



Relatório Anual 2018

ÍNDICE



Destaques de 2018 3

Visão da liderança 6

Mensagem do Presidente do Conselho de Administração	6
Mensagem do Presidente	8

Nossos negócios 10

Quem somos	11
Nossas marcas	13
Ativos intangíveis	14
Prêmios e certificações	16

Como e onde atuamos 18

Geração	21
Transmissão	25
Distribuição	26
Soluções	29
Serviços Compartilhados	31
CPFL Total	31

Nossa governança corporativa 32

Planejamento estratégico	37
Gestão integrada de riscos	38
Gestão da sustentabilidade	41

Valor compartilhado 46

Nossas pessoas	49
Gestão de fornecedores	57
Foco nos clientes	59
Cultura de inovação	66
Mudanças climáticas	69
Responsabilidade com o meio ambiente	73
Valor para a sociedade	77
Desempenho financeiro	85

Sobre o nosso relatório 88

Complemento aos indicadores GRI	91
Sumário de conteúdo da GRI	97
Relatório da asseguração	105



Como usar este documento



MENU

Navegue pelo menu superior para os capítulos de seu interesse



SETAS

Navegue página a página por meio das setas no canto inferior esquerdo



HOME

Clique neste ícone para retornar ao índice



IMPRESSÃO

Utilize este atalho para imprimir o conteúdo do PDF

DESTAQUES 2018



R\$ 28,1 bilhões
de receita operacional líquida

R\$ 5,6 bilhões
de Ebitda

R\$ 2,2 bilhões
de lucro líquido

R\$ 2,1 bilhões
de investimentos



+ SEGURANÇA

33% de redução na taxa de frequência de acidentes com colaboradores próprios

94% de redução na taxa de gravidade de acidentes com colaboradores próprios

658 municípios contemplados na Campanha de Segurança com a População

+ de 14 mil inspeções de segurança



+ QUALIDADE

9,8 mil religadores automáticos instalados até o fim de 2018

8% de melhoria no DEC¹

18% de melhoria no FEC²

¹ Mede a duração das interrupções de fornecimento.

² Mede a frequência das interrupções de fornecimento.



+ EFICIÊNCIA OPERACIONAL

Robotic Process Automation (RPA)

- **40 robôs** em operação
- **40 mil** transações são realizadas por mês

R\$ 47 milhões serão investidos na implantação do Advanced Distribution Management System (ADMS)



+ INOVAÇÃO

R\$ 47,3 milhões investidos em Pesquisa e Desenvolvimento

12 empresas selecionadas para participar do CPFL Inova, programa de aceleração e inovação aberta

R\$ 6 milhões foram gerados em **negócios** com as *scale-ups* participantes



+ SUSTENTABILIDADE

Fortalecimento da Plataforma de Sustentabilidade

- **13 alavancas** de valor
- **58 indicadores** monitorados, com metas de desempenho
- **Integração das metas** à remuneração variável



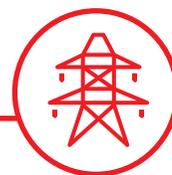
GERAÇÃO

3.297 MW de capacidade instalada no setor de geração

95,6% de fontes renováveis

Inauguração da PCH Boa Vista 2

Conquista da PCH Cherobim e do Complexo Eólico Gameleira no leilão A-6



TRANSMISSÃO

3 novos projetos conquistados em 2018

R\$ 817 milhões previstos em investimentos

Mais de 1,9 mil empregos serão gerados



DISTRIBUIÇÃO

4 distribuidoras¹

9,6 milhões de clientes

22 milhões de pessoas atendidas

687 municípios em nossa área de concessão

¹Finalizamos a integração da RGE e da RGE Sul em 31/12/2018.



SOLUÇÕES

Consolidação da oferta de soluções integradas em uma única plataforma para gerar valor aos clientes.

A **nova marca** já nasce **com mais de 1.600 clientes** no fim de 2018



UNIVERSIDADE CPFL

R\$ 16,2 milhões investidos em desenvolvimento profissional

10 anos da Universidade CPFL
Nova marca e novo portfólio

MAIS DE 624 MIL HORAS DE TREINAMENTO



267.293	Escola de Excelência Operacional
218.876	Requalificação profissional
56.134	Escola de Excelência no Atendimento
35.374	Ferramentas EAD
31.149	Escola de Negócios e Inovação
15.870	Escola de Liderança



PROGRAMA DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

R\$ 67,6 milhões em investimentos

44 projetos concluídos e encerrados junto à ANEEL, apresentando os seguintes indicadores:

- **29 GWh economizados** com as iniciativas apoiadas, equivalente à demanda anual de 12 mil residências¹
- **2.248 toneladas de CO₂** equivalentes (tCO₂e) evitadas, o que corresponde ao plantio de 13.485 árvores

¹ Considerando o consumo médio mensal de 200 kWh.



INSTITUTO CPFL

Celebração de **15 anos** de atuação

R\$ 32 milhões investidos

128 municípios atendidos

7,4 milhões de pessoas impactadas on-line

314 mil pessoas impactadas com ações sociais, culturais e esportivas

600 mil seguidores em redes sociais

MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Retrospectiva 2018

O ano de 2018 representou um marco na história centenária da CPFL Energia. Nossos 13 mil colaboradores não têm medido esforços para garantir que empresa seja cada vez mais uma provedora de energia estável, confiável e respeitada no Brasil. Fruto desse trabalho, obtivemos conquistas importantes.

No segmento de geração, a CPFL Geração manteve seu indicador de disponibilidade acima de 97%, permanecendo como referência no Brasil pelo quarto ano consecutivo. A CPFL Renováveis não poupou esforços na recuperação e *retrofit* de seus aerogeradores, com objetivo de aumentar a disponibilidade e taxa de utilização, o que permite que a empresa contribua significativamente com as receitas do Grupo.

No setor de distribuição, a companhia registrou recordes de desempenho nos indicadores regulatórios DEC e FEC, que avaliam duração e frequência de interrupções, com redução significativa de 8% e 18%, respectivamente. É importante destacar ainda a disseminação da cultura de segurança, que nos permitiu não ter fatalidades com colaboradores próprios ao longo do ano. Em relação ao atendimento ao cliente, fomos premiados no Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor (IASC), refletindo os esforços para garantir a satisfação dos nossos clientes.

Outro destaque foi a nova marca CPFL Soluções, lançada para disponibilizar serviço customizado para todos os consumidores.

Em relação à governança corporativa, o Conselho de Administração e a Diretoria da CPFL passaram por uma transição harmoniosa dos principais membros de ambos os órgãos. As melhores práticas de governança do Brasil e do mundo foram absorvidas para melhorar o

processo decisório e certamente contribuirão para a captura de vantagens competitivas e exploração de nosso potencial.

Em termos de resultados financeiros, a companhia registrou receita bruta de R\$ 42,6 bilhões e EBITDA de R\$ 5,6 bilhões, aumentos de 6,4% e 16%, respectivamente, em relação ao ano anterior. Estes também são recordes históricos, que certamente nos dão coragem e inspiração para seguirmos em frente.

Perspectiva Futura

Como a maior companhia elétrica do mundo e controladora da CPFL, a State Grid conquistou a segunda posição no ranking Fortune Global 500 pelo terceiro ano consecutivo. A experiência técnica e gerencial da State Grid garantirá o apoio fundamental ao desenvolvimento do Grupo CPFL. Desde que assumimos os negócios, seguimos uma orientação com foco no mercado, visão de longo prazo e uma estratégia customizada para as operações locais, com objetivo de alavancar as competências da empresa para tornar-se um dos maiores *players* do setor elétrico brasileiro. Levando em consideração o novo cenário macro e microeconômico e nosso foco em desenvolvimento, elaboramos o novo plano estratégico 2019-2023 e redefinimos a Visão da companhia:

"Ser a maior empresa de energia elétrica da América do Sul através do fornecimento confiável e de serviços reconhecidos por diversos públicos e estabelecer um compromisso duradouro com o desenvolvimento dos negócios, a inovação e a cultura corporativa."

Para transformar essa visão em realidade, faremos todos os esforços possíveis para fornecer energia sustentável, acessível e confiável em todos os momentos, tornando a vida das pessoas mais segura, saudável e próspera nas regiões onde operamos. A qualidade do serviço é uma questão chave sob essa ótica e a satisfação do cliente guiará todas as nossas ações.

A CPFL Energia se concentrará em **iniciativas** relacionadas a **governança corporativa, melhoria de competências-chave** e estabelecimento de uma **cultura corporativa de inclusão** visando alavancar sua competitividade

Promoveremos o crescimento do nosso negócio de uma maneira mais estratégica e competitiva, mantendo a dinâmica e vitalidade da companhia, e criaremos uma cultura corporativa internacional que segue padrões e respeita a diversidade ao mesmo tempo que fortalece o nosso legado.

A inovação está no centro das nossas decisões. Estamos abertos a ouvir comentários e sugestões e dispostos a aceitar conselhos e soluções de todos os nossos *stakeholders*, internos e externos.

O capital humano é nosso ativo indispensável. Garantiremos um ambiente corporativo justo e transparente para fomentar a criatividade e a imaginação de nossos profissionais, proporcionando igualdade de oportunidades para todos os colaboradores, atraindo talentos para a CPFL.

O que esperar de 2019

O ano de 2019 é desafiador devido à transformação da estratégia econômica e política do novo governo. Estamos otimistas com relação à revitalização da economia do país e prontos para contribuir para a melhoria das condições sociais.

A CPFL se concentrará em iniciativas 3C, que são reforços relativos a Governança Corporativa, melhoria de Competências-Chave e estabelecimento de uma Cultura Corporativa de Inclusão, visando alavancar todo potencial que temos para promover as competências e a competitividade da companhia.

Como uma multinacional, atuante em diferentes negócios no setor elétrico brasileiro, com ampla experiência e um legado valioso, precisamos estimular o desenvolvimento e a busca

por excelência. A Governança Corporativa incorpora uma estratégia assertiva e sua tomada de decisão suportada por uma estrutura organizacional com processos sólidos. Respostas tempestivas e determinações são baseadas em dados e conclusões analíticas completas. Um sistema de gestão eficiente e equipes inspiradas são o alicerce para nosso sucesso. Já as Competências-Chave são habilidades que nos permitirão obter importantes conquistas, devendo ser concebidas e cuidadas através da consideração das certezas e incertezas que enfrentamos, com destaque para a segurança das pessoas e dos ativos, confiabilidade do fornecimento de energia, lucratividade da operação, agilidade da gestão, sustentabilidade da companhia, entre outras. Por fim, com o amplo reconhecimento da importância de inteligência cultural, a CPFL incentivará uma Cultura Corporativa de Inclusão, com novas características. Respeitaremos as normas sociais, legais e a cultura local, inspirando colaboradores e aprendendo continuamente com as melhores práticas e modelos de negócio internacionais, construindo diferenciais e colhendo o sucesso.

Finalmente, em nome de todo o Conselho de Administração da CPFL, gostaria de estender meus agradecimentos à incrível equipe de gestão e aos dedicados colaboradores, bem como a todos os demais públicos de interesse, pelo seu amplo apoio e importantes contribuições. Trabalharemos juntos em busca de um novo patamar, conforme o prometido. Desejo à CPFL boa sorte e mais um excelente ano em 2019.

Wen Bo
Presidente do Conselho de Administração



MENSAGEM DO PRESIDENTE

A atuação da CPFL Energia em 2018 foi direcionada para solidificar a rota de crescimento traçada para os próximos anos, acompanhando a grande transformação do setor elétrico que já está em curso. Em nossa visão, o empoderamento do cliente, o avanço da digitalização, o incremento das fontes renováveis e a expansão da geração distribuída continuarão a moldar a forma como as empresas de energia elétrica criarão valor de forma sustentável em seus negócios.

No setor de distribuição, o futuro aponta para redes cada vez mais inteligentes e integradas. Por isso, avançamos na digitalização e no aperfeiçoamento dos canais de atendimento aos clientes. Aprimoramos ainda mais nossos serviços de fornecimento de energia, com resultados históricos nos indicadores de qualidade DEC e FEC, que avaliam a duração e frequência das interrupções. Investimos também na implementação de um novo sistema para o gerenciamento da operação, que permitirá uma revolução na maneira como vamos distribuir energia aos nossos clientes.

Finalizamos a integração da RGE com a RGE Sul, intensificando a modernização de sistemas, o aumento da eficiência operacional e a otimização da gestão de custos. Ainda obtivemos, no final do ano, a aprovação da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) para o agrupamento das duas concessões, criando a maior distribuidora da CPFL Energia em área de concessão, com 381 municípios atendidos e quase 3 milhões de clientes. Essa estratégia está em linha com o movimento que realizamos em janeiro de 2018, quando a CPFL Santa Cruz passou a agrupar as operações de outras quatro distribuidoras (CPFL Jaguari, CPFL Mococa, CPFL Leste Paulista e CPFL Sul Paulista).

No segmento de geração, demos prosseguimento à nossa estratégia de baixo carbono, com o crescimento em geração a partir de fontes limpas. A CPFL Renováveis iniciou a operação comercial da PCH Boa Vista 2, com capacidade instalada de 29,9 MW. Já no leilão A-6 de

energia nova, conquistou os projetos da PCH Cherobim e do Complexo Eólico Gameleira, com previsão para entrarem em operação em 2024 e que adicionarão 97,3 MW ao parque gerador do Grupo.

Novas oportunidades surgem também na área de transmissão de nicho. Em junho de 2018, ganhamos o leilão para a construção da subestação Maracanaú II, nosso primeiro projeto desse segmento localizado no Nordeste. Em dezembro, arrematamos outros dois lotes, que compreendem novas subestações e linhas nos estados de Santa Catarina e do Rio Grande do Sul. Ao todo, investiremos mais de R\$ 800 milhões para a viabilização desses empreendimentos.

Nos negócios não regulados, lançamos a CPFL Soluções, que consolidou as marcas CPFL Brasil, CPFL Serviços e CPFL Eficiência. Com esse movimento, passamos a oferecer uma plataforma integrada para os clientes que buscam soluções em comercialização de energia, infraestrutura, eficiência energética e consultoria. Além disso, a Envo, nosso braço de geração distribuída para clientes residenciais e comerciais, completou um ano de vida, com mais de 250 clientes atendidos e expectativa de expansão para os próximos anos.

Fortalecemos a nossa cultura de inovação com a consolidação do CPFL Inova, nossa plataforma de aceleração de *startups* que já desenvolve negócios capazes de gerar mais produtividade e melhorar a experiência do cliente com os nossos serviços.

Ao todo, investimos ao longo do ano R\$ 2,1 bilhões em nossas áreas de atuação. Como reflexo desses avanços e da qualidade da gestão, conquistamos resultados financeiros históricos para a CPFL Energia: nosso Ebitda, indicador que evidencia a capacidade de geração de caixa, totalizou R\$ 5,6 bilhões, crescimento de 16% em relação ao ano anterior; na mesma comparação, a receita operacional líquida aumentou 5,2%, somando R\$ 28,1 bilhões; e o lucro líquido cresceu 74,2%, atingindo R\$ 2,2 bilhões.

Continuamos a **crescer em todas as nossas áreas de atuação**, alcançamos **resultados financeiros históricos** e fortalecemos o **alinhamento de nossa estratégia** com aspectos de sustentabilidade. Esses foram alguns dos destaques em 2018

Em nossa companhia, a maneira como geramos valor para nossos públicos e a sociedade é tão importante quanto os resultados financeiros que entregamos. Por isso, em 2018, fortalecemos nossa Plataforma de Sustentabilidade, integrando-a ainda mais ao Planejamento Estratégico, bem como aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e aos princípios do Pacto Global da ONU. Por meio dessa ferramenta, monitoramos 58 indicadores econômicos, sociais e ambientais, com reporte periódico à Diretoria Executiva e ao Conselho de Administração.

No ano em que completou 15 anos de atuação, alcançamos números expressivos por meio do Instituto CPFL, cuja missão é de integrar ações sociais, culturais e esportivas para a transformação da realidade das comunidades onde atuamos. Em 2018, o Café Filosófico foi visto por mais de 950 mil espectadores, e o Circuito CPFL percorreu 106 cidades, com atividades como corridas, caminhadas, passeios ciclísticos, sessões de cinema solar e música, beneficiando 42 mil pessoas. Na área social, reforçando nossa visão de contribuir para o desenvolvimento da sociedade, implementamos 12 projetos em 128 municípios, impactando 230 mil pessoas.

A dedicação e o engajamento de nossos colaboradores são fundamentais para mantermos essas entregas positivas. Intensificamos e consolidamos a cultura da segurança, colhendo como resultado o marco de nenhum acidente fatal com nossos colaboradores e uma melhora contínua nos indicadores de frequência e de gravidade das ocorrências. Ainda nesse tema, mantivemos nossos esforços em campanhas preventivas para assegurar a segurança da população.

Tendo em vista as transformações pelas quais o setor elétrico está passando, é essencial capacitar e desenvolver nossos talentos, a fim de prepará-los para esse novo cenário. Por isso, reformulamos a marca e o portfólio de cursos e treinamentos da Universidade CPFL, que completou 10 anos de existência. Com investimento anual de R\$ 16 milhões em qualificação, a nova Universidade CPFL fortalece o protagonismo dos colaboradores no desenvolvimento de suas carreiras.

É importante ressaltar, ainda, a confiança que continuamos a receber da State Grid, nosso acionista controlador. Maior empresa global de energia, o grupo chinês não apenas apoiou as nossas estratégias e investimentos, como também uniu esforços para que nossos times pudessem trocar experiências profissionais e culturais. Nossa expectativa é de que, no curto prazo, essa relação possa ser ainda mais efetiva, com o intercâmbio de tecnologias e soluções que fortaleçam ainda mais nosso desempenho.

Por fim, gostaríamos de agradecer ao Andre Dorf, em nome dos nossos 13 mil colaboradores, por toda a sua dedicação e contribuição para as importantes conquistas alcançadas pelo Grupo CPFL durante a sua gestão.

Obrigado a todos,

Gustavo Estrella
Presidente da CPFL Energia





NOSSOS NEGÓCIOS

02.

CPFL
ENERGIA

Sede da CPFL Energia
em Campinas (SP)

QUEM SOMOS

Somos uma companhia que atua de forma integrada e verticalizada em todos os segmentos do setor elétrico, oferecendo soluções completas de energia. Fazemos parte da State Grid Corporation of China (SGCC), a maior empresa de eletricidade do mundo.

Nosso conhecimento e experiência no negócio, aliados à capacidade de planejamento e execução de projetos, resultam na solidez financeira, constante crescimento e reconhecimento da companhia como uma das mais sustentáveis e inovadoras do setor. Com 106 anos de história, temos contribuído com o desenvolvimento do Brasil, impulsionando a economia, levando bem-estar e qualidade de vida às pessoas e transformando o futuro, sempre de forma integrada ao meio ambiente e às comunidades em que estamos presentes.

No início de 2019, alinhados com a State Grid, reformulamos nossa missão, visão e valores, para melhor refletir as novas diretrizes da companhia e a evolução dos desafios do setor elétrico.

MISSÃO



- Fornecemos energia sustentável, acessível e confiável em todos os momentos, tornando a vida das pessoas mais segura, saudável e próspera nas regiões onde operamos.
- Promovemos o crescimento do nosso negócio de uma maneira mais estratégica e competitiva, mantendo a sua dinâmica e vitalidade, e criamos uma cultura corporativa internacional que segue padrões e respeita a diversidade ao mesmo tempo que fortalece o nosso legado.
- Proporcionamos igualdade de oportunidades para todos os colaboradores, atraindo talentos para a CPFL.

VISÃO



- Ser a maior empresa de energia elétrica da América do Sul através do fornecimento confiável e de serviços reconhecidos por diversos públicos.
- Estabelecer um compromisso duradouro com o desenvolvimento dos negócios, a inovação e a cultura corporativa.

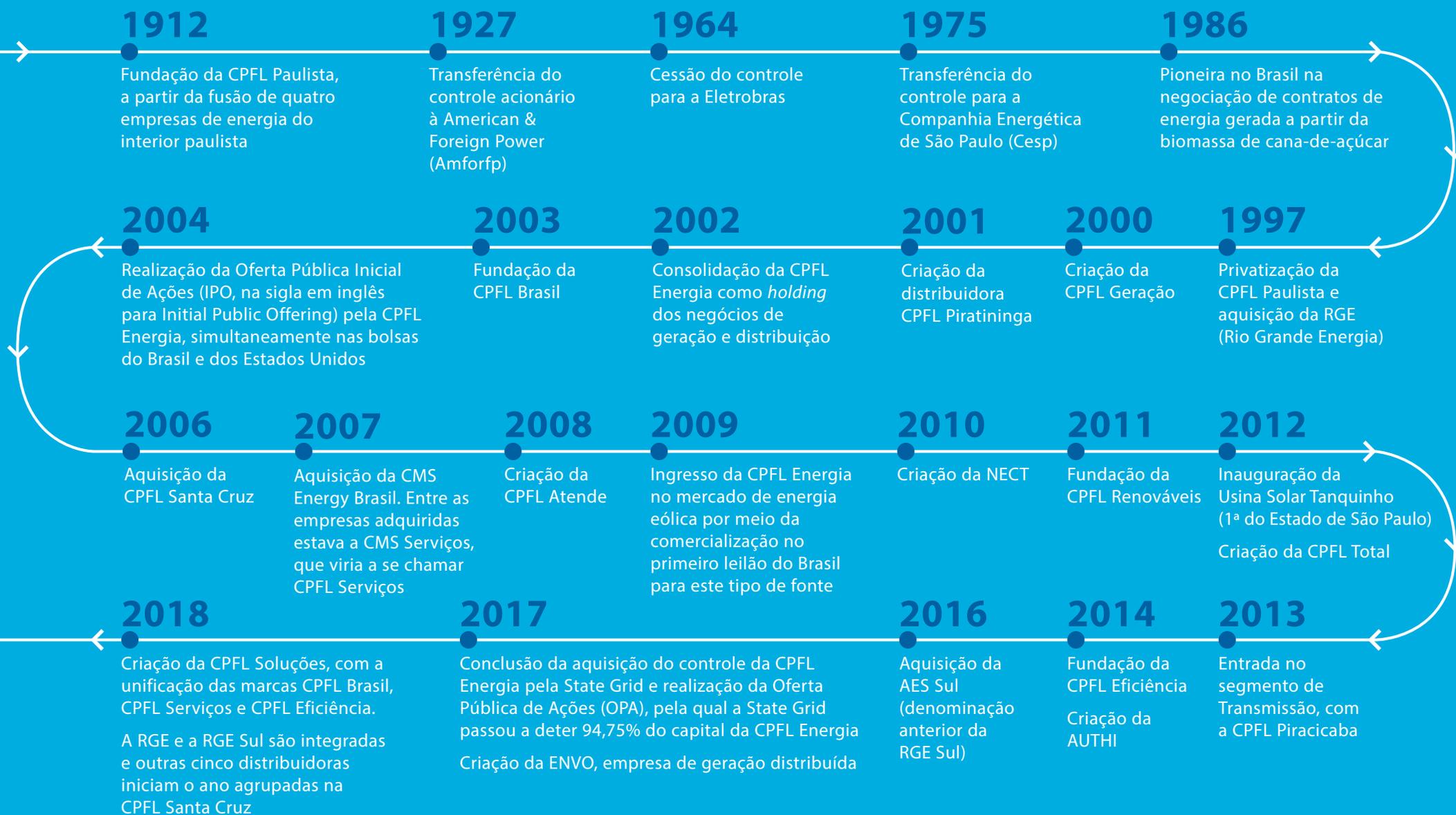
VALORES



- Para nós, a **segurança** é um compromisso inegociável
- Nossa força vem da **colaboração** entre as pessoas
- **Inovamos** para oferecer as melhores soluções aos nossos clientes
- Nos dedicamos à entrega de resultados e à busca contínua da **excelência**
- Somos **íntegros** e responsáveis em tudo o que fazemos para gerar valor de forma sustentável

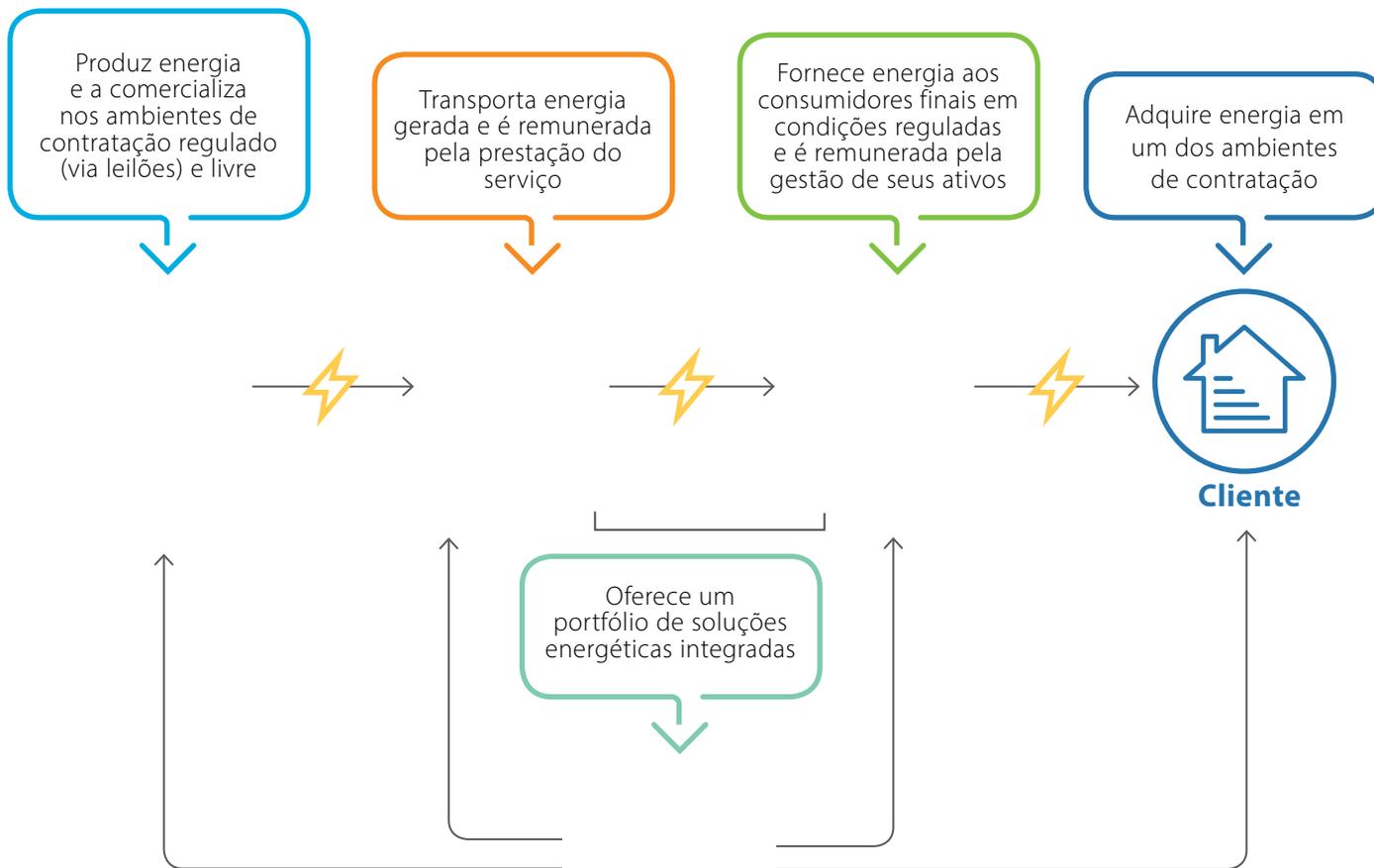
Mais de um século de trajetória

Nossa história é marcada por ciclos de crescimento e transformação.



NOSSAS MARCAS

Clique nos ícones da cadeia do setor elétrico e saiba mais sobre nossas marcas.



ATIVOS INTANGÍVEIS



Marca sustentável

A sustentabilidade faz parte da nossa estratégia e está incorporada aos processos de tomada de decisão. Nossa visão sistêmica é consolidada na Plataforma de Sustentabilidade, que define indicadores e metas estratégicas alinhadas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e às megatendências para o setor elétrico.



Segurança

A segurança dos nossos colaboradores, das contratadas e da população é prioridade absoluta em nosso modelo de negócio, um valor e um compromisso inegociável. Nossa atuação é suportada por procedimentos técnicos e administrativos que visam mitigar os riscos e impedir a ocorrência de acidentes nas atividades de manutenção, operação da rede elétrica e ocorrências de trânsito, bem como em ambientes administrativos. Investimos fortemente em campanhas de conscientização para as comunidades em toda área de concessão, abordando os riscos da eletricidade e as ações preventivas que devem ser tomadas para evitar acidentes.



Tecnologia

Em nossa história centenária, sempre investimos e acreditamos que a tecnologia é um fator fundamental para a sustentabilidade do negócio e o desenvolvimento da sociedade. Alinhados a essa forma de enxergar nossas atividades, temos testado baterias de armazenamento, sensores, tecnologias de geração híbrida de energia e outras soluções a serem impulsionadas pela crescente demanda de fontes alternativas de energia. Em 2018, projetos como a instalação de religadores automáticos na rede de distribuição e o início do uso de medidores inteligentes no Projeto Jaguariúna são exemplos da importância desse tema na companhia.



Inovação

Os novos negócios ganham cada vez mais destaque dentro da companhia. Em 2018 evoluímos no conceito de inovação aberta, com o CPFL Inova, e nos aproximamos de 12 *scale-ups* para avançar em temas de interesse, como geração distribuída, *big data*, *analytics*, inteligência artificial, internet das coisas, redes inteligentes, entre outros. Também merece destaque no período o projeto Telhados Solares, que estudou os possíveis impactos da entrada massiva da geração solar fotovoltaica na rede de distribuição em um laboratório real, com 231 sistemas instalados, e a conclusão do projeto Emotive, uma das mais completas avaliações dos impactos de mobilidade elétrica no Brasil.



Digitalização

Queremos ampliar a digitalização dos nossos negócios nos próximos cinco anos. Para isso, trabalhamos em soluções que melhoram a experiência dos clientes e geram mais eficiência. A digitalização e automação também facilitam e otimizam a atuação das equipes técnicas, por meio do envio de demandas de serviço em tempo real, via aplicativos, e já ordenadas por prioridade e necessidade.



Conhecimento

O Instituto CPFL é a plataforma de atuação responsável pela estratégia e gestão do investimento social do Grupo CPFL e trabalha com a geração e o compartilhamento de conhecimento, estimulando o protagonismo social e o desenvolvimento sustentável das comunidades.

PRÊMIOS E CERTIFICAÇÕES

As premiações recebidas pelas unidades de negócio da CPFL Energia e as certificações das operações atestam a qualidade dos serviços prestados e a busca pela excelência operacional. Em 2018, fomos reconhecidos por diferentes entidades.



Prêmio IASC 2018 (ANEEL)

A Santa Cruz obteve a melhor avaliação entre as distribuidoras das regiões Sul e Sudeste, na categoria empresas de médio porte.

Empresa Destaque 2018

A CPFL Energia alcançou a melhor performance em *branding*, investimento e valor da categoria Energia Elétrica em premiação da revista *Consumidor Moderno*.

Latin American Telecom Awards – ALTA 2018

Fomos reconhecidos na categoria Engenharia como a melhor empresa em excelência e soluções em serviços. A premiação é promovida pela UTC Latin America (UTCAL).

Prêmio Projeto e PMO do Ano

Conquistamos a categoria Projeto Inovador do Ano e fomos finalistas ainda na categoria PMO da premiação desenvolvida pela revista Project Design Management.



Prêmio ANEEL de Ouvidoria

A CPFL Paulista é destaque no reconhecimento que avalia o tratamento das reclamações de clientes e a estrutura de Ouvidoria disponibilizada.

International Award of Legal Departments

Conquistamos a posição de melhor departamento jurídico na América Latina na premiação realizada pela Leaders League.



Prêmio Abradee 2018

- **CPFL Santa Cruz:** vencedora na categoria Responsabilidade Socioambiental – concessionárias com até 500 mil clientes.
- **RGE Sul:** vencedora na categoria Avaliação Pelo Cliente – concessionárias com mais de 500 mil consumidores.
- **RGE:** vencedora na categoria Região Sul – concessionárias com mais de 500 mil consumidores.

SDGs IN BRAZIL the Role of the Private Sector



SDG in Brazil – The Role of the Private Sector

O projeto “Arborização + Segura” foi reconhecido pela Organização das Nações Unidas (ONU) como um caso de sucesso por sua contribuição aos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) e selecionado para ser apresentado no evento *SDG in Brazil – The role of the private sector*, em Nova Iorque (EUA).

Prêmio CIER de Qualidade 2018

A CPFL Paulista foi eleita a melhor distribuidora da América Latina e do Caribe, na categoria com mais de 500 mil clientes.

Prêmio ODS Brasil

O projeto Emotive recebeu uma menção honrosa no Prêmio ODS Brasil, iniciativa promovida pelo Governo Federal que reconhece os melhores projetos aderentes aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU.

Prêmio Inbrasc 2018

O Instituto Brasileiro de Supply Chain premiou a CPFL Energia como líder nos mercados de Supply Chain, Logística e Compras.



Prêmio Eco Brasil

Conquistamos três troféus no Prêmio Eco Brasil, que reconhece empresas que adotam as melhores práticas para o desenvolvimento empresarial sustentável no país. Os *cases* premiados foram os projetos Arborização + Segura, CPFL nas Escolas e Living Lab.

