC 2SP014428/O-6

**Jarib Brisola Duarte Fogaça** - Sócio

CRC 1SP125991/O-0



# Índice Remissivo Global Reporting Initiative – GRI

Indicador GRI		Página
<b>Estratégia e Análise</b>		
1.1	Declaração do Diretor-presidente sobre a relevância da sustentabilidade e sua estratégia	1-3, 22, 23, 35-39, 84
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	1-3, 116
<b>Perfil Organizacional</b>		
2.1	Nome da organização	7, 9, 10, 13, 19, 149, 163
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	7, 9, 10, 13, 19, 20, 95, 96, 163
2.3	Estrutura operacional da organização	7, 9, 10, 13, 19, 20, 163
2.4	Localização da sede	A gestão administrativa da CPFL Energia localiza-se em Campinas (SP) 163
2.5	Número e nomes de países em que opera	7, 9, 10, 13, 15, 20
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade	8, 47, 163
2.7	Mercados atendidos	7, 9, 10, 13, 15, 20, 56
2.8	Porte da organização	8-10, 13, 15, 20, 47, 56, 96
2.9	Principais mudanças durante o período coberto pelo Relatório	1-3, 47
2.10	Prêmios recebidos no período coberto pelo Relatório	138,
EU1	Capacidade instalada por fonte e regime regulatório	13, 14, 69
EU2	Saída da rede de energia (segmentada) por fonte primária e regime regulatório	Em 2009, a energia disponibilizada/ faturada pela CPFL Energia foi predominantemente de origem hidráulica e totalizou 41.015 GWh, não considerando o consumo próprio 13, 123
EU3	Número de clientes residenciais, industriais e comerciais	9, 57
EU4	Extensão das linhas de transmissão e distribuição por voltagem	58
EU5	Licenças de comercialização de emissões CO <sub>2</sub>	129
<b>Perfil do Relatório</b>		
3.1	Período coberto pelo Relatório	O presente relatório engloba os resultados e ações do Grupo CPFL Energia durante o período de janeiro a dezembro de 2009. Apresentação, 149
3.2	Data do Relatório anterior	O Relatório Anual, baseado nas diretrizes da GRI/G3, anterior a este, teve como objeto de análise e reporte os dados e resultados relativos a 2008.
3.3	Ciclo de emissão de Relatórios	Anual 149
3.4	Dados para contato sobre este Relatório e seu conteúdo	Além dos canais disponíveis, comentários, críticas e sugestões também podem ser enviados para <a href="mailto:relatorioanual@cpfl.com.br">relatorioanual@cpfl.com.br</a> 168
<b>Escopo e Limite do Relatório</b>		
3.5	Processo para definição do conteúdo do Relatório	149
3.6	Limite do Relatório	Apresentação, 8, 47
3.7	Declaração sobre limitações quanto ao escopo ou limite do Relatório	149
3.8	Base para a elaboração do Relatório (joint-ventures, subsidiárias e outras instalações)	6-9, 13, 15, 47

Indicador GRI		Página
3.9	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos	As bases de cálculos foram elaboradas a partir dos Principais Resultados e a medição de dados foi feita de acordo com as normas brasileiras e regulatórias do setor (nas poucas exceções, as notas de rodapé explicam a metodologia ou as alterações). Em 2008, as informações contábeis de 2006 e 2007 foram reclassificadas em função da adoção da Lei nº 11.638/07.
3.10	Explicação sobre reformulações de informações fornecidas em relatos anteriores	Quando necessárias, notas explicativas informam as reformulações.
3.11	Mudanças referentes a escopo, limite ou métodos de medição	Quando necessárias, notas explicativas informam as reformulações.
3.12	Índice do conteúdo GRI	Este Índice Remissivo
3.13	Verificação externa do Relatório	149, 152
<b>Governança, Compromissos e Engajamento</b>		
<b>Governança</b>		
4.1	Estrutura de Governança, incluindo Comitês	47-49, 149
4.2	Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja diretor executivo	O presidente do Conselho de Administração não é o Diretor-presidente da CPFL Energia
4.3	Número de membros independentes ou não-executivos do mais alto órgão de governança	A definição de Conselheiro Independente do Conselho de Administração da CPFL Energia segue o Regulamento de Listagem do Novo Mercado da BM&FBovespa e do Estatuto Social da Companhia. Para mais informações consultar Diretrizes de Governança Corporativa da CPFL Energia S.A. disponível em <a href="http://www.cpf.com.br/diretrizes/port/index.htm">http://www.cpf.com.br/diretrizes/port/index.htm</a> ; e Regimento Interno do Conselho de Administração disponível em <a href="http://www.cpf.com.br/diretrizes/port/download/CPFL_Regimento_Interno_Conselho_Administracao.pdf#view=Fit">http://www.cpf.com.br/diretrizes/port/download/CPFL_Regimento_Interno_Conselho_Administracao.pdf#view=Fit</a>
4.4	Mecanismos para recomendações ou orientações ao mais alto órgão de governança	Manual para Participação em Assembleias Gerais de Acionistas, disponível em <a href="http://www.mzweb.com.br/cpf/web/arquivos/CPFL_Energia_Manual_Assembleia_Geral_Extraordinaria_2009_port.pdf">http://www.mzweb.com.br/cpf/web/arquivos/CPFL_Energia_Manual_Assembleia_Geral_Extraordinaria_2009_port.pdf</a>
4.5	Relação entre remuneração para membros do mais alto órgão de governança (diretoria-executiva e demais executivos) e o desempenho da organização (incluindo desempenho social e ambiental)	Os honorários globais dos membros do Conselho de Administração e da Diretoria, bem como os honorários do Conselho Fiscal são estabelecidos pela Assembléia Geral que deve ocorrer até o dia 30 de abril de cada ano. Adicionalmente, compete ao Conselho de Administração fixar a remuneração mensal individual da Diretoria Executiva, respeitado o montante global estabelecido pela Assembléia Geral.
4.6	Processos no mais alto órgão de governança para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados	O Conselho de Administração possui um comitê de assessoramento denominado Comitê de Partes Relacionadas, responsável pela análise das transações com partes relacionadas, as quais são submetidas ao Conselho a fim verificar se observam as condições usuais de mercado, evitando assim conflitos de interesse. Ademais, a Companhia possui Políticas de Negociação de Valores Mobiliários e de Divulgação de Ato ou Fato Relevante que determinam a divulgação de informações importantes e proíbem a utilização de informações privilegiadas entre Acionistas Controladores, Membros dos Conselhos de Administração e Fiscal, Membros de Comitês e Comissões, Diretores Estatutários e demais Executivos, e quaisquer pessoas que, em razão dos cargos que ocupam, tenham acesso a informações privilegiadas, disponível em <a href="http://www.cpf.com.br/diretrizes/port/05.htm">http://www.cpf.com.br/diretrizes/port/05.htm</a>
4.7	Processo para determinação das qualificações e conhecimentos dos membros do mais alto órgão de governança	Conforme artigos 146 e 147 da Lei das S.A., os conselheiros de administração devem ser pessoas naturais, ser acionistas da CPFL Energia e ter reputação ilibada. E de acordo com as diretrizes de governança de Governança Corporativa da CPFL Energia, são executivos seniores com experiência nas áreas em que atuam.
4.8	Visão, Missão, Princípios e Código de Conduta	24, 25

