



Política da Qualidade

SUMÁRIO

1. OBJETIVO
2. INTRODUÇÃO
3. ÂMBITO DE APLICAÇÃO
4. DEFINIÇÕES
5. DIRETRIZES DE ATUAÇÃO
6. GOVERNANÇA E ATRIBUIÇÕES

1. OBJETIVO

Formalizar o compromisso do Grupo CPFL com o foco no cliente e com a melhoria contínua de seus processos, de modo a contribuir com o estabelecimento de um compromisso duradouro com o negócio e com as partes interessadas.

2. INTRODUÇÃO

A missão do grupo CPFL Energia é fornecer energia sustentável, acessível e confiável em todos os momentos, tornando a vida das pessoas mais segura, saudável e próspera nas regiões onde operamos.

Neste contexto, a Política da Qualidade do Grupo CPFL estabelece diretrizes para garantir seu comprometimento com a excelência, colaboração e inovação dos seus produtos e processos, contribuindo para o desenvolvimento sustentável e para a satisfação dos clientes, colaboradores e demais públicos de interesse.

3. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Esta política é aplicável à CPFL Energia, seus departamentos/áreas corporativas e suas respectivas Subsidiárias ou Afiliadas ("Grupo CPFL"), exceto para empresas com sistema de gestão e governança próprios, com controle acionário compartilhado.

4. DEFINIÇÕES

Grupo CPFL: Abrange a holding CPFL Energia e todas suas Subsidiárias e Afiliadas.

Subsidiárias: Empresas controladas pela

SUMMARY

1. OBJECTIVE
2. INTRODUCTION
3. SCOPE OF APPLICATION
4. DEFINITIONS
5. GUIDELINES
6. GOVERNANCE

1. OBJECTIVE

Formalize the CPFL Group's commitment to focus on the customer and the continuous improvement of its processes, in order to contribute to the establishment of a lasting commitment to the business and stakeholders.

2. INTRODUCTION

The CPFL Energia group's mission is to provide sustainable, accessible, and reliable energy at all times, making people's lives safer, healthier and more prosperous in the regions where we operate.

In this context, the CPFL Group's Quality Policy establishes guidelines to guarantee its commitment to excellence, collaboration and innovation in its products and processes, contributing to sustainable development and to the satisfaction of customers, employees and other stakeholders.

3. SCOPE OF APPLICATION

This policy is applicable to CPFL Energia, its departments/corporate areas and its respective Subsidiaries or Affiliates ("CPFL Group"), except for companies with their own management and governance system, with shared shareholder control.

4. DEFINITIONS

CPFL Group: Comprises the CPFL Energia holding and all its Subsidiaries and Affiliates.

Subsidiaries: Companies controlled by CPFL



CPFL Energia, direta ou indiretamente.

Afiliadas: Empresas nas quais a CPFL Energia detém 50% (cinquenta por cento) ou menos de participação.

Públicos de Interesse: Ou partes interessadas, são todos os públicos relevantes com interesses pertinentes à companhia, ou ainda, indivíduos ou entidades que assumam algum tipo de risco, direto ou indireto, em face da sociedade. Entre outros, destacam-se: acionistas, colaboradores, clientes, fornecedores, governos e organizações não governamentais.

5. DIRETRIZES DE ATUAÇÃO

As empresas do Grupo CPFL Energia, que operam negócios de geração, transmissão, distribuição, comercialização e serviços, são orientadas por sua Missão, Visão e Valores e são comprometidas com as seguintes diretrizes:

- a) Buscar a satisfação dos nossos clientes, colaboradores e demais públicos de interesse.
- b) Promover a excelência, colaboração e inovação nos processos, elemento central do Nosso Jeito de Ser, fomentando a melhoria contínua da qualidade dos produtos e serviços prestados.
- c) Estimular a geração de valor por meio da adoção de sistemas de gestão da qualidade, contribuindo para a sua visão, de ser a maior empresa de energia elétrica da América Latina por meio do fornecimento confiável e de serviços reconhecidos pelas partes interessadas.
- d) Propiciar uma cultura interna de tomada decisões que viabilizem as estratégias definidas para longo, médio e curto prazo, favorecendo soluções simples e ágeis.

Energia, directly or indirectly.

Affiliates: Companies in which CPFL Energia holds less than 50% (fifty percent) of the stocks.

Stakeholders: are all publics with interests relevant to the company, or even individuals or entities that assume some type of risk, direct or indirect, in the society face. Among others, the following stand out: shareholders, employees, customers, suppliers, governments, and non-governmental organizations.

5. GUIDELINES

CPFL Energia Group companies, which operate generation, transmission, distribution, commercialization and services businesses, are guided by their Mission, Vision and Values and are committed to the following guidelines:

- a) Seek the satisfaction of our customers, employees and other stakeholders.
- b) Promote excellence, collaboration and innovation in processes, a central element of Nosso Jeito de Ser, encouraging continuous improvement in the quality of products and services provided.
- c) Stimulate the generation of value through the adoption of quality management systems, contributing to its vision of being the largest electricity company of Latin America through reliable supply and services recognized by stakeholders.
- d) Foster an internal culture that encourages decision-making that enables the strategies defined for the long, medium, and short term, favoring simple and agile solutions.



e) Estimular e apoiar o desenvolvimento das pessoas, valorizando e compartilhando o aprendizado e reconhecimento das conquistas.

6. GOVERNANÇA E ATRIBUIÇÕES

Os Sistemas de Gestão da Qualidade no grupo CPFL envolvem as seguintes instâncias, com suas respectivas atribuições relacionadas ao tema:

•**Conselho de Administração:** aprovar a Política da Qualidade e observar fatores de ordem cultural e de desempenho que possam impactar as diretrizes estabelecidas.

•**Comitê dos Sistemas de Gestão:** monitorar e avaliar criticamente os elementos dos sistemas de gestão da qualidade e outras iniciativas relacionadas, levando os assuntos para Diretoria Executiva, quando julgar necessário.

•**Diretoria Executiva:** dirigir e liderar assuntos relacionados aos sistemas de gestão da qualidade.

•**Diretoria de Excelência Empresarial:** Propor estratégias e iniciativas voltadas aos sistemas de gestão da qualidade, recomendando a inclusão de critérios e diretrizes de qualidade nos processos relacionados.

e) Stimulate and support the development of people, valuing and sharing learning and recognition of achievements.

6. GOVERNANCE

The Quality Management Systems in the CPFL group involve the following instances, with their respective attributions related to the topic:

•**Board of Directors:** approve the Quality Policy and observe cultural and performance factors that may impact the established guidelines.

•**Management Systems Committee:** monitor and critically evaluate the elements of the quality management systems and other related initiatives, taking matters to the Board of Executive Officers, when deemed necessary.

•**Board of Executive Officers:** conduct and lead matters related to quality management systems.

•**Business Excellence Department:** Propose strategies and initiatives aimed at quality management systems, recommending the inclusion of quality criteria and guidelines in related processes.

Alterações nesta Política devem ser registradas e entrarão em vigor na data de aprovação pelo Conselho de Administração da CPFL Energia.