Certificações¹

A CPFL Energia possui a certificação ISO 27001:2013, que atesta a qualidade do sistema de gestão de segurança da informação, implementado no Data Center da companhia, incluindo os serviços de controles, operação e manutenção. Nossas distribuidoras também contam com certificações do Sistema de Gestão da Qualidade (ISO 9001), que são mandatórias em função das demandas da ANEEL por meio da Resolução Normativa 414/2010 e do Prodist 8; do Sistema de Gestão Ambiental (ISO 14001); e do Sistema de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho (OHSAS 18001).

	ISO 9001:2015	ISO 14001:2015	OHSAS 18001:2007
CPFL Paulista	✓	✓	✓
CPFL Piratininga	✓	✓	✓
CPFL Santa Cruz	✓		
RGE	✓	✓	✓

¹Listamos as certificações dos empreendimentos nos quais temos 100% de participação e controle operacional. Os ativos de geração possuem certificações próprias.



COMO E ONDE ATUAMOS

03.

*Vista aérea de
São Leopoldo (RS)*

COMO E ONDE ATUAMOS

O setor elétrico brasileiro possui um arcabouço regulatório que viabilizou a atração de investimentos e a universalização do atendimento à população. No entanto, com as novas demandas da sociedade, surge a necessidade de modernização do modelo atual, que vem sendo amplamente discutida por diversos agentes de sociedade civil. Como uma das principais empresas de energia do Brasil, atuante em todos os elos da cadeia de valor do setor, contribuimos para essa evolução ao participarmos das consultas e audiências públicas em conjunto com as principais associações setoriais, o Ministério de Minas e Energia (MME), a Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) e outros órgãos governamentais e regulatórios, visando beneficiar a

sociedade com um sistema elétrico mais seguro, moderno e equilibrado.

Na gestão de nossos negócios, colocamos os clientes no centro das decisões estratégicas e buscamos preparar a companhia para o novo cenário do setor elétrico. A padronização de processos, o monitoramento de indicadores de eficiência e de qualidade, a busca por eficiência operacional e de custos, os investimentos em novas tecnologias, como as de digitalização e modernização dos serviços, e a satisfação dos clientes levam ao crescimento sustentável de nossas operações e à geração de valor para todos os públicos.



Na CPFL, acreditamos que um **novo modelo do setor elétrico** tem três premissas fundamentais:

O empoderamento do cliente de forma equilibrada, reforçando o poder de escolha, e garantindo que decisões individuais não gerem distorções para os demais agentes do setor elétrico

A digitalização e modernização dos serviços de operação e atendimento

O estabelecimento de uma estratégia para a matriz elétrica do país, considerando aspectos como segurança de suprimento, sustentabilidade e custo acessível, em um processo transparente e amplamente discutido com a sociedade



Iluminação noturna de Campinas (SP)

TENDÊNCIAS DO SETOR ELÉTRICO



Prioridades estratégicas



Otimização dos negócios atuais

- Inovar e utilizar novas tecnologias para aumentar a eficiência operacional, digitalizar e personalizar o atendimento e o relacionamento com os clientes
- Aprimorar e automatizar processos internos, garantindo padronização e eficiência na gestão dos negócios



Otimização do portfólio de negócios

- Viabilizar o crescimento nos negócios tradicionais do setor
- Desenvolver novos serviços e modelos de negócio alinhados às demandas do mercado



Habilitadores para o futuro

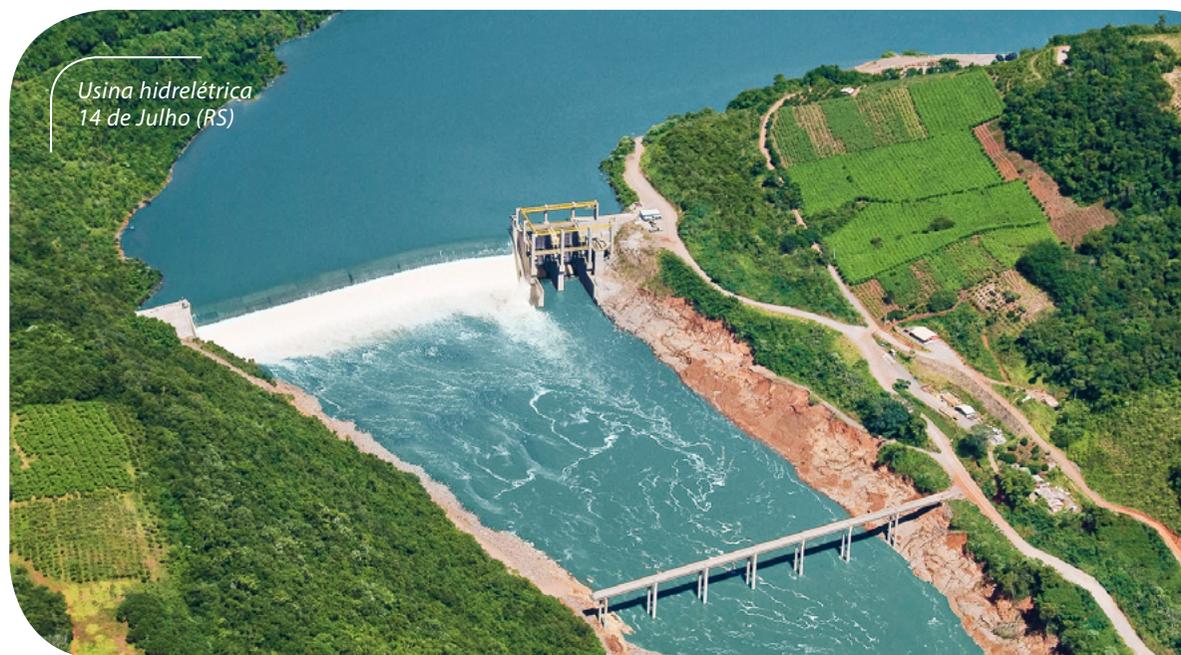
- Desenvolver competências internas e capacitar as pessoas para a nova realidade do mercado
- Contribuir para consultas e decisões regulatórias, visando a sustentabilidade dos negócios e a implementação de soluções mais eficientes para o mercado
- Acelerar o processo de inovação e desenvolvimento de novas tecnologias
- Incorporar a sustentabilidade, em todas as suas dimensões, na estratégia e tomada de decisão

GERAÇÃO

Com 3.272 megawatt (MW) de capacidade instalada, somos o terceiro maior gerador de energia privado do Brasil e o líder em geração renovável, com atuação em fontes hidrelétrica, solar, eólica e biomassa. Nossos ativos estão localizados em quatro regiões do Brasil: Centro-Oeste, Nordeste, Sudeste e Sul. Em 2018, geramos um total de 11 terawatt-hora (TWh) de energia, um aumento de 26% em relação ao ano anterior, e 95,6% desse montante foi proveniente de fontes limpas.

Os níveis mais altos dos rios brasileiros ao longo do ano levaram o Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS) a demandar das usinas hidrelétricas um maior volume de energia. Esses mesmos fatores, somados ao crescimento da participação das fontes eólica e solar na matriz energética brasileira, reduziram a demanda por acionamento de termelétricas e, conseqüentemente, a geração de energia não renovável dos nossos empreendimentos.

Em 2018, a CPFL Geração alcançou um recorde de disponibilidade em suas usinas, graças à otimização de processos de operação e manutenção, capacitação das equipes e aplicação de novas tecnologias de monitoramento, diagnóstico e manutenção preventiva. Em média, o portfólio alcançou 91% de disponibilidade, com destaque para as usinas termelétricas e hidrelétricas, que registraram o índice de 97%.



PRODUÇÃO LÍQUIDA DE ENERGIA POR FONTE (EM GWH)¹



- 63,5%** Hidrelétrica
- 19,8%** Eólica
- 7,2%** PCH (Pequena Central Hidrelétrica) e CGH (Central Geradora Hidráulica)
- 5,1%** Biomassa
- 4,4%** Térmica

¹Considera a produção líquida dos empreendimentos da CPFL Geração e da CPFL Renováveis proporcional à participação acionária da CPFL Energia. A fonte solar representa menos de 1% do total gerado.



PRODUÇÃO LÍQUIDA DE ENERGIA POR FONTE (EM GWH) ¹	2016	2017	2018
UHE (Usina Hidrelétrica)	8.368,1	4.499,7	6.959,3
PCH (Pequena Central Hidrelétrica) e CGH (Central Geradora Hidráulica)	874,1	712,3	789,3
Solar	0,8	0,8	0,8
Eólica	2.019,6	2.304,6	2.165,5
Térmica	508,1	661,0	480,8
Biomassa	546,7	532,6	561,9
Total	12.317,4	8.710,9	10.957,5

¹Considera a produção líquida dos empreendimentos da CPFL Geração e da CPFL Renováveis proporcional à participação acionária da CPFL Energia. Dados históricos rerepresentados.

Compartilhando boas práticas

Comprometidos com a melhoria contínua de gestão, promovemos no último ano o 2º Seminário de Práticas de Operação e Manutenção, evento que compartilha experiências e casos que permitiram ganhos operacionais, técnicos e econômicos. Tivemos a presença de 71 participantes, incluindo colaboradores e profissionais do mercado.

Crescimento do portfólio

Nossa estratégia busca a ampliação do portfólio de geração de energia, a partir de fontes renováveis. A CPFL Renováveis é a unidade de negócio que atua na captura de novas oportunidades, por meio do investimento em novos projetos e aquisições. Atualmente, a empresa detém 94 ativos em operação e conta com 446 colaboradores em suas atividades. Em 2018, a CPFL Renováveis conquistou a PCH Cherobim e o Complexo Eólico Gameleira, no 28º Leilão de Energia Nova/A-6. Os projetos somam 97,3 MW de capacidade instalada e têm previsão de entrarem em operação a partir de 2024.

Um dos diferenciais da CPFL Renováveis é a capacidade de aceleração dos projetos. Essa *expertise* tem permitido a entrada em operação antecipada dos ativos. Como destaque, em 2018, concluímos a entrega da PCH Boa Vista 2 com 14 meses de antecedência.

A nova planta tem 29,9 MW de capacidade instalada e a energia gerada está sendo comercializada no mercado livre até o início do contrato de venda de energia, em janeiro de 2020. Com isso, alcançamos o retorno adicional do projeto, ampliando a geração de valor em nosso modelo de negócio.

Conclusão da OPA na CPFL Renováveis

A State Grid Brazil Participações, controladora indireta da CPFL Renováveis, adquiriu as ações equivalentes a 48,39% do capital da empresa em novembro de 2018, após o fechamento da Oferta Pública de Ações (OPA). O valor total da operação foi de R\$ 4,1 bilhões. Assim, a State Grid e a CPFL Geração, controlada indiretamente pela empresa chinesa, passaram a deter, em conjunto, 99,94% do capital social da CPFL Renováveis.

Histórico de entregas de projetos da CPFL Renováveis



Usina Solar Tanquinho em Campinas (SP)



Nosso portfólio conta, também, com a **Usina Solar Fotovoltaica de Tanquinho**, com capacidade instalada de 1,1 MWp.

COMPOSIÇÃO DA CAPACIDADE INSTALADA*



- 60,4%** Hidrelétrica
- 20,5%** Eólica
- 7,8%** PCH (Pequena Central Hidrelétrica) e CGH (Central Geradora Hidráulica)
- 5,8%** Biomassa
- 5,5%** Térmica

*Considera a capacidade instalada dos empreendimentos da CPFL Geração e da CPFL Renováveis proporcional à participação acionária da CPFL Energia. A fonte solar representa menos de 1% da capacidade total.

CAPACIDADE INSTALADA TOTAL POR FONTE (MW)*

	2016	2017	2018
UHE (Usina Hidrelétrica)	1.991,0	1.991,0	1.991,0
PCH (Pequena Central Hidrelétrica) e CGH (Central Geradora Hidráulica)	242,4	242,4	257,9
Solar	0,6	0,6	0,6
Eólica	649,7	674,6	674,6
Térmica	182,3	182,3	182,3
Biomassa	190,8	190,8	190,8
Total	3.256,8	3.281,7	3.297,1

*Considera a capacidade instalada dos empreendimentos da CPFL Geração e da CPFL Renováveis proporcional à participação acionária da CPFL Energia. Dados históricos representados.

Mapa de atuação

DISTRIBUIÇÃO



SERVIÇOS



20 Bases Operacionais (SP)
1 Reformadora (SP)
5 Escritórios de Negócios de Mercado (SP, AM, PE, RS e PR)



TRANSMISSÃO

- 1** 7 subestações
2 (SP), 1 (CE), 1 (SC), 3 (RS)
- 2** 5 linhas de transmissão
2 (SC), 4 (RS)

GERAÇÃO¹

- 1** UHE Luis Eduardo Magalhães
- 2** UHE Serra da Mesa
- 3** UHE Foz do Chapecó
- 4** UHE Campos Novos
- 5** UHE Barra Grande
- 6** Complexo Ceran
 - UHE Monte Claro
 - UHE Castro Alves
 - UHE 14 de Julho
- 7** 2 PCHs (SP)
- 8** 6 CGHs
4 (SP), 2 (MG)
- 9** UTEs
Termoparaíba e Termonordeste

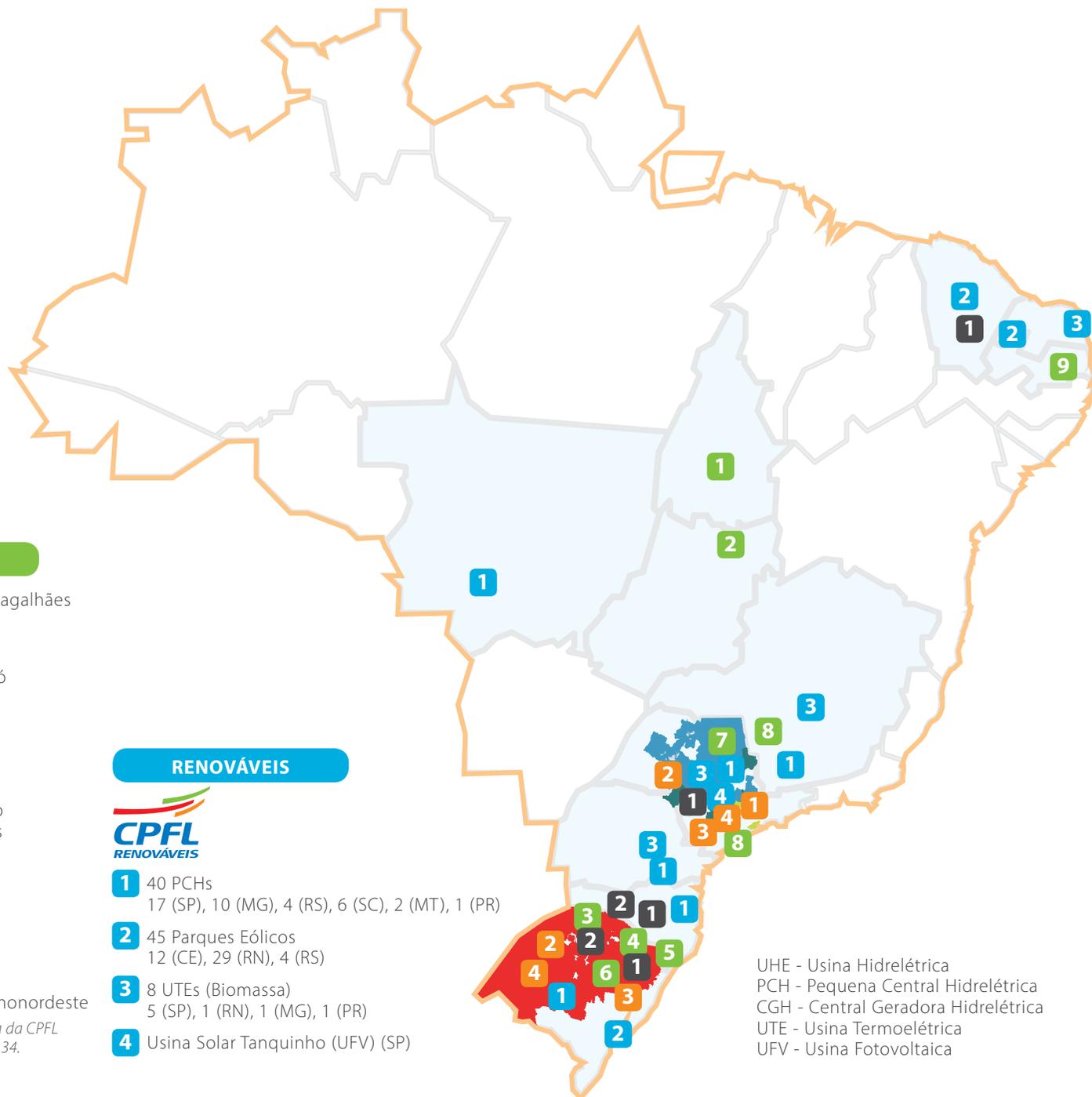
¹ Veja a participação acionária da CPFL Geração nos ativos na página 34.

RENOVÁVEIS



- 1** 40 PCHs
17 (SP), 10 (MG), 4 (RS), 6 (SC), 2 (MT), 1 (PR)
- 2** 45 Parques Eólicos
12 (CE), 29 (RN), 4 (RS)
- 3** 8 UTEs (Biomassa)
5 (SP), 1 (RN), 1 (MG), 1 (PR)
- 4** Usina Solar Tanquinho (UFV) (SP)

UHE - Usina Hidrelétrica
PCH - Pequena Central Hidrelétrica
CGH - Central Geradora Hidrelétrica
UTE - Usina Termoeletrica
UFV - Usina Fotovoltaica



TRANSMISSÃO

O segmento de transmissão conecta os geradores e os grandes centros consumidores de energia. Nossa atuação nessa frente tem o objetivo de diversificar o portfólio da companhia com negócios de nicho, ativos que possuem sinergias operacionais com as nossas distribuidoras e empreendimentos de geração.

Em 2018, ampliamos nossa presença no segmento de transmissão com a conquista de três novos empreendimentos. Nos leilões promovidos pela ANEEL, arrematamos o projeto para a construção da subestação Maracanaú II (Ceará), e, em dezembro, conquistamos os Lotes 5 e 11, que compreendem novas subestações e linhas nos estados de Santa Catarina e do Rio Grande do Sul.

Os investimentos no Lote 5 preveem melhorias na subestação Itá e 320 quilômetros de novas linhas de transmissão. O projeto no Lote 11 prevê a construção de duas novas subestações e 85 quilômetros de linhas.

Além desses ativos, já atuamos no segmento por meio da CPFL Transmissão Piracicaba e da CPFL Transmissão Morro Agudo. As duas companhias operam no interior do Estado de São Paulo.



R\$ 817 milhões serão investidos pela CPFL Energia nos projetos de transmissão conquistados em **2018**

+ de 1.900 empregos diretos serão gerados pelos novos empreendimentos

DISTRIBUIÇÃO

Com 14% de participação no mercado nacional, somos a segunda maior companhia do país no segmento de distribuição de energia. Nossas empresas atuam nos Estados de São Paulo, Rio Grande do Sul, Minas Gerais e Paraná, atendendo cerca de 9,6 milhões de clientes em 687 municípios. Nosso modelo de gestão, com atuação transversal das áreas técnicas e administrativas, fortalece a troca de boas práticas e a padronização dos procedimentos entre as distribuidoras. Esse é um dos fatores que contribuem para a evolução contínua dos indicadores de qualidade.

Em 2018, distribuimos um total de 67,2 TWh de energia em nossa área de concessão, um crescimento de 2,5% em relação ao ano anterior. O número de clientes atendidos cresceu 2,2% no mesmo período.

As distribuidoras possuem uma infraestrutura específica que conecta suas redes às transmissoras de energia. Em 2018, esses ativos incluíam 12,6 mil quilômetros de linhas de transmissão e 548 subestações.

A rede para atendimento aos clientes das concessionárias somava, no fim de 2018, quase 324 mil quilômetros, o equivalente a 25 voltas ao redor do planeta. Entre os equipamentos de automação nessa estrutura, merecem destaque os 9,8 mil religadores instalados até o momento em nossa concessão.

CLIENTES ATENDIDOS POR CLASSE

	2016	2017	2018
Residencial	8.174.700	8.330.237	8.544.035
Industrial	61.112	59.825	58.241
Comercial	551.171	545.095	532.592
Rural	355.586	359.106	361.908
Poder público	61.208	60.639	60.685
Serviço público	9.649	9.790	10.194
Iluminação pública	11.073	11.230	11.659
Consumo próprio	939	966	982
Outros	0	164	191
Total	9.225.438	9.377.052	9.580.487

ENERGIA ENTREGUE PELAS DISTRIBUIDORAS (GWH)

	2016	2017	2018
CPFL Paulista	29.266,9	29.960,3	30.567,5
CPFL Piratininga	13.547,2	13.729,5	14.140,4
RGE	10.012,7	10.268,1	10.500,0
RGE Sul	8.784,2	8.844,2	9.129,0
CPFL Santa Cruz	2.709,2	2.769,0	2.876,0
Total	64.320,2	65.571,1	67.212,9

EXTENSÃO DAS LINHAS DE TRANSMISSÃO DAS DISTRIBUIDORAS (KM)

	2018
Baixa e média tensão (até 69 kV)	1.415,7
Alta tensão (igual ou acima de 69 kV)	11.123,8
Total	12.539,5

EXTENSÃO DA REDE DE DISTRIBUIÇÃO (KM)

	2018
Urbana	129.178,6
Rural	193.654,9
Subterrânea	1.145,6
Total	323.979,1

Integração das operações

A união das concessões da RGE e da RGE Sul, autorizada pela ANEEL em 2018, foi concretizada no dia 31 de dezembro de 2018. Esse movimento concluiu o programa de integração da RGE Sul, adquirida em 2016, incluindo a unificação do Centro de Operações das duas distribuidoras. Assim, nossa atuação no Rio Grande do Sul passou a ser consolidada pela RGE, nossa maior empresa desse segmento em termos de área de concessão. Em janeiro de 2018, já havíamos incorporado à CPFL Santa Cruz outras quatro concessionárias: CPFL Sul Paulista, CPFL Leste Paulista, CPFL Jaguarí e CPFL Mococa.

A integração das operações proporciona o aumento da eficiência e das sinergias entre os negócios. Com isso, alcançamos uma melhor gestão de custos e dos investimentos realizados para o aperfeiçoamento da rede.



Em 2018, distribuimos **67,2 TWh** de energia para os **9,6 milhões de clientes** dos **687 municípios** em nossa área de concessão

ADMS: um novo paradigma na distribuição

Iniciamos em 2018 a implantação de uma nova solução para operação dos nossos sistemas de distribuição e transmissão. O Advanced Distribution Management System (ADMS) estabelecerá um novo paradigma na forma como os Centros de Operação otimizam a continuidade do fornecimento de energia das nossas distribuidoras.

O ADMS reunirá em uma única plataforma funcionalidades da operação que atualmente são gerenciadas em sistemas diferentes, garantindo maior confiabilidade e robustez de toda a solução. Os colaboradores também terão acesso, em tempo real, às funções avançadas de otimização e reconfiguração dos ativos elétricos, localização de falhas, operação remota de dispositivos telecontrolados, *self healing* integrado etc. Combinados, esses benefícios se traduzem na gestão da rede elétrica e, com isso, um melhor desempenho do sistema elétrico.

Ainda em 2019, teremos a conclusão do desenvolvimento do sistema e de suas integrações. No primeiro semestre de 2020 serão realizados os testes e ajustes finais. A primeira distribuidora a operar com essa nova solução será a CPFL Piratininga, até julho de 2020, e as demais concessionárias no Estado de São Paulo terão o sistema implantado até o final desse mesmo ano. Na sequência, será feita a transição de sistemas no Estado do Rio Grande do Sul, com previsão de conclusão até o final de 2022.

R\$ 47 milhões serão investidos na implantação do sistema ADMS



Centro de Operação Integrado (COI) em Campinas (SP)

Tecnologia de medidores inteligentes

Em 2019, iniciaremos um estudo para avaliar a melhor solução de telecomunicação disponível para a instalação de medidores inteligentes para o Grupo B (clientes de baixa tensão, entre eles residenciais, comerciais e rurais). Com investimentos de R\$ 26 milhões, a iniciativa substituirá 100% dos medidores da cidade de Jaguariúna (SP) por Smart Meter (medidores inteligentes), com avaliação de diferentes tecnologias de comunicação, como radiofrequência, pela própria rede elétrica ou via 4G. Durante o ano de 2018, trabalhamos na avaliação e seleção de fornecedores dos equipamentos que serão instalados. Elegemos quatro tecnologias diferentes capazes de fazer a comunicação remota entre os medidores e o Centro de Operação de Telecom. A instalação dos novos medidores deve ocorrer até 2020, e o término das avaliações tecnológicas até 2021.

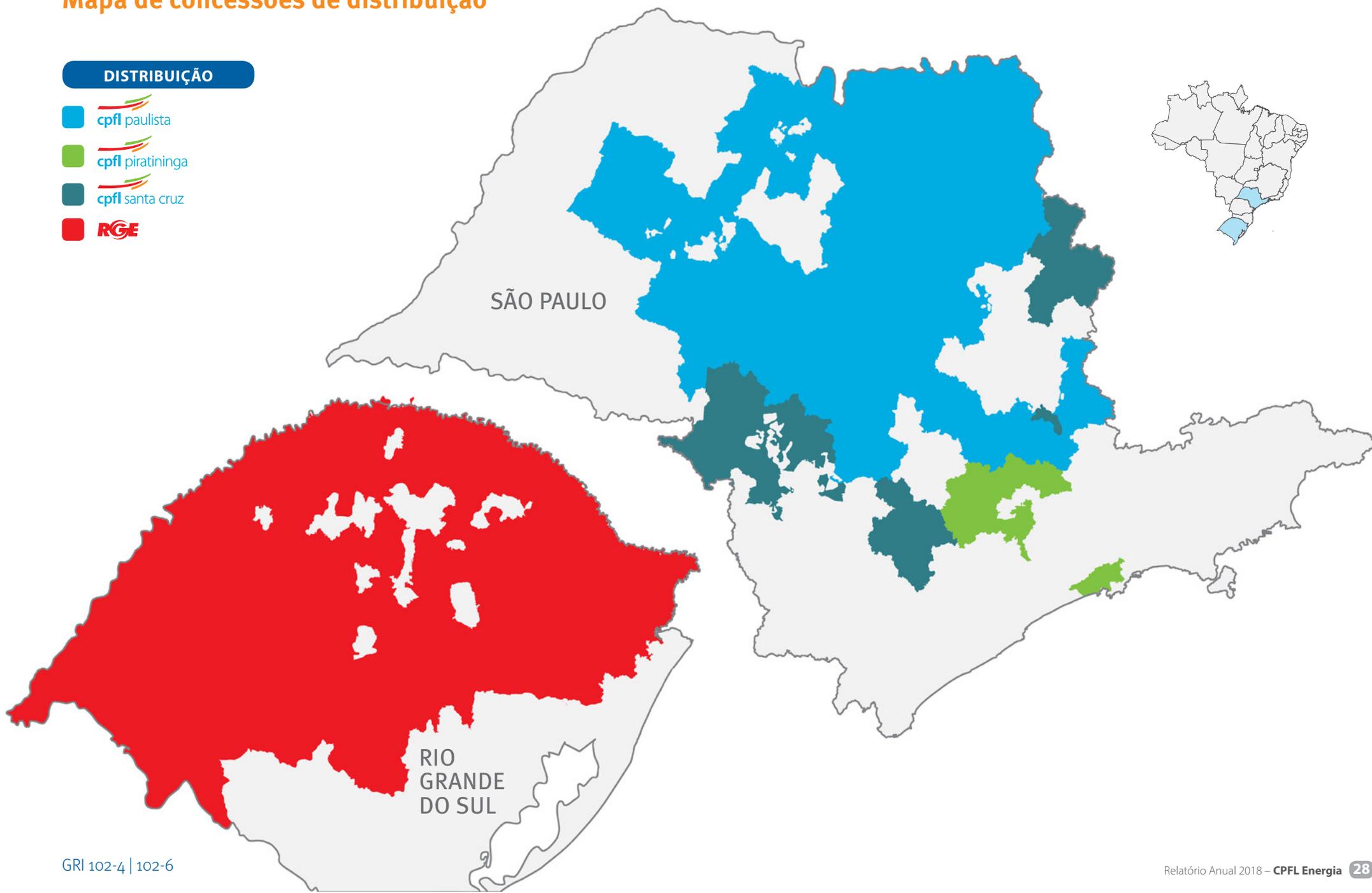
A partir das conclusões que obtivermos com esse projeto piloto, desenvolveremos um plano de ação para expandir a tecnologia de medidores inteligentes em toda a área de concessão das nossas distribuidoras. Essa iniciativa está alinhada ao conceito de redes inteligentes de distribuição, também chamadas de *smart grids*, uma das tendências para a construção de cidades mais eficientes e sustentáveis.

Outro projeto contratado no último ano, com investimentos da ordem de R\$ 32 milhões, prevê a conclusão da instalação de medidores inteligentes para todos os clientes do Grupo A (grandes clientes de alta tensão), baseada na tecnologia de radiofrequência MESH. Atualmente, as redes da CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Santa Cruz e RGE já contemplam essa tecnologia. O *roll out* dessa solução para os clientes da RGE Sul ocorrerá até 2020, com a substituição de 6,6 mil medidores.

Mapa de concessões de distribuição

DISTRIBUIÇÃO

-  cpfl paulista
-  cpfl piratininga
-  cpfl santa cruz
-  RGE





Em sintonia com a evolução do setor de energia e as necessidades dos clientes, lançamos em 2018 a CPFL Soluções, nova marca da CPFL Energia. Com atuação em todo território nacional, conta com um portfólio de soluções integradas em gestão e comercialização de energia, eficiência energética, geração distribuída, infraestrutura energética e serviços de consultoria. A partir dessa estratégia, unificamos as equipes comerciais e áreas técnicas, antes divididas sob as marcas CPFL Brasil, CPFL Eficiência e CPFL Serviços.

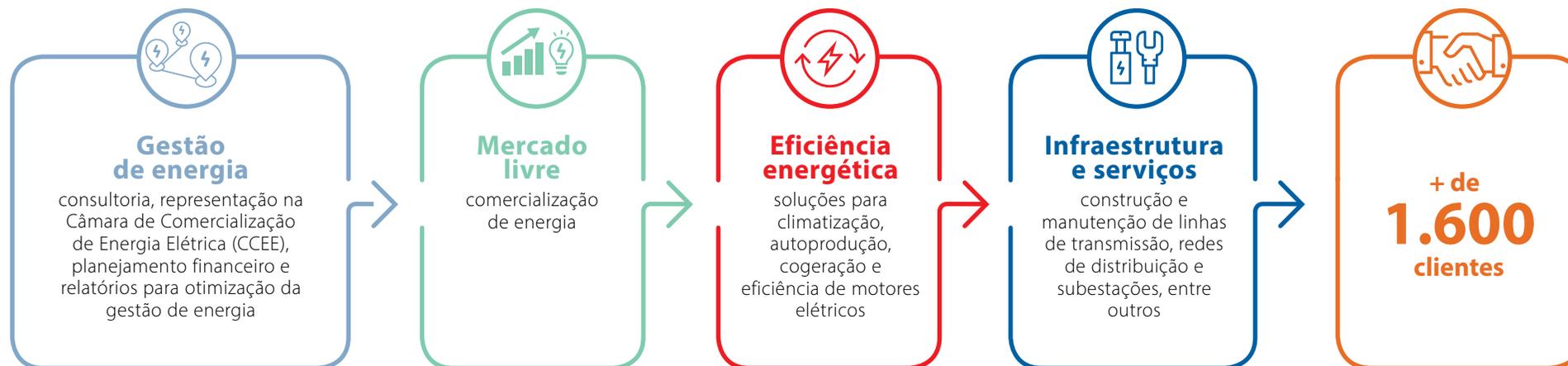
Com a solidez financeira da CPFL Energia e o *know-how* tecnológico da State Grid, a CPFL Soluções já nasceu com um Ebitda de R\$ 94 milhões.

Um dos projetos de destaque da CPFL Soluções trouxe mais autonomia e uma expressiva economia de energia elétrica com a integração de um sistema solar e outro de cogeração ao Centro de Abastecimento do Estado da Guanabara (Cadeg), no Rio de Janeiro. Com a instalação de mais de 5 mil placas fotovoltaicas e seis motogeradores a gás natural, o mercado municipal carioca alcançou uma economia mensal de R\$ 140 mil e tornou-se autossuficiente em energia. Também somos responsáveis por toda a operação e manutenção dos equipamentos pelos próximos 15 anos.



Placas fotovoltaicas no Cadeg (RJ)

A CPFL Soluções





Instalação de telhado solar em Campinas (SP)

Envo: geração distribuída para clientes residenciais

A Envo, empresa criada em 2017, amplia nosso portfólio de soluções e serviços para clientes residenciais e comércios de pequeno porte interessados em investir na geração distribuída solar. Com essa solução, é possível reduzir a conta de energia em até 95%.

O modelo de negócio da Envo envolve desde a concepção técnica (avaliando itens como consumo de energia, condições estruturais do imóvel, níveis de irradiação solar e de sombreamento no local), passando pela revenda e instalação dos painéis solares e de toda

a estrutura elétrica necessária. A homologação do acesso junto à distribuidora local também é feita pela empresa.

Com essa nova marca, reforçamos nosso posicionamento de desenvolver negócios alinhados à geração de energia em fontes renováveis e de contribuir com uma economia de baixo carbono. No site da Envo, os clientes acessam informações sobre a geração solar e podem iniciar a simulação de um projeto próprio.