Indicador GRI		Página
4-9	Procedimentos para identificar, supervisionar e gerir o desempenho econômico, social e ambiental	33, 48, 49, 50, 117
4-10	Processos para auto-avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	O processo de auto-avaliação dos membros responsáveis pela Governança Corporativa é gerido pelo Conselho de Administração com o apoio do Comitê de Gestão de Pessoas. Cabe ao Conselho a definição da remuneração, a avaliação de desempenho da Diretoria Executiva e a coordenação do Plano de Sucessão. 19, 48, 117
<b>Compromissos com Iniciativas Externas</b>		
4-11	Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução	35-39, 49, 116
4-12	Cartas, princípios ou outras iniciativas externas de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa	42-44
4-13	Participação em Associações	94, 105
4-14	Relação dos stakeholders engajados pela organização	85, 86, 98, 99
4-15	Base para identificação e seleção de stakeholders	85, 86
4-16	Abordagens para engajamento dos stakeholders, incluindo a frequência do engajamento	67, 85, 86, 90, 92, 93, 94
4-17	Principais temas e preocupações levantados por meio do engajamento dos stakeholders e que medidas a organização tem adotado para tratá-las	61, 63, 67, 85, 90, 94, 99
<b>Indicadores de Desempenho Econômico</b>		
<b>Desempenho Econômico</b>		
EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído	76
EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades devido a mudanças climáticas	117, 129
EC3	Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício	101, 102
EC4	Ajuda financeira significativa recebida do governo	As ajudas financeiras recebidas do governo se referem a subsídios ao Programa Baixa Renda que, em 2009, totalizaram R\$ 33.290 mil; em 2008, R\$ 46.980 mil; e, em 2007, R\$ 13.934 mil (valores consolidados).
<b>Disponibilidade e Segurança</b>		
EU6	Planejamento para assegurar a disponibilidade e segurança na oferta de energia	68, 71, 72, 118
<b>Gestão do Consumo</b>		
EU7	Programas para gerenciamento do consumo	61, 63
<b>Pesquisa e Desenvolvimento</b>		
EU8	Programas de Pesquisas e Desenvolvimento	61, 121
<b>Suspensão de Unidade Nuclear</b>		
EU9	Suspensão de unidades de energia nuclear	Não se aplica. A CPFL Energia não possui fonte de geração nuclear
<b>Presença no Mercado</b>		
EC5	Proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo	lbase 98, 147
EC6	Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais	Mesmo com políticas e práticas voltadas a fornecedores, a CPFL Energia não possui política de gasto com fornecedores classificados como "locais" em razão das características do setor elétrico e da abrangência de sua área de concessão e de suas respectivas empresas controladas. 35, 90

Indicador GRI			Página
EC7	Contratação local e proporção de membros de alta gerência recrutados na comunidade local	Nas empresas do Grupo CPFL Energia não há política de contratação na comunidade local ou em áreas que englobem a atuação de suas empresas controladas. Os procedimentos para contratação consideram a capacidade profissional para exercer a função independente da área de origem do pleiteante a colaborador nas empresas do grupo.	
<b>Impactos Econômicos Indiretos</b>			
EC8	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos, em benefício público, por meio de engajamento comercial, em espécie ou atividades pro bono (“gratuitas”)		61, 63, 73, 86, 88, 89, 91, 120, 124
EC9	Impactos econômicos indiretos significativos	Tabela de Programas	73, 86
<b>Disponibilidade e Segurança</b>			
EU10	Capacidade planejada (MW) em relação à demanda projetada	Em função de tratar-se de um indicador estratégico para a CPFL Energia, o dado de demanda projetada não é divulgado	68
<b>Gestão do Consumo</b>			
EU11	Média de eficiência na geração em plantas de termelétricas	Em 2009, a CPFL Energia não operou a usina termelétrica.	70
<b>Eficiência do Sistema</b>			
EU12	Eficiência na transmissão e distribuição	Por tratar de um dado estratégico para a companhia, optou-se por não reportá-lo.	
<b>Indicadores de Desempenho Ambiental</b>			
<b>Materiais</b>			
EN1	Materiais usados por peso ou volume		130, 133
EN2	Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem	O uso de material proveniente de reciclagem não é relevante às operações da CPFL Energia	132
<b>Energia</b>			
EN3	Consumo de energia direta, discriminado por fonte de energia primária		123, 126
EN4	Consumo de energia indireta, discriminado por fonte primária.	De acordo com a legislação do setor, as distribuidoras não têm o poder de decisão sobre qual fonte preferem comprar a energia necessária para atender ao seu mercado. Esta ação é única e exclusiva do Governo. Assim entendemos que não faz sentido constar do denominador o mercado (venda de energia) das distribuidoras do grupo CPFL Energia.	
EN5	Energia economizada devido a melhorias em conservação e eficiência		126
EN6	Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia		61, 63, 72, 117
EN7	Iniciativas para reduzir o consumo de energia indireta e as reduções obtidas		128, 129
<b>Água</b>			
EN8	Total de retirada de água por fonte		127
EN9	Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água		127
EN10	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada		128
<b>Biodiversidade</b>			
EN11	Localização e tamanho da área possuída, arrendada ou administrada dentro de áreas		119



Indicador GRI		Página
EN12	Impactos na biodiversidade de atividades, produtos e serviços em áreas protegidas	116, 125
EN13	Habitats protegidos ou restaurados	116, 124-126, 134
EN14	Gestão de impactos na biodiversidade	29, 61, 63, 73, 94, 116, 117, 120-126, 129, 134, 136
EN15	Espécies na Lista Vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com habitats em áreas afetadas por operações	A CPFL Energia atua por meio de seus programas de gestão e de mitigação dos possíveis impactos que gera, respeitando a legislação ambiental. 124
EU13	Evolução na biodiversidade de habitats recuperados	134
<b>Emissões, Efluentes e Resíduos</b>		
EN16	Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa, por peso	Em 2009, a CPFL Energia iniciou um novo inventário de emissões de GEEs para todas as empresas do Grupo. Iniciado no final de 2009, a previsão é que o material esteja concluído no primeiro semestre de 2010. O Inventário da CPFL Energia não considera cálculos de emissão de áreas alagadas em razão de não haver no mercado uma metodologia única e universal, passível de comparabilidade, que possa mensurar este indicador. Há no mercado metodologias alternativas, porém, a CPFL Energia optou em aguardar uma metodologia única e, para isso, contribui com estudos para este fim por meio da participação em projeto de Pesquisa & Desenvolvimento (P&D).
EN17	Outras emissões indiretas relevantes de gases de efeito estufa, por peso	73, 129
EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa e as reduções obtidas	61, 73, 92, 94, 117, 128, 129
EN19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio, por peso	Em 2009, a CPFL Energia iniciou um novo inventário de emissões de GEEs para todas as empresas do Grupo. Iniciado no final de 2009, a previsão é que o material esteja concluído no primeiro semestre de 2010.
EN20	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e peso	Em função das atividades que exerce e suas características, não houve emissões significativas de gases desta natureza
EN21	Descarte total de água, por qualidade e destinação	O efluente doméstico gerado nas dependências da empresa é encaminhado para os serviços de coleta e tratamento de esgoto dos municípios. Nos locais não atendidos por estes serviços são instaladas fossas sépticas 128
EN22	Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição	A CPFL Energia não possui monitoramento de uso de baterias, apenas atrela a compra de novas baterias à adequada destinação das antigas, conforme legislação sobre o tema 130, 132
EN23	Número e volume total de derramamentos significativos	116
EN24	Peso de resíduos transportados, importados, exportados ou tratados considerados perigosos	Não se aplica
EN25	Identificação e status de proteção e índice de biodiversidade de corpos d'água e habitats relacionados	Não se aplica
<b>Produtos e Serviços</b>		
EN26	Mitigação de impactos ambientais de produtos e serviços	A CPFL Energia também faz a gestão para desmobilização de áreas com possíveis riscos de impacto ambiental, inclusive, no caso de águas subterrâneas. 29, 61, 63, 73, 89, 91, 92, 94, 117, 120-126, 130, 132, 134, 136
EN27	Percentual de produtos e suas embalagens recuperados	Não se aplica em razão das características do setor elétrico e dos serviços que presta
<b>Conformidade</b>		
EN28	Multas significativas e número total de sanções não-monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos ambientais	116

