

# RELATÓRIO ANUAL 2012

## 1. Perfil

- 1.1. A CPFL Energia
- 1.2. 100 anos gerando histórias
- 1.3. Destaques
- 1.4. Prêmios e Reconhecimentos

## 2. Mensagens

- 2.1. Mensagem do Presidente do Conselho de Administração
- 2.2. Mensagem da Diretoria Executiva

## 3. Sobre este relatório

## 4. Governança

- 4.1. Direcionadores Estratégicos e Ética
  - 4.1.1. Visão, Missão e Princípios
  - 4.1.2. Ética
- 4.2. Estrutura de Governança
  - 4.2.1. Estrutura societária
  - 4.2.2. Conselho de administração
  - 4.2.3. Diretoria
- 4.3. Riscos e Compliance
  - 4.3.1. Risco Operacional
  - 4.3.2. Risco Cambial

## 5. Estratégia e Gestão

- 5.1. Planejamento Estratégico
- 5.2. Ativos Intangíveis
  - 5.2.1. Sustentabilidade e Inovação
    - 5.2.1.1. Pesquisa e desenvolvimento
  - 5.2.2. Marca e reputação
  - 5.2.3. Gestão do conhecimento
- 5.3. Gestão da Qualidade

## 6. Desempenho

- 6.1. Desempenho Econômico-financeiro
  - 6.1.1. Conjuntura macroeconômica
  - 6.1.2. Ambiente regulatório
  - 6.1.3. Resultados financeiros
    - 6.1.3.1. Receita operacional
    - 6.1.3.2. Investimentos
    - 6.1.3.3. Ebitda
    - 6.1.3.4. Lucro líquido
    - 6.1.3.5. Demonstração do valor adicionado
    - 6.1.3.6. Mercado de capitais

- 6.1.3.7. Desempenho ações e dividendos
- 6.2. Desempenho Operacional
  - 6.2.1. Distribuição
  - 6.2.2. Geração
    - 6.2.2.1. Fontes convencionais
    - 6.2.2.2. Fontes renováveis
  - 6.2.3. Comercialização
  - 6.2.4. Serviços
- 6.3. Desempenho Socioambiental
  - 6.3.1. Público interno
    - 6.3.1.1. Perfil
    - 6.3.1.2. Desenvolvimento e Benefícios
    - 6.3.1.3. Saúde e Segurança
    - 6.3.1.4. Relações sindicais
  - 6.3.2. Comunidade
    - 6.3.2.1. Eficiência Energética
    - 6.3.2.2. CPFL Cultura
    - 6.3.2.3. Iniciativas de acesso
    - 6.3.2.4. Programa CPFL de Revitalização dos Hospitais Filantrópicos
    - 6.3.2.5. Programa CPFL de Voluntariado
    - 6.3.2.6. Apoio aos Conselhos Municipais dos Direitos da Criança e do Adolescente (CMDCA)
    - 6.3.2.7. Impactos das operações
  - 6.3.3. Fornecedores
  - 6.3.4. Clientes
    - 6.3.4.1. Canais de atendimento
  - 6.3.5. Acionistas e Investidores
  - 6.3.6. Governo
  - 6.3.7. Meio ambiente
    - 6.3.7.1. Consumo de Recursos
    - 6.3.7.2. Emissões
    - 6.3.7.3. Biodiversidade
    - 6.3.7.4. Resíduos

## 7. Anexos

- 7.1. NBCT 15 e Ibase
- 7.2. Índice Remissivo GRI e Global Compact
- 7.3. Carta de asseguarção
- 7.4. Informações corporativas
- 7.5. Créditos





**CPFL**  
ENERGIA

# PERFIL DA CPFL ENERGIA

# 1