Caso real com um de nossos clientes



SERVIÇOS COMPARTILHADOS

Nosso portfólio reúne empresas especializadas que prestam serviços administrativos e operacionais às subsidiárias da CPFL Energia ou para outras empresas do mercado. Com esse modelo de atuação, garantimos a padronização de processos, a eficiência na gestão de custos e a geração de valor com sinergias e ganhos de escala.



Responsável pelas atividades de *backoffice*, como processamento de serviços administrativos. Em 2018, a Nect manteve foco em elevar o padrão de atendimento, adotando metodologias ágeis e reestruturando processos para simplificação da empresa e ganho de competitividade.

Resultados:

- Mais de **170 mil** chamados atendidos
- Revitalização de **220 instalações** do grupo

AUTHI Presta serviços relacionados à gestão de tecnologia da informação (TI). Por meio da sua atuação, ampliamos a robotização e a automação de processos internos, com ganhos de eficiência e de escala.

Resultados:

- 107 mil** chamados atendidos
- 200 mil** horas em desenvolvimento de sistemas



Oferece serviços de *contact center* e de relacionamento com os clientes. Atende as operações das nossas distribuidoras.

Resultados:

- 8.2 milhões** de chamadas telefônicas atendidas
- 38 milhões** de minutos tempo de chamada



Com *expertise* na oferta de produtos financeiros, a CPFL Total viabiliza a operação de parceiros que utilizam as faturas de energia como meio de pagamento para operações transacionais.

Entre os principais produtos oferecidos pela empresa, estão a cobrança de serviços nas contas de energia, como parcelas de seguros, assinatura de jornais, cartões de desconto, planos de saúde, dentre outros e a venda de espaço publicitário impresso na conta de energia.

Resultados:

- 42 empresas** conveniadas
- R\$ 210 milhões** em volume financeiro capturado/repassado



Colaboradores da CPFL

NOSSA GOVERNANÇA CORPORATIVA

04.

Colaboradores
CPFL Energia



NOSSA GOVERNANÇA CORPORATIVA

Somos uma companhia de capital aberto, com ações listadas no Novo Mercado, segmento da B3 que reúne as empresas com as melhores práticas de governança corporativa, e na NYSE (ADR Nível III). Nosso modelo de gestão baseia-se nos princípios da transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa.

A State Grid Brazil Power Participações S.A. (SGBP) assumiu o controle acionário da CPFL Energia, no início do ano de

2017. A empresa detém 94,75% do nosso capital social e tem colocado sua capacidade técnica e conhecimento do setor a serviço do crescimento dos nossos negócios, com uma visão de longo prazo para fortalecer nossa geração de valor. Em 2018, 30 colaboradores da CPFL Energia visitaram as instalações da controladora e conheceram as práticas adotadas na China, além de iniciar um intercâmbio técnico entre as equipes.

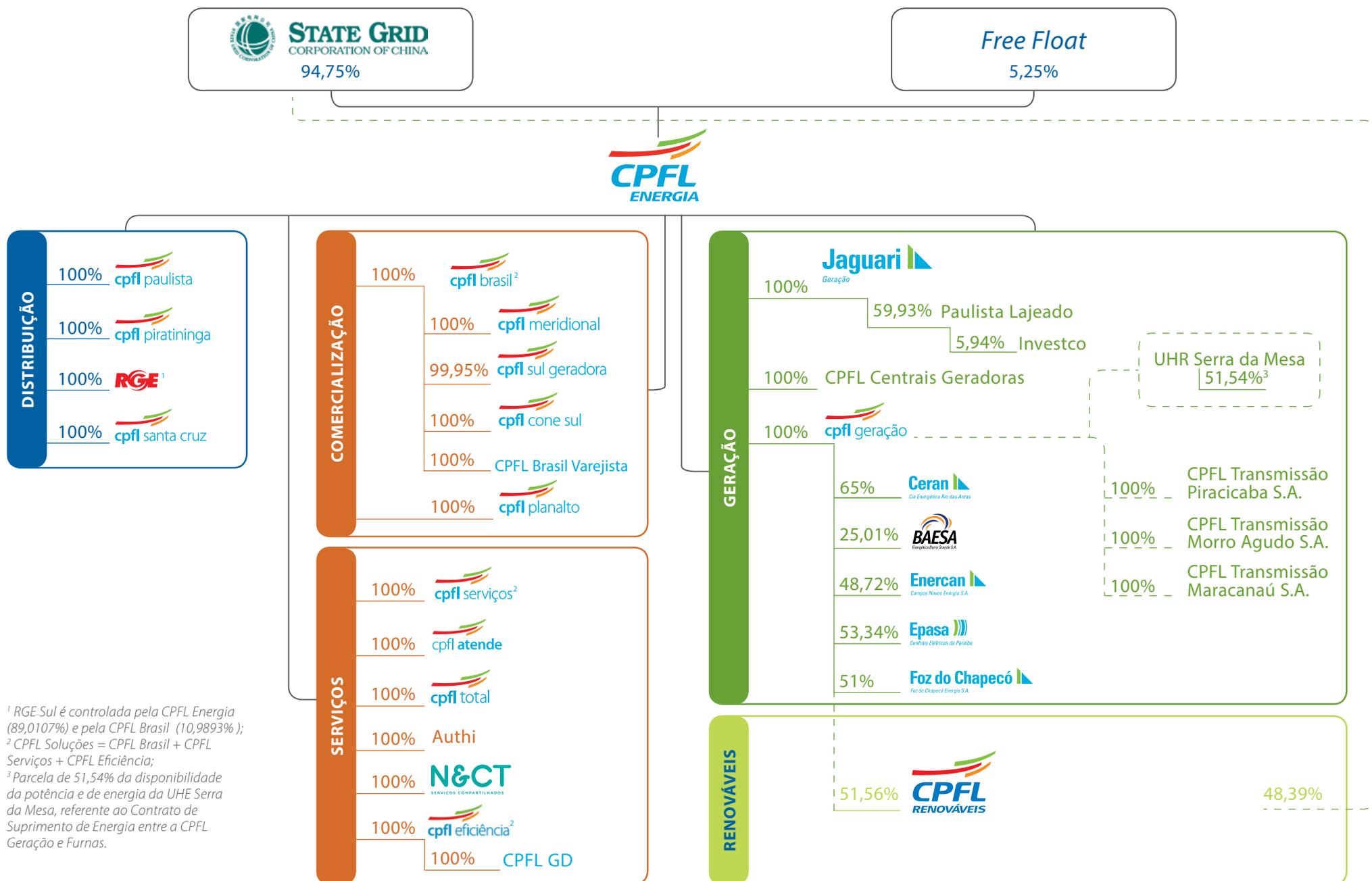


State Grid

Sobre a State Grid

- **2º lugar no Fortune Global 500**, lista das maiores corporações em todo o mundo (revista Fortune)
- **Operações em vários países**, como Austrália, Filipinas, Geórgia, Grécia, Hong Kong, Itália e Portugal
- Cerca de **US\$ 600 bilhões** em ativos
- **1,7 milhão** de colaboradores
- Atende **88%** da população da China, o que equivale a **1,1 bilhão de pessoas**
- **Líder global** em tecnologia de distribuição e **referência mundial** na transmissão de energia em longas distâncias
- Atua no Brasil desde **2010** e está presente em **12 estados**
- Cerca de **US\$ 11 bilhões investidos** no setor elétrico brasileiro

Estrutura Societária



¹ RGE Sul é controlada pela CPFL Energia (89,0107%) e pela CPFL Brasil (10,9893%);

² CPFL Soluções = CPFL Brasil + CPFL Serviços + CPFL Eficiência;

³ Parcela de 51,54% da disponibilidade da potência e de energia da UHE Serra da Mesa, referente ao Contrato de Suprimento de Energia entre a CPFL Geração e Furnas.

A CPFL Energia

ADR (CPL)

Bolsa de Valores de Nova York (NYSE): listagem ADR Nível III

Ação ordinária (CPFE3)

Bolsa de valores de São Paulo (B3): listagem no Novo Mercado, bem como nos seguintes índices:

- ITAG – Índice de Ações com Tag Along Diferenciado
- IGC – Índice de Ações com Governança Corporativa Diferenciada
- IEE – Índice de Energia Elétrica

Market Cap
de R\$ 29,4 bilhões¹

¹Em 31 de dezembro de 2018

Nossa estrutura de governança corporativa conta com o Conselho de Administração, que tem como competência fixar a orientação geral dos negócios, e com a Diretoria Executiva, responsável pela execução da estratégia traçada pelos acionistas. Também possuímos um Conselho Fiscal, órgão independente do Conselho de Administração, permanentemente instalado. Entre suas atribuições, está a de exercer as atividades de Audit Committee. Essa configuração assegura o alinhamento da nossa governança à determinação da Lei Sarbanes Oxley (SOX), aplicável às empresas estrangeiras listadas em bolsa nos Estados Unidos, e aos padrões da NYSE.

O Conselho de Administração é composto por quatro membros que representam o acionista controlador, o Diretor Presidente da CPFL Energia e mais dois conselheiros independentes (eleitos conforme Regulamento do Novo Mercado da B3). Todos os integrantes têm mandato de um ano, sendo permitida a reeleição. Além do Diretor Presidente, Gustavo Estrella, o executivo Yumeng Zhao também é membro do Conselho de Administração. A nomeação de seus membros é definida em Assembleia Geral de Acionistas, observando os requisitos instituídos pela Lei nº 6.404/76, pelo Regulamento do Novo Mercado e pelas Instruções da Comissão de Valores Mobiliários (CVM). Além disso, considera-se na indicação de conselheiros a disponibilidade de tempo desses profissionais, uma vez que o órgão é bastante ativo, com reuniões ordinárias mensais e, extraordinariamente, sempre que necessário.

Estrutura de governança



COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Bo Wen ¹	Presidente
Shirong Lyu	Vice-Presidente
Yang Qu	Conselheiro
Yumeng Zhao	Conselheiro
Gustavo Estrella ²	Conselheiro (a partir de 01/02/2019)
Antonio Kandir	Conselheiro Independente
Marcelo Amaral Moraes	Conselheiro Independente

¹Não ocupa função executiva na companhia.

²Andre Dorf ocupou o cargo até 31 de janeiro de 2019. Após a sua saída, Gustavo Estrella foi eleito como Conselheiro da companhia.

Para apoiar o processo de tomada de decisão e a avaliação dos riscos e oportunidades que impactam os negócios, o Conselho de Administração tem o suporte de três comitês de assessoramento – Comitê de Processos de Gestão, Riscos e Sustentabilidade, Comitê de Gestão de Pessoas, Comitê de Partes Relacionadas - e duas comissões - Comissão de Orçamento e Finanças Corporativas e Comissão de Estratégia.

Os Comitês têm sua criação determinada pelo Estatuto Social e são de manutenção permanente. Já as Comissões são constituídas anualmente e seus temas e competências são determinados pelo Conselho de Administração. Cada um desses fóruns é composto por três membros efetivos e três suplentes, com mandato de um ano, indicados pelo Presidente do Conselho (saiba mais no quadro).

A contínua qualificação dos integrantes do Conselho de Administração ocorre por meio de dois principais mecanismos. No contexto da Universidade CPFL, treinamentos aplicados a cada dois anos abordam temas como “O papel e as responsabilidades dos conselheiros” e “Aspectos fundamentais para a tomada de decisão”. Em 2018, a capacitação nesse evento somou 596 horas dos 35 líderes participantes. A segunda alavanca de desenvolvimento de competências para esse público é o processo anual de planejamento estratégico, que inclui palestras com especialistas sobre temas críticos e tendências. No último ano, foram realizadas três palestras, que discutiram os cenários econômico e competitivo e o mercado de energia elétrica.

A CPFL Energia cumpre com as disposições da Lei nº 6.404/76 e da CVM sobre conflito de interesses, transações com partes relacionadas e sua divulgação. Além disso, estabelece no Regimento Interno do Conselho de Administração e no Código de Conduta Ética os princípios acerca do conflito de interesses ou do interesse particular a serem seguidos pelos conselheiros, executivos e funcionários da companhia.

COMPOSIÇÃO DA DIRETORIA EXECUTIVA

Gustavo Estrella ¹	Diretor Presidente
Yumeng Zhao	Diretor Presidente Adjunto
Yuehui Pan ²	Diretor Vice-Presidente Financeiro e de Relações com Investidores
Yuehui Pan (Interino)	Diretor Vice-Presidente Financeiro Adjunto
Luís Henrique Ferreira Pinto	Diretor Vice-Presidente de Operações Reguladas
Karin Regina Luchesi	Diretora Vice-Presidente de Operações de Mercado
Gustavo Pinto Gachineiro	Diretor Vice-Presidente Jurídico e de Relações Institucionais
Wagner Luiz Schneider de Freitas	Diretor Vice-Presidente de Gestão Empresarial
Gustavo Estrella (Interino)	Diretor Vice-Presidente de Desenvolvimento de Negócios e Planejamento

¹A presidência da CPFL Energia foi exercida por Andre Dorf até 31 de janeiro de 2019. Gustavo Estrella, que ocupava a posição de Diretor Vice-Presidente Financeiro e de Relações com Investidores, foi promovido ao novo cargo.

²A Vice-presidência Financeira e de Relações com Investidores foi ocupada por Gustavo Estrella até 31 de janeiro de 2019. Yuehui Pan foi promovido ao novo cargo.

Clique aqui

para saber mais sobre nossa estrutura de governança e atribuições, acesse o site de **Relações com Investidores**.

Principais atribuições dos comitês e comissões de assessoramento ao Conselho de Administração

Comitê de Processos de Gestão, Riscos e Sustentabilidade

Supervisiona os trabalhos de auditoria interna, gestão de riscos, *compliance* e gestão da sustentabilidade.

Comitê de Gestão de Pessoas

Coordena o processo de seleção do Diretor-Presidente da CPFL Energia e orienta a definição de critérios para a remuneração global e plano de sucessão dos administradores.

Comitê de Partes Relacionadas

Avalia os procedimentos de seleção de fornecedores e prestadores de serviços,

os processos de encerramento de contratos de compra e venda de energia e o monitoramento de quaisquer transações com partes relacionadas.

Comissão de Orçamento e Finanças Corporativas

Interage com a Diretoria para avaliação de orçamento da companhia, considerando pressupostos dos mercados de atuação, previsão de investimentos e garantias da CPFL Energia.

Comissão de Estratégia

Discute atualizações do plano estratégico, aquisições de ativos, investimentos nos negócios e a estratégia de comercialização de energia elétrica.

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

O Plano Estratégico da nossa companhia é atualizado anualmente, considerando um horizonte de cinco anos. Esse processo contempla mecanismos estruturados de avaliação de tendências externas que possam impactar nossos negócios e de identificação de demandas e expectativas de nossos *stakeholders*. As análises de cenários externos consideram aspectos macroeconômicos, do mercado de energia, de competitividade e do ambiente de negócios.

As avaliações realizadas para o planejamento de 2018, por exemplo, indicaram a gradual recuperação econômica, o crescimento das fontes renováveis e da geração distribuída e as discussões sobre o marco regulatório do setor. A partir dessas e de outras tendências, nossas equipes conseguem avaliar a influência desses temas sobre nossos negócios e priorizar o desenvolvimento de projetos e iniciativas.

A identificação de necessidades e expectativas dos *stakeholders* parte de fontes diversas de consulta, como entrevistas com acionistas, pesquisas externas – como as da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), da Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee) – e pesquisas internas – como as de clima organizacional e de percepção de segurança –, dos requisitos previstos nos contratos de concessão, do Programa

Rede de Valor e de *benchmarks* com outras empresas de porte e posicionamento similar ao nosso. Esses insumos são organizados em uma matriz por público e traduzidos, em muitos casos, em metas para os executivos da companhia.

A Diretoria Executiva é responsável pela definição de nossas diretrizes estratégicas e por sua apresentação ao Conselho de Administração. A aprovação do órgão máximo de governança é subsidiada pela análise prévia da Comissão de Estratégia e, uma vez validado o Plano, cabe à Diretoria em conjunto com todas as áreas da CPFL Energia o desdobramento desses objetivos em metas para as vice-presidências, que são aprovadas pelo Conselho de Administração com suporte do Comitê de Gestão de Pessoas. Em seguida, são definidas as metas de gerentes e diretores e depois promovidas reuniões para o compartilhamento dos objetivos estabelecidos, fortalecendo a melhoria de processos e resultados.

Uma das principais evoluções promovidas no Plano Estratégico em 2018 foi a integração com a Plataforma de Sustentabilidade, ferramenta que estabelece indicadores e metas para proteção, otimização e criação de valor em nossos negócios, considerando impactos e riscos econômicos, sociais e ambientais (saiba mais na página 41).



Subestação Tanquinho em Campinas (SP)

Engajamento de públicos no planejamento estratégico

<i>Stakeholders</i>	Acionistas	Clientes	Colaboradores	Fornecedores	Órgãos reguladores	Sociedade
Principais expectativas identificadas	Solidez financeira, excelência operacional, boa reputação, adoção de boas práticas e sinergias com a State Grid	Confiabilidade no fornecimento, com poucas interrupções e rápido restabelecimento da energia, e atendimento de qualidade	Plano de carreira e ambiente de trabalho motivador	Ambiente seguro e de confiança para as atividades e relações comerciais	Disponibilidade, qualidade e continuidade do fornecimento de energia	Segurança da rede e das instalações, redução da emissão de poluentes e incentivo à cultura

GESTÃO INTEGRADA DE RISCOS

O Mapa Corporativo de Riscos da CPFL Energia consolida os principais riscos estratégicos aos quais as empresas do Grupo estão expostas, organizados nas categorias: Financeiro, Operacional, Legal, Mercado de Energia, Regulação Setorial, Ambiental e Reputação. Esses riscos são regulamentados pela **Política de Gestão Corporativa de Riscos**, aprovada pelo Conselho de Administração. A política prevê modelos, indicadores e limites de exposição, bem como detalha o tratamento e reportes necessários em caso de extrapolação das referências de risco.

Os indicadores e limites de risco são avaliados continuamente e, quando necessário, propostas de alterações devem ser submetidas pela Diretoria Executiva da CPFL Energia ao Conselho de Administração da CPFL Energia para deliberação.

Os papéis e responsabilidades de cada instância da estrutura de gestão de riscos estão previstos na mesma política e abrange o seguinte público: Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Comitê de Processos de Gestão, Riscos e Sustentabilidade, Diretoria Executiva, Gerência de Auditoria Interna, Riscos e Compliance e áreas de negócio.



Para mais informações

consulte os itens 4 e 5 do **Formulário de Referência** da CPFL Energia.

Mais sinergia na gestão de riscos

A CPFL Energia reestruturou a área responsável pela gestão de riscos, incorporando em uma mesma gerência as equipes de gestão de riscos, *compliance*, controles internos, anticorrupção e ética, com reporte ao Diretor-Presidente da companhia. Essa mudança teve como objetivo favorecer as sinergias entre essas frentes de atuação e fortalecer sua independência em relação às demais atividades corporativas, contribuindo para a visão sistêmica da organização e a efetividade das práticas empregadas em cada uma dessas áreas.

Um dos avanços importantes, e que é resultado dessa nova estrutura, é a divulgação mensal para os executivos da CPFL Energia, de um informativo consolidado dos principais destaques da gestão de riscos, *compliance*, controles internos, anticorrupção, ética e auditoria interna. Essa prática permite a atualização constante dos executivos sobre esses aspectos e a tomada de decisão cada vez mais tempestiva para garantir o alcance dos objetivos estratégicos e a geração de valor.

O Mapa Corporativo de Riscos também passou a demonstrar informações sobre tendências e preocupações relacionadas aos riscos mapeados, classificadas em três horizontes de realização (curto, médio e longo prazos).



Ética e compliance

O **Código de Conduta Ética** é o instrumento que norteia a atuação de todos os colaboradores e direciona o desenvolvimento dos negócios respeitando as normas internas e regulamentações aplicáveis. O Sistema de Gestão e Desenvolvimento da Ética (SGDE) é o mecanismo pelo qual monitoramos a aplicação do Código de Conduta Ética em nossas atividades.

O SGDE é formado por:

- **Código de Conduta Ética**

reúne as nossas principais diretrizes de conduta ética em um documento com estrutura e linguagem simples, fácil e acessível a todos os públicos de relacionamento.

- **Comitê de Ética**

órgão multidisciplinar com o objetivo de analisar e dar tratativa para as consultas, sugestões e denúncias recebidas pelo nosso Canal Externo de Ética. Atualmente, o Comitê é composto por cinco membros, sendo três diretores Vice-Presidentes da CPFL Energia e dois membros externos independentes.

- **Regime Interno do Comitê de Ética**

documento que estabelece a dinâmica de funcionamento do Comitê, incluindo fluxos, prazos, deliberações, processos, entre outros itens.

- **Canal Externo de Ética**

é o mecanismo para consultas, sugestões e denúncias relacionadas às diretrizes e compromisso de conduta da CPFL Energia. Gerenciado por empresa externa especializada, o canal está disponível em português e em



Colaboradores da CPFL Energia em São Leopoldo (RS)

inglês e pode ser acessado 24 horas por dia por todos os nossos públicos de relacionamento via telefone, site ou aplicativo para *smartphones*. Os manifestantes podem fazer denúncias anônimas e o sigilo e a confidencialidade da informação apresentada são garantidos.

- **Comissão de Processamento de Denúncias (CPD)**

apoia o Comitê de Ética e Conduta Empresarial na apuração de denúncias recebidas dos colaboradores e demais públicos de relacionamento.

- **Capacitação**

mantemos treinamentos e disseminação de conteúdo sobre nossos princípios éticos. Em 2018, 73% dos colaboradores foram treinados nas diretrizes de conduta ética e anticorrupção.

- **Divulgação**

realizamos campanhas constantes com o objetivo de conscientizar os colaboradores e demais *stakeholders* com relação às questões de ética e *compliance*.

COLABORADORES TREINADOS NAS DIRETRIZES DE ANTICORRUPÇÃO

	2017		2018	
	Número de treinados	Percentual sobre o total de colaboradores	Número de treinados	Percentual sobre o total de colaboradores
Sudeste				
Lideranças ¹	440	69%	515	87%
Demais colaboradores	5.979	73%	6.501	75%
Total	6.419	72%	7.016	76%
Sul				
Lideranças ¹	89	48%	146	86%
Demais colaboradores	1.488	39%	2.341	65%
Total	1.577	39%	2.487	66%
Consolidado				
Lideranças ¹	529	64%	661	87%
Demais colaboradores	7.467	62%	8.842	72%
Total	7.996	62%	9.503	73%

¹ Inclui diretores, gerentes, coordenadores, supervisores e líderes.

Nosso Programa de Integridade assegura os mecanismos adequados para promover a conduta ética alinhada aos nossos princípios e diretrizes. Por meio desse programa, 100% das operações estão cobertas por avaliações periódicas de identificação de riscos relacionados à corrupção. Essa avaliação ocorre por meio das seguintes ferramentas:

- **Risk Assesment**

Processo anual para capturar a percepção da Diretoria Executiva com relação aos riscos aos quais a CPFL Energia está exposta

- **Análise de Risco de Fraude (FRA)**

Metodologia aplicada sob demanda para avaliar determinado processo ou área, elencando os riscos de fraude associados e propondo ações e controles para mitigação com base nas disposições da Lei nº 12.846/13

- **Avaliação de Público Sensível**

Avaliação dos processos quanto à sensibilidade ao risco de corrupção, a fim de mapear a necessidade de treinamentos para os colaboradores.

- **Política Anticorrupção e Normativos Internos**

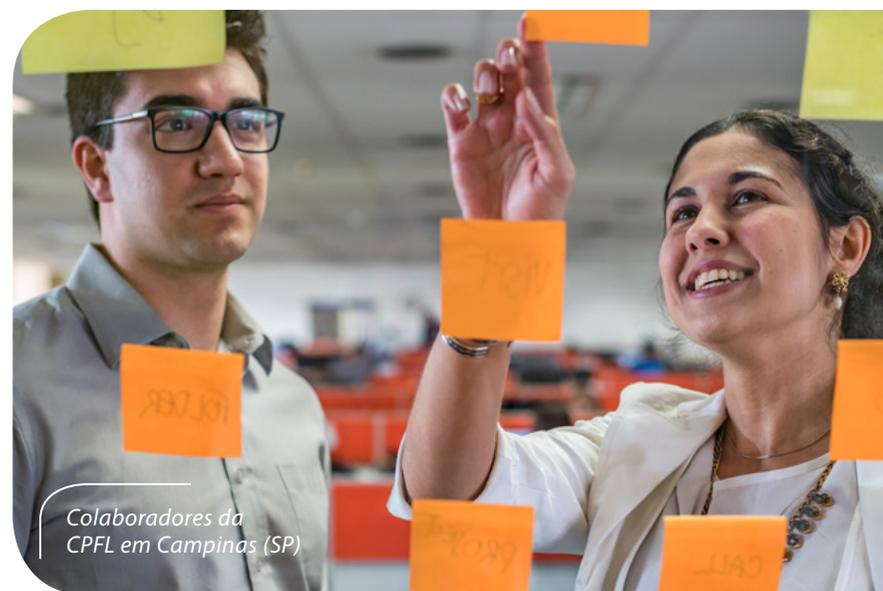
Conjunto de políticas e normas internas que estabelecem as diretrizes e condutas a serem observadas dentro das operações sob a ótica do Programa de Integridade.

Para divulgar as diretrizes do Programa de Integridade e fortalecer a cultura ética e de conformidade legal, seguimos um plano estruturado de comunicação sobre o tema, envolvendo eventos, palestras e campanhas para os nossos principais públicos, que incluem lideranças, colaboradores e fornecedores. A disseminação dessas diretrizes para os fornecedores ocorre nos contratos por meio de cláusula específica anticorrupção e exigência de aderência desses parceiros ao Código, além de palestras e

comunicações no âmbito da Rede de Valor, programa de relacionamento que realizamos periodicamente com fornecedores e parceiros de negócios (leia mais na página 58).

A segunda frente de promoção de uma cultura corporativa alinhada às nossas diretrizes de conduta são os treinamentos para colaboradores. Todos os nossos profissionais devem realizar um treinamento on-line disponibilizado pela Universidade CPFL sobre o tema. Para as equipes com maior exposição aos riscos de integridade, realizamos treinamentos presenciais.

Entre 2017 e 2018, os esforços foram direcionados prioritariamente para a formação de colaboradores da RGE Sul, distribuidora adquirida pela companhia em 2016. Com isso, o número e o percentual de treinados na região Sul praticamente dobraram na comparação anual.



Colaboradores da CPFL em Campinas (SP)



ODS

Abrangência do Programa de Integridade

Código de Conduta Ética e Política Anticorrupção

Campanhas anuais de comunicação e treinamento

Análise periódica de riscos relacionados ao tema, por meio dos processos de controles internos

Auditoria das demonstrações financeiras por empresa independente

Canal de denúncias de possíveis desvios éticos

Principais ações em 2018

Semana da Integridade

Evento anual direcionado a todos os colaboradores, no qual utilizamos canais internos e externos para trazer reflexões sobre ética, além de contar com palestra ministrada por personalidade reconhecida e capacitada sobre o tema.

Pílulas de Integridade

Textos e vídeos sobre o assunto, enviados periodicamente a todos os colaboradores via e-mail marketing.

Evento para a alta administração

Evento anual direcionado às lideranças com palestra ministrada por personalidade reconhecida e capacitada sobre o tema integridade.

Treinamento para equipes de campo

Treinamento presencial direcionado aos eletricitistas e equipes de apoio abordando os temas relacionados à integridade.

GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE

A gestão da sustentabilidade está integrada aos nossos negócios e agrega valor à companhia na medida em que proporciona uma visão de longo prazo e a identificação de novos produtos e oportunidades para o crescimento e a continuidade das operações.

Essa visão sistêmica é consolidada pela Plataforma de Sustentabilidade, criada em 2014 e atualizada anualmente com base em um horizonte de cinco anos. Em 2017, desenhamos uma nova estrutura de gerenciamento com a incorporação dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e as megatendências para o setor elétrico como direcionadores da visão de longo prazo, abrangendo o período até 2022.

Nessa configuração, a Plataforma de Sustentabilidade apresenta uma matriz que correlaciona os temas-chave para a gestão da sustentabilidade às expectativas dos públicos de interesse. Assim, identificamos 13 alavancas de valor sustentável, que se desdobram em 58 indicadores (econômicos, ambientais e sociais) que protegem, otimizam e criam valor, com metas de curto e médio prazos. O alcance dos objetivos estabelecidos para os indicadores está refletido na remuneração variável de executivos da companhia.

Periodicamente, os indicadores são avaliados pela Diretoria de Relações Institucionais e Sustentabilidade. A evolução no desempenho é monitorada pelo Comitê de Sustentabilidade e comunicada à Diretoria Executiva, ao Comitê de Processos de Gestão, Riscos e Sustentabilidade e ao Conselho de Administração. Quando há a ocorrência de desvios em relação às metas estabelecidas, elaboramos planos de ação cuja execução envolve as áreas administrativas e operacionais.



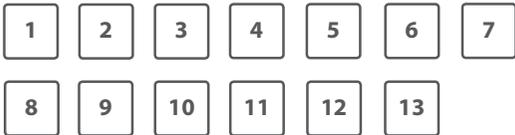
CPFL em São Leopoldo (RS)

Plataforma de Sustentabilidade

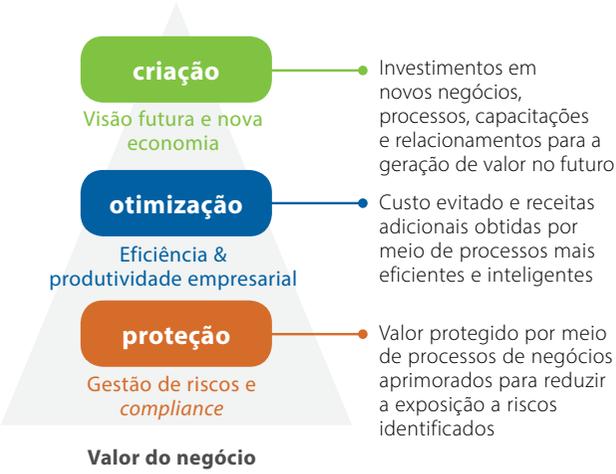
Por meio da Plataforma de Sustentabilidade, integrada ao Plano Estratégico da CPFL Energia, nossos acionistas monitoram indicadores e metas ambientais, sociais, operacionais e financeiros, considerados relevantes para a gestão sustentável dos negócios



13 ALAVANCAS DE VALOR



Em cada alavanca de valor, há indicadores (são 58 no total) que permitem avaliar a proteção, otimização e criação de valor da companhia



e definir metas para o ciclo de 5 anos para aprimorar nosso desempenho em sustentabilidade

Metas e resultados

Conheça algumas das metas que assumimos na **Plataforma de Sustentabilidade**

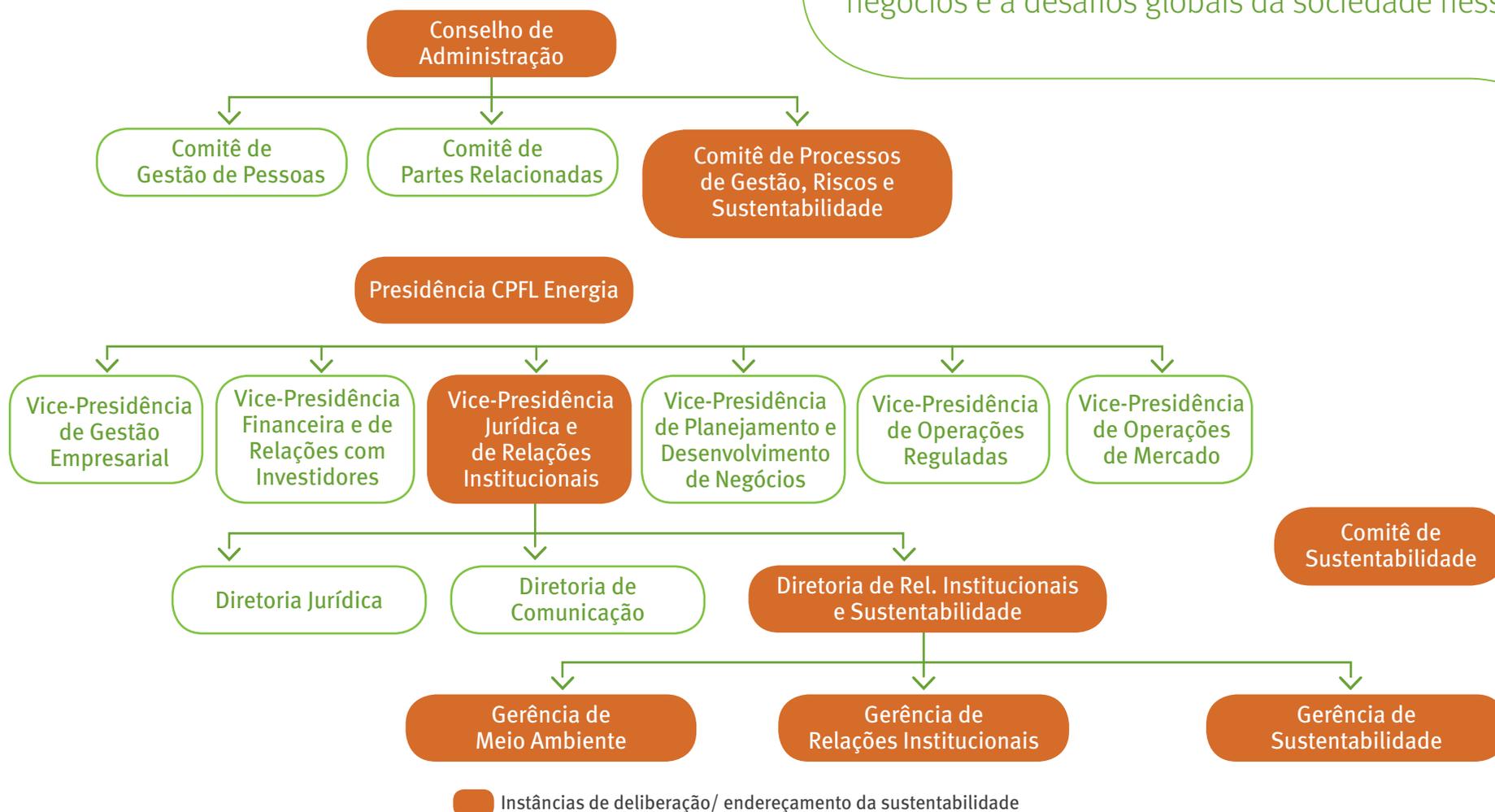


Governança da sustentabilidade

Nosso modelo de governança corporativa possui estruturas e mecanismos que fortalecem a gestão da sustentabilidade de forma transversal em todos os negócios. Nossa gestão segue as diretrizes estabelecidas pela **Política de Sustentabilidade**, em vigor desde 2015 e aplicável tanto à CPFL Energia quanto às unidades dos segmentos em que atuamos.