Indicador GRI		Página
<b>Transporte</b>		
EN29	Impactos ambientais do transporte de produtos e outros bens e materiais utilizados nas operações da organização, bem como do transporte de trabalhadores	129, 130
<b>Geral</b>		
EN30	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por tipo	118
<b>Indicadores de Desempenho Social</b>		
<b>Indicadores de Desempenho Referentes a Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente</b>		
<b>Emprego</b>		
LA1	Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região	95, 96
LA2	Número total e taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, gênero e região	As informações relativas à rotatividade por gênero e faixa etária não encontram-se disponíveis no sistema de RH. Da mesma forma, não há média de duração do mandato dos funcionários que deixaram a empresa por gênero e faixa etária. 95
LA3	Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados pelas principais operações	101, 102
LA4	Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva	As empresas da CPFL Energia seguem e respeitam a legislação trabalhista no que se refere aos acordos coletivos. Todos os colaboradores estão cobertos pelos Acordos Coletivos. 98
LA5	Prazo mínimo para notificação com antecedência referente a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento está especificado em acordos de negociação coletiva	As empresas da CPFL Energia seguem e respeitam a legislação trabalhista referente a transferências. Este prazo não se encontra no Acordo Coletivo, mas a CPFL Energia, por meio legal e através de Acordo Coletivo garante ao transferido o pagamento de 2 bases mensais, o ressarcimento de despesas com transportes, hospedagem e refeição por um período de 60 dias, o pagamento de mudança, ressarcimento por matrículas (próprias e de dependentes) em cursos regulares de formação e o fornecimento de fiança imobiliária. Em caso de transferências decorrentes de Recrutamento Interno, as garantias, também constantes do Acordo Coletivo, incluem o ressarcimento de despesas com transportes, hospedagem e refeição por um período de 30 dias, o pagamento de mudança e o fornecimento de fiança imobiliária.
EU14	Processos para garantir a retenção e renovação da força de trabalho qualificada	91, 99-101
EU15	Porcentagem de empregados aptos à aposentadoria nos próximos 5 e 10 anos por categoria de trabalho e região	As informações relativas à categoria de trabalho dos colaboradores aptos à aposentadoria não disponíveis no sistema de RH, somente os aptos por empresa/ região. 97
EU16	Políticas e critérios relativos à saúde e segurança dos empregados contratados e subcontratados	100, 103
EU17	Dias trabalhados por empregados contratados e terceirizados na construção, operação e manutenção das atividades	A empresa embora houvesse informado uma estimativa de força de trabalho vinculada aos serviços terceirizados em anos anteriores, chegou a conclusão de que não mais deveria fazer essa estimativa de força de trabalho uma vez que contrata a execução de serviços dos mais diversos fins (manutenção, operação, administrativo, etc.) sem quantificar a força de trabalho envolvida.
EU18	% de contratados e terceirizados treinados em saúde e segurança	86, 118

Indicador GRI		Página
<b>Saúde e Segurança no Trabalho</b>		
LA6	Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde, compostos por gestores e por trabalhadores, que ajudam no monitoramento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional	A CPFL Energia mantém comitês e programas com representação dos trabalhadores 101
LA7	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região	As informações relativas a dias perdidos, absenteísmo, e morte por região não encontram-se disponíveis no sistema de RH. 103
LA8	Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco em para dar assistência a empregados, seus familiares ou membros da comunidade com relação a doenças graves	Não há identificação de doenças específicas decorrentes das atividades de geração, distribuição e comercialização de energia elétrica 100
LA9	Temas relativos a segurança e à saúde cobertos por acordos formais com sindicatos	A CPFL Energia respeita a legislação e os acordos coletivos
<b>Treinamento e Educação</b>		
LA10	Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional	As informações relativas à categoria funcional não encontram-se disponíveis no sistema de RH. 95, 99
LA11	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua, que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gerenciar o fim da carreira	100, 101
LA12	Percentual de empregados que recebem análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira	101
<b>Diversidade e Igualdade de Oportunidade</b>		
LA13	Grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	A composição do grupo responsável pela governança corporativa é composta por 100% de homens, acima de 45 anos e brancos. 96
LA14	Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional	98
<b>Indicadores de Desempenho Referentes a Direitos Humanos</b>		
<b>Práticas de Investimento e de Processos de Compra</b>		
HR1	Percentual e número total de contratos de investimentos significativos, que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos	Todos os contratos de investimentos significativos possuem cláusulas referente a direitos humanos.
HR2	Percentual de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas	Todas as empresas fornecedoras da CPFL Energia estão comprometidas, sob contrato, a não utilizar trabalho infantil, trabalho forçado ou infringir os direitos humanos em suas atividades. Em 2009, nenhuma empresa contratada ou fornecedora teve seu contrato rescindido ou recusado em função de infringir tais cláusulas 34
HR3	Total de horas de treinamento para empregados em políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos relevantes para as operações, incluindo o percentual de empregados que recebeu treinamento	A CPFL Energia não possui informação relativa à quantidade de horas destinadas a treinamento de empregados em políticas e procedimentos relativos a direitos humanos relevantes para as operações. 33
<b>Não-Discriminação</b>		
HR4	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas	32, 100, 101

Indicador GRI		Página
<b>Liberdade de Associação e Negociação Coletiva</b>		
HR5	Operações identificadas em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva pode estar correndo risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito	A CPFL Energia apoia toda forma de negociação coletiva e a representatividade sindical e garante os serviços e fornecimento de energia elétrica a seus clientes em caso de greve/ paralisação de seus colaboradores, de acordo com a legislação que trata do fornecimento dos serviços considerados essenciais
<b>Trabalho Infantil</b>		
HR6	Operações identificadas com risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil	Nas empresas do Grupo CPFL Energia todos os contratos incluem cláusulas sobre proibição do trabalho infantil e do trabalho forçado. Em 2009, não foram identificadas operações que apresentassem riscos de ocorrência de trabalho infantil
<b>Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo</b>		
HR7	Operações com risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a erradicação do trabalho forçado ou análogo ao escravo	Nas empresas do Grupo CPFL Energia todos os contratos incluem cláusulas sobre proibição do trabalho forçado. Em 2009, não foram identificadas operações que apresentassem riscos de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo
<b>Práticas de Segurança</b>		
HR8	Percentual do pessoal de segurança submetido a treinamento nas políticas ou procedimentos da organização, relativos a aspectos de direitos humanos que sejam relevantes às operações	Este número não está disponível, porém todos os colaboradores e todas as empresas contratadas recebem no ato da contratação o Código de Ética e de Conduta Empresarial que descreve todas as políticas relativas aos direitos humanos que devem ser respeitadas e cumpridas.
<b>Direitos Indígenas</b>		
HR9	Casos de violação de direitos dos povos indígenas e medidas tomadas	A CPFL Energia não viola direitos dos povos indígenas
<b>Indicadores de Desempenho Social Referentes à Sociedade</b>		
<b>Comunidade</b>		
SO1	Natureza, escopo e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades, incluindo a entrada, operação e saída de materiais	32, 61, 63, 89, 93, 104, 116
EU19	Processo participativo dos stakeholders na elaboração e tomada de decisões e planejamento de oferta de energia e infraestrutura	67, 85
EU20	Gestão dos impactos do deslocamento involuntário	125, 136
EU21	Planejamento e medidas de contingência em caso de catástrofes/ emergências	38, 116
EU22	Número de pessoas desalojadas por projetos novos ou de expansão	125
<b>Corrupção</b>		
SO2	Percentual e número total de unidades de negócios submetidas a avaliações de riscos relacionados a corrupção	32, 33, 35-39, 42, 43
SO3	Percentual de empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção	32
SO4	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	Em 2009, não foram registrados casos de corrupção.

Indicador GRI		Página	
<b>Políticas Públicas</b>			
S05	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies	42-44, 61, 63, 88, 89, 92-94, 100, 134, 136	
S06	Total de contribuições financeiras para partidos políticos, políticos ou instituições relacionadas	As empresas do grupo CPFL Energia não contribuem para partidos políticos. Sobre o tema ver ainda o Código de Ética, disponível em <a href="http://www.cpfll.com.br/etica">www.cpfll.com.br/etica</a>	
<b>Concorrência Desleal</b>			
S07	Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados	A CPFL Energia e suas empresas controladas seguem rigorosamente a legislação e as regras estabelecidas nos respectivos contratos de concessão estabelecidos junto ao Poder Concedente	
<b>Conformidade</b>			
S08	Multas significativas e número total de sanções não-monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos	Não foram registradas multas significativas no período.	
<b>Indicadores de Desempenho Referentes à Responsabilidade pelo Produto</b>			
<b>Acesso</b>			
EU23	Programas para a melhoria ou manutenção do acesso a serviços	57, 59, 118	
<b>Informações aos clientes</b>			
EU24	Práticas para superar barreiras de acesso e segurança no uso dos serviços	104	
<b>Saúde e Segurança do Cliente</b>			
PR1	Ciclo de vida de produtos e serviços em que os impactos na saúde e segurança são avaliados e o percentual de produtos e serviços sujeitos a esses procedimentos	Os serviços prestados pela CPFL Energia estão sujeitos às normas e resoluções da Aneel, que regulamenta todo o setor e sua relação com as comunidades das áreas de concessão. Todos os serviços e ações executados estão sujeitas à regulamentação, incluindo a qualidade e regularidade dos serviços, a modicidade tarifária, a segurança no fornecimento e a disseminação das informações correlatas a sua utilização, a clareza e a transparência das informações prestadas, os canais de acesso à empresa etc. Assim, as distribuidoras cumprem seus respectivos contratos de concessão investindo constantemente na melhoria contínua dos serviços, por meio de Pesquisa & Desenvolvimento e Eficiência Energética, por exemplo. Adicionalmente, as distribuidoras também investem em comunicação, fóruns, atividades culturais, sociais e ambientais. Todos estes programas objetivam aprimorar constantemente os serviços prestados e a segurança das comunidades e colaboradores	57, 103, 104
PR2	Total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários, relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o ciclo de vida, discriminados por tipo de resultado	Não foram registradas não-conformidades no período.	
EU25	Número de acidentes e óbitos de pessoas da comunidade, envolvendo ativos da empresa	104	
<b>Rotulagem de Produtos e Serviços</b>			
PR3	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigidos por procedimentos de rotulagem, e o percentual de produtos e serviços sujeitos a tais exigências	As Distribuidoras da CPFL Energia cumprem integralmente as determinações constantes nos respectivos contratos de concessão dos serviços de distribuição de energia no que tange às informações que devem constar nas contas de energia elétrica, conforme Resolução nº 456 da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel)	

Indicador GRI		Página
PR4	Total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados a informações e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado	Não se aplica
PR5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas	67
<b>Comunicações de Marketing</b>		
PR6	Programas de adesão às leis, normas e códigos voluntários relacionados a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio	Entre as principais atribuições do Comitê de Gestão de Responsabilidade Social e Ética Empresarial está a avaliação de campanhas publicitárias da CPFL Energia. Toda e qualquer comunicação segue rigorosamente as orientações do Código de Ética e Conduta Empresarial.
PR7	Total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado	A CPFL Energia não viola e não tem registro de violações ou de não-conformidades das regulamentações relativas às suas propaganda e ações de comunicação, e segue rigorosamente as determinações de seu Código de Ética e Conduta Empresarial, especialmente no que trata o item 4.9. Publicidade, Propaganda e Concessão de Patrocínios: O Grupo CPFL Energia se compromete a cumprir sua política de patrocínio e doações, não aprovando campanhas, peças publicitárias e concessão de patrocínios a eventos que estimulem o uso de bebidas alcoólicas, do tabaco e de drogas ilícitas, gerem exposição preconceituosa da criança e do adolescente, provoquem constrangimento, humilhação ou exclusão, exponham a vulnerabilidade de indivíduos e grupos, provoquem maus tratos a animais, ou possam estimular e induzir a danos ambientais.
<b>Conformidade</b>		
PR8	Total de reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes	Em 2009, não houve nas distribuidoras e comercializadoras da CPFL Energia reclamações registradas com relação à violação da privacidade e perda de dados de clientes
<b>Compliance</b>		
PR9	Valor monetário de multas (significativas) por não-conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços	Não houve multas significativas no exercício.
<b>Acesso</b>		
EU26	Porcentagem da população não atendida em áreas urbanas e em áreas rurais	57
EU27	Número de desligamentos residenciais por não-pagamento, divididos por duração do desligamento	O indicador não está disponível, pois o sistema atual da empresa não está parametrizado para a extração destes dados. Em 2010, foi aberta uma solicitação de criação do indicador junto à área de desenvolvimento de sistemas para as empresas CPFL Paulista e CPFL Piratininga.
EU28	Frequência de interrupção de energia	65, 116
EU29	Duração média da interrupção de energia	65
EU30	Disponibilidade média de geração	72