A governança da sustentabilidade na CPFL Energia facilita a **integração de nossos objetivos** à estratégia de negócios e a desafios globais da sociedade nessa temática

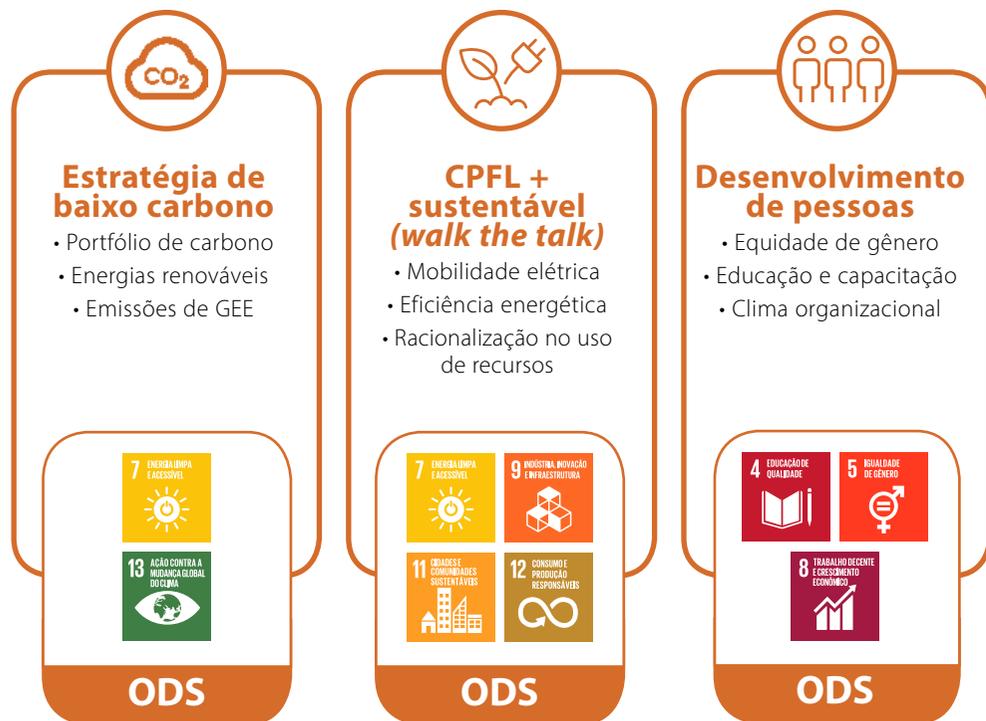


Sustentabilidade integrada ao modelo de negócios

Como forma de promover o engajamento da alta liderança à temática da sustentabilidade, iniciamos em 2018, por meio do Comitê de Sustentabilidade, a construção de Grupos de Trabalho focados em temas relevantes para o nosso modelo de negócio. Nosso objetivo é promover o alinhamento da estratégia a objetivos de longo prazo que ampliem nossa capacidade de proteger, otimizar e criar valor.

Um dos principais benefícios desse modelo de atuação foi a identificação das contribuições que nossas iniciativas podem dar para o atingimento das metas propostas pelos ODS. Os líderes envolvidos no projeto ainda têm o desafio de validar os compromissos prioritários a serem assumidos e as metas de longo prazo, tangibilizando o valor gerado para o modelo de negócio da companhia.

Os pilares sobre os quais os Grupos de Trabalho atuam são:





05. VALOR COMPARTILHADO

Mesa Comercializadora CPFL
Soluções em Campinas (SP)

VALOR COMPARTILHADO

Nosso modelo de negócio é direcionado para criar e compartilhar valor com todos os públicos de relacionamento. A geração e a distribuição de energia elétrica, priorizando fontes renováveis, são a base para o desenvolvimento das atividades econômicas de forma sustentável.

Para o crescimento dos nossos negócios com qualidade e eficiência, investimos na capacitação dos nossos colaboradores e valorizamos os profissionais que atuam de forma alinhada à nossa cultura e aos valores corporativos. Priorizamos a segurança das pessoas e atuamos com determinação para minimizar os riscos de acidentes com nossas equipes, terceiros e comunidades das nossas áreas de concessão.

Temos como objetivos garantir a satisfação e melhorar a experiência de nossos clientes. Por isso, investimos em tecnologias de automação das redes, criamos novos negócios e aprimoramos nossos canais de atendimento, pois temos a ambição de fazer da CPFL Energia uma empresa sempre reconhecida por entregar as melhores soluções, em todas as áreas do nosso negócio.

Na relação com nossos fornecedores, atuamos para impulsionar e fortalecer a adoção das melhores práticas e aprimorar toda a nossa cadeia de valor. Monitoramos a gestão dos terceiros que atuam em nossas operações e dialogamos com nossos parceiros para identificar oportunidades de melhorias.

A inovação é fundamental em nossa estratégia. O desenvolvimento de novos modelos de negócio, incluindo a aproximação com o ecossistema das *scale-ups* e *startups*, acelera nossa capacidade de identificar as tendências do setor

elétrico e encontrar novos produtos que atendam às demandas dos nossos clientes.

No mesmo sentido, gerenciamos nosso capital natural com foco na minimização dos impactos ambientais, na maximização da eficiência na utilização dos recursos naturais e na conservação da biodiversidade. Melhoramos continuamente a gestão ambiental, aperfeiçoando nossos processos e as tecnologias empregadas em nossas operações.

Para completar nossa atuação, fortalecemos nossa relação com as comunidades por meio dos investimentos e projetos desenvolvidos pelo Instituto CPFL, além das ações de responsabilidade social conduzidas diretamente pelas unidades de negócio. É assim que criamos e consolidamos um ciclo virtuoso de geração de valor para todos os nossos *stakeholders*.



Nosso modelo de negócio **gera valor sustentável para todos os nossos públicos e nos seis capitais do relato integrado** (financeiro, manufaturado, natural, humano, intelectual e social e de relacionamento)

Engajamento de públicos de interesse

Os indivíduos, grupos ou organizações que impactam ou podem ser impactados pelos nossos negócios são continuamente engajados por nossas áreas, com o objetivo de construir relações sólidas e perenes, baseadas no diálogo e na confiança, orientando a tomada de decisão estratégica, mitigando riscos e gerando valor para a CPFL Energia e a sociedade. A **Norma de Engajamento de Públicos de Interesse**, disponível publicamente em nosso site, orienta as diretrizes e procedimentos adotados nessa gestão.

A priorização dos públicos considera o nível de impacto que eles exercem ou podem sofrer na interação com nossas atividades e o nível de relacionamento mantido. Esses critérios são medidos a partir da frequência de interações, da relevância dos processos em que cada público está envolvido e de como são considerados na estratégia. Os públicos priorizados compõem o Mapa de Stakeholders da companhia. A estratégia de engajamento é definida de acordo com as características específicas de cada público na sua relação com a CPFL e pode incluir, entre outros, canais de comunicação, atendimentos on-line e telefônico, eventos, reuniões e pesquisas. Cabe a cada área operacionalizar essa estratégia e manter registros que permitam avaliar sua efetividade.

Em 2018, promovemos em conjunto com a Universidade de São Paulo (USP) um amplo processo de escuta e engajamento de nossos *stakeholders*, que subsidiou a definição dos temas materiais deste relatório e trouxe percepções relevantes para a gestão do relacionamento com nossos públicos (saiba mais na página 89).

A visão de nossos acionistas direciona toda a estratégia da companhia, aliada à percepção dos nossos principais *stakeholders*.



Principais *stakeholders* da CPFL Energia



NOSSAS PESSOAS

Gestão do capital humano

Nosso capital humano é formado por quase 13 mil colaboradores. Em 2018, fizemos uma profunda revisão da nossa estrutura organizacional, readequando a força de trabalho para sermos mais eficientes e produtivos em nossas atividades. Essa evolução é impulsionada pelo foco na melhoria contínua da experiência de nossos clientes e pela estratégia de criar novos produtos e serviços, adequados às transformações da sociedade e do setor elétrico.

A cada dois anos, realizamos uma pesquisa de avaliação do clima organizacional com os nossos colaboradores, apoiada na metodologia do Great Place to Work (GPTW). A última edição foi concluída em 2017 e, a partir dos resultados apurados, desenvolvemos planos de ação que visam melhorar o ambiente de trabalho e atender às principais oportunidades de melhoria encontradas.

As diversas iniciativas desenvolvidas foram agrupadas em **cinco frentes de trabalho**, que compõem o **Plano de Clima**:

1

Compartilhamento de Propósito e Metas

2

Promoção da Visão Sistêmica e Integração

3

Construção de Relações de Confiança

4

Celebração e Reconhecimento das Pessoas

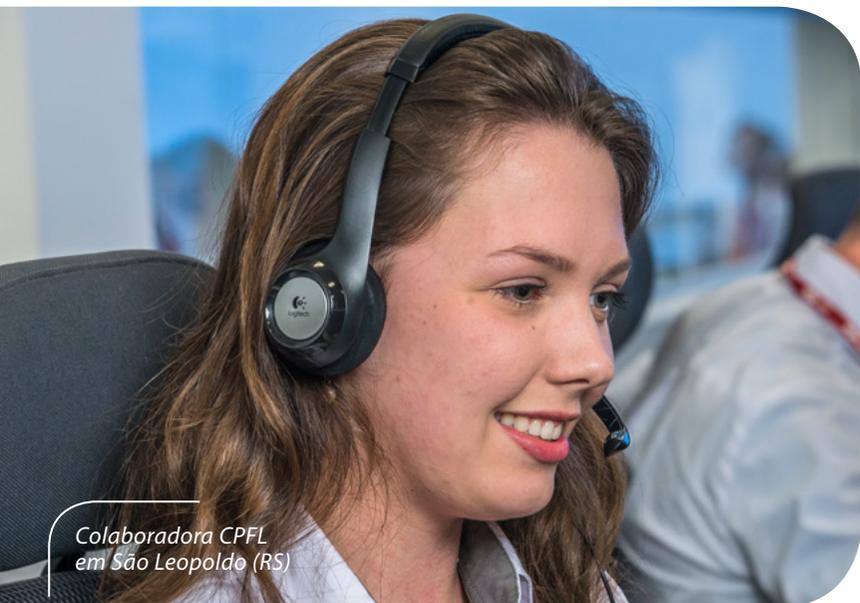
5

Atuação Proativa para o Desenvolvimento de Carreira



Colaboradores CPFL em Campinas (SP)

O andamento dos projetos, realizados com base na metodologia de *design sprint* e tendo os vice-presidentes da companhia como *sponsors* de cada frente de trabalho, foi apresentado ao Comitê Interno de Pessoas. A expectativa é que o impacto desse trabalho seja percebido na próxima edição da pesquisa, em 2019, com evoluções nos indicadores relacionados.



Colaboradora CPFL em São Leopoldo (RS)

Benefícios

O pacote de benefícios está atrelado à visão estratégica da empresa nos aspectos de atração de talentos e retenção dos colaboradores. A sua configuração é definida conforme características específicas dos negócios, de acordo com as práticas de mercado em cada região, atendimento dos requisitos previstos em acordos sindicais ou legais, mercados regulados ou não.

PRINCIPAIS BENEFÍCIOS OFERECIDOS PELA CPFL

Assistência Médica	Assistência Física Especial
Assistência Odontológica	Brinquedos no final de ano
Previdência Privada	Material Escolar
Vale Refeição e Alimentação	Vale Natal
Seguro de Vida	Vale Transporte
Empréstimos consignados	Requalificação profissional
Creche	

Perfil dos nossos colaboradores

Com uma história centenária, possuímos uma equipe diversa de profissionais. A interação entre diferentes gerações agrega qualificação técnica, com o conhecimento dos líderes e colaboradores mais experientes, à inquietude e experimentação das gerações mais jovens.

NÚMERO DE EMPREGADOS POR TIPO DE EMPREGO E GÊNERO¹

	2017			2018		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Integral ²	10.324	2.407	12.731	10.408	2.497	12.905
Meio período ³	59	72	131	35	36	71
Total	10.383	2.479	12.862	10.443	2.533	12.976

¹ Considera as empresas com controle 100% da CPFL Energia. Apenas dois colaboradores do gênero masculino possuem contrato de trabalho por tempo determinado, todos os demais são contratados por tempo indeterminado.

² Jornada mensal a partir de 180 horas.

³ Jornada mensal inferior a 180 horas.



80% Homens
20% Mulheres



71% Sudeste
29% Sul



29% Até 30 anos
61% Entre 30 e 50 anos
10% Acima de 50 anos



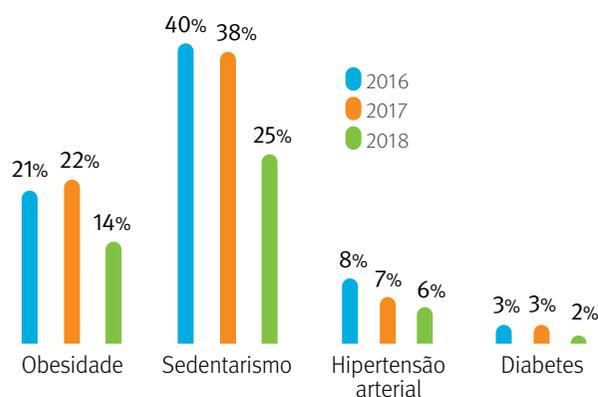
Leiturista em Caxias do Sul (RS)



Quadro de saúde

Anualmente realizamos avaliação e monitoramento do quadro de saúde dos nossos colaboradores. Em 2018, apresentamos uma melhoria significativa principalmente nas taxas de obesidade e sedentarismo.

QUADRO DE SAÚDE CPFL



Qualidade de vida

Oferecemos diversos programas voltados à melhoria da saúde e do bem-estar dos colaboradores, de forma a contribuir continuamente para a construção de um ambiente mais saudável e motivador. Por meio das atividades oferecidas, incentivamos nossos profissionais a adotarem hábitos saudáveis com a prática de atividades esportivas e alimentação adequada. Algumas das diversas modalidades dos programas oferecidos estão destacadas a seguir:

• Programa Fale Comigo

Suporte para assuntos de natureza pessoal, voltado para questões vinculadas a atendimento psicológico, serviço social, jurídico, gestão financeira e fonoaudiologia.

• Programa Nutrir

Acompanhamento profissional de nutricionistas, com consultas individuais e em grupo, metas e orientações personalizadas além de apoio de psicólogos.

• Grupo de Corrida

Oferecemos a oportunidade de os nossos colaboradores participarem de um grupo de corrida, por meio do qual disponibilizamos a inscrição em uma competição por mês patrocinada pela empresa.

• Fitness Center

Temos um total de 5 localidades que possuem academias internas para uso dos colaboradores.

• Incentivo a academia

Para as localidades que não possuem estrutura de academia, oferecemos incentivo de subsídio de custo.

• Oficinas de Esporte

Oferecemos para a sede em Campinas a participação dos colaboradores em oficinas de esporte nas modalidades de Futebol, Basquete e Vôlei tanto no masculino, quanto no feminino.

• Jogos do SESI

Todos os anos a empresa patrocina a participação dos colaboradores nos jogos, como forma de incentivo as práticas esportivas.



Programa Família Energia

Retomada em 2018, essa iniciativa convida familiares de colaboradores para momentos de celebração na CPFL Energia e contou com cinco edições no ano:

- Maio: Dias das Mães
- Junho: Portas Abertas
- Agosto: Dias dos Pais
- Outubro: Dia das Crianças
- Dezembro: Dia da Família e Homenageados

As atividades abrangem visitas institucionais e ao ambiente de trabalho, ações de teatro e recreação, cerimônias de homenagens e apresentações das principais atividades da companhia. No último ano, foram mais de 2,5 mil participantes em mais de 30 localidades.

Segurança: valor inegociável

A segurança dos colaboradores, população e contratados que prestam serviços às unidades de negócio é prioridade na gestão do nosso capital humano. Um conjunto de iniciativas contínuas assegura a disseminação da cultura de segurança na companhia e a conscientização das equipes que atuam nas atividades de maior risco.

O Sistema Primeiro as Pessoas (SPAP) é a plataforma que foi desenvolvida na CPFL, para melhorar a gestão e governança de saúde e segurança, que tem contribuído para ações assertivas dos líderes e gestores com as equipes de campo e administrativas.

Contamos com comitês de saúde e segurança em três instâncias organizacionais distintas, com a representação de 100% dos colaboradores e dos diferentes negócios das empresas, assegurando a gestão eficiente e estratégica dos riscos relacionados ao tema.

• Comitê de Saúde e Segurança (CSS)

no âmbito da alta liderança da CPFL Energia, tem como objetivo auxiliar na gestão das ações estratégicas visando à prevenção de acidentes e à promoção da saúde de seus colaboradores.

• Comitê Operacional de Segurança (COS)

composto por representantes de diversos negócios do Grupo, tem como objetivo reforçar a prevenção de acidentes nas atividades operacionais, acompanhando continuamente os resultados e agilizando a identificação e solução de problemas, bem como a tomada de decisões.

• Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPAs)

instaladas conforme requisitos legais aplicáveis, incluem os colaboradores das unidades na discussão de temas relevantes para o dia a dia e sugestões de melhorias em saúde e segurança. Em 2018, contamos com 113 CIPAs em nossas operações somando 1.096 colaboradores atuando como cipeiros.

- + de 14 mil** inspeções no quadro próprio e em contratadas
- 187** localidades há mais de 10 anos sem acidentes com afastamento
- Distribuidoras** menor índice de acidentes com afastamento desde 2015
- 600** auditorias nas contratadas
- + de 17 mil** observações comportamentais
- + de 18 mil** participantes na SIPAT
- + de 8 mil** colaboradores capacitados em direção defensiva

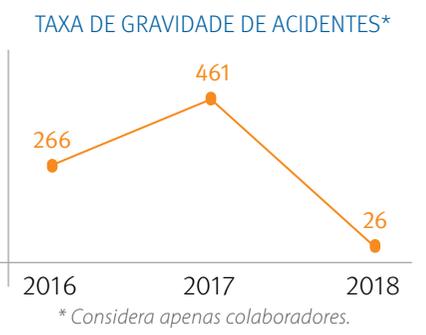
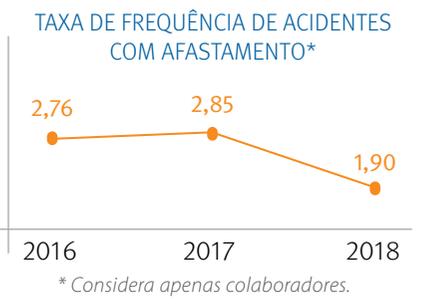


Centro de Treinamento em Caxias do Sul (RS)

Em 2018, nossos investimentos para reforçar a cultura de segurança totalizaram R\$ 3,9 milhões, abrangendo ações diretas, treinamentos, campanhas de comunicação e iniciativas de conscientização. Esse montante considera, também, o investimento em iniciativas que beneficiam as comunidades locais e outros públicos externos, como a Campanha de Segurança com a População.

Os esforços contínuos para a promoção de um ambiente seguro, como a Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (SIPAT), as inspeções de segurança, as observações comportamentais, o Índice de Prática Segura (IPS), os Diálogos de Segurança (diários para a operação e semanais nas áreas administrativas), as comunicações e várias campanhas internas, contribuíram decisivamente para a redução nas taxas de frequência e gravidade de acidentes em 2018.

A disciplina na aplicação dos processos de segurança e os investimentos na área refletiram-se na grande redução nos acidentes com nossos colaboradores. Mesmo assim, infelizmente registramos dois óbitos com contratadas, sendo um deles um acidente de trânsito e o outro decorrente de invasão de um veículo particular na área de trabalho demarcada. As duas ocorrências foram investigadas, com a consolidação de lições aprendidas e discussões nos Diálogos de Segurança.





Prevenção e conscientização

Promovemos continuamente ações e programas para fortalecer a cultura de segurança de colaboradores, contratados e população. O lançamento da Cartilha de Diretrizes de Saúde e Segurança do Trabalho facilitou a comunicação das regras e premissas para o tema e o compromisso inegociável com a promoção de um ambiente seguro de trabalho. Na divulgação da cultura de segurança com as comunidades, merece destaque a Campanha de Segurança com a População (saiba mais no quadro).

Lançado em 2018, o Projeto Vida 100% é um exemplo do engajamento de colaboradores das distribuidoras na busca pelo zero acidente. Esse modelo, que envolve a realização de rodas de conversa para discutir as causas e motivos que levaram a acidentes e incidentes, já foi adotado na RGE e na CPFL Paulista, com 524 participantes e 1.681 oportunidades de melhoria identificadas pelo diálogo. Na CPFL Piratininga e na CPFL Santa Cruz, em que o projeto está em andamento, já foram engajados 512 profissionais e levantadas quase 2 mil oportunidades de aprimoramento.

A integração das equipes corporativas e operacionais de Saúde e Segurança foi intensificada no ano com o Projeto Parceria e Consultoria. Os principais objetivos da iniciativa são: fortalecer o Sistema de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho, incentivar maior comunicação, interação e parceria entre as equipes, garantir o alinhamento de conceitos, informações e parâmetros e promover o desenvolvimento pessoal e profissional dos times. A formação desses colaboradores, por meio de múltiplas formas de aprendizado, também foi o foco da Trilha de Saúde e Segurança, lançada no último ano no contexto da Universidade CPFL. Os primeiros dois módulos foram aplicados em 2018 e outros três estão previstos para 2019.

Conscientização da população

As distribuidoras da CPFL Energia realizaram, pelo segundo ano consecutivo, a Campanha de Segurança com a População, criada para sensibilizar a população quanto aos riscos de acidentes envolvendo a rede elétrica. O objetivo é conscientizar as comunidades na identificação de situações de risco e ações de prevenção. Em 2018, a campanha promoveu 14 blitze e realizou diversas ações de comunicação e conscientização em emissoras de rádio e TV, beneficiando a população em 658 municípios brasileiros. Na internet, foram 191 mil acessos ao site da companhia e o alcance nas redes sociais ultrapassou a marca de 1,4 milhão de usuários no Facebook e 1 milhão de internautas no Twitter.

A maioria dos acidentes envolvendo a nossa rede está ligada a atividades de construção e pintura, realizadas sem as precauções necessárias para evitar o risco de choque com a rede elétrica. O atual contexto econômico, ainda desafiador, contribui para o aumento do desemprego e, com ele, do trabalho informal, especialmente na construção civil. Esse cenário favorece a ocorrência de situações de risco, pois pessoas que não foram devidamente qualificadas para atividades próximas da rede elétrica acabam se expondo ao contato imprudente com os fios de distribuição de energia.

Mesmo com todos os esforços e uma queda no número de acidentes fatais, registramos um total de 64 acidentes, dos quais 49 foram classificados como leves. Seguimos comprometidos com a melhoria de todos os indicadores, com investimentos e ações previstos para 2019.

14 blitze

658 municípios atingidos

R\$ 3,8 milhões investidos na Campanha de Segurança com a População

191 mil acessos ao *hotsite* da campanha

2,4 milhões de usuários impactados nas redes sociais

INDICADORES DE SEGURANÇA DA POPULAÇÃO



Carreira e desenvolvimento

A preparação e a qualificação de nossos profissionais são estratégias para o crescimento de nossos negócios em um cenário de transformação do setor energético, que prioriza fontes renováveis na matriz, novas tecnologias e tem o cliente com maior poder de escolha.

Com base nessas diretrizes, estruturamos em 2018 nosso Talent Pool, que reúne profissionais que se destacaram nos processos de avaliação de desempenho e foram identificados com potencial para ocupar posições de liderança alinhados aos nossos valores corporativos. Os critérios para definição do Talent Pool contemplam o conhecimento crítico e a *expertise* do profissional, os resultados de avaliação de competências e de potencial, bem como o Plano de Sucessão. A primeira equipe foi formada por 45 colaboradores, que tiveram ações de desenvolvimento para o fortalecimento das competências necessárias para a evolução profissional, como *coaching*, mentoria, formação acadêmica, *job rotation*, desenvolvimento de liderança, entre outros.

Também temos um mapa sucessório que indica quem são os potenciais sucessores para todos os cargos de gerentes e executivos e identifica o grau de segurança de cada posição.

O desenvolvimento de nossos colaboradores é direcionado por um processo anual de avaliação de desempenho, com metodologia consolidada na companhia. Esse modelo prevê uma abordagem com perfis e etapas de avaliação distintas para os diferentes públicos de profissionais e lideranças. As análises consideram aspectos comportamentais, potencial e alcance das metas contratadas, podendo ser realizadas pelos pares, superiores e subordinados, conforme a categoria funcional. As avaliações passam por comitês de calibragem e um momento formal de *feedback* ao colaborador, em que é definido o seu Plano de Desenvolvimento Individual (PDI).



PERCENTUAL DE COLABORADORES QUE RECEBERAM AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO¹

	2017	2018
Por gênero		
Homens	69%	76%
Mulheres	75%	82%
Por nível funcional		
Lideranças ²	22%	64%
Demais colaboradores	73%	73%
Total	70%	77%

¹ O percentual de colaboradores avaliados é inferior a 100% em função dos critérios de elegibilidade para o processo de avaliação de desempenho. Não participam os profissionais com menos de 3 meses de atuação na companhia antes do início do processo, assim como aprendizes, afastados e aposentados por invalidez.

² Inclui diretores, gerentes, coordenadores, supervisores e líderes.



Em 2018, realizamos **1,6 mil** promoções e **1,5 mil** movimentações horizontais internas de colaboradores. Esse número evidencia a **valorização das iniciativas individuais e do protagonismo no desenvolvimento profissional**

Colaboradores da CPFL Energia em Campinas (SP)



O ciclo aplicado em 2018 considerou as entregas dos colaboradores de janeiro a dezembro de 2017. No último ano, 9,7 mil colaboradores foram avaliados, o que representa 77% do quadro funcional.

Outro esforço do ano foi a maior aproximação da CPFL Energia com as universidades, visando ampliar a divulgação e a atratividade da companhia para jovens profissionais com potencial para atuarem no setor energético. Nossos executivos participaram de feiras e fizeram visitas a universidades para fazer exposições sobre nossos negócios e o setor elétrico. Com isso, a atual edição do Programa de Estágio, iniciada em 2019, recebeu mais de 20,5 mil inscrições para um total de 100 vagas – recorde de interessados.

Para a formação continuada de nossos colaboradores, contamos com um amplo portfólio de treinamentos e incentivos oferecidos pela Universidade CPFL (saiba mais na próxima página). Uma das abordagens de formação são as Trilhas de Aprendizagem. Lançadas em 2014, essas capacitações são organizadas em módulos e permitem a visão sistêmica sobre processos-chave da companhia, como gestão de energia, assuntos regulatórios e desenvolvimento de projetos e obras. Disponibilizamos ainda um Programa de Requalificação Profissional, que abrange subsídios para a realização de cursos de graduação, extensão, pós-graduação, informática, entre outros, com reembolso de até 80% da mensalidade. Em 2018, foram investidos R\$ 2,9 milhões nessa frente, beneficiando 1.000 profissionais da nossa companhia.

O Programa de Gestão de Conhecimento, implementado desde 2011, teve como foco no último ano a Diretoria Comercial. A iniciativa estrutura um conjunto de ferramentas para assegurar a gestão adequada do capital intelectual em áreas-chave para a CPFL Energia. No contexto do programa, também foram mapeados 135 colaboradores já aposentados ou em fase de pré-aposentadoria para os quais elaboramos planos de ação que contribuam para reter o conhecimento crítico detido por esses profissionais.



Universidade CPFL
em Campinas (SP)



A aproximação com universidades e o **portfólio de treinamentos e incentivos** oferecidos pela Universidade CPFL possibilitam a **qualificação contínua** dos nossos colaboradores

Universidade CPFL

A Universidade CPFL é o principal vetor para o desenvolvimento de nossos colaboradores. Ao completar dez anos de existência, concretizamos a reformulação da sua marca e do seu portfólio de ações, alinhados aos pilares estratégicos da companhia. A partir de uma análise de *benchmarks* e do engajamento da alta liderança, identificamos a necessidade de direcionar a Universidade CPFL para a condução dos nossos profissionais a uma cultura de aprendizagem e protagonismo que permeie competências em multinegócios, inovação, agilidade e foco no cliente para, com isso, aprimorar o desenvolvimento pessoal e profissional de cada indivíduo.

Com o novo posicionamento, a Universidade CPFL acredita que a "Educação amplia Potenciais" (essência da marca). Essa concepção é a base para a gestão de nossas ações, sejam elas formações, cursos, trilhas, palestras ou fóruns, que podem ser oferecidas em formato presencial ou on-line no contexto das nossas quatro escolas de ensino:

Escola de Excelência Operacional

voltada ao atendimento das áreas de negócios responsáveis pela operação do sistema elétrico

Escola de Excelência no Atendimento

direcionada para atender as demandas dos treinamentos voltados aos canais de relacionamento com os clientes e mídias sociais

Escola de Liderança

formada por programas e treinamentos de desenvolvimento para toda a liderança, gestores e executivos da CPFL Energia

Escola de Negócios e Inovação

treinamentos que suportam o desenvolvimento de nossos negócios, com foco no alcance das alavancas estratégicas

Colaborador na
Biblioteca da
Universidade CPFL



A Universidade CPFL conta ainda com um portfólio de iniciativas transversais que auxiliam o colaborador em sua jornada de desenvolvimento, como o Programa de Educadores, ações de *clipping* em nossa biblioteca, parcerias com instituições e oferta de MBAs e cursos de inglês *in company*. Essas oportunidades estão disponíveis aos profissionais e, em alguns casos, são extensíveis aos seus familiares.

Além do benefício direto para nossos colaboradores, a Universidade CPFL impacta positivamente a sociedade com a oferta de cursos regulares de formação. A Escola de Eletricistas e a Escola de Projetistas são duas iniciativas que contribuem para a formação de mão de obra qualificada (leia mais na página 84).

Em 2018:

R\$ 16,2 milhões investidos

72 turmas de formação em liderança

+ de 624 mil horas de treinamento

+ de 300 turmas de capacitação nas NRs 10 e 35 (segurança do trabalho)

GESTÃO DE FORNECEDORES

Para aprimorar a relação que estabelecemos com nossos fornecedores, desenvolvemos e estamos implementando um plano estratégico de *supply chain*, com projetos e objetivos de longo prazo para aperfeiçoar a gestão da nossa cadeia de fornecimentos nas áreas de logística, compras e qualificação e desenvolvimento de fornecedores.

Com relação à qualificação de fornecedores, nossa gestão apoia-se na ferramenta Supply Base Management (SBM). A plataforma permite a avaliação das empresas mapeadas em aspectos financeiros, de segurança, de performance técnica, de conformidade documental e jurídica, e de ética, reduzindo a exposição da nossa companhia a riscos operacionais e financeiros. Esse processo é realizado de forma contínua, todos os meses, e resulta em uma nota de avaliação dos fornecedores e na construção de planos de ação para melhoria.

Duas das principais evoluções realizadas no SBM, no último ano, foram o aumento do número de fornecedores críticos mapeados e o aperfeiçoamento dos indicadores de avaliação de desempenho. Além disso, refinamos a metodologia de *feedback* para as empresas avaliadas, aumentando a eficácia dos planos de ação voltados para melhorias de processo. Em 2018, 92 parceiros estratégicos foram identificados com risco de gerarem efeitos ambientais e sociais negativos, pois atuam no fornecimento

de materiais e em serviços técnicos especializados. Todos eles foram avaliados, não sendo identificado qualquer impacto significativo.

Contamos ainda com processo formalizado para a identificação de riscos ambientais e sociais na homologação, por meio de um relatório de autoavaliação em aspectos como meio ambiente, responsabilidade social, saúde e segurança e qualidade. Para fornecedores atuantes são realizadas visitas de avaliação, baseadas nestes mesmos aspectos, nas quais são verificadas as condições de trabalho, respeito ao meio ambiente e cuidados com a responsabilidade social. Em 2018, 51% dos fornecedores estratégicos e críticos foram avaliados no momento da contratação. Considerando especificamente os novos fornecedores, foram avaliados 16 parceiros, que representam 59% do total desse grupo.

Na área de compras, nossos esforços foram direcionados para a implementação da metodologia de Gestão por Categorias, estruturando e disseminando a categorização completa dos escopos de aquisições de materiais e de serviços, determinando agrupamentos por sinergia. Dessa forma, estabelecemos entre os compradores pontos focais especializados (*category leaders*), atuando na gestão de processos, custos totais, fornecedores, riscos e *stakeholders*.