# Informações Corporativas sobre as empresas controladas ou com participação da CPFL Energia



## Holding

### CPFL Energia – CPFL Energia S.A.

Rua Gomes de Carvalho, 1.510 | 14º andar | conjunto 1402  
Vila Olímpia | São Paulo | SP | CEP: 04547-005  
CNPJ: 02.429.144/0001-93  
IE: isenta  
Telefone: (11) 3841-8507 | Fax: (11) 3841-8516 / 8515  
Site: [www.cpfl.com.br](http://www.cpfl.com.br)

### CPFL Jaguariúna – CPFL Jaguariúna S.A.

Rua Vigato, 1.620 | 1º andar | sala 8 | Jaguariúna | São Paulo | SP | CEP: 13820-000  
CNPJ: 02.150.569/0001-69  
IE: isenta  
Telefone: (19) 3847-5910 | Fax: (19) 3837-4567  
Site: [www.cpfl.com.br](http://www.cpfl.com.br)

### Chumpitaz Participações S.A.

Rua Gomes de Carvalho, 1.510 | 14º andar | conjunto 1402 | Sala 08  
Vila Olímpia | São Paulo | SP | CEP: 04547-005  
CNPJ: 08.971.542/0001-13  
IE: Isenta  
Telefone: (11) 3841-8507 | Fax: (11) 3841-8516 / 8515  
Site: [www.cpfl.com.br](http://www.cpfl.com.br)

## Distribuição de Energia

### CPFL Paulista – Companhia Paulista de Força e Luz

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](http://www.cpfl.com.br)

### CPFL Piratininga – Companhia Piratininga de Força e Luz

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](http://www.cpfl.com.br)

### RGE – Rio Grande Energia S.A.

Rua Mário de Boni, 1902 | Loteamento Sanvitto | Bairro Floresta | Caxias do Sul | RS | CEP: 95012-580  
CNPJ: 02.016.439/0001-38  
IE: 029/0487447  
Telefone: (54) 3206-3102 | Fax: (54) 3206-3161  
Site: [www.rge-rs.com.br](http://www.rge-rs.com.br)

### CPFL Santa Cruz – Companhia Luz e Força Santa Cruz

Rua Gomes de Carvalho, 1.510 | 14º andar | conjunto 1402 | Sala 02  
Vila Olímpia | São Paulo | SP | CEP 04547-005  
CNPJ: 61.116.265/0001-44  
IE: 148.526.500119  
Telefone: (11) 3841-8507 | Fax: (11) 3841-8516 / 8515  
Site: [www.cpfl.com.br](http://www.cpfl.com.br)

### CPFL Leste Paulista – Companhia Leste Paulista de Energia

Rua Vigato, 1.620 | 1º andar | sala 1 | Jaguariúna | São Paulo | SP | CEP 13820-000  
CNPJ: 61.015.582/0001-74  
IE: 395.088.358.112  
Telefone: (19) 3847-5945 | Fax: (19) 3837-4570  
Site: [www.cpfl.com.br](http://www.cpfl.com.br)

### CPFL Jaguarí – Companhia Jaguarí de Energia

Endereço: Rua Vigato, 1.620 | térreo | Jaguariúna | São Paulo | SP | CEP 13820-000  
CNPJ: 53.859.112/0001-69  
IE: 395.088.376.114  
Telefone: (19) 3847-5945 | Fax: (19) 3837-4570  
Site: [www.cpfl.com.br](http://www.cpfl.com.br)

### CPFL Sul Paulista – Companhia Sul Paulista de Energia

Rua Vigato, 1.620 | 1º andar | sala 2 | Jaguariúna | São Paulo | SP | CEP 13820-000  
CNPJ: 60.855.608/0001-20  
IE: 395.088.367.113  
Telefone: (19) 3847-5945 | Fax: (19) 3837-4570  
Site: [www.cpfl.com.br](http://www.cpfl.com.br)

**CPFL Mococa – Companhia Luz e Força de Mococa**

Rua Vigato, 1.620 | 1º andar | sala 3 | Jaguariúna | São Paulo | SP | CEP 13820-000  
 CNPJ: 52.503.802/0001-18  
 IE: 395.088.631.114  
 Telefone: (19) 3847-5945 | Fax: (19) 3837-4570  
 Site: www.cpfl.com.br

**Geração de Energia****CPFL Geração – CPFL Geração de Energia S.A.**

Rodovia Campinas-Mogi Mirim, Km 2,5 | 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

**CPFL Bioenergia – CPFL Bioenergia S.A.**

Rua Gomes de Carvalho, nº 1510 | 14º andar | Conjunto 1402 | Sala 04 | Vila Olímpia | São Paulo | SP | CEP: 04.547-005  
 CNPJ: 07.693.890/0001-03  
 IE: 148.317.992.111  
 Telefone: (11) 3841-8507 | Fax: (11) 3841-8516 / 8515

**CPFL Sul Centrais – CPFL Sul Centrais Elétricas S.A. LTDA**

Rodovia Campinas-Mogi Mirim, Km 2,5 | Jardim Santana | Campinas | SP | CEP: 13088-900  
 CNPJ: 05.441.551/001-04  
 IE: 244.793.833.114  
 Telefone: (19) 3756-8844 | Fax: (19) 3756-8040  
 Site: www.cpfl.com.br

**Ceran – Companhia Energética Rio das Antas S.A.**

Av. Carlos Gomes, 300 | 8º andar | Bairro Boa Vista | Porto Alegre | RS | CEP: 90480-000  
 CNPJ: 04.237.975/0001-99  
 IE: 096/2854360  
 Telefone: (51) 3025-6700 | Fax: (51) 3025-6701  
 Site: www.ceran.com.br

**Baesa – Energética Barra Grande S.A.**

Rua R LI São Jorge, s/nº, Zona Rural | Pinhal da Serra | RS CEP: 90430 - 180  
 CNPJ: 04.781.143/0001-39  
 IE: 488/0001910  
 Telefone: (48) 3331-0003 | Fax: (48) 3331-0031  
 Site: www.baesa.com.br

**Enercan – Campos Novos Energia S.A.**

Faz. Aranha, s/nº, 1º subdistrito, bairro Interior, Campos Novos | SC CEP: 89620-000  
 CNPJ: 03.356.967/0001-07  
 IE: 253.966.078  
 Telefone: (48) 3331-0003 | Fax: (48) 3331-0031  
 Site: www.enercan.com.br

**Chapecoense – Chapecoense Geração S.A.**

Rua Tenente Silveira, 225 | 10º andar | Florianópolis | SC | CEP: 88010-300  
 CNPJ: 07.829.836/0001-42  
 IE: Isento  
 Telefone: (48) 30295076  
 Site: www.cpfl.com.br

**Foz do Chapecó Energia S.A.**

Rua Tenente Silveira, 225 | 10º andar | Florianópolis | SC | CEP: 88010-300  
 CNPJ: 04.591.168/0001-70  
 IE: Isento  
 Telefone: (48) 30295076  
 Site: www.fozdochapeco.com.br

**Jaguari de Geração – Companhia Jaguari de Geração de Energia**

Rua Vigato, 1.620 | térreo | sala 2 | Jaguariúna | São Paulo | SP | CEP: 13820-000  
 CNPJ: 07.137.154/0001-79  
 IE: 395.093.565.112  
 Telefone: (19) 3847-5910 | Fax: (19) 3837-4567  
 Site: www.cpfl.com.br

**Paulista Lajeado (PLE) – Paulista Lajeado Energia S.A.**

Rua Vigato, 1.620 | 1º andar | sala 4 | Jaguariúna | São Paulo | SP | CEP: 13820-000  
 CNPJ: 03.491.603/0001-21  
 IE: 395.101.735.110  
 Telefone: (19) 3847-5910 | Fax: (19) 3837-4567  
 Site: www.cpfl.com.br

**CPFL Bio Formosa - CPFL Bio Formosa S.A.**

Rodovia Campinas-Mogi Mirim, Km 2,5 | Jardim Santana | Campinas | SP | CEP: 13088-900  
 CNPJ: 11.352.989/0001-19  
 IE: 795.022.537  
 Telefone: (19) 3847-5910 | Fax: (19) 3837-4567  
 Site: www.cpfl.com.br



**CPFL Bio Pedra - CPFL Bio Pedra S.A.**

Rodovia Campinas-Mogi Mirim, Km 2,5 | Jardim Santana |  
Campinas | SP | CEP: 13088-900  
CNPJ: 11.631.680/0001-68  
IE: 795.040.359.117  
Telefone: (19) 3847-5910 | Fax: (19) 3837-4567  
Site: www.cpfl.com.br

**CPFL Bio Ipê - CPFL Bio Ipê S.A.**

Rodovia Campinas-Mogi Mirim, Km 2,5 | Jardim Santana |  
Campinas | SP | CEP: 13088-900  
CNPJ: 11.631.679/0001-33  
IE: 795.040.359.117  
Telefone: (19) 3847-5910 | Fax: (19) 3837-4567  
Site: www.cpfl.com.br

**CPFL Bio Buriti - CPFL Bio Buriti S.A.**

Rodovia Campinas-Mogi Mirim, Km 2,5 | Jardim Santana |  
Campinas | SP | CEP: 13088-900  
CNPJ: 11.631.681/0001-02  
IE: 795.040.368.118  
Telefone: (19) 3847-5910 | Fax: (19) 3837-4567  
Site: www.cpfl.com.br

**Centrais Elétricas da Paraíba S.A. - EPASA**

Avenida Fernando Simões Barbosa, 266 | Boa Viagem |  
CEP: 51020-390 | Recife | Pernambuco |  
CNPJ: 10.366.780/0001-41  
IE: 37.088.106  
Telefone: (19) 3756 8844 | Fax: (19) 3756 8040

**Santa Clara I Energias Renováveis Ltda.**

Rua Gomes de Carvalho, nº 1510 | 14º andar | Conjunto 1402 | Sala  
01 | Vila Olímpia | São Paulo | SP | CEP: 04.547-005  
CNPJ: 10.797.899/0001-79  
IE: 148.585.808.111  
Telefone: (11) 3841-8507 | Fax: (11) 3841-8516 / 8515  
Site: www.cpfl.com.br

**Santa Clara II Energias Renováveis Ltda.**

Rua Gomes de Carvalho, nº 1510 | 14º andar | Conjunto 1402 | Sala  
05 | Vila Olímpia | São Paulo | SP | CEP: 04.547-005  
CNPJ: 10.797.908/0001-21  
IE: 148.585.880.119  
Telefone: (11) 3841-8507 | Fax: (11) 3841-8516 / 8515  
Site: www.cpfl.com.br

**Santa Clara III Energias Renováveis Ltda.**

Rua Gomes de Carvalho, nº 1510 | 14º andar | Conjunto 1402 | Sala  
07 | Vila Olímpia | São Paulo | SP | CEP: 04.547-005  
CNPJ: 10.797.910/0001-09  
IE: 148.585.905.116  
Telefone: (11) 3841-8507 | Fax: (11) 3841-8516 / 8515  
Site: www.cpfl.com.br

**Santa Clara IV Energias Renováveis Ltda.**

Rua Gomes de Carvalho, nº 1510 | 14º andar | Conjunto 1402 | Sala  
08 | Vila Olímpia | São Paulo | SP | CEP: 04.547-005  
CNPJ: 10.797.907/0001-87  
IE: 148.585.871.118  
Telefone: (11) 3841-8507 | Fax: (11) 3841-8516 / 8515  
Site: www.cpfl.com.br

**Santa Clara V Energias Renováveis Ltda.**

Rua Gomes de Carvalho, nº 1510 | 14º andar | Conjunto 1402 | Sala  
09 | Vila Olímpia | São Paulo | SP | CEP: 04.547-005  
CNPJ: 10.797.909/0001-76  
IE: 148.585.890.113  
Telefone: (11) 3841-8507 | Fax: (11) 3841-8516 / 8515  
Site: www.cpfl.com.br

**Santa Clara VI Energias Renováveis Ltda.**

Rua Gomes de Carvalho, nº 1510 | 14º andar | Conjunto 1402 | Sala  
10 | Vila Olímpia | São Paulo | SP | CEP: 04.547-005  
CNPJ: 10.797.906/0001-32  
IE: 148.585.862.117  
Telefone: (11) 3841-8507 | Fax: (11) 3841-8516 / 8515  
Site: www.cpfl.com.br

**Eurus VI Energias Renováveis Ltda.**

Rua Gomes de Carvalho, nº 1510 | 14º andar | Conjunto 1402 | Sala  
11 | Vila Olímpia | São Paulo | SP | CEP: 04.547-005  
CNPJ: 10.797.905/0001-98  
IE: 148.585.853.116  
Telefone: (11) 3841-8507 | Fax: (11) 3841-8516 / 8515  
Site: www.cpfl.com.br

**Comercialização de Energia**

CPFL Brasil – CPFL Comercialização Brasil S.A.  
Rodovia Campinas-Mogi Mirim, Km 2,5 | parte | Jardim Santana |  
Campinas | SP | CEP: 13088-900  
CNPJ: 04.973.790/0001-42  
IE: 244.925.224.119  
Telefone: (19) 3756-8844 | Fax: (19) 3756-8040  
Site: www.cpfl.com.br

**CPFL Meridional – Clion Assessoria e**

Comercialização de Energia Elétrica Ltda.  
 Rua Mário de Boni, 1902 | Loteamento Sanvitto |  
 Bairro Floresta | Caxias do Sul | RS | CEP: 95012-580  
 CNPJ: 04.785.914/0001-66  
 IE: 096/2949191  
 Telefone: (19) 3756 8844 | Fax: (19) 3756 8040  
 Site: www.cpfl.com.br