Promovemos a **qualificação e avaliação dos parceiros estratégicos e críticos** para nossos negócios, com avaliações mensais em uma plataforma de **gestão de fornecedores**



+ de 3 mil

fornecedores atuaram em parceria com a CPFL Energia em 2018

122 parceiros estratégicos

representam, juntos, mais de 80% das nossas transações com fornecedores

63 parceiros críticos

além de serem estratégicos, apresentam elevado grau de criticidade para a continuidade das operações ou podem gerar riscos para nossa reputação



Frota CPFL Soluções



Prêmio Mais Valor

Essa iniciativa reconhece publicamente os fornecedores que foram destaque por seu desempenho em nossa cadeia de suprimentos e estimula a inovação em soluções. Em sua nona edição, em 2018, o Prêmio Mais Valor trouxe como tema “Inovação, nosso Fio Condutor” e premiou 15 empresas pela excelência na parceria que estabelecem com nossa companhia.

As empresas ganhadoras foram selecionadas por um comitê, cuja avaliação considerou os seguintes critérios: segurança no trabalho, excelência no atendimento, qualidade, prazo, sustentabilidade e responsabilidade social. Os vencedores receberam o prêmio em cerimônia realizada na sede em Campinas.

Adicionalmente, realizamos o diagnóstico e a definição do perfil das categorias de compras, direcionando as tratativas adequadamente de acordo com sua alocação. Esse mapeamento subsidiou a definição dos fornecedores com os quais podemos fortalecer relações de parceria, trazendo inovação, minimizando riscos e agregando valor. Além disso, garantiu um maior engajamento com as diversas áreas do negócio, possibilitando a identificação de novos cenários e oportunidades de melhoria, gerando ganhos como visibilidade e controle de contratos, estreitamento do relacionamento com fornecedores, domínio e redução do custo total e aumento de produtividade.

Na frente de logística, a operação de fornecimento passou por mudanças com a abertura e modernização de dois novos centros de distribuição – em Piracicaba (São Paulo) e Esteio (Rio Grande do Sul). Com essas estruturas, alcançamos mais eficiência e agilidade na entrega de materiais e produtos críticos para a operação das distribuidoras em nossas áreas de concessão.

Rede de Valor

A Rede de Valor é uma iniciativa que desenvolvemos para incentivar nossos fornecedores a trocaram experiências e boas práticas que gerem valor para todos os públicos com os quais nos relacionamos. Os três eventos realizados em 2018 tiveram a participação de 149 empresas e abordaram

temas como qualidade, ética, reforma trabalhista, segurança do trabalho, cenários futuros e novos negócios.

Gestão de terceiros

Mais de 8 mil trabalhadores terceirizados atuam com a prestação de serviços para as unidades de negócios. A gestão do relacionamento com os fornecedores responsáveis pela contratação dessas pessoas é estratégica para maximizar os resultados esperados para o nosso negócio.

A Nect, empresa do nosso Centro de Serviços Compartilhados, realiza essa atividade por meio da Célula de Gestão de Terceiros. Em 2018, uma média de 7,8 mil terceiros, abrangidos por 269 diferentes contratos firmados com 130 fornecedores, foram avaliados e monitorados.

A equipe realiza a verificação constante das documentações e registros trabalhistas dos terceirizados, buscando garantir o *compliance* desses contratos à legislação e a todas as normas aplicáveis ao setor. Também possuímos uma equipe de auditores de segurança, que faz inspeções no campo das condições de trabalho dessas pessoas.

Ambas as avaliações compõem a nota dos fornecedores de prestação de serviços integrados ao Supply Base Management (SBM).



A troca de **experiências** e o reconhecimento de **boas práticas** entre nossos fornecedores são facilitados por iniciativas como a **Rede de Valor e o Prêmio Mais Valor**



ODS

FOCO NOS CLIENTES

A satisfação dos clientes está no centro da nossa estratégia e os investimentos que realizamos têm o objetivo de melhorar continuamente a qualidade do serviço que prestamos. A automação das redes de distribuição, a digitalização dos canais de atendimento, a busca constante e a incorporação de novas tecnologias, entre outras iniciativas, visam aperfeiçoar as nossas operações e beneficiar diretamente os nossos clientes.

O resultado desse esforço pode ser mensurado nas premiações e reconhecimentos que recebemos anualmente (saiba mais na página 16). Em 2018, a CPFL Santa Cruz conquistou o Prêmio IASC de melhor distribuidora das regiões Sul e Sudeste, na categoria empresas de médio porte. Nossas empresas ainda foram finalistas nas seguintes categorias:

- **Sudeste:** acima de 400 mil unidades consumidoras - CPFL Paulista
- **Sul:** acima de 400 mil unidades consumidoras - RGE Sul e RGE
- **Brasil:** concessionárias até 400 mil unidades consumidoras - CPFL Santa Cruz e RGE

Automação e segurança das redes

A garantia da disponibilidade e da confiabilidade no fornecimento de energia está relacionada ao planejamento da demanda de longo prazo, ao plano de investimentos em manutenção dos ativos e a diversas iniciativas de melhoria da rede. Revisamos anualmente o Planejamento da Expansão do Sistema Elétrico, que estabelece um diagnóstico das condições de mercado em um horizonte de 10 anos, para a priorização de investimentos em ampliação e capacidade de atendimento das distribuidoras. Já a definição dos esforços na manutenção do parque instalado ocorre para um período de cinco anos, com foco na melhoria da qualidade do fornecimento, na segurança de colaboradores e da população e na gestão adequada da vida útil dos ativos. Nesse processo definimos a periodicidade e os escopos das manutenções



Atendimento ao cliente

preventivas e preditivas e os recursos a serem alocados para assegurar a eficiência e robustez do sistema de distribuição. Esses planos são desdobrados anualmente e acompanhados por indicadores-chave, com atuação sinérgica de diversas áreas da companhia.

Nossos investimentos nas redes de distribuição totalizaram R\$ 1,5 bilhão em 2018 – considerando o último triênio, esses investimentos superaram a marca de R\$ 4,5 bilhões. Esses recursos foram importantes para viabilizar as modernizações que reduzem as interrupções no fornecimento de energia e, por consequência, aumentam a satisfação dos nossos clientes.

INVESTIMENTOS EM ITENS LIGADOS À CONFIABILIDADE E À DISPONIBILIDADE DA ENERGIA NA DISTRIBUIÇÃO (R\$ MILHÕES)¹

	2016	2017	2018
Atendimento ao cliente ²	211,3	314,3	283,8
Suporte ao crescimento de mercado	334,1	397,6	228,8
Manutenção e melhorias do sistema elétrico ³	506,1	1.010,4	997,5
RGE Sul ⁴	276,0	0,0	0,0
Total	1.327,5	1.722,3	1.510,1

¹ Dados históricos reapepresentados em função de mudança na metodologia de contabilização.

² Inclui recuperação de perdas comerciais. Valores líquidos de obrigação especial.

³ Inclui projetos especiais, capitalizações de pessoal, MSO e de operador logístico.

⁴ Dados da RGE Sul de 2016 consideram os valores globais investidos.

Entre as melhores:

As distribuidoras da CPFL Energia destacam-se no cenário brasileiro pela **continuidade de fornecimento aos clientes**. Veja os principais destaques no ranking nacional:

CPFL Piratininga
1º lugar em
DEC e FEC¹

CPFL Paulista
2º lugar
em FEC¹

CPFL Santa Cruz
2º lugar
em DEC¹



¹DEC (duração das interrupções) e FEC (frequência das interrupções).

No final de 2018, contávamos em nossa rede com mais de 9,8 mil religadores automáticos, equipamentos que facilitam a identificação de defeitos e, em alguns casos, solucionam de forma remota as interrupções de fornecimento, reduzindo os deslocamentos das equipes técnicas. O ritmo de implantação dos religadores vem sendo intenso: apenas em 2018 foram instaladas 1,6 mil unidades e para 2019 estão previstas outras 1,1 mil, alcançando o total de 10,9 mil equipamentos em operação.

Também direcionamos esforços para a infraestrutura de comunicação de nossos ativos. Na CPFL Paulista e na CPFL Piratininga, expandimos a base de fibra ótica para 57 novos sites, subestações, estações avançadas e agências de atendimento. Além disso, implantamos equipamentos que ampliaram a capilaridade do *backbone* de rádio da CPFL Energia no estado de São Paulo, fortalecendo a conexão confiável de subestações e equipamentos de automação da rede.

A centralização dos Centros de Operação Integrados (COIs) também foi um destaque do ano. A cidade de São Leopoldo passou a integrar o COI da RGE, anteriormente em Caxias do Sul, em conjunto com as operações do COI RGE Sul, consolidando um único centro para ambas as áreas da concessão unificadas. Campinas recebeu as operações do COI CPFL Santa Cruz, que passou a trabalhar em sinergia com o COI CPFL Paulista em um mesmo local.



Centro de Operações Integradas (COI) em São Leopoldo (RS)

No tema sistemas de operação passamos a operar em uma única ferramenta de mobilidade: o CPFL Workforce System – Integrated (CWSi). Essa mudança trouxe ganhos no planejamento, roteirização e execução de serviços comerciais e emergenciais, possibilitando maior efetividade no registro, acompanhamento e controle das atividades de campo, bem como a gestão de produtividade das equipes. O sistema utiliza um algoritmo inteligente para definição e despacho automático dos serviços comerciais como primeira etapa da estratégia de automatização dos despachos de equipe. Um ponto de destaque dessa implantação foi a melhoria de performance no atendimento de serviços comerciais regulados, como processos de inspeção e ligação de novos clientes.

Todos esses investimentos contribuíram para reduzir o número e a frequência de interrupções. Dois indicadores principais avaliam o desempenho das distribuidoras com relação à qualidade do serviço prestado. O DEC (duração das interrupções) e o FEC (frequência das interrupções) são monitorados continuamente por todas as empresas do setor e pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) de acordo com as regiões de concessão.

Em 2018, obtivemos resultados históricos e nosso desempenho apresentou uma evolução de 8% para o DEC e de 18% para o FEC. Esse resultado reflete os ciclos de investimentos no sistema, aprimoramento dos mecanismos de controle e atuação dos nossos colaboradores e profissionais terceirizados.

DURAÇÃO EQUIVALENTE DE INTERRUPÇÃO POR UNIDADE CONSUMIDORA (DEC) CONSOLIDADO (EM HORAS)*



*Calculado com base na média ponderada do número de clientes de cada distribuidora e o valor apurado para DEC.

FREQUÊNCIA EQUIVALENTE DE INTERRUPÇÃO POR UNIDADE CONSUMIDORA (FEC) CONSOLIDADO (EM VEZES)*



*Calculado com base na média ponderada do número de clientes de cada distribuidora e o valor apurado para FEC.

DURAÇÃO EQUIVALENTE DE INTERRUPÇÃO POR UNIDADE CONSUMIDORA (DEC)

	2016	2017	2018
CPFL Paulista	7,62	7,14	6,17
CPFL Piratininga	8,44	6,97	5,93
CPFL Santa Cruz ¹	8,47	6,20	6,01
RGE	14,44	14,17	13,43
RGE Sul	19,45	15,58	15,56
CPFL Energia (consolidado)²	10,62	9,40	8,63

¹ Os dados históricos da CPFL Santa Cruz foram reapresentados para refletir a unificação das distribuidoras CPFL Santa Cruz, CPFL Jaguarí, CPFL Mococa, CPFL Leste Paulista e CPFL Sul Paulista, ocorrida em 1º de janeiro de 2018.

² Calculado com base na média ponderada do número de clientes de cada distribuidora e o valor apurado para DEC.

FREQUÊNCIA EQUIVALENTE DE INTERRUPÇÃO POR UNIDADE CONSUMIDORA (FEC)

	2016	2017	2018
CPFL Paulista	5,00	4,94	4,03
CPFL Piratininga	3,97	4,45	3,88
CPFL Santa Cruz ¹	6,25	5,12	5,09
RGE	7,56	7,74	6,30
RGE Sul	9,41	7,62	5,89
CPFL Energia (consolidado)²	5,92	5,69	4,68

¹ Os dados históricos da CPFL Santa Cruz foram reapresentados para refletir a unificação das distribuidoras CPFL Santa Cruz, CPFL Jaguarí, CPFL Mococa, CPFL Leste Paulista e CPFL Sul Paulista, ocorrida em 1º de janeiro de 2018.

² Calculado com base na média ponderada do número de clientes de cada distribuidora e o valor apurado para FEC.



Alcançamos uma melhoria de **8% para o DEC** e de **18% para o FEC** no último ano e três das nossas distribuidoras destacaram-se como as **melhores do país** nesses indicadores

Digitalização do atendimento e da operação

A digitalização das ferramentas de atendimento e dos sistemas de despacho de ordens de serviço, impulsionada pelo incremento da internet e das ferramentas de comunicação, beneficiam nossos clientes por meio de um serviço mais ágil e eficiente. Para aprimorar ainda mais esse relacionamento, mapeamos e estudamos as solicitações que geram contatos com nossas empresas para identificar as oportunidades de melhoria e desenvolver novos canais de atendimento.

• Pedidos digitais

O cliente não precisa mais comparecer a uma agência de atendimento e pode fazer o envio dos seus documentos por meio de foto digital.

• Prioridade em tempo real

Os eletricitistas de campo passaram a receber a ordem de serviço por meio de um aplicativo desenvolvido internamente e que consegue despachar para o técnico os pedidos em tempo real, por ordem de prioridade e considerando a melhor logística.

• Renegociação on-line

Disponibilizamos um canal virtual para que os clientes possam renegociar os débitos com mais agilidade e total transparência.

Ouvidoria certificada

Obtivemos em 2018 a certificação da nossa Ouvidoria na ISO 9001, norma internacional que assegura a gestão da qualidade de produtos e/ou serviços de uma empresa. A conquista é resultado dos investimentos realizados ao longo dos últimos dois anos para avançar os nossos processos internos em agilidade e qualidade para atender nossos clientes.

Em 2018, **2 milhões de clientes receberam suas faturas por e-mail.** Esse canal facilita os pagamentos on-line e evita impressões e deslocamentos para entrega



Na relação com os clientes, estamos sempre atentos às demandas e expectativas, por meio de pesquisas estruturadas e atendimento nos diversos canais, priorizando o relacionamento digital, mas mantendo a qualidade nos demais canais, além da presença em mídias sociais. No Facebook e no LinkedIn, fomos pioneiros ao utilizar a *hashtag* “#pracegover”, que adiciona audiodescrição a vídeos e imagens publicadas, facilitando a comunicação com deficientes visuais. Para esse público, a RGE e a RGE Sul também disponibilizam as faturas em braile, bastando o cadastro do cliente para essa alternativa de faturamento.

Fomos pioneiros na utilização da audiodescrição em vídeos e imagens publicadas nas redes sociais com a *hashtag* #pracegover

Melhoria nos indicadores de atendimento

Após a conclusão do projeto de digitalização do atendimento comercial conseguimos **reduzir em 61% o volume total de reclamações**. As queixas de clientes sobre o cumprimento de prazos dos serviços caíram 84% e os serviços atendidos fora do prazo foram reduzidos a praticamente zero. Em 2015, elas representavam 8,2% de todos os serviços comerciais realizados. Em 2018, apenas 1% dos serviços comerciais (ligações novas, mudanças de titularidade, entre outros) **e 0,1% das reclamações foram atendidos fora do prazo estabelecido** pelas normas regulatórias.

A quantidade de queixas também diminuiu significativamente: nos primeiros níveis de atendimento, foram registradas 135 mil manifestações, ante 150 mil no ano anterior; e **na Ouvidoria o número de queixas dos clientes caiu de 21 mil para 16 mil** de um ano para o outro. Além disso, o indicador FER, que mede o número de reclamações procedentes para cada 1 mil clientes, teve resultado de 4,99, uma melhora de 10% em relação a 2017.



Mais facilidade ao alcance das suas mãos.

Acesse nossos serviços pelo site ou aplicativo CPFL Energia. É fácil e prático.

cpfl.com.br

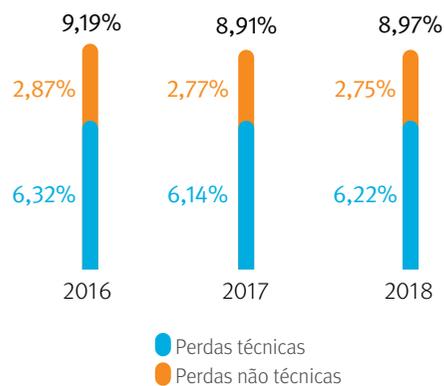


Combate às perdas

Em 2018, intensificamos nossos esforços para reduzir as perdas globais de energia na nossa rede de distribuição. Aumentamos a quantidade de inspeções e as ações de recadastramento de iluminação pública e intensificamos os cortes em áreas irregulares.

Além disso, reforçamos o combate às perdas administrativas de energia com a adoção de um sistema que permite cruzar grandes volumes de informações entre diversas bases de dados e identificar possíveis falhas de processos, atingindo um patamar recorde de recuperação de energia. Mesmo com estas ações, mantivemos um patamar de perdas muito próximo ao de 2017. Com a continuação do intenso trabalho desenvolvido ao longo de 2018, a expectativa é de que o indicador apresente uma resposta positiva à medida que se concretizem as melhorias esperadas no cenário macroeconômico.

PERDAS NA DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA¹



¹Dados históricos reapresentados.



Eficiência energética

Para estimular um consumo mais inteligente e eficiente por parte dos nossos clientes, contamos com o Programa de Eficiência Energética da ANEEL. Com ele, buscamos oportunidades e oferecemos soluções para reduzir o consumo de energia em residências, comércios e indústrias, incluindo hospitais, órgãos públicos, entre outros. Dentre as ações desenvolvidas, destacam-se a substituição de equipamentos obsoletos e as iniciativas de educação, voltadas para o combate ao desperdício e a promoção do uso seguro da energia. Em 2018, investimos R\$ 67,6 milhões no Programa, um aumento de 25% em relação aos R\$ 54,0 milhões totalizados em 2017. Concluímos a apresentação à ANEEL dos resultados de 44 projetos:

Projeto de Eficiência Energética em Hospital em Campinas (SP)

- 29 GWh economizados** com as iniciativas apoiadas, equivalente à demanda anual de **12 mil residências***
*Considerando o consumo médio mensal de 200 kWh.
- 2.248 toneladas de CO₂** equivalentes (tCO₂e) evitadas, o que equivale ao plantio de **13.485 árvores**
- 254.331 lâmpadas trocadas**
- 66.287 residências atendidas**
- 1.370 ligações regularizadas**
- 149 prédios públicos beneficiados**
- 19 hospitais e Santas Casas**
- 257 municípios impactados**
- 112.428 alunos e professores sensibilizados**
- 557 escolas atendidas**

Conheça alguns dos nossos projetos de eficiência energética



Litro de Luz

Com a participação de voluntários e da comunidade local, instalamos 33 postes de iluminação em um condomínio habitacional de baixa renda em Sorocaba (SP). Desenvolvido pela ONG Litro de Luz, o projeto incentiva a utilização de garrafas PET, canos de PVC, painéis solares, lâmpadas de LED e baterias para a instalação de postes de iluminação pública. Além da eficiência energética, a ação promove o engajamento e o empoderamento da comunidade local.



UTI Domiciliar

O projeto promove a instalação de sistemas de geração fotovoltaica de 1,3 kWp na residência de clientes que utilizam Unidades de Tratamento Intensivo (UTI), equipamentos elétricos essenciais à sobrevivência humana. A solução, que proporcionará a produção mensal média de 150 kWh, reduz o custo mensal com energia elétrica para esses clientes.

Sistemas fotovoltaicos em hospitais

Iniciamos a implantação de projetos de eficiência energética em Hospitais Públicos com a implementação de sistemas de geração fotovoltaicos que somam a capacidade total de geração de 1.366 kWp. As instituições de saúde serão beneficiadas com a redução do custo de energia elétrica.



DESAFIO CPFL & TURMA DA MÔNICA



APP Turma da Mônica

Lançamos o “Desafio CPFL e Turma da Mônica”, que dissemina informações sobre eficiência energética por meio de um aplicativo que pode ser baixado em smartphones Android.

Eficientização de escola

Investimos R\$ 125 mil na instalação de uma usina solar fotovoltaica de 15 kWp na Escola Estadual Prof. Dimas Mozart e Silva, na cidade de Taquarituba (SP) e trocamos a instalação da iluminação por tecnologia LED. A expectativa é que o investimento traga uma economia de 85% no volume de energia consumido pela escola. O volume economizado seria suficiente para abastecer oito famílias com um consumo mensal de 200 kWh.



RGE na Praça

A ação conscientizou a população sobre hábitos para otimizar o consumo de energia e reduzir o custo. O local conta com espaço para orientações aos clientes e um trailer-escola, com cursos sobre eficiência e segurança com a rede elétrica. Um caminhão simula uma residência com equipamentos elétricos mais e menos eficientes e convida os moradores a acompanharem as comparações que mostram possíveis desperdícios.



CPFL nas Escolas

O projeto educacional capacita estudantes do ensino fundamental das redes municipais e estaduais para o consumo consciente de energia elétrica e para os riscos de acidentes com a rede elétrica.



Inovação para o crescimento

A inovação é uma alavanca para o crescimento dos negócios e diversificação do portfólio da nossa companhia. Os investimentos e projetos que realizamos aumentam a eficiência operacional e identificam oportunidades de longo prazo, que impulsionam nossa capacidade de pesquisa e desenvolvimento para mantermos nosso protagonismo nas transformações no setor elétrico.

Em 2018, investimos um total de R\$ 47,3 milhões em projetos de pesquisa e desenvolvimento, de forma alinhada ao Programa de P&D da ANEEL. Apenas em distribuição, foram investidos R\$ 33,9 milhões, aumento de 18,5% em relação ao último ano, refletindo tanto as mudanças determinadas pelo órgão regulador quanto a nossa estratégia de atuação.



Participantes da primeira edição do CPFL Inova

Como estudamos e praticamos a inovação



CULTURA DE INOVAÇÃO

Para promover uma cultura de inovação que permeia todas as áreas da companhia, estruturamos um programa de capacitação e desenvolvimento com a Universidade CPFL chamado de Trilha de Inovação. Cerca de 400 colaboradores de 232 áreas de negócio foram treinados em 2018, acessando ferramentas práticas de colaboração, multidisciplinaridade, empatia e experimentação. O objetivo foi prepará-los para implementar processos de mudança em suas atividades e tornarem-se agentes multiplicadores na companhia.

Também estruturamos uma equipe interna de consultoria, que atua em parceria com os negócios para o desenvolvimento de soluções inovadoras. Nessa metodologia, um especialista é alocado para, em conjunto com as áreas administrativas e operacionais, abordar os desafios de forma criativa (utilizando ferramentas de *design thinking*, por exemplo) e inovar na aplicação de uma solução.

Destaca-se também a Semana de Inovação, cuja edição de 2018 contou com exposições de projetos realizados pela companhia e palestras de convidados para discutir o tema com nossos colaboradores, como o apresentador Marcelo Tas.

Projetos estruturantes

Os projetos estruturantes de pesquisa e desenvolvimento são realizados com uma visão de longo prazo, a fim de identificar tendências e caminhos para novos negócios em um cenário de transformação do setor elétrico. Entre eles, três merecem destaque.

Programa de Armazenamento de Energia

Composto por três projetos aplicados aos negócios de distribuição, geração e transmissão, envolverá o teste de novas tecnologias, a avaliação dos impactos gerados pelas aplicações de baterias e a validação de novos modelos de negócio.



Centro Analítico

Implementação de um laboratório para análise de grande massa de dados, utilizando técnicas de *machine e deep learning*. Realizamos um projeto piloto, que teve como objetivo a redução de perdas não técnicas e a melhoria dos algoritmos de despacho de equipes, garantindo maior assertividade na identificação de irregularidades em campo.



Projeto Telhados Solares

Estudou os possíveis impactos da entrada massiva da geração solar fotovoltaica na rede de distribuição. A pesquisa entregou um laboratório real, com 231 sistemas instalados, que permitiu a comparação das condições da rede antes e depois da entrada da geração distribuída. O conhecimento gerado foi compartilhado com a sociedade e especialistas por meio de artigos, apresentações, visitas aos locais da instalação e a oferta de um curso básico sobre energia solar fotovoltaica para mais de 900 participantes.



Veículo elétrico.

Projeto Emotive

Encerramos em 2018 o projeto Emotive, uma das mais completas avaliações dos impactos de mobilidade elétrica no Brasil. Ao longo de cinco anos, construímos um estudo completo, que incluiu a proposta de um modelo de negócio para a infraestrutura de recarga ao cliente, o que viabilizaria a expansão do número de eletropostos pelo país e estimularia o aumento de usuários de veículos elétricos.

O projeto incluiu a instalação de 25 eletropostos, sendo 10 públicos na região Metropolitana de Campinas, e a circulação de 14 carros elétricos. Foram investidos mais de R\$ 17 milhões no estudo, que contribuiu para a regulamentação da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) em relação à recarga de carros e com a desmitificação do tema na sociedade.

Uma das principais conclusões do projeto Emotive é que o setor elétrico brasileiro está preparado para absorver o crescimento da demanda por energia com a expansão do número de veículos elétricos em operação no país. Os testes realizados mostram que, considerando uma taxa de 5% de penetração de veículos elétricos na frota total, 80% das redes de distribuição não precisariam de adequações ou investimentos adicionais para atender à nova demanda.

CPFL Inova

O CPFL Inova é o programa de inovação aberta que criamos para aproximar os nossos negócios ao ecossistema das *startups*. A iniciativa encerrou a primeira rodada com 12 *scale-ups** aceleradas e uma geração de R\$ 6 milhões em desenvolvimento de projetos com as empresas selecionadas.

Lançado em 2017, o CPFL Inova recebeu as inscrições de 496 organizações interessadas em participar do programa. Em fevereiro de 2018, elegemos 20 finalistas cujos projetos, aderentes à nossa estratégia de inovação, puderam ser apresentados à banca examinadora em encontros no formato de “pitch”. Após essa etapa, selecionamos 12 *scale-ups* para a aceleração.

Durante os sete meses dessa fase, os empreendedores selecionados pelo CPFL Inova

tiveram mais de 60 horas de capacitação com 35 mentores da Endeavor, aceleradora parceira do projeto, e 30 executivos da CPFL Energia. Os líderes das *scale-ups* puderam trocar experiências com os mentores e com os outros empreendedores participantes, discutindo os desafios para o crescimento e a sustentabilidade de seus negócios.

As empresas que participaram registraram crescimento de 48% no faturamento total, alcançando R\$ 77,8 milhões, e um aumento de 39% no número de colaboradores, de 281 para 389.

**As scale-ups são empresas que se destacam por ter um modelo de negócio passível de obter ganhos de escala, com diferenciais competitivos e tecnológicos que agreguem valor aos produtos.*



Excelência operacional

A inovação tem o potencial de transformar e aprimorar os processos operacionais e administrativos, ampliando a eficiência e a competitividade de nossos negócios. Um exemplo prático de como esse desenvolvimento ocorre é a iniciativa de automação de processos via Robotic Process Automation (RPA), que visa a automatização de diferentes tarefas operacionais.

A iniciativa teve início em 2017 e apresentou seus primeiros resultados em 2018. Dois times atuam de forma integrada: Excelência Empresarial – Business Process Management – e Tecnologia da Informação, formando o Centro de Excelência Operacional.

Na execução dos trabalhos, são analisadas as tarefas operacionais rotineiras executadas pelos colaboradores para identificar aquelas que poderiam ser automatizadas, dispensando a interação humana. Depois disso, são priorizadas as solicitações em que haverá maiores ganhos de produtividade. Atualmente, cerca de 40 robôs estão em produção na CPFL Energia, sendo capazes de realizar mais de 40 mil transações por mês.

A principal vantagem da robotização de processos é o fortalecimento da capacidade analítica do nosso capital humano. Nossos colaboradores passam a ter mais disponibilidade para realizarem atividades que agregam valor para a companhia. O RPA é o primeiro passo para a construção de processos robustos podendo ser aplicado em inteligência artificial e *big data*.

Nessa jornada de digitalização, implementamos um laboratório para análise de dados gerados pelos negócios por meio de ferramentas de *machine learning*. Nesse contexto, iniciamos projetos piloto em busca de redução de perdas não técnicas nas distribuidoras e de melhorias dos algoritmos de despacho de equipes, com o objetivo de gerar mais eficiência na identificação de problemas.

As *scale-ups* do CPFL Inova

 Clique sobre os nomes para conhecê-las melhor

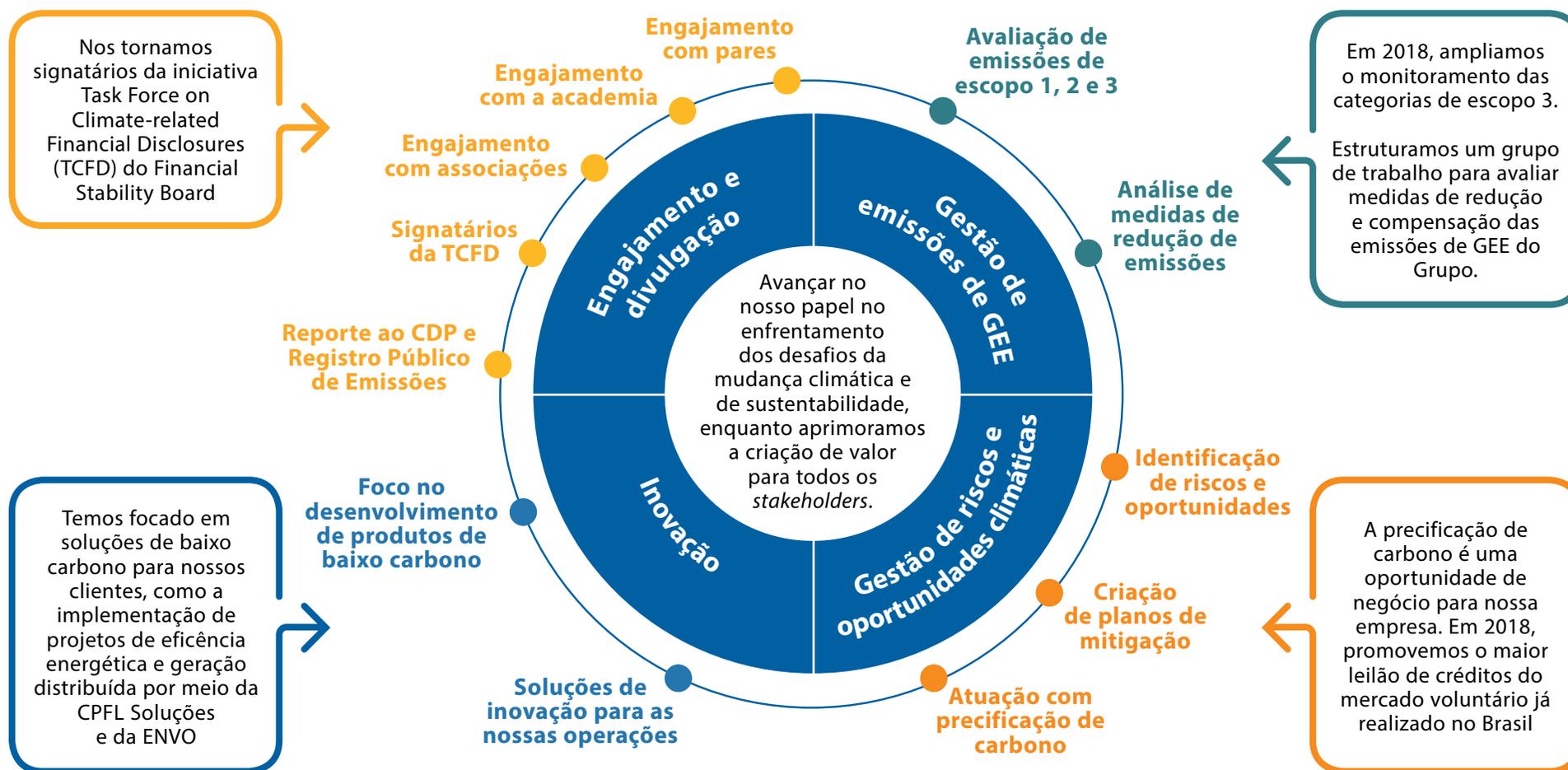


MUDANÇAS CLIMÁTICAS

Nós incorporamos o tema da mudança do clima em nossa estratégia de negócios e no desenvolvimento de projetos e de novos produtos. Para isso, atuamos em quatro frentes principais, conforme mostra o diagrama.



Frentes de atuação no tema mudança do clima



Gestão das emissões de GEE

Identificar os processos associados às emissões de GEE é o primeiro passo para podermos planejar nosso desempenho de longo prazo e mitigar nossos impactos associados a esse aspecto. Iniciamos o desenvolvimento de nosso inventário anual de gases de efeito estufa em 2007 e, desde 2011, participamos do Programa Brasileiro GHG Protocol, que define diretrizes e parâmetros reconhecidos internacionalmente para a elaboração desse tipo de mapeamento. Nossos inventários, disponíveis no **Registro Público de Emissões** do programa, são submetidos a verificação externa, recebendo o Selo Ouro do GHG Protocol.

Desde 2017, apresentamos no Relatório Anual o nosso inventário sob a ótica de participação acionária, que permite contabilizar proporcionalmente as emissões dos ativos de geração nos quais detemos participação. Mais da metade de nossas emissões pertencem ao escopo 1, ou seja, estão diretamente relacionadas às atividades que ocorrem em nossas unidades. Nessa categoria, 28% das emissões são decorrentes da operação da usina termelétrica Epasa, cujo acionamento depende do contexto nacional da matriz energética e é autorizado diretamente pelo Operador Nacional do Sistema (ONS). Em 2018, a maior participação de outras fontes na geração brasileira diminuiu a necessidade de acionamento de usinas térmicas, contribuindo para a redução de 39,5% nas nossas emissões da EPASA, contabilizadas no escopo 1. Em valores absolutos, passamos de 759,9 mil tCO₂e emitidas em 2017 para 695,1 mil tCO₂e em 2018.