**CPFL Sul Geradora – Sul Geradora Participações S.A.**

Rua Gomes de Carvalho, 1.510 | 14º andar | conjunto 1.402 |  
 Vila Olímpia | São Paulo | SP | CEP: 04547-005  
 CNPJ: 02.689.862/0001-07  
 IE: 116.344.665.111  
 Telefone: (11) 3841-8507 | Fax: (11) 3841-8516 / 8515  
 Site: www.cpfl.com.br

**CPFL Cone Sul – CPFL Comercialização Cone Sul S.A.**

Rua Gomes de Carvalho, 1.510 | 14º andar | conjunto 1402 |  
 sala 3 | Vila Olímpia | São Paulo | SP | CEP: 04547-005  
 CNPJ: 02.190.883/0001-75  
 IE: 116.828.547.116  
 Telefone: (11) 3841-8507 | Fax: (11) 3841-8516 / 8515  
 Site: www.cpfl.com.br

**CPFL Planalto – CPFL Planalto Ltda.**

Rua Vigato, 1.620 | 1º andar | sala 7 | Jaguariúna | São Paulo |  
 SP | CEP: 13820-000  
 CNPJ: 02.150.562/0001-47  
 IE: 395.090.478.113  
 Telefone: (19) 3847-5910 | Fax: (19) 3837 4567  
 Site: www.cpfl.com.br

**CPFL Serviços – CPFL Serviços, Equipamentos, Indústria e Comércio S.A.**

Avenida dos Bragheta, 364 | São José do Rio Pardo | SP | CEP: 13720-000  
 CNPJ: 58.635.517/0001-37  
 IE: 646.020.134.111  
 Telefone: (19) 3687 8200 | Fax: (19) 3687 8200  
 Site: www.cpfl.com.br

**Outros Negócios**

CPFL Atende – CPFL Atende Centro de Contatos e Atendimento Ltda.  
 Rua Antonio Carlos Mori, 677 | sala 6 | Ourinhos | SP | CEP: 19.900-080  
 CNPJ: 09.606.475/0001-09  
 IE: isenta  
 Telefone: (19) 3756-8844 | Fax: (19) 3756-8040

# Diretoria Executiva

Wilson Ferreira Jr.  
 Diretor-presidente

José Antonio de Almeida Filippo  
 Diretor vice-presidente Financeiro e de Relações com  
 Investidores

Paulo Cezar Coelho Tavares  
 Diretor vice-presidente de Gestão de Energia

Hélio Viana Pereira  
 Diretor vice-presidente de Distribuição

Miguel Normando Abdalla Saad  
 Diretor vice-presidente de Geração

José Marcos Chaves de Melo  
 Diretor vice-presidente Administrativo

Adriana Waltrick dos Santos  
 Diretora vice-presidente de Desenvolvimento de Negócios

# Equipe Responsável pela Apuração dos Indicadores da Global Reporting Initiative – GRI

## Coordenação Editorial

Carlos Henrique M. Ramos [carloshenrique@cpfl.com.br](mailto:carloshenrique@cpfl.com.br) (19) 3756.6094

## Apuração e Sistematização de Indicadores

Lícia Maria Peres Rosa [licia@cpfl.com.br](mailto:licia@cpfl.com.br) (19) 3756.8115

## Econômico

Alessandra M. M. A. Munhoz [munhoz@cpfl.com.br](mailto:munhoz@cpfl.com.br) (19) 3756.8057

Celso José Pezzuól [celsepezzuol@cpfl.com.br](mailto:celsepezzuol@cpfl.com.br) (19) 3756.8201

Dalmo Moretti [dalmo@cpfl.com.br](mailto:dalmo@cpfl.com.br) (19) 3756.5155

Delcides Sanches Gómez [sanches@cpfl.com.br](mailto:sanches@cpfl.com.br) (19) 3756.8975

Gilberto Costa Souza [gilbertosouza@cpfl.com.br](mailto:gilbertosouza@cpfl.com.br) (19) 3756.8771

Julienne Corrêa Rodrigues [juliene@cpfl.com.br](mailto:juliene@cpfl.com.br) (19) 3756.6416

Lídia Tachibana Hiraide [hiraide@cpfl.com.br](mailto:hiraide@cpfl.com.br) (19) 3756.8158

Luciana Hogata [lucianahs@cpfl.com.br](mailto:lucianahs@cpfl.com.br) (19) 3756.6074

Nilson Reche [nreche@cpfl.com.br](mailto:nreche@cpfl.com.br) (19) 3756.8958

Raphael Pisani Dias [raphaeldias@cpfl.com.br](mailto:raphaeldias@cpfl.com.br) (19) 3756.6082

Sérgio Luiz Felice [slfelice@cpfl.com.br](mailto:slfelice@cpfl.com.br) (19) 3756.8832

Vinícius de Paula Arruda [varruda@cpfl.com.br](mailto:varruda@cpfl.com.br) (19) 3756.8189

Luis Fernando Vilas Boas Mota [mota@cpfl.com.br](mailto:mota@cpfl.com.br) (19) 3756.8028

Eliana Fontes Lima [elianal@cpfl.com.br](mailto:elianal@cpfl.com.br) (19) 3756.8142

Cristiano Monteiro [cbueno@cpfl.com.br](mailto:cbueno@cpfl.com.br) (19) 3756.6069

Marcio Libanio [marciolibanio@cpfl.com.br](mailto:marciolibanio@cpfl.com.br) (19) 3756.8019

Amanda Ribeiro [amandaribeiro@cpfl.com.br](mailto:amandaribeiro@cpfl.com.br) (19) 3756.8952

Fabio Rogério [fabio@cpfl.com.br](mailto:fabio@cpfl.com.br) (19) 3756.8875

Helio Takashi [ito@cpfl.com.br](mailto:ito@cpfl.com.br) (19) 3756.6072

Amanda Graciela Durante [amandadurante@cpfl.com.br](mailto:amandadurante@cpfl.com.br) (19) 3756.8596

Regina Helena Simonaio [reginasimonaio@cpfl.com.br](mailto:reginasimonaio@cpfl.com.br) (19) 3756.8615

Ricardo Idê [ricardo@cpfl.com.br](mailto:ricardo@cpfl.com.br) (19) 3756.8019

Ronaldo Borges Franco [rbfranco@cpfl.com.br](mailto:rbfranco@cpfl.com.br) (19) 3756.8932

Manoel Negrisoli [negrisoli@cpfl.com.br](mailto:negrisoli@cpfl.com.br) (19) 3756.6474

## Ambiental

Rodolfo Nardez Sirol [msirol@cpfl.com.br](mailto:msirol@cpfl.com.br) (19) 3756.8318

Robson Hitoshi Tanaka [robsontanaka@cpfl.com.br](mailto:robsontanaka@cpfl.com.br) (19) 3756.8230

Fernanda Furlan Gouveia [fgouveia@cpfl.com.br](mailto:fgouveia@cpfl.com.br) (19) 3756.5167

Melina Casado de Oliveira [melinac@cpfl.com.br](mailto:melinac@cpfl.com.br) (19) 3756.8616

**Social**

Antonio Cesar Ariede [cesariede@cpfl.com.br](mailto:cesariede@cpfl.com.br) (19) 3756.8413  
 Edney Antonio B. Pin [pin@cpfl.com.br](mailto:pin@cpfl.com.br) (19) 3756.8314  
 Henrique Lian [hlian@cpfl.com.br](mailto:hlian@cpfl.com.br) (19) 3756.8000  
 Lucia Helena M. da Silva [luciahelena@cpfl.com.br](mailto:luciahelena@cpfl.com.br) (19) 3756.8014  
 Gisélia da Silva [giselias@cpfl.com.br](mailto:giselias@cpfl.com.br) (11) 3841.8503  
 Fabiana Moser [fmoser@cpfl.com.br](mailto:fmoser@cpfl.com.br) (11) 3841.8502  
 Carita Abdal [carita@cpfl.com.br](mailto:carita@cpfl.com.br) (19) 3756.8000  
 Ciro Ribeiro Coutinho [cirocoutinho@cpfl.com.br](mailto:cirocoutinho@cpfl.com.br) (19) 3756.5134  
 Roseli Cordeiro Silveira [roseli@cpfl.com.br](mailto:roseli@cpfl.com.br) (19) 3756.8115  
 Mariana Rinaldi [marianar@cpfl.com.br](mailto:marianar@cpfl.com.br) (19) 3756.8316  
 Lícia Rosa [licia@cpfl.com.br](mailto:licia@cpfl.com.br) (19) 3756.8115  
 Natália Tadokoro [nataliatk@cpfl.com.br](mailto:nataliatk@cpfl.com.br) (19) 3756.8316  
 Marcelo Henrique Bianchini [mbianchini@cpfl.com.br](mailto:mbianchini@cpfl.com.br) (19) 3756.5142  
 Cleber do Amaral [cleberamaral@cpfl.com.br](mailto:cleberamaral@cpfl.com.br) (19) 3756.5196  
 Luiz Rodrigues Kisch [luizrodrigues@cpfl.com.br](mailto:luizrodrigues@cpfl.com.br) (19) 3756.8206

**Operacional**

Rita de Cássia P. R. D'Ávila [ritadavila@cpfl.com.br](mailto:ritadavila@cpfl.com.br) (19) 3756.8482  
 Evaldo Serra da Silva [evaldoserra@cpfl.com.br](mailto:evaldoserra@cpfl.com.br) (19) 3756.5133  
 Carlos Augusto [caugusto@cpfl.com.br](mailto:caugusto@cpfl.com.br) (19) 3756.8931  
 Debora Leão S. Tortelly [debora@cpfl.com.br](mailto:debora@cpfl.com.br) (19) 3756.8927  
 Fabio Rogério Zanfelice [fabio@cpfl.com.br](mailto:fabio@cpfl.com.br) (19) 3756.8875  
 Iara N. Bastos Hoffmann [iara@cpfl.com.br](mailto:iara@cpfl.com.br) (19) 3756.8264  
 Carlos Alberto B. Teixeira [belarmino@cpfl.com.br](mailto:belarmino@cpfl.com.br) (19) 3756.6056  
 Jabes Carvalho Junqueira [jabes@cpfl.com.br](mailto:jabes@cpfl.com.br) (19) 3756.8884  
 Luis Henrique F. Pinto [luishenriquepinto@cpfl.com.br](mailto:luishenriquepinto@cpfl.com.br) (19) 3756.8403  
 Milton Biral Filho [biral@cpfl.com.br](mailto:biral@cpfl.com.br) (19) 3756.8974  
 José Carlos Finoto Bueno [josefinoto@cpfl.com.br](mailto:josefinoto@cpfl.com.br) (19) 3756.5238  
 Fabiana C. L. Avellar [fabianaavellar@cpfl.com.br](mailto:fabianaavellar@cpfl.com.br) (19) 3756.8278  
 Marco Antonio Nucci [nucci@cpfl.com.br](mailto:nucci@cpfl.com.br) (19) 3756.8444  
 Sendilene Garcez [sendilene@cpfl.com.br](mailto:sendilene@cpfl.com.br) (19) 3756.8058  
 Alex de Araújo Germer [alexgermer@cpfl.com.br](mailto:alexgermer@cpfl.com.br) (19) 3756.8585  
 Karin Regina Luchesi [karin@cpfl.com.br](mailto:karin@cpfl.com.br) (19) 3756.8280  
 Flavio Kazuo Hiraide [flaviohiraide@cpfl.com.br](mailto:flaviohiraide@cpfl.com.br) (19) 3756.8484  
 Roberto Castro [castro@cpfl.com.br](mailto:castro@cpfl.com.br) (19) 3756.8124  
 Mário S. Tadokoro [mariotadokoro@cpfl.com.br](mailto:mariotadokoro@cpfl.com.br) (19) 3756.8346  
 Bruno Cesar Pires Oliveira [bpoliveira@cpfl.com.br](mailto:bpoliveira@cpfl.com.br) (19) 3756.8944  
 Fabrizio Bopp Panichi [fbpanichi@rge-rs.com.br](mailto:fbpanichi@rge-rs.com.br) (54) 3206.3903  
 Kelson José Godoy [kelson@cpflsantacruz.com.br](mailto:kelson@cpflsantacruz.com.br) (14) 3305.9149



Comentários, críticas e sugestões sobre o Relatório Anual 2009 podem ser encaminhados para [relatorioanual@cpfl.com.br](mailto:relatorioanual@cpfl.com.br)

# Créditos

## **Direção Geral**

Augusto Rodrigues  
Diretor de Comunicação Empresarial do Grupo CPFL Energia

## **Orientação de Conteúdo**

Gustavo Estrella  
Diretor de Relações com o Mercado Investidor

## **Coordenação Editorial**

Carlos Henrique Matos Ramos  
Gerente de Jornalismo

## **Consultoria Editorial**

Antonio Cesar Ariede  
Henrique Lian  
Lícia Maria Peres Rosa

## **Consultoria GRI e de Conteúdo**

Fábio Alexandre dos Santos

## **Conteúdo e Apoio Editorial**

Juliane Correa Rodrigues  
Maria Helena Portinari  
Renan Darlan Bastianon  
Casemiro Moraes  
Juliana Molina Medina

## **Roteiro Editorial, Produção de Conteúdo, Projeto Gráfico e Programação da Versão Online**

Report Comunicação

## **Fotografia**

Carlos Bassan  
Giancarlo Giannelli  
Juan Carabetta  
Rodrigo Cancela  
Damião Francisco  
Izilda França  
João Rozan  
Bruno Cecim  
Paulo Freitas  
Renato Lopes  
Júlio Soares  
Rogério Lorenzoni  
Mathias Kramer  
Somafoto  
Banco de Imagens RGE  
Arquivo PM