No escopo 2, o principal fator de emissão são as perdas técnicas que ocorrem na distribuição de energia, responsáveis por 99% do total dessa categoria. Em 2018, emitimos 347,3 mil tCO₂e nesse escopo, uma diminuição de 23% em relação ao período anterior, devido principalmente à diminuição do fator de emissão do SIN. Somos referência no setor neste indicador e continuamos trabalhando para melhorar ainda mais este índice.



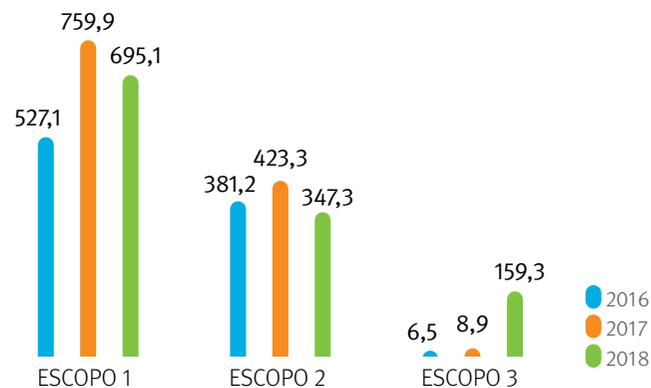
Usina de Biomassa em Pirassununga (SP)

Nós ampliamos o escopo de fontes inventariadas e aprimoramos a visão sobre emissões que ocorrem fora dos limites organizacionais da companhia para o escopo 3, que monitora as atividades em nossa cadeia de valor. Em 2018, incluímos o reporte de insumos energéticos de biomassa e outras fontes de energia primária e expandimos o relato de dados relacionados ao transporte dos produtos e serviços adquiridos. Por isso, tivemos um aumento significativo, de 8,9 mil tCO₂e para 159 mil tCO₂e nessa categoria.

A partir dos dados absolutos, monitoramos também nossa intensidade de emissões. Essa medida permite gerenciar nossa eficiência, independentemente do crescimento ou diminuição das nossas operações.

Em 2018, montamos um Grupo de Trabalho com reporte ao Comitê de Sustentabilidade para avaliar medidas de redução de emissões e de compensação, que já teve como resultado a transição de veículos elétricos de projetos de P&D da CPFL para a frota convencional, disponíveis para o deslocamento de colaboradores.

INVENTÁRIO DE EMISSÕES (mil tCO₂e)



INTENSIDADE DAS EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA DOS ESCOPO 1 E 2

	2016	2017 ²	2018
Por energia gerada (tCO ₂ e /GWh) ¹	73,7	135,8	95,1
Por energia distribuída (tCO ₂ e/GWh)	14,1	18,0	15,4
Por receita operacional líquida (tCO ₂ e/R\$ milhões)	47,5	44,2	37,0

¹ Considera a participação societária na CPFL Renováveis.

² Os dados de intensidade de emissões por energia gerada e energia distribuída em 2017 foram reapresentados.

Gestão de riscos e oportunidades climáticas

Avaliação de riscos e oportunidades

As mudanças do clima, cada vez mais, ganham espaço na agenda de empresas de todos os setores da economia. Para o setor elétrico, os potenciais impactos são claramente mensuráveis ao longo da cadeia, desde o segmento de geração de energia até o fornecimento final para nossos clientes.

Ciente destes impactos, nosso Mapeamento de Riscos e Oportunidades Climáticas identifica os principais *drivers* e impactos associados aos nossos negócios nesse tema, classificando-os em três categorias: mudanças em regulação, alteração de parâmetros físicos e mudanças em outros parâmetros.

No viés de riscos, os aspectos regulatórios estão principalmente ligados a um potencial cenário de taxaço de carbono e às possíveis alterações de legislação para a geração renovável, que podem ocasionar em aumento de custos operacionais. Em relação aos riscos relacionados aos parâmetros físicos do clima, categorizamos por segmento de atuação e, para a geração, mapeamos o impacto por fonte de energia.

Em relação às oportunidades, o fortalecimento de acordos multilaterais, como o Acordo de Paris, sistemas de *cap and trade*, incentivos e regulações que diferenciem competitivamente a energia oriunda de fontes renováveis e regulamentações favoráveis ao setor, no campo da geração renovável, são os principais focos de acompanhamento.

Influência dos parâmetros físicos do clima

Distribuição e transmissão



- Ampliação da frequência da interrupção no fornecimento de energia devido ao aumento de eventos climáticos extremos, como tempestades, rajadas de vento, raios e queda de vegetação sobre a rede elétrica
- Aumento da demanda energética pela utilização de ar-condicionado (no verão) e irrigação

Novos padrões de consumo, por sua vez, já representam alternativas para abertura de mercados e geração de receitas adicionais à CPFL Energia e podem contribuir para aumentar a demanda por serviços em eficiência energética e geração distribuída, como os da CPFL Soluções e ENVO. Também acompanhamos de perto o tema da mobilidade elétrica (saiba mais na página 67), cuja demanda deve crescer nos próximos anos, gerando novas oportunidades de negócio.

Ações para monitorar esses riscos e oportunidades são tomadas em diversas áreas de atuação da companhia. Na geração, investimos na segurança das barragens e no aperfeiçoamento dos processos de manutenção, como a revisão dos Planos de Ação Emergencial. Na distribuição, iniciativas de automatização da rede (saiba mais na página 59) e soluções como o projeto Arborização + Segura (saiba mais na página 76) destacam-se entre as medidas de mitigação dos riscos identificados. Temos ainda, para o próximo ano, o desafio de avançar nas questões relativas a valoração financeira dos riscos e oportunidades mapeadas.

Geração



Hidrelétrica

- Redução na disponibilidade total e sazonal de água
- Aumento dos períodos de seca
- Maior evaporação dos reservatórios
- Potenciais conflitos pelo uso da água



Termoeletricas

- Quantidade e qualidade da água de refrigeração
- Eficiência de refrigeração e operacional da turbina



Biomassa

- Disponibilidade e distribuição de terras com condições edafoclimáticas¹ adequadas (zoneamento agrícola)
- Desertificação
- Mudanças na produtividade de plantações



Solar

- Mudanças na insolação (formação de nuvens)
- Redução da eficiência da produção de energia devido à diminuição da radiação ou às condições ambientais



Eólica

- Mudanças na intensidade, duração, direção e velocidade do vento
- Danos nos equipamentos devido às condições climáticas extremas

¹ "Condições edafoclimáticas" é um termo que se refere à conjuntura de solo e clima.

Precificação de carbono

Acreditamos que a precificação do carbono é uma tendência e que estar preparado para este novo modelo pode representar um diferencial competitivo para as empresas. Seguindo esta premissa, em 2018, estruturamos nosso portfólio de baixo carbono, criando uma estrutura centralizada para a gestão da carteira de dois produtos principais: créditos de carbono e selos de energia renovável.

Em relação aos créditos de carbono, possuímos 11 projetos registrados como Mecanismos de Desenvolvimento Limpo (MDL) e 3 alinhados ao Verified Carbon Standard (VCS), relacionados aos empreendimentos de geração hídrica e eólica.

Em 2018, promovemos o maior leilão de venda de créditos de carbono do mercado voluntário (VCS) no Brasil envolvendo os ativos da Baesa. Viabilizado em uma plataforma web, tivemos a participação de

quatro grandes *players* do mercado do Brasil, Suíça, Índia e Inglaterra. Submetemos também um projeto da Ceran na nova Plataforma de vendas da ONU, a **Go Climate Neutral Now**. No total, comercializamos por meio de leilão e negociações bilaterais 661,3 mil créditos de carbono.

Sobre os selos de energia renovável, a CPFL Renováveis conta com dois empreendimentos registrados no Sistema de Certificado de Energia Renovável (RECs), plataforma voluntária para o comércio de certificados de energia renovável que foi criado pelo I-REC Standard (comércio internacional) e REC Brasil para estimular o desenvolvimento de energia renovável. Em 2018, foram comercializados 20 mil certificados lastreados no Complexo Eólico Eurus, localizado no Rio Grande do Norte. A PCH Santa Luzia, instalada em São Domingos (SC) também está registrada, mas não comercializou certificados no último ano.

Engajamento e divulgação

Clique em cada uma das iniciativas para saber como estamos envolvidos nesses grupos de discussão sobre a temática de mudança do clima

RESPONSABILIDADE COM O MEIO AMBIENTE



A gestão ambiental de nossos negócios, em todos os segmentos nos quais atuamos, tem por objetivo garantir que todas as práticas para o uso sustentável dos recursos naturais sejam implementadas em consonância com a nossa Política Ambiental e os demais compromissos assumidos na gestão integrada de aspectos ambientais, de qualidade e de saúde e segurança.

Contamos com o Sistema de Gestão Ambiental certificado de acordo com a norma ISO 14001, por meio do qual buscamos assegurar a conformidade de nossas operações e dar mais eficiência e confiabilidade aos processos de licenciamento ambiental. Monitoramos continuamente os riscos, buscando minimizar os impactos ao meio ambiente e promover a sustentabilidade do negócio.

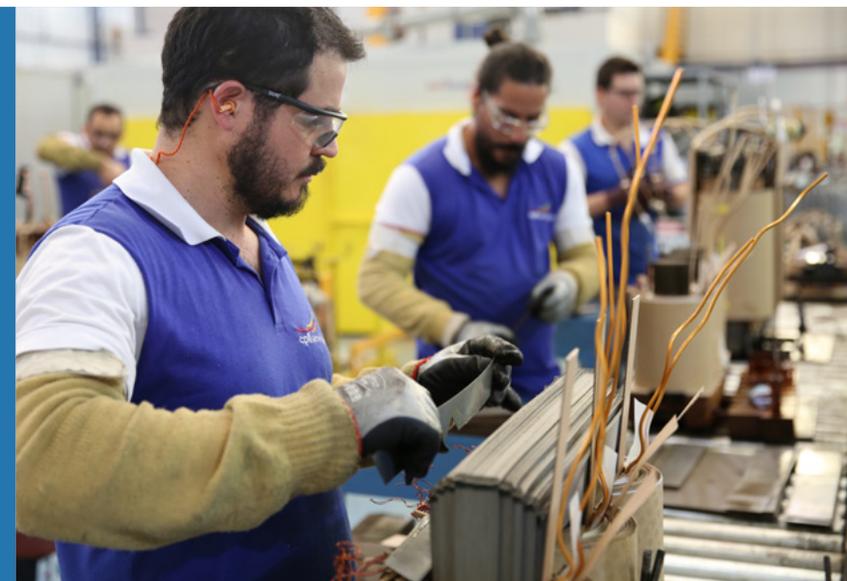
Gestão de resíduos

A gestão de resíduos está estruturada em um programa específico, que determina a sua classificação conforme os requisitos legais e a sua adequada destinação. Os resíduos perigosos, que representaram 97% do total descartado no ano, correspondem a materiais resultantes dos processos de operação e manutenção de redes, em sua maioria contendo óleo (panos e estopas, brita, óleo isolante usado, entre outros).

Os resíduos não perigosos referem-se aos de classe II gerados nas atividades operacionais, como os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) usados e não contaminados, e que são entregues a empresas especializadas que fazem sua coleta e destinação

Reformadora de equipamentos

Os materiais da rede que são destinados à recuperação passam pelas instalações da reformadora de equipamentos da CPFL Serviços. Após investimentos de R\$ 6 milhões em 2017, essa unidade foi adaptada para um *layout* de linha de produção, que garantiu mais segurança, produtividade e qualidade aos processos. O impacto da iniciativa foi além dos benefícios para o negócio e gerou a abertura de 205 postos de trabalho, preenchidos por profissionais da região de São José Rio Pardo (SP), onde está localizada a unidade. Em 2018, cerca de 8,9 mil equipamentos e 2.400 toneladas de sucata de ferro, alumínio, cobre, plástico e outros materiais foram recuperados.



em locais ambientalmente adequados, de acordo com os requisitos dos órgãos ambientais. Os demais, especificamente os materiais retirados da rede, como cabos, postes e isoladores são recolhidos e reaproveitados por meio de processo de logística reversa para reutilização ou comercialização como material para outras empresas.

Em 2018, foram destinadas 874,5 toneladas de resíduos (excluídos os valores de materiais de rede), um aumento de 52,8% em relação ao volume total do ano anterior, principalmente devido às obras estratégicas de expansão do sistema elétrico e à substituição de equipamentos de rede para melhoria do serviço prestado. Desse total, 52,9% foram recuperados.

RESÍDUOS POR MÉTODO DE DESTINAÇÃO (T)*



463,0	Recuperação energética
284,0	Reutilização
113,3	Incineração
28,9	Aterro sanitário*
14,2	Reciclagem

*Correspondem aos resíduos não perigosos. Todos os demais métodos referem-se a resíduos perigosos gerados no ano.

Biodiversidade

A gestão do impacto sobre a fauna e a flora decorrente das atividades é realizada de acordo com as diretrizes do nosso Sistema de Gestão Ambiental (SGA), certificado conforme a norma ISO 14001. Por meio do SGA, estabelecemos processos para a obtenção de licenças prévias para novos empreendimentos de geração, transmissão e distribuição, que incluem a identificação e classificação dos impactos ambientais, bem como a definição de planos de ação a serem adotados para sua mitigação ou reversão.

O modelo de gestão também visa potencializar os benefícios ambientais agregados aos nossos negócios. Nossa atuação contribui, por exemplo, para a preservação de habitats nos arredores das usinas hidrelétricas, a recomposição da cobertura vegetal nos centros urbanos, entre outros aspectos. Todos os impactos são avaliados no momento de

obtenção da licença prévia, por meio dos estudos de impacto ambiental, e classificados quanto à sua natureza, duração, extensão e reversibilidade. Efeitos considerados irreversíveis são adequadamente compensados, conforme requisitos definidos pelos órgãos competentes.

Geração

Os impactos negativos mais frequentes relacionados à geração de energia são a redução da cobertura vegetal pela instalação de linhas, subestações e barragens, alterações na qualidade da água, ar e solo e mudanças na disponibilidade hídrica. A interferência ambiental na região dos empreendimentos é mais intensa durante a fase de obras. Todos os efeitos são transitórios e devidamente monitorados, mitigados e compensados por meio da implementação das ações propostas nos licenciamentos ambientais. Na fase atual, de operação, os aspectos de

interferência ambiental são minimizados e controlados visando garantir o desempenho ambiental satisfatório dos empreendimentos, bem como a conformidade legal.

As UHEs controladas pela CPFL Geração possuem 34,5 mil hectares de áreas próprias e mais de 8 mil hectares de áreas de preservação permanente (APP).

Na Baesa e na Enercan, o Programa de Conservação da APP, realizado anualmente, engaja os vizinhos em ações de conservação e manutenção dessas áreas. Os participantes inscritos no edital lançado pelas empresas são premiados em dinheiro quando adotam práticas adequadas e que não interferem no ecossistema da APP. As usinas do complexo Ceran atuam em parceria com o Ministério Público, prefeituras e ONGs locais na fiscalização e proteção dessas áreas.



Já a CPFL Renováveis mantinha, no encerramento do ano, 3,1 mil hectares de APP, 43,5 mil hectares de reserva legal (RL) própria e 12,5 mil hectares de RL de terceiros. Um dos riscos inerentes às operações são as de colisões de aves e morcegos com as pás dos aerogeradores nos campos eólicos. Nessas operações, a empresa mantém programas de monitoramento da fauna, que asseguram o acompanhamento das espécies na região e incluem, entre seus requisitos, a contabilização das ocorrências desse tipo de colisão. Dentre os ativos de geração hidrelétrica, cinco PCHs possuem impacto relevante sobre a população de peixes que migra pelos rios durante seu ciclo de vida, em especial sobre o piau-vermelho, presente em todas as cinco operações. Para minimizar esse impacto, há um sistema de transposição, realizado manualmente ou por meio de estruturas. Na primeira modalidade, uma equipe de biólogos especializados captura os animais, identifica e cataloga os indivíduos e os devolve, em seguida, em um ponto do rio posterior à barragem. O modelo estrutural existe somente na PCH Boa Vista 2 e trata-se de uma escada de peixes, construída em torno da barragem para permitir a passagem dos peixes em movimento migratório.

Na UHE Foz do Chapecó, foram identificadas, em 2018, dez espécies animais classificadas como em perigo de extinção, de acordo com a lista da União Internacional para a Conservação da Natureza (IUCN). Nas unidades da CPFL Renováveis, foram mapeadas 31 espécies na lista da IUCN, sendo duas delas ameaçadas, dez vulneráveis, oito quase ameaçadas e 11 pouco preocupantes.

Para mais informações sobre os programas ambientais das usinas, consulte os respectivos sites institucionais.

Transmissão e distribuição

Um dos principais impactos nesses segmentos está associado à construção das linhas de transmissão e distribuição, que exige em muitos casos a supressão vegetal e pode alterar a paisagem, flora e fauna locais. Nesses processos, conduzimos cuidadosamente todas as exigências legais aplicáveis ao licenciamento ambiental, minimizando os impactos e compensando-os adequadamente. O traçado da rede, por exemplo, é definido considerando o menor impacto possível sobre florestas e árvores isoladas. Nos trechos em que não é possível alterar a localização das torres e fios, elevamos a altura das estruturas para evitar interação com a vegetação local.

Uma iniciativa relevante que desenvolvemos no estado de São Paulo é o Programa Preserva, um acordo com a CETESB que permite unificar os termos de compromisso de recuperação ambiental e realizar a recomposição vegetal em locais de interesse ecológico. Dessa forma, as

árvores são plantadas em áreas concentradas, ampliando o efeito de preservação de habitats e combate às mudanças climáticas. Além disso, possibilita uma redução de custos da ordem de R\$ 224 mil por ano.

Também merece destaque o Manejo Integrado de Vegetação em Linhas de Transmissão (MIVE). Essa solução possibilita a substituição de árvores de grande porte, incompatíveis com as redes de transmissão, por espécies arbustivas que atingem tamanhos menores e, ao mesmo tempo, mantêm a qualidade ambiental nas áreas em que os ativos estão instalados.

Nas distribuidoras, a redução da cobertura vegetal nas cidades é inerente às atividades de poda que contribuem para a disponibilidade do fornecimento de energia e a segurança da população. Para minimizar esse impacto ambiental, realizamos o Arborização + Segura, programa de substituição de árvores e doação de mudas para recomposição de áreas verdes (saiba mais na próxima página).



O **Programa Preserva** e o **Manejo Integrado de Vegetação em linhas de Transmissão e Distribuição** são duas iniciativas relevantes para **minimizar os impactos** dos nossos ativos sobre a **biodiversidade**



"Arborização + Segura"

O plantio e a preservação de árvores são essenciais para a qualidade ambiental dos centros urbanos, trazendo benefícios como equilíbrio térmico e melhoria da qualidade do ar. Contudo, a interação entre elas e a rede elétrica pode ser perigosa e é a principal causa de interrupções no fornecimento de energia.

Desde 2015, por meio de convênios com prefeituras, realizamos o projeto "Arborização + Segura", que promove a substituição de árvores de espécies e porte inadequados por outras com perfil de crescimento mais apropriado à convivência com as redes de distribuição. Além da segurança no fornecimento, as comunidades são beneficiadas com o aumento do número de árvores plantadas no município, em áreas selecionadas estrategicamente para evitar danos aos equipamentos.

Em 2018, o projeto foi reconhecido pela Organização das Nações Unidas (ONU) como um caso de sucesso na atuação empresarial alinhada aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). O "Arborização + Segura" foi um dos projetos de organizações brasileiras selecionado para ser apresentado no evento SDG in Brazil – The role of the private sector, em Nova Iorque (EUA).

Presente em 29 municípios, nos Estados São Paulo, Rio Grande do Sul e Paraná, o "Arborização + Segura" já promoveu a doação de mais de 8 mil mudas de árvores – a meta é chegar a 40 mil. Esse número supera em quase seis vezes a quantidade de árvores que será substituída para adequação da vegetação urbana.

Em conjunto com melhorias na operação de rede, como realização de podas preventivas e adoção de redes compactas, essa iniciativa levou à redução de 17,6% das interrupções no fornecimento de energia provocadas por árvores nas cidades de Itatiba e

Amparo (São Paulo), onde 280 árvores foram substituídas. Cada interrupção desse tipo teria um custo estimado de R\$ 400 para nossa companhia.

Outros benefícios do "Arborização + Segura" são a melhoria da qualidade do ar e do balanço hídrico, a redução de ruídos e a diminuição do risco de acidentes com a rede elétrica. Aspectos que influenciam diretamente na qualidade de vida para as populações nas cidades parceiras.

O projeto Arborização + Segura contribui para o alcance das metas dos ODS



ODS

+ de R\$ 480 mil investidos desde 2015

29 municípios contemplados

Cerca de 800 árvores substituídas

+ de 8 mil mudas doadas

13 novas parcerias em 2018



Viveiro de mudas do projeto Arborização + Segura

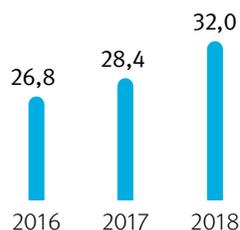
VALOR PARA A SOCIEDADE

O investimento social privado que realizamos por meio do Instituto CPFL e das unidades de negócio, viabilizado com recursos próprios e das leis de incentivo, amplia a conexão da nossa companhia com as comunidades nos municípios em que nossas operações estão presentes. Essa forma de atuação é direcionada pela **Política de Investimento Social** e reforça nosso compromisso com a sustentabilidade.

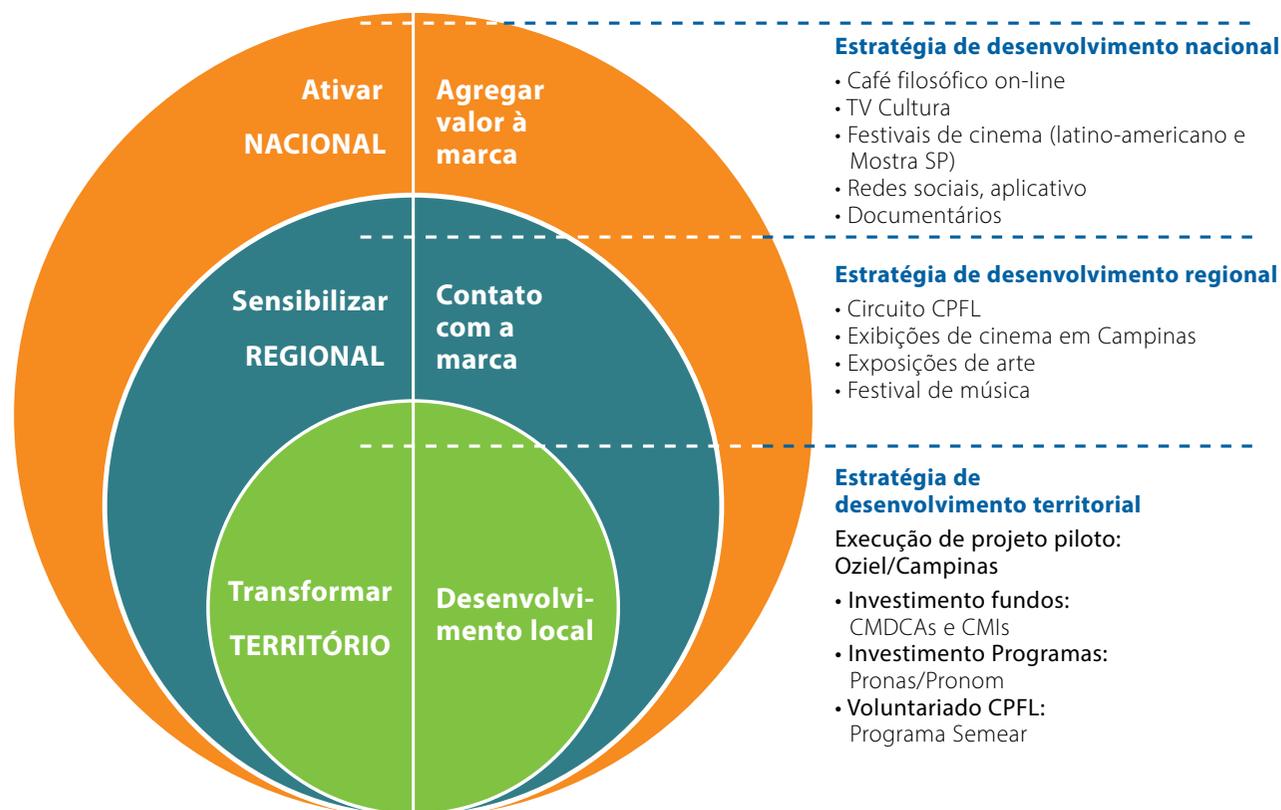
Em 2018, o Instituto CPFL celebrou 15 anos de existência. Sua atuação tem como objetivo **ativar** em âmbito nacional os mais variados canais de relacionamento com diversos públicos, por meio da conectividade e da difusão de seus programas, **sensibilizar** o público de cidades das áreas de interesse da CPFL Energia, impactando-as com ações de cultura e de esporte, e **transformar** a realidade das comunidades, contribuindo localmente para o fortalecimento do protagonismo de diversos atores sociais.

A estratégia do Instituto CPFL aposta em investimentos integrados que suportam projetos culturais, esportivos e sociais compreendidos em três grandes programas: nacional, regional e territorial. As atividades culturais orientam debates, produzem reflexões, difundem manifestações que reforçam a diversidade e apoiam projetos coletivos de vida. As atividades esportivas promovem o cuidado com a saúde e diferentes possibilidades de convívio no espaço público. As ações sociais atuam de modo colaborativo com conselhos municipais de defesa de direitos (da criança, do adolescente e do idoso), estimulam o voluntariado entre os nossos colaboradores e o protagonismo nas comunidades de atuação e de interesse para o desenvolvimento de políticas públicas.

EVOLUÇÃO DO INVESTIMENTO SOCIAL PRIVADO (R\$ MILHÕES)



Esferas de atuação do Instituto CPFL



Estratégia de desenvolvimento nacional

- Café filosófico on-line
- TV Cultura
- Festivais de cinema (latino-americano e Mostra SP)
- Redes sociais, aplicativo
- Documentários

Estratégia de desenvolvimento regional

- Circuito CPFL
- Exibições de cinema em Campinas
- Exposições de arte
- Festival de música

Estratégia de desenvolvimento territorial

Execução de projeto piloto: Oziel/Campinas

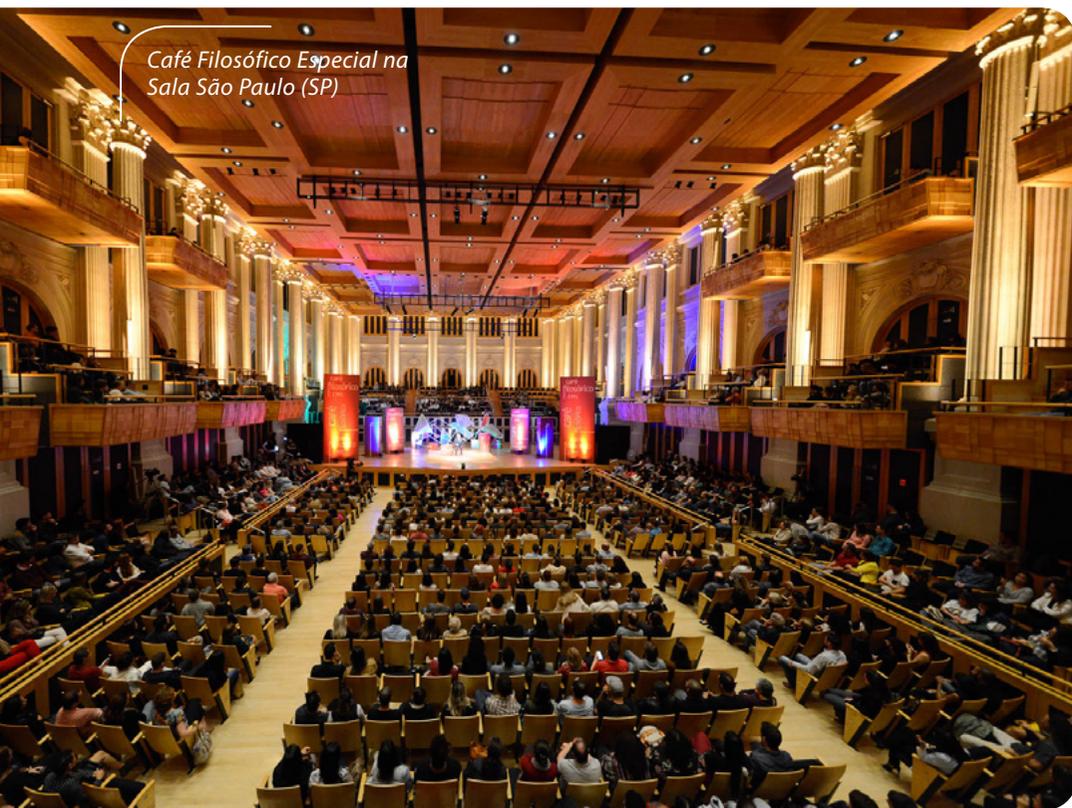
- Investimento fundos: CMDCA e CMI
- Investimento Programas: Pronas/Pronom
- Voluntariado CPFL: Programa Semear

Em 2018, o Instituto CPFL destinou aproximadamente **R\$ 32 milhões** para as iniciativas que impactam positivamente a comunidade

Principais projetos na esfera nacional

#difusão

Nesse escopo, fortalecemos a marca CPFL por meio da ativação de novas redes com variados públicos, principalmente pelo compartilhamento de conteúdos audiovisuais produzidos pelo Instituto CPFL. Um dos mecanismos nesse contexto é a presença em redes sociais como Facebook, Instagram, Twitter e LinkedIn, nas quais o Instituto CPFL conta com aproximadamente 600 mil seguidores. Em 2018, foram investidos nesse programa cerca de R\$ 13, 3 milhões, com destaque para os projetos a seguir.



Café Filosófico CPFL

Série de encontros sobre variados temas da contemporaneidade, com o objetivo de discutir dilemas do mundo atual. Os encontros são gravados, transmitidos ao vivo e disponibilizados na internet. Uma versão editada é exibida pela TV Cultura desde 2003.

Resultados em 2018:

- **32 gravações**
- **7 mil** frequentadores
- **12 milhões** de telespectadores (TV Cultura)
- **953 mil pessoas** alcançadas com as transmissões on-line

Música contemporânea

Única série brasileira regular de concertos gratuitos dedicados à música do nosso tempo, exibidos e gravados na Sala Umuarama, na sede do Instituto CPFL, disponibilizados em nosso site e transmitidos na rádio Cultura FM do estado de São Paulo.

Resultados em 2018:

- **Coprodução** de um festival de música (5º Festival de Música Brasileira Contemporânea)
- **9 concertos**
- Cerca de **900 pessoas** impactadas diretamente
- **54 transmissões** semanais (Rádio Cultura FM)

Cine CPFL e festivais internacionais de cinema

Apresentação itinerante em Campinas, na sede do Instituto CPFL, das programações da Mostra Internacional de São Paulo e do Festival de Cinema Latino-Americano de São Paulo, além da exibição, na Sala Umuarama, da mostra Cinema e Reflexão, com programação semanal e sessões de debates com realizadores.

Resultados em 2018:

- **96 exibições**
- **8 sessões** de debate
- **2 mostras** internacionais
- Cerca de **2.300 pessoas** impactadas diretamente

Instituto CPFL Play

Aplicativo com vídeos do Café Filosófico CPFL, documentários, entrevistas com realizadores e diretores de cinema, concertos e debates sobre música.

Resultados em 2018:

- **33 lives**
- **20 novas produções** audiovisuais
- Acervo de cerca de **900 vídeos**

Principais projetos na esfera regional #circuitocpfl

Conjunto de projetos culturais e esportivos itinerantes, com abrangência regional, a fim de criar redes de relacionamento nas localidades de interesse da CPFL Energia, fomentando a mobilização dos atores sociais, bem como o acesso à cultura e ao esporte. Em 2018, esse programa totalizou R\$ 7,6 milhões investidos e impactou diretamente mais de 42 mil pessoas em 106 municípios por meio de sete projetos, entre os quais destacam-se três (conheça-os a seguir).



Correr e Caminhar

Projeto de estímulo ao esporte e à saúde, com percursos de corrida, caminhada e passeios ciclísticos entre 5 km e 10 km em centros urbanos.

Resultados em 2018:

- **11 municípios** atingidos e **90** impactados indiretamente, em **3** estados
- **12 consultores** de negócios da CPFL Energia e **14 gestores públicos** engajados
- Cerca de **20 mil pessoas** impactadas diretamente

Cine Solar

Uma van com equipamentos transforma-se em uma estação móvel de cinema e sustentabilidade. Utiliza energia solar para a exibição de filmes em localidades que não possuem salas de cinema.

Resultados em 2018:

- **62 municípios** atingidos em 5 estados
- **21 oficinas**
- **21 filmes** produzidos
- **+ de 22 mil km** rodados
- **+ de 17 mil pessoas** impactadas diretamente

Parklet Musical

Praça sobre rodas que ocupa área originalmente destinada a automóveis estacionados, transformando-se em palco para apresentações musicais. A unidade é equipada com sistema inovador de captação de água, geração de energia solar e incentivo ao transporte sustentável.

Resultados em 2018:

- **33 municípios** atingidos
- **35 apresentações** musicais
- **Quase 3 mil km** rodados
- Cerca de **5 mil pessoas** impactadas diretamente



Principais projetos na esfera territorial

#cpflsocial

Nesse contexto, um dos principais objetivos é promover o desenvolvimento sustentável das comunidades por meio de ações que contribuam para o aprimoramento de políticas públicas e que estimulem a inclusão, o protagonismo social e o trabalho em rede, qualificando e legitimando cada indivíduo para o enfrentamento dos desafios sociais. Em 2018, os investimentos nessa esfera somaram R\$ 11,1 milhões em projetos que impactaram cerca de 230 mil pessoas, beneficiando diretamente 44 municípios e alcançando indiretamente outros 84. Conheça os destaques a seguir.



Programa Semear

Visando compartilhar conhecimento e engajar voluntários em causas sociais, o projeto contribui para o desenvolvimento das comunidades por meio de ações voluntárias pontuais ou contínuas, planejadas para melhorar a qualidade de vida, tornar os espaços mais criativos e sustentáveis e promover a inclusão e desenvolvimento dos públicos envolvidos a partir das organizações sociais.

Resultados em 2018:

- **560 participações** voluntárias diretas
- **600 horas** de formação de voluntários
- **21 ações** em **9** cidades
- **3.300 pessoas** impactadas
- **2.183 horas** doadas pela companhia (horas de planejamento das ações dentro do horário de trabalho)

Desenvolvimento de Conselhos Municipais de Direito

Abrange os conselhos voltados à infância e juventude e aos idosos. No primeiro grupo, o programa qualifica as equipes dos Conselhos Municipais de Defesa de Direitos da Criança e Adolescente, promove articulação entre os atores dessa política pública e fomenta o trabalho em rede, por meio de ações de capacitação, desenvolvimento de diagnóstico social e implementação de planos de ação e projetos que sejam capazes de transformar as realidades e reduzir os índices de vulnerabilidade, estruturados respectivamente em três ciclos. No âmbito dos Conselhos Municipais do Idoso, atuamos com base no conceito de envelhecimento ativo da Organização Mundial da Saúde (OMS), com foco na promoção da qualidade de vida à medida que se envelhece, por meio do projeto Cidade para Todas as Idades. A iniciativa prevê um diagnóstico desenvolvido de forma participativa, cujo resultado é um plano de ação multisecretarial a ser implementado em cinco anos pelos municípios.

Resultados em 2018:

Infância e juventude

- **21 municípios** com acompanhamento dos 3 ciclos
- **315 gestores e técnicos** engajados
- **42 eventos** técnicos e institucionais
- **28 oficinas** de capacitação, totalizando 224 horas de formação
- **Cerca de 280 representantes** dos Conselhos de 92 municípios capacitados

Idoso

- **2 municípios** atendidos (projeto piloto)
- **50 mil pessoas** impactadas com a implementação do plano de ação



3 SAÚDE E BEM-ESTAR
4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE
10 REDUÇÃO DAS DESIGDADES
11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS
17 PARCERIAS PARA A IMPLEMENTAÇÃO

ODS

Biblioteca comunitária

Educação

Nessa frente, destacam-se as plataformas on-line de estudo adaptativo Geekie e Ludz Tamboro e as bibliotecas comunitárias. O projeto Geekie visa potencializar a aprendizagem dos estudantes das escolas municipais e estaduais ao facilitar o planejamento de intervenções pedagógicas que possibilitam sanar lacunas de aprendizagem, além de oferecer formação continuada de professores e gestores. Já a plataforma Ludz Tamboro busca implantar novas metodologias de ensino com foco na matemática e abordagem de ensino baseada em jogos. As bibliotecas comunitárias, por sua vez, apoiam a criação e a qualificação de políticas públicas para democratizar o acesso à literatura e contribuir com a efetividade da Lei nº 12.244/10, que determina que até 2020 todas as instituições de ensino do país tenham uma biblioteca.

Resultados em 2018:

Geekie

- **20 mil estudantes** de **70 escolas** envolvidos em Caxias do Sul (RS)
- **190** devolutivas pedagógicas para **2.400** professores
- **4.310 horas** de capacitação

Ludz Tamboro

- **7,6 mil estudantes** de **9 escolas** envolvidos em Santos (SP)
- **247 professores** capacitados

Bibliotecas comunitárias

- **4 bibliotecas** inauguradas, com **5.355** livros doados
- **440 horas** de capacitação para **163** pessoas em gestão de bibliotecas e promoção de leitura
- **Cerca de 4.000** impactadas diretamente

Saúde

A solução Tolife para hospitais e o apoio a Hospitais do Câncer são os principais investimentos do Instituto CPFL nessa área. O primeiro projeto envolve a implantação de um sistema para classificação de risco clínico e organização do fluxo de pacientes em Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) de hospitais públicos ou que atendam pelo SUS, otimizando os processos de atendimento de urgência e emergência. Já por meio do Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (Pronon), o apoio a Hospitais do Câncer visa o fortalecimento dos centros de diagnóstico e tratamento clínico, por meio da aquisição e renovação de equipamentos destinados ao atendimento de pacientes com câncer.

Resultados em 2018:

Tolife

- **5 unidades** em **3 cidades**, somando **62 mil** atendimentos/mês
- **611 mil vidas/ano** impactadas direta e indiretamente
- **Redução do tempo médio de classificação de risco** de **8 minutos** para **2 minutos**

Hospitais do Câncer

- **5 hospitais** apoiados em Barretos (SP), Piracicaba (SP), Fortaleza (CE) e Natal (RN)

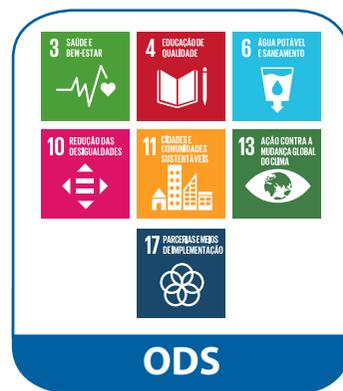
Desenvolvimento local nas unidades de geração

Além da atuação do Instituto CPFL, realizamos diferentes projetos com as comunidades próximas às nossas unidades de geração de energia. Um dos mais reconhecidos é o Programa Raízes, conduzido pela CPFL Renováveis. A iniciativa prevê a mobilização social, planejamento e implantação de projetos e gestão participativa das comunidades, com a seleção de projetos via Comitê de Sustentabilidade da Companhia, o que permite agregar uma visão estratégica do negócio aos projetos desenvolvidos, promovendo resultados ainda mais significativos para as comunidades e em consonância com os princípios da CPFL Renováveis de criação de valor e sustentabilidade em seus processos. Em 2018, tivemos a operacionalização de 23 projetos nas três linhas temáticas dos pilares do Programa Raízes: Segurança Hídrica, Compromisso com as Gerações Futuras e Cadeias Produtivas.

A Foz do Chapecó Energia investiu, em 2018, R\$ 3,5 milhões nos 14 municípios abrangidos pela usina, por meio das leis de incentivos fiscais. Os recursos foram aplicados em 29 projetos de cultura, esporte e educação. Entre as iniciativas apoiadas, destacam-se projetos que levaram à população sessões de cinema, música clássica e dança em comemorações natalinas e de aniversário dos municípios. A unidade também realizou um *workshop* para capacitar agentes municipais na elaboração de projetos dentro das diretrizes das leis de incentivos fiscais, facilitando o acesso a recursos em iniciativas futuras.



Programa Raízes



O Programa Raízes, da CPFL Renováveis, viabilizou **23 projetos** em **três linhas temáticas** ao longo de 2018



Projeto ambiental Viva o Taquari-Antas Vivo (RS)



As usinas Baesa, Enercan e Ceran possuem uma Política de Sustentabilidade e Investimento Social Externo aprovada e divulgada interna e externamente, que orienta a atuação nas comunidades. Os projetos são inscritos em uma plataforma on-line disponibilizada permanentemente para captação de projetos. Em 2018, foram inscritos 208 projetos, dos quais 97 foram selecionados para apoio por parte dos empreendimentos. Os investimentos totalizaram R\$ 26,9 milhões, dos quais R\$ 6,3 milhões oriundos dos empreendedores Baesa, Enercan e Ceran por meio de recursos incentivados e também de orçamento próprio. Os projetos apoiados demonstram o fortalecimento das parcerias locais e regionais e abrangem a promoção da música, teatro e cultura, o incentivo aos esportes, o fortalecimento da área da saúde e o desenvolvimento da educação, sobretudo nos Ensinos Fundamental e Médio. Na Baesa, destaca-se ainda a manutenção de dois Conselhos Comunitários, que discutem temas de interesse da comunidade e do empreendimento, servindo como um canal direto da empresa com seus *stakeholders*.

Na Epasa, a parceria mais significativa é com o Centro de Formação Educativo Comunitário (CEFEC), que atende mais de 500 crianças e jovens em situação de vulnerabilidade social com cursos profissionalizantes e oficinas pedagógicas. A usina apoia a entidade de forma institucional em eventos locais, como a Rota do Sol Moto Fest 2018, e por meio de campanhas de engajamento entre os colaboradores.

Avaliação de impactos socioambientais em novos empreendimentos

Em 2018, a CPFL Renováveis iniciou o Estudo do Componente Quilombola para o Complexo Eólico Esplanada, projeto em desenvolvimento do portfólio, que fará parte do processo de licenciamento da unidade. Ainda durante o ano foram realizadas diversas ações no contexto de implantação da PCH Boa Vista 2, com destaque para o Programa de Comunicação Social, levando informações corretas e de forma transparente aos públicos, e o Programa de Educação Ambiental, que conscientizou a comunidade e os trabalhadores sobre aspectos do território local.



O investimento social dos empreendimentos de geração fortalece a **mobilização social** nas localidades e viabiliza projetos de **educação, cultura, esporte e saúde**

Formação nas comunidades

Por meio da Universidade CPFL, disponibilizamos gratuitamente programas de formação qualificada às populações locais. Promovidas em parceria com instituições técnicas, essas escolas contribuem para a disponibilidade de mão de obra qualificada para o setor e geram impactos positivos nos territórios de atuação. Em 2018, além de continuar os investimentos na Escola de Eletricistas e na Escola de Podadores do Sistema Elétrico, criamos a Escola de Projetistas.



Centro de Treinamento de Eletricistas em Caxias do Sul (RS)

Principais destaques das Escolas de formação técnica nas comunidades

Escola de Eletricistas

Realizada em parceria com o SENAI, oferece capacitação gratuita para a comunidade na atividade de eletricista de distribuição.

- **Turmas:** 10 em São Paulo e 4 no Rio Grande do Sul
- **Participantes:** 250 formados e 141 em treinamento
- **Contratados:** 190 profissionais

Escola de Podadores do Sistema Elétrico

Qualifica pessoas da comunidade com habilidades técnicas e de segurança para realizar o correto manejo de vegetação em torno da rede elétrica.

- **Turmas:** 2 no Rio Grande do Sul
- **Participantes:** 34 formados
- **Contratados:** 25 profissionais

Escola de Projetistas

Iniciada em 2018, em parceria com a FAT/EPEC, forma técnicos para a análise e desenvolvimento de projetos de rede elétrica de distribuição segundo as normas e procedimentos da CPFL.

- **Turmas:** primeira em 2018
- **Participantes:** 27 treinandos
- **Contratados:** serão 16

DESEMPENHO FINANCEIRO

Os resultados financeiros alcançados em 2018 confirmam a assertividade de nossa estratégia e a efetividade das ações conduzidas pela CPFL Energia. Nossa receita operacional líquida foi 5,2% superior à de 2017, alcançando R\$ 28,1 bilhões. O Ebitda, que mede a geração de caixa operacional, avançou 15,9% somando R\$ 5,6 bilhões, e o lucro líquido totalizou R\$ 2,2 bilhões, 74,2% maior na comparação anual. Investimos ainda R\$ 2,1 bilhões no período.

DRE RESUMO CPFL ENERGIA (R\$ MILHÕES)				
	2016	2017	2018	Var. (%)
Receita operacional bruta	30.785	40.053	42.626	6,4%
Receita operacional líquida	19.112	26.745	28.137	5,2%
Custo com energia elétrica	(11.200)	(16.902)	(17.838)	5,5%
Custos e despesas operacionais	(5.389)	(6.822)	(6.590)	-3,4%
Resultado do serviço	2.523	3.022	3.708	22,7%
Ebitda	4.126	4.864	5.637	15,9%
Resultado financeiro	(1.453)	(1.488)	(1.103)	-25,9%
Lucro antes da tributação	1.381	1.847	2.940	59,2%
Lucro líquido	879	1.243	2.166	74,2%

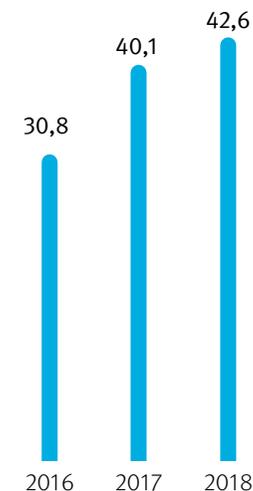
Receita operacional

Nossa receita operacional bruta totalizou R\$ 42.626 milhões em 2018, um aumento de 6,4% em relação ao ano anterior, explicada principalmente por:

- aumento de **12,9% (R\$ 3.324 milhões)** no fornecimento de energia elétrica a consumidores finais;
- aumento de **19,7% (R\$ 796 milhões)** em outras receitas operacionais;
- aumento de **68,8% (R\$ 141 milhões)** na atualização do ativo financeiro da concessão;
- diminuição de **11,3% (R\$ 694 milhões)** no suprimento de energia elétrica a outros agentes do setor;
- diminuição de **36,5% (R\$ 693 milhões)** no ativo/passivo financeiro setorial; e
- diminuição de **14,5% (R\$ 301 milhões)** na receita com construção da infraestrutura da concessão.

Da receita operacional bruta, foram deduzidos R\$ 14.490 milhões. A receita operacional líquida do período foi de R\$ 28.137 milhões, representando um aumento de 5,2% (R\$ 1.392 milhões) com relação ao ano anterior.

RECEITA OPERACIONAL BRUTA (R\$ BILHÕES)



Conquistamos resultados históricos em 2018, com destaque para o **crescimento de 5%** da receita operacional líquida, **16%** do Ebitda e **74%** do lucro líquido

Custos com energia elétrica

No período do relatório, nossos custos de compra de energia para revenda diminuíram 1,0% (ou R\$ 151 milhões) e atingiram R\$ 15.466 milhões. Esse total deve-se aos seguintes fatores:

- Redução de **3,9% (R\$ 566 milhões)** no custo com energia adquirida por meio de leilão no ambiente regulado, contratos bilaterais e energia de curto prazo, devido à **redução de 5,5% (3.592 GWh)** na quantidade de energia comprada, parcialmente compensada pelo aumento de 1,7% no preço médio de compra (R\$ 227,30/MWh em 2018 vs. R\$ 223,45/MWh em 2017);
- Parcialmente compensado por:
 - Aumento de **13,5% (R\$ 317 milhões)** no custo com a energia de Itaipu, devido ao aumento de 20,3% no preço médio de compra (R\$ 240,03/MWh em 2018 vs. R\$ 199,58/MWh em 2017), parcialmente compensado pela redução de 5,6% (662 GWh) na quantidade de energia comprada;
 - Redução de 3,8% (R\$ 60 milhões) nos créditos de PIS/Cofins (reductor de custo), gerados a partir da compra de energia; e
 - Aumento de **12,8% (R\$ 37 milhões)** no custo com PROINFA, devido ao aumento de 15,9% no preço médio de compra (R\$ 297,52/MWh em 2018 vs. R\$ 256,69/MWh em 2017), parcialmente compensado pela redução de 2,7% (31 GWh) na quantidade de energia comprada.

Os encargos pelo uso do nosso sistema de Transmissão e Distribuição aumentaram em 84,7% (ou R\$ 1.088 milhões), encerrando o ano em R\$ 2.372 milhões. Essa diferença deve-se, principalmente, a:

- Aumento **de 37,2% (R\$ 573 milhões)** nos encargos da rede básica;
- Redução de **76,6% (R\$ 347 milhões)** nos Encargos de Serviço de Sistema – ESS (reductor de custo), passando de uma receita de R\$ 453 milhões em 2017 para uma receita de R\$ 106 milhões em 2018;
- Despesa de **R\$ 135 milhões** em 2018, relacionada aos Encargos de Energia de Reserva – EER;
- Aumentos de **66,5% (R\$ 106 milhões)** nos encargos de transporte de Itaipu, de 32,9% (R\$ 40 milhões) nos encargos de conexão e de 23,7% (R\$ 9 milhões) nos encargos de uso do sistema de distribuição;
- Parcialmente compensada por:
 - Aumento de **97,6% (R\$ 123 milhões)** nos créditos de PIS/Cofins (reductor de custo), gerados a partir dos encargos.

Custos e despesas operacionais

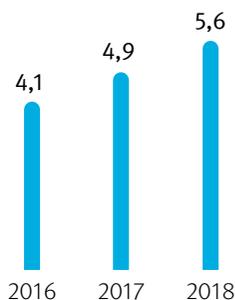
Em 2018, nossos custos e despesas operacionais foram de R\$ 6.590 milhões, uma diminuição de 3,4% (ou R\$ 232 milhões) na comparação com 2017 devido, principalmente, aos seguintes eventos:

- Diminuição de **14,5% (ou R\$ 300 milhões)** em despesas relacionadas à construção de infraestrutura de concessão, decorrente dos investimentos em melhoria e expansão do sistema de Distribuição e Transmissão;
- Diminuição de **4,9% (ou R\$ 35 milhões)** em despesas relacionadas a serviços de terceiros;
- Diminuição de **21,1% (ou R\$ 24 milhões)** nas despesas com entidade de previdência privada;
- Parcialmente compensados por:
 - Aumento de **4,3% (ou R\$ 65 milhões)** nas despesas de depreciação e amortização;
 - Aumento de **2,7% (ou R\$ 37 milhões)** em nossas despesas com pessoal, refletindo o aumento de custos a partir dos nossos acordos de negociação coletiva;
 - Aumento de **9,1% (ou R\$ 14 milhões)** na provisão para devedores duvidosos; e
 - Aumento de **3,2% (ou R\$ 8 milhões)** nas despesas com materiais.

Ebitda

A nossa geração de caixa operacional, medida pelo Ebitda (lucro antes de juros, impostos, depreciação e amortização), alcançou R\$ 5.637 milhões, um incremento de 15,9% na comparação anual. O Ebitda foi impactado pelo aumento de 5,2% (R\$ 1.392 milhões) na receita operacional líquida, pela redução de 5,6% (R\$ 297 milhões) nos custos e despesas operacionais, inclusive gastos com previdência privada e custos com construção da infraestrutura da concessão, e pelo aumento de 7,0% (R\$ 22 milhões) na equivalência patrimonial. Esses efeitos foram parcialmente compensados pelo aumento de 5,5% (R\$ 937 milhões) nos custos com energia elétrica e encargos.

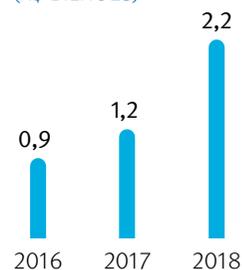
EBITDA (R\$ BILHÕES)



Lucro líquido

Nosso lucro líquido totalizou R\$ 2.166 milhões, o que representa um aumento de 74,2% em relação a 2017, refletindo a evolução de 15,9% (R\$ 773 milhões) do Ebitda e a redução de 25,9% (R\$ 385 milhões) nas despesas financeiras líquidas. Tais efeitos foram parcialmente compensados pelos aumentos de R\$ 170 milhões no Imposto de Renda e Contribuição Social e de 4,3% (R\$ 65 milhões) nas depreciações e amortizações.

LUCRO LÍQUIDO (R\$ BILHÕES)



Endividamento

No fim do período, nossa dívida financeira bruta (incluindo derivativos) atingiu R\$ 19.752 milhões, apresentando um aumento de 0,7%. As disponibilidades totalizaram R\$ 1.891 milhões, uma diminuição de 41,8%. Com isso, nossa dívida financeira líquida passou para R\$ 17.860 milhões, registrando um aumento de 9,1%.

Conheça nossas

Demonstrações Financeiras

na íntegra no site <https://cpfl.rweb.com.br/listresultados.aspx?idCanal=85a/H2RHBuSCDXu1tzX78w==>

Distribuição de dividendos

De acordo com o nosso Estatuto Social, distribuímos um mínimo de 25% do nosso lucro líquido ajustado, na forma da lei, como dividendos aos nossos acionistas. Seguindo esta premissa, em 2018, distribuiremos R\$ 489 milhões em dividendos aos detentores das nossas ações ordinárias, o que corresponde a R\$ 0,480182232 por ação.

Distribuição do valor adicionado (DVA)

O valor adicionado total a distribuir alcançou R\$ 18.962 milhões, dos quais 71% foram destinados a impostos, taxas e contribuições. Esse montante é 9,5% maior do que o valor adicionado distribuído no ano anterior.

VALOR ADICIONADO DISTRIBUÍDO (R\$ BILHÕES)



- 7,3 %** Pessoal e encargos
- 70,9 %** Impostos, taxas e contribuições
- 10,3 %** Remuneração de terceiros
- 11,4 %** Remuneração de capital próprio

DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO (R\$ MILHÕES)

	2016	2017	2018
Receitas	31.665	40.688	42.760
Insumos adquiridos de terceiros	(16.150)	(23.120)	(23.379)
Valor adicionado bruto	15.514	17.568	19.381
Retenções	(1.294)	(1.534)	(1.602)
Valor adicionado recebido em transferência	1.610	1.279	1.183
Valor adicionado líquido a distribuir	15.830	17.314	18.962
Pessoal e encargos	1.073	1.397	1.391
Impostos, taxas e contribuições	11.066	12.182	13.453
Remuneração de capital de terceiros	2.812	2.491	1.952
Remuneração de capital próprio	879	1.243	2.166

06.

SOBRE O NOSSO RELATÓRIO



SOBRE O NOSSO RELATÓRIO

O Relatório Anual tem o objetivo de comunicar, para todos os *stakeholders* com os quais nos relacionamos, o nosso modelo de negócio, como geramos valor por meio da gestão integrada das operações e os riscos e oportunidades socioambientais existentes no setor elétrico. Sua publicação fortalece a transparência nos relacionamentos que construímos com acionistas, público interno, fornecedores, associações setoriais, clientes e comunidades.

O documento segue as normas da Global Reporting Initiative (GRI), priorizando indicadores de desempenho que têm relação com a matriz de temas mais relevantes para a gestão da sustentabilidade na companhia. Também considera as diretrizes do Relato Integrado, plataforma que busca orientar as organizações a relatarem a geração de valor com uma visão mais abrangente, considerando seis tipos diferentes de capitais: financeiro, humano, intelectual, social e de relacionamento, manufaturado e natural.

Os dados que apresentamos são referentes ao período entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2018, e contemplam as empresas que atuam nos segmentos de geração, transmissão, distribuição e soluções energéticas. Com essa abrangência, evidenciamos a importância de aplicar nossa governança, políticas e ferramentas de gestão e processos padronizados para agregar inovação, eficiência, produtividade e sustentabilidade a uma atuação vertical no setor elétrico. Eventuais reapresentações estão apontadas em cada indicador, quando ocorrem.

Recebemos comentários e sugestões sobre essa publicação por e-mail. Todos os interessados podem enviar mensagens para sustentabilidade@cpfl.com.br.

Matriz de Materialidade

Para atender as demandas de nossos *stakeholders*, conduzimos periodicamente um processo de revisão da matriz de materialidade utilizado tanto para nortear a elaboração do conteúdo desta publicação quanto para aprimorarmos nossa estratégia e gestão de sustentabilidade.

O último ciclo do processo foi realizado em 2018 com a Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da USP de Ribeirão Preto (FEA-RP/USP). Dividido em duas fases complementares, mais de 500 participantes contribuíram nesse processo.



Alinhado aos Standards da GRI e ao *framework* do relato integrado, nosso Relatório Anual **abrange os temas materiais identificados** por meio do amplo e constante engajamento de nossos *stakeholders*

A primeira fase consistiu na realização de seis grupos focais, com os principais públicos de relacionamento – líderes e colaboradores, fornecedores, clientes e comunidade - e entrevistas com presidentes de importantes associações do setor elétrico. Os roteiros para a condução dos diálogos consideraram análises prévias de materiais da companhia, como relatórios, políticas e a Plataforma de Sustentabilidade. Para estimular a participação espontânea e transparente de todos sobre a percepção de valor da gestão sustentável na CPFL Energia, a USP conduziu as atividades garantindo a imparcialidade do resultado. A segunda fase contempla uma pesquisa em formato on-line, elaborada com base nos resultados da fase anterior, para aprofundamento das percepções levantadas.

O resultado desse processo deu origem à matriz de materialidade para este Relatório Anual, apresentada a seguir. No âmbito desses 11 temas, comunicamos aos nossos públicos a forma como temos conduzido nossos negócios, investido em inovação, novas tecnologias e práticas sustentáveis, capacitado nossas pessoas e preparado a companhia para a transformação em curso do setor elétrico.

Nossos temas materiais



Clique para conhecer os principais assuntos abordados em nosso Relatório Anual e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) aos quais estão relacionados



COMPLEMENTO AOS INDICADORES GRI

102-3 | A sede da CPFL Energia está localizada na Rodovia Engenheiro Miguel Noel Nascentes Burnier, km 2,5, em Campinas (SP).

102-8 | As informações sobre o quadro funcional foram compiladas a partir de relatórios do SAP em tabelas dinâmicas para identificação das segmentações solicitadas pelo indicador GRI. Não houve variação significativa no ano, nem alteração sazonal da força de trabalho. Contamos com a atuação de mais de 8 mil terceiros, especialmente nas atividades de manutenção da rede, *facilities* e logística de estoques.

102-9 | As categorias de fornecedores considerados estratégicos e críticos para a companhia foram estruturadas com base na ferramenta de gestão Supply Base Management (SBM), plataforma de avaliação das empresas em aspectos financeiros, de segurança, performance técnica, conformidade documental e jurídica, e ética. Somados a isso, temos também as análises provenientes do processo de categorização (saiba mais na página 57), nas quais consideramos a possível exposição a riscos de abastecimento e impactos nos resultados da companhia, resultando atualmente em 18 categorias nos escopos de materiais, como: cabos, transformadores, postes, capacitores,

entre outros, e 12 categorias nos escopos de serviços, como: serviços técnicos padronizados, serviços de rede, *facilities*, logística de estoques e fretes, tecnologia da informação, entre outros. As classificações das categorias de materiais e serviços não são definitivas, pois pertencem a um processo dinâmico, no qual envolve questões de estratégia da companhia e mercadológicas.

102-11 | Possuímos uma Política Ambiental que tem como princípios o respeito ao meio ambiente, a prevenção à poluição e promoção da melhoria contínua do desempenho ambiental em nossas atividades. Também contamos com Sistema de Gestão Ambiental certificado de acordo com a norma ISO 14001, que tem como premissa a proteção ao meio ambiente. Desta forma, adotamos o Princípio da Precaução em todas as nossas atividades. Como exemplo, em processos de licenciamento ambiental, sempre são estudadas alternativas prévias à implantação do empreendimento, avaliando os riscos e os impactos ambientais, como a supressão de vegetação, e atuando de forma a minimizá-los e mitigá-los o máximo possível.

102-12 | Somos signatários dos seguintes compromissos:

- Pacto Global (Organização das Nações Unidas – ONU)
- Guia para CEOs sobre os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (World Business Council for Sustainable Development – WBCSD)
- Compromisso Empresarial Brasileiro para Segurança Hídrica (Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável – CEBDS)
- Carta Aberta sobre Precificação de Carbono (Iniciativa Empresarial em Clima – IEC)
- Task Force on Climate-related Financial Disclosures – TCFD (Financial Stability Board – FSB)
- Iniciativa RGE, UNICEF e Você – Amigos da Criança (Fundo das Nações Unidas para a Infância – UNICEF)

102-13 | A nossa participação em associações e entidades fortalece nossa capacidade de geração de valor no âmbito institucional e no contexto da sustentabilidade.

Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee)

Participação no Conselho e em diversos grupos de trabalhos, entre eles: Grupo de Trabalho PCBs, que discute aspectos relacionados ao tema para as distribuidoras de energia elétrica; e Grupo de Trabalho de Acompanhamento Legislativo, que acompanha as principais proposições do Congresso Nacional.

Associação Brasileira dos Produtores Independentes de Energia Elétrica (Apine)

Atuamos no Conselho e no Grupo de Trabalho de Meio Ambiente. A instituição articula discussões sobre o mercado de geração de energia.

Associação Brasileira da Infraestrutura e Indústrias de Base (Abdib)

Estamos envolvidos nos Conselhos de Administração e Consultivo. A Abdib reúne organizações no debate de aspectos de infraestrutura e sustentabilidade.

Instituto Acende Brasil

Integramos o Conselho de Administração da entidade, que promove estudos sobre toda a cadeia de valor do setor elétrico brasileiro, disponibilizando amplo acesso a dados de pesquisa e divulgação de posicionamentos institucionais.

Federação das Indústrias do Estado de São Paulo (Fiesp)

Um de nossos executivos ocupa a posição de Conselheiro de Infraestrutura da organização, que é a mais representativa do setor. Nossa presença permite o contato mais próximo com o mercado para entender as demandas de nossos clientes.

Associação Brasileira dos Comercializadores de Energia (Abraceel)

Acompanhamos as discussões da entidade, que visam fortalecer a abertura sustentável do mercado livre e outros aspectos regulatórios da comercialização de energia.

Associação Brasileira de Energia Solar Fotovoltaica (ABSolar)

Atuamos no Grupo de Trabalho de Meio Ambiente, que visa aprimorar a discussão desses aspectos para o segmento de geração solar.

Pacto Global

Integramos o Board e o Comitê Brasileiro do Pacto Global, além de estarmos envolvidos nos grupos de trabalho Energia e Clima e ODS da Rede Brasileira do Pacto Global. A organização é referência mundial na promoção do desenvolvimento sustentável, sob articulação da Organização das Nações Unidas (ONU).

Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS)

Participamos da Câmara Temática de Clima, que promove a troca de conhecimento e experiências empresariais em responsabilidade climática.

World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)

Por meio do Grupo de Clima e Energia, discutimos com representantes de toda a cadeia de valor questões ligadas a esses temas.

Centro de Estudos em Sustentabilidade da Fundação Getúlio Vargas (GVCes)

Integramos a Plataforma Empresas pelo Clima (EPC), o Sistema de Comércio de Emissões (SCE) e o Programa Brasileiro GHG Protocol, que inclui a disponibilização de nosso inventário de gases de efeito estufa no Registro Público de Emissões.

Iniciativa Empresarial pelo Clima (IEC)

Acompanhamos as discussões em prol de uma economia de baixo carbono promovidas pela IEC. A iniciativa é coordenada por cinco entidades: CEBDS, Instituto Ethos, CDP, GVCes e Rede Brasileira do Pacto Global.

102-17 e 406-1 | Os registros recebidos no Canal Externo de Ética são analisados por equipe especializada, formada por advogados e psicólogos. As investigações, conduzidas pela Comissão de Processamento de Denúncias (CPD), são acompanhadas pela Gerência de Auditoria, Riscos e Compliance, subordinada ao Conselho de Administração. Em 2018, o Canal Externo de Ética recebeu uma denúncia de discriminação de gênero, considerada improcedente pelo Comitê de Ética e Conduta Empresarial. Temos o compromisso de promover um ambiente livre de preconceito, discriminação e assédio. O site e o contato para o canal externo de Ética estão disponíveis neste [link](#).

102-22 | O Conselho de Administração possui conselheiros de diferentes culturas (chineses e brasileiros) e o Comitê de Gestão de Pessoas tem desenvolvido discussões com vistas a ampliar a participação de pessoas de diferentes gêneros e faixas etárias em posições de liderança na companhia.

102-35 e 102-36 | No âmbito da governança, os membros independentes do Conselho de Administração e os integrantes do Conselho Fiscal recebem honorários fixos mensais, estabelecidos de acordo com parâmetros de mercado. Não há remuneração para os demais membros do Conselho de Administração, tampouco adicional para os conselheiros que integram os comitês de assessoramento. Os executivos que integram a Diretoria Estatutária recebem remuneração fixa mensal, benefícios e incentivos de curto e longo prazo. Os benefícios, como assistência médica e odontológica, seguro de vida, vale-refeição, previdência privada etc., estão alinhados às práticas de mercado. Temos também a prática de realizar pagamentos por termos de mandatos. Os incentivos de curto prazo visam direcionar a atuação dos executivos para o alcance da estratégia de negócios, enquanto os de longo prazo têm como objetivo a criação de visão e comprometimento, com alinhamento de interesses para a criação de valor sustentável. A remuneração desses grupos é definida pela Assembleia Geral de Acionistas, após pesquisa de mercado com consultoria especializada e avaliação prévia do Comitê de Gestão de Pessoas. Para o quadro de colaboradores, as pesquisas salariais também são insumos significativos, por meio de processo interno da Diretoria de Gestão de Pessoas e Performance.

102-41 | Considerando as empresas com controle integral da CPFL Energia, 100% dos colaboradores estão cobertos por acordos ou convenções coletivas de trabalho.

102-54 | Este relatório foi elaborado de acordo com o GRI Standards: opção Essencial.

201-3 | Contamos com 13 planos de previdência, sendo sete na modalidade de Benefício Definido (BD) e Contribuição Variável (CV) e seis na modalidade PGBL e de Contribuição Definida (CD), administrados por entidades financeiras abertas (seguradoras) e fechadas (entidades multipatrocinadas). As alíquotas de contribuição dos colaboradores e respectivas contrapartidas da CPFL Energia variam conforme cada plano definido. A adesão dentre os colaboradores é alta, representando quase 100% do quadro interno.

205-3 | Não foi registrado no ano nenhum caso procedente de corrupção relacionado às operações da CPFL Energia.

304-1 | Este indicador é reportado apenas para os ativos de geração. As linhas de transmissão e distribuição são projetadas, implantadas e operadas de forma a minimizar os impactos socioambientais. Os cuidados iniciam-se na elaboração do projeto, quando são definidos traçados e técnicas construtivas que evitem ou minimizem interferências em áreas de preservação permanente ou supressão de vegetação, tornando o impacto pouco significativo. Nas fases de implantação e operação, caso haja necessidade de intervenções, seguimos as condições impostas pelas autorizações de supressão de vegetação emitidas pelos órgãos ambientais competentes que permitem o manejo da vegetação sob as linhas, mesmo quando em APP, garantindo assim a segurança no fornecimento de energia e a redução do risco de acidentes, inclusive incêndios florestais por descarga atmosférica. As linhas de transmissão e de distribuição são implantadas em áreas de terceiros, sendo estabelecidas faixas de servidão administrativa, de forma que as Áreas de Preservação Permanente ou de Reserva Legal não pertencem à CPFL.

305-1, 305-2 E 305-3 |

INVENTÁRIO DE EMISSÕES DE GEE (mil tCO₂e)

	2016	2017	2018
Emissões por escopo (mil tCO₂e)			
Escopo 1	527,1	759,9	695,1
Escopo 2	381,2	423,3	347,3
Escopo 3	6,5	8,9	159,3
Emissões e remoções biogênicas atreladas ao escopo 1 (mil tCO₂e)			
Emissões	337,9	2.770,5	2.801,9
Remoções	300,0	32,2	63,9

306-1 | O descarte de efluentes só é significativo nas atividades de geração de energia, especificamente para a Epasa, que opera uma usina termelétrica. O tratamento de efluentes segue todos os requisitos legais aplicáveis e totalizou 25,5 mil metros cúbicos em 2018, uma redução de 10,5% em relação aos 28,1 mil metros cúbicos descartados em 2017, em função de pequenas variações de processo. A borra gerada no tratamento foi encaminhada para destinação por empresas especializadas e devidamente cadastradas nos órgãos ambientais. As atividades de distribuição e transmissão de energia não geram descarte de água significativo, uma vez que esse corresponde apenas às atividades administrativas.

306-3 | Não foram registrados vazamentos significativos no ano.

307-1 | Em 2018 não houve sanções ambientais consideradas significativas.

306-2 E 306-4 |

RESÍDUOS POR TIPO E MÉTODO DE DESTINAÇÃO (t)

	2016	2017	2018
Resíduos não perigosos			
Aterro sanitário	6,0	58,6	28,9
Reciclagem	0,0	0,0	0,0
Outros	0,0	0,0	0,0
Total	6,0	58,6	28,9
Resíduos perigosos¹			
Reutilização	373,0	290,1	284,0
Reciclagem	10,0	12,8	14,2
Recuperação	106,0	254,1	463,0
Incineração	20,0	15,3	113,3
Total	509,0	572,3	874,5

¹ Todos os resíduos perigosos foram transportados por empresas especializadas contratadas pela CPFL Energia, que possuem as licenças e autorizações aplicáveis. Não houve transporte internacional de resíduos.

401-1 | Apesar da reorganização da estrutura organizacional realizada no último ano, nossa taxa de rotatividade, calculada sobre o *headcount* da companhia apurado em 31 de dezembro de 2018, manteve-se estável em relação ao ano anterior.

CONTRATAÇÕES

	2017		2018	
	Número	Taxa ¹	Número	Taxa ¹
Por gênero				
Homens	1.801	17%	1.536	15%
Mulheres	466	19%	644	25%
Por faixa etária				
Até 30 anos de idade	1.134	28%	1.196	32%
Entre 30 e 50 anos	1.073	14%	936	12%
Acima de 50 anos de idade	60	5%	48	4%
Por região				
Sudeste	nd	nd	1.853	20%
Sul	nd	nd	327	9%
Total	2.267	18%	2.180	17%

¹ Taxa calculada pelo número de contratações em cada categoria sobre o headcount da respectiva categoria em 31/12.

DESLIGAMENTOS

	2017		2018	
	Número	Taxa de rotatividade ¹	Número	Taxa de rotatividade ¹
Por gênero				
Homens	1.632	16%	1.465	14%
Mulheres	588	24%	565	22%
Por faixa etária				
Até 30 anos de idade	916	23%	786	21%
Entre 30 e 50 anos	980	13%	1.011	13%
Acima de 50 anos de idade	324	26%	233	18%
Por região				
Sudeste	nd	nd	1.506	16%
Sul	nd	nd	524	14%
Total	2.220	17%	2.030	16%

¹ Taxa calculada pelo número de contratações e demissões / 2 em cada categoria sobre o headcount da respectiva categoria em 31/12.

401-2 | Quando necessária a contratação temporária, esta é realizada por meio de empresa terceirizada, assim seguindo a política de benefícios das mesmas. Caso ocorra qualquer contratação direta em regime de caráter determinado, serão concedidos os mesmos itens de benefícios previstos em uma contratação de caráter indeterminado.

403-3 | Não identificamos alto risco ou incidência de doenças ocupacionais em nossas operações. Nossos indicadores são apurados com dados para quadro próprio e também para terceiros, como taxa de frequência e taxa de gravidade.

403-4 | Todos os acordos coletivos firmados por nossas unidades contemplam tópicos relacionados a saúde e segurança, como atuação das CIPAs, temas ligados à saúde ocupacional, ações de fiscalização de segurança em empreiteiras e procedimentos de comunicação de acidentes de trabalho.

403-2 |

NÚMERO DE ACIDENTES COM AFASTAMENTO¹		
	2017	2018
Por região		
Sudeste	64	51
Sul	25	9
Por gênero		
Homens	84	56
Mulheres	5	4
Total	89	60

¹ Considera apenas colaboradores.

NÚMERO DE DIAS PERDIDOS¹		
	2017	2018
Por região		
Sudeste	7.611	747
Sul	6.805	80
Por gênero		
Homens	14.382	807
Mulheres	34	20
Total	14.416	827

¹ Considera apenas colaboradores.

404-1 | Nossa média de horas de treinamento por colaborador foi de 54,9 em 2018, índice 27% menor do que o registrado no ano anterior. Esse resultado é reflexo do processo de transformação que a Universidade CPFL passou no último ano. Algumas das mudanças impactaram nossos números, pois atendemos menos pessoas, mas com conteúdo mais crítico, a exemplo dos programas de liderança, que são de extrema importância para a companhia, porém geram menos horas de treinamento.

Outro aspecto importante foi a mudança do sistema que suporta os treinamentos, que ainda está em fase de estabilização, e que trouxe significativas alterações nos processos da área. Todas as alterações foram alinhadas ao planejamento estratégico, levando desenvolvimento aos nossos colaboradores de forma mais robusta.

MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO POR COLABORADOR		
	2017	2018
Por gênero		
Homens	74,3	57,6
Mulheres	80,2	46,1
Por nível funcional		
Lideranças ¹	21,7	55,9
Demais colaboradores	nd	54,8
Total	75,5	54,9

¹ Inclui diretores, gerentes, coordenadores, supervisores e líderes.

404-2 | Não contamos com um processo formal para auxiliar a transição de carreira ou para a aposentadoria.

418-1 | Não foi registrada no ano nenhuma queixa comprovada de violação de privacidade ou perda de dados de clientes da CPFL Energia.

419-1 | As multas aplicadas pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) em 2018 às distribuidoras da CPFL Energia totalizaram R\$ 13,5 milhões. Dois fatores levaram à realização de fiscalizações mais frequentes por parte dos órgãos reguladores: a revisão dos contratos de descentralização de atividades firmados entre a ANEEL e as agências estaduais; e o processo de adequação e modernização da regulamentação setorial, que culminou com uma série de novas obrigações a serem observadas pelas distribuidoras. As penalidades que resultaram em advertência ou multa pecuniária para as nossas distribuidoras tiveram origem nesse contexto de intensificação das ações de fiscalização. Buscamos continuamente disseminar nas áreas de negócio o conhecimento sobre a legislação do setor elétrico e promovemos verificações de conformidades regulatórias, aprimorando a aderência dos processos aos requisitos legais e regulatórios aplicáveis.

EU21 | Contamos com Planos de Atendimento a Situações de Emergência (PASEs) para estarmos preparados para situações críticas e de urgência. O plano abrange, entre outros itens, a realização de simulados para avaliar a eficácia dos procedimentos de emergência e as possibilidades de melhoria.

EU25 | Em relação à distribuição, em 2018 encerramos 87 processos e temos em andamento 276 processos relacionados a acidentes com a nossa rede, todos no âmbito civil. Além desses, a CPFL Soluções registrou um caso, neste mesmo âmbito e ainda em andamento, relacionado a acidente com materiais utilizados na manutenção de rede.

EU8 |

INVESTIMENTO EM P&D DAS DISTRIBUIDORAS (R\$ mil)¹

	2016	2017	2018
Eficiência energética	109	2.190	4.978
Fontes alternativas de geração de energia elétrica	942	9.511	8.013
Medição, faturamento e combate a perdas comerciais	0	161	3.639
Meio ambiente	0	0	0
Operação de sistemas de energia elétrica	4.936	2.553	3.962
Planejamento de sistemas de energia elétrica	6.903	6.478	3.647
Qualidade e confiabilidade dos serviços de energia elétrica	149	88	704
Segurança	2.639	2.308	2.173
Supervisão, controle e proteção de sistemas de energia elétrica	1.926	2.365	968
Outros	1.674	1.667	4.269
Programas de Gestão ²	1.475	1.336	1.609
Total	20.753	28.657	33.963

¹Dados de 2017 reapresentados.

²Programas de Gestão englobam valores relacionados à dedicação horária de membros da equipe, atividades de prospecção, divulgação de projetos encerrados e outras atividades inerentes ao programa de P&D.

INVESTIMENTO EM P&D DAS GERADORAS (R\$ mil)

	2016	2017 ¹	2018
Eficiência energética	307	4.201	30
Fontes alternativas de geração de energia elétrica	4.136	4.827	2.841
Geração termelétrica	1.821	6.200	882
Gestão de bacias e reservatórios	2.012	287	1.749
Meio ambiente	940	3.337	1.975
Operação de sistemas de energia elétrica	1.248	1.356	2.522
Planejamento de sistemas de energia elétrica	4.792	261	576
Supervisão, controle e proteção de sistemas de energia elétrica	195	780	2.758
Outros	493	553	0
Programas de Gestão ²	9	27	15
Total	15.953	21.829	13.348

¹O montante em 2017 foi superior por causa da Epasa, que naquele ano realizou investimentos maiores para entrar em fase com a regra regulatória.

²Programas de Gestão englobam valores relacionados à dedicação horária de membros da equipe, atividades de prospecção, divulgação de projetos encerrados e outras atividades inerentes ao programa de P&D.

SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI

STANDARD GRI	INDICADOR	PÁGINA	OMISSÕES	CORRELAÇÃO COM:	
				PACTO GLOBAL	ODS
GRI 101: Fundamentos 2016					
Indicadores gerais					
	Perfil organizacional				
	102-1 Nome da organização	33	-	-	-
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	13	-	-	-
	102-3 Localização da sede	91	-	-	-
	102-4 Localização das operações	21, 22, 23, 24, 25, 26, 28, 29 e 31	-	-	-
	102-5 Propriedade e forma jurídica	33, 34 e 35	-	-	-
	102-6 Mercados atendidos	21, 22, 23, 25, 26, 28, 29 e 31	-	-	-
	102-7 Porte da organização	3, 4 e 5	-	-	-
	102-8 Informações sobre empregados e outros trabalhadores	50 e 91	-	6	8
	102-9 Cadeia de fornecedores	57 e 91	-	-	17
	102-10 Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	22, 25, 26, 29, 57, 58 e 91	-	-	-
	102-11 Princípio ou abordagem da precaução	73 e 91	-	-	-
	102-12 Iniciativas externas	91	-	-	-
	102-13 Participação em associações	92	-	-	-
	Estratégia				
	102-14 Declaração do decisor mais graduado da organização	8 e 9	-	-	-
	102-15 Principais impactos, riscos e oportunidades	37, 38 e 41	-	-	-
	Ética e integridade				
	102-16 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	11 e 39	-	1 e 10	17
	102-17 Mecanismos de aconselhamento e preocupações éticas	39 e 92	-	1 e 10	17

STANDARD GRI	INDICADOR	PÁGINA	OMISSÕES	CORRELAÇÃO COM:	
				PACTO GLOBAL	ODS
GRI 101: Fundamentos 2016					
Indicadores gerais					
	Governança				
	102-18 Estrutura de governança	34 ,35 e 36	-	-	-
	102-20 Responsabilidade de executivos por tópicos econômicos, ambientais e sociais	44 e 45	-	-	-
	102-22 Composição do mais alto órgão de governança e de seus comitês	35 e 92	-	-	16
	102-23 Presidente do mais alto órgão de governança	35 e 36	-	-	16
	102-24 Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	35	-	-	16
	102-25 Conflitos de interesse	36	-	-	16
	102-26 Papel do mais alto órgão de governança na definição de propósito, valores e estratégia	37	-	-	-
	102-27 Medidas para aprimorar conhecimento do mais alto órgão de governança	36	-	-	4
	102-30 Eficácia dos processos de gestão de riscos	36 e 38	-	-	-
	102-35 Políticas de remuneração	93	-	-	-
	102-36 Processo para determinar remuneração	93	-	-	-
	Engajamento de stakeholders				
GRI 102: Indicadores Gerais 2016	102-40 Lista dos grupos de <i>stakeholders</i>	48	-	-	-
	102-41 Acordos de negociação coletiva	93	-	3	8
	102-42 Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	48 e 89	-	-	-
	102-43 Abordagem para o engajamento dos <i>stakeholders</i>	48 e 89	-	-	-
	102-44 Principais tópicos e preocupações levantados	90	-	-	-

STANDARD GRI	INDICADOR	PÁGINA	OMISSÕES	CORRELAÇÃO COM:	
				PACTO GLOBAL	ODS
GRI 101: Fundamentos 2016					
Indicadores gerais					
GRI 102: Indicadores Gerais 2016	Práticas de relato				
	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	89	-	-	-
	102-46 Definição do conteúdo do relatório e limite dos tópicos	89 e 90	-	-	-
	102-47 Lista de tópicos materiais	90	-	-	-
	102-48 Reformulação de informações	89	-	-	-
	102-49 Alterações no relato	89 e 90	-	-	-
	102-50 Período coberto pelo relatório	89	-	-	-
	102-51 Data do último relatório	89	-	-	-
	102-52 Ciclo de emissão de relatórios	89	-	-	-
	102-53 Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	89	-	-	-
	102-54 Declaração de relato em conformidade com Standards GRI	93	-	-	-
	102-55 Sumário do conteúdo da GRI	97, 98, 99, 100, 101, 102, 103 e 104	-	-	-
	102-56 Verificação externa	105 e 106	-	-	-
Diretrizes setoriais GRI para o setor elétrico 2013	EU1 Capacidade instalada, separada por fonte de energia primária e regime regulatório	23	-	-	7
	EU2 Produção de energia líquida, discriminada por fonte de energia primária e regime regulatório	21	-	-	7
	EU3 Número de clientes residenciais, industriais, institucionais e comerciais	26	-	-	-
	EU4 Extensão das linhas de distribuição (aéreas e subterrâneas) por regime regulatório	26	-	-	7
	EU5 Alocação de permissões (subsídios) de emissões de CO ₂ e discriminadas por estrutura do mercado de créditos de carbono	72	-	-	13

STANDARD GRI	INDICADOR	PÁGINA	OMISSÕES	CORRELAÇÃO COM:	
				PACTO GLOBAL	ODS
TEMA MATERIAL GESTÃO DE PESSOAS					
GRI 103 Forma de gestão 2016 ¹	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	49, 50, 54, 55, 56, 84 e 90	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	43, 49, 50, 54, 55, 56 e 84	-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	16, 17, 49, 50, 54, 55, 56 e 84	-	-	-
GRI 201 Desempenho econômico 2016	201-3 Obrigações do plano definido de benefícios e outros planos de aposentadoria	93	-	-	-
GRI 401 Emprego 2016	401-1 Contratações e rotatividade de empregados	94	-	6	8
	401-2 Benefícios para empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	50 e 95	-	-	-
GRI 404 Treinamento e educação 2016	404-1 Média anual de horas de treinamento por empregado	95	-	6	4 e 8
	404-2 Programas para o desenvolvimento de competências dos empregados e de assistência para a transição de carreira	54, 55, 56 e 95	-	6	4 e 8
	404-3 Percentual de empregados que recebem regularmente avaliações de desempenho e de desenvolvimento de carreira	54	-	6	8
Diretrizes setoriais GRI para o setor elétrico 2013	EU14 Programas e processos que asseguram a disponibilização de mão de obra qualificada	84	-	-	4 e 8

¹A forma de gestão refere-se a todos os tópicos GRI e indicadores setoriais listados dentro do tema material "Desenvolvimento do capital humano".

STANDARD GRI	INDICADOR	PÁGINA	PACTO GLOBAL OMISSÕES		
			GLOBAL	ODS	
TEMA MATERIAL SAÚDE, SEGURANÇA E QUALIDADE DE VIDA					
GRI 103 Forma de gestão 2016 ²	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	51, 52, 53 e 90	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	43, 51, 52 e 53	-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	16, 17, 51, 52 e 53	-	-	-
GRI 403 Saúde e segurança no trabalho 2016	403-1 Representação dos trabalhadores em comitês formais de saúde e segurança	52	-	-	8
	403-2 Tipos de lesões, taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos e absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho	52 e 95	Os dados não abrangem os terceiros, cujas informações não estão disponíveis pois dependem das empresas contratadas.	-	3 e 8
	403-3 Trabalhadores com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação	95	-	-	3 e 8
	403-4 Tópicos de saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos	95	-	-	8
Diretrizes setoriais GRI para o setor elétrico 2013	EU21 Medidas de planejamento de contingência, planos de manejo de desastre / emergência e programas de treinamento e planos de recuperação / restauração	96	-	-	-
	EU25 Número de acidentes e óbitos de usuários do serviço envolvendo bens da empresa, entre os quais decisões e acordos judiciais, além de casos judiciais pendentes relativos a doenças	53 e 96	-	-	-
TEMA MATERIAL GOVERNANÇA CORPORATIVA E CONDUTA ÉTICA					
GRI 103 Forma de gestão 2016 ³	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	33, 34, 35, 36 e 90	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	33, 34, 35 e 36	-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	16, 17, 33, 34, 35 e 36	-	-	-
GRI 205 Anticorrupção 2016	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	39	10	-	16
	205-2 Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos anticorrupção	39	10	-	16
	205-3 Casos confirmados de corrupção e ações tomadas	93	10	-	16
GRI 307 Conformidade ambiental 2016	307-1 Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	92	8	-	16
GRI 406 Não discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e ações corretivas tomadas	96	6	-	8 e 16
GRI 419 Conformidade socioeconômica 2016	419-1 Não conformidade com leis e regulamentos nas áreas social e econômica		-	-	16

² A forma de gestão refere-se a todos os tópicos GRI e indicadores setoriais listados dentro do tema material "Saúde, segurança e qualidade de vida".

³ A forma de gestão refere-se a todos os tópicos GRI listados dentro do tema material "Governança corporativa e conduta ética".

STANDARD GRI	INDICADOR	PÁGINA	OMISSÕES	CORRELAÇÃO COM:	
				PACTO GLOBAL	ODS
TEMA MATERIAL RELACIONAMENTO COM A COMUNIDADE					
GRI 103 Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	77, 78, 79, 80, 81, 82, 83 e 90	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	43, 77, 78, 79, 80, 81, 82 e 83	-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	16, 17, 77, 78, 79, 80, 81, 82 e 83	-	-	-
GRI 413 Comunidades locais 2016	413-1 Operações com engajamento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	77, 78, 79, 80, 81, 82 e 83	-	1	-
	413-2 Operações com impactos negativos significativos, reais e potenciais, nas comunidades locais	77	-	1	10
TEMA MATERIAL RELACIONAMENTO COM O CLIENTE					
GRI 103 Forma de gestão 2016 ⁴	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	59, 60, 61, 62, 63, 64, 65 e 90	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	43, 59, 60, 61, 62, 63, 64 e 65	-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	16, 17, 59, 60, 61, 62, 63, 64 e 65	-	-	-
GRI 418 Privacidade do cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas à violação da privacidade e perda de dados do cliente	95	-	-	16
Diretrizes setoriais GRI para o setor elétrico 2013	EU24 Práticas para lidar com barreiras relacionadas a idioma, cultura, baixa escolaridade e necessidades especiais que se interpõem ao acesso à eletricidade e ao serviço de assistência ao consumidor, assim como ao seu uso seguro	62	-	-	1 e 7
TEMA MATERIAL EXCELÊNCIA OPERACIONAL E DESEMPENHO FINANCEIRO					
GRI 103 Forma de gestão 2016 ⁵	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	59, 60, 61, 85, 86, 87 e 90	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	59, 60, 61, 85, 86 e 87	-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	16, 17, 59, 60, 61, 85, 86 e 87	-	-	-
GRI 201 Desempenho econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	87	-	-	8
Diretrizes setoriais GRI para o setor elétrico 2013	EU12 Percentual de perda de transmissão e distribuição em relação ao total de energia	63	-	-	7, 8, 12 e 13
	EU28 Frequência das interrupções no fornecimento de energia	61	-	-	7
	EU29 Duração média das interrupções no fornecimento de energia	61	-	-	7

⁴ A forma de gestão refere-se a todos os tópicos GRI e indicadores setoriais listados dentro do tema material "Relacionamento com o cliente".

⁵ A forma de gestão refere-se a todos os tópicos GRI e indicadores setoriais listados dentro do tema material "Excelência operacional e desempenho financeiro".

STANDARD GRI	INDICADOR	PÁGINA	CORRELAÇÃO COM:		
			OMISSÕES	PACTO GLOBAL	ODS
TEMA MATERIAL EFICIÊNCIA ENERGÉTICA E NO USO DOS RECURSOS					
GRI 103 Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	73 e 90	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	73	-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	16, 17 e 73	-	-	-
GRI 306 Efluentes e resíduos 2016	306-1 Descarte de água por qualidade e destinação	93	-	8	6, 12 e 14
	306-2 Resíduos por tipo e método de disposição	73 e 94	-	8	12
	306-3 Vazamentos significativos	93	-	8	6, 12, 14 e 15
	306-4 Transporte de resíduos perigosos	73 e 94	-	8	12
TEMA MATERIAL INOVAÇÃO E VISÃO DE LONGO PRAZO					
GRI 103 Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	37, 59, 60, 61, 66, 67, 68 e 90	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	37, 59, 60, 61, 66, 67 e 68	-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	16, 17, 37, 59, 60, 61, 66, 67 e 68	-	-	-
Diretrizes setoriais GRI para o setor elétrico 2013	EU6 Abordagem da gestão para garantir a disponibilidade e a confiabilidade da energia no curto e longo prazo	21, 22, 27, 59, 60 e 61	-	-	7, 9 e 11
	EU8 Atividade de pesquisa e desenvolvimento e despesas destinadas a fornecer energia elétrica confiável e promoção do desenvolvimento sustentável	66, 67, 68 e 96	-	-	7, 9 e 11
TEMA MATERIAL GESTÃO SUSTENTÁVEL DE FORNECEDORES					
GRI 103 Forma de gestão 2016 ⁶	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	57, 58 e 90	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	57 e 58	-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	16, 17, 57 e 58	-	-	-
GRI 308 Avaliação ambiental de fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores cujo processo de seleção considerou critérios ambientais	57	-	8	-
	308-2 Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e ações tomadas	57	-	8	-
GRI 414 Avaliação social de fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores cujo processo de seleção considerou critérios sociais	57 e 58	-	2	8
	414-2 Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e ações tomadas	57 e 58	-	2	8

⁶ A forma de gestão refere-se a todos os tópicos GRI listados dentro do tema material "Gestão sustentável de fornecedores".

STANDARD GRI	INDICADOR	PÁGINA	OMISSÕES	CORRELAÇÃO COM:	
				PACTO GLOBAL	ODS
TEMA MATERIAL CONSERVAÇÃO DOS ECOSISTEMAS E BIODIVERSIDADE					
GRI 103 Forma de gestão 2016 ⁷	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	74, 75, 76 e 90	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	74, 75 e 76	-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	16, 17, 74, 75 e 76	-	-	-
GRI 304 Biodiversidade 2016	304-1 Unidades operacionais próprias, arrendadas ou gerenciadas dentro ou nas adjacências de áreas protegidas e áreas de alto valor de biodiversidade situadas fora de áreas protegidas	74, 75 e 93	-	8	15
	304-2 Impactos significativos de atividades, produtos e serviços sobre biodiversidade	74, 75 e 76	-	8	15
	304-3 Habitats protegidos ou restaurados	74 e 75	-	8	15
	304-4 Espécies incluídas na lista vermelhada IUCN e em listas nacionais de conservação cujos habitats estão em áreas afetadas pelas operações	75	-	8	15
Diretrizes setoriais GRI para o setor elétrico 2013	EU13 Biodiversidade de habitats de substituição em comparação à biodiversidade das áreas afetadas	74 e 75	-	-	15
TEMA MATERIAL MUDANÇAS CLIMÁTICAS					
GRI 103 Forma de gestão 2016 ⁸	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	69, 70, 71, 72 e 90	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	69, 70, 71 e 72	-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	16, 17, 69, 70, 71 e 72	-	-	-
GRI 201 Desempenho econômico 2016	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas	71	-	7	13
GRI 305 Emissões 2016	305-1 Emissões diretas (escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	70 e 93	-	7 e 8	13
	305-2 Emissões indiretas (escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE)	70 e 93	-	7 e 8	13
	305-3 Outras emissões indiretas (escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	70 e 93	-	7 e 8	13
	305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	70	-	8	13

⁷ A forma de gestão refere-se a todos os tópicos GRI e indicadores setoriais listados dentro do tema material "Conservação dos ecossistemas e biodiversidade".

⁸ A forma de gestão refere-se a todos os tópicos GRI listados dentro do tema material "Mudanças climáticas".

DECLARAÇÃO DA SGS ICS CERTIFICADORA LTDA. (SGS) SOBRE AS ATIVIDADES DE SUSTENTABILIDADE INDICADAS NO “RELATÓRIO ANUAL 2018” DA CPFL ENERGIA.

NATUREZA E ESCOPO DA ASSEGURAÇÃO

A SGS foi contratada pela CPFL Energia para realizar a asseguração independente de seu Relatório de Sustentabilidade 2018. O escopo de asseguração, baseado na metodologia para assegurações de Relatórios de Sustentabilidade da SGS, incluiu a verificação dos disclosures segundo GRI Standards relativos no ano de 2018.

As informações do “RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2018” e sua apresentação são de exclusiva responsabilidade das estruturas de gestão da CPFL. A SGS não fez parte da preparação de nenhum material incluído no referido relatório tais como análises de riscos, testes de materialidade e outras questões críticas que podem vir afetar negativamente os negócios da CPFL. Nossa responsabilidade foi a de expressar uma opinião sobre os disclosures GRI e os seus textos, dados, gráficos e declarações dentro do escopo de asseguração com a intenção de informar as partes interessadas da CPFL.

O Grupo SGS desenvolveu um conjunto de protocolos de Asseguração de Comunicados de Sustentabilidade baseando-se nas melhores práticas apresentadas no guia GRI Sustainability Reporting Standards e o padrão de asseguração ISAE3000. Estes protocolos dão diferentes opções de nível de Asseguração, dependendo do contexto e da capacidade da Organização Declarante, neste caso, a CPFL.

Este relatório foi assegurado utilizando nossos protocolos para avaliação da veracidade do conteúdo e seu alinhamento com os aspectos de requirements do GRI Sustainability Reporting Standards, (Universal Standards 101, 102 e 103) e também com os requirements dos Topic-specific Standards (GRI 200, GRI 300 e GRI 400) de acordo com os temas materiais identificados pela CPFL através do processo descrito neste relatório. Além disso, foram também utilizados o suplemente setorial do GRI G4 Electric Utilities. Com base nesse contexto, o “RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2018” caracteriza-se como Nível Essencial (Core Option).

O processo de asseguração compreendeu (i) a revisão dos disclosures, informações e dados presentes em versão preliminar sem diagramação do relatório de sustentabilidade (ii) entrevistas com colaboradores estratégicos, tanto para compreensão dos dados do relatório, quanto para entendimento dos processos de gestão envolvidos com os temas materiais e (ii) revisão de documentação complementar encaminhada pela CPFL à SGS. As informações contábeis da CPFL contidas e/ou referenciadas e o índice remissivo do “RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2018”, não foram avaliadas como parte deste processo de asseguração.

DECLARAÇÃO DE INDEPENDÊNCIA E COMPETÊNCIA

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

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

- Auditor Líder de Asseguração de Relatório de Sustentabilidade, Auditor Líder de programas Socioambientais, Auditor Líder de Gases de Efeito Estufa (GEE) e Auditor Líder da ISO 14001.
- Auditor de Asseguração de Relatórios de Sustentabilidade, Verificador de Gases de Efeito Estufa (GEE), Auditor de Programas Socioambientais e Energia.
- Auditor de Asseguração de Relatórios de Sustentabilidade, Auditor Líder para Sistema de Gestão Ambiental, Qualidade, Verificador Líder de Gases de Efeito Estufa (GEE) e programas de Mudanças Climáticas.

PARECER DE ASSEGURAÇÃO

Foi solicitada uma asseguração ampla e o trabalho realizado foi suficiente e adequado para uma asseguração firme. Com relação à verificação realizada na metodologia, processos e dados apresentados pela CPFL, atestamos que as informações e dados contidos nos disclosures do “RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2018” são confiáveis e com uma representação fidedigna e equilibrada das atividades de sustentabilidade desenvolvidas pela CPFL no ano-base 2018. A equipe de asseguração dá o parecer de que os disclosures do relatório podem ser utilizados pelas partes interessadas da empresa como parte de seus processos de avaliação da companhia. A organização escolheu o nível de asseguração Essencial (Core Option), o que atende às suas necessidades.

Em nossa opinião, com base no relatório preliminar que foi verificado na sede da empresa, em Campinas, e nos materiais apresentados pela CPFL, o conteúdo do relatório atende integralmente aos requisitos dos GRI Standards, incluindo aqueles do Suplemento Setorial para Electric Utilities.

RECOMENDAÇÕES, CONSTATAÇÕES E CONCLUSÕES DA ASSEGURAÇÃO

Os disclosures do Relatório da CPFL, “RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2018”, está alinhado com os Sustainability Reporting Standards, (Universal Standards 101, 102 e 103) e também com os requirements dos Topic-specific Standards (GRI 200, GRI 300 e GRI 400), Opção Essencial (Core Option). Mencione-se também que os aspectos materiais e seus limites foram apropriadamente definidos de acordo com os Princípios de Relato e indicados ao longo do relatório.

Reconhecemos que nos últimos anos de asseguração dos disclosures nos Relatórios de Sustentabilidade, a CPFL demonstrou um grande empenho e esforço em buscar novas oportunidades para aprimorar as suas atividades internas visando agregar valor sustentável a empresa.

Em termos de contribuição à melhoria no desenvolvimento de futuros relatórios de sustentabilidade e a uma maior eficiência no processo de asseguração, sugere-se que a CPFL:

1. Divulgue os objetivos e metas de todos os tópicos materiais. Nosso entendimento de melhor prática é que se utilize o relatório como grande fonte de informações sobre sustentabilidade atendendo todos os stakeholders apoiando-os em suas tomadas de decisões.
2. Promova uma melhor divulgação e aproveitamento interno dos aprendizados extraídos do novo processo de materialização realizado juntamente com a universidade visando amadurecer os pontos de contato com os stakeholders para futuros avanços no caminho da sustentabilidade.
3. No contexto do relatório, continuar buscando um relato enxuto, sem perder conteúdo. Buscar destacar os ganhos importantes na área de sustentabilidade que se solidificaram a cada ano na gestão e na estratégia da empresa.
4. Manter consistente o uso das casas decimais em todo o relatório.

Finalmente, a SGS parabeniza a CPFL pela iniciativa de conduzir uma asseguração de seu relatório, pelo compromisso histórico com a sustentabilidade e faz votos que se mantenham os avanços significativos no tema que a empresa tem obtido nos últimos anos.

20 de Março de 2019

Assinado por e em nome da SGS



Fabian Peres Gonçalves
Gerente de Negócios – Sustentabilidade
Sustentabilidade



Luciana Ap. F. Spinola
Auditor Líder de Relatório de

Créditos e informações corporativas

CPFL Energia S.A.

Rod. Engenheiro Miguel Noel Nascentes Burnier, 1755 -
Parque São Quirino
Campinas – SP | CEP: 13088-900

DIREÇÃO GERAL

Vice-Presidência Jurídica e de Relações Institucionais
Diretoria de Relações Institucionais e Sustentabilidade
Diretoria de Comunicação Empresarial

COLETA DE INFORMAÇÕES

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

CONTEÚDO, CONSULTORIA GRI, DESIGN E INFOGRAFIA

usina82

FOTOGRAFIA

Banco de Imagens CPFL Energia

CONTATO

Diretoria de Relações Institucionais e Sustentabilidade
sustentabilidade@cpfl.com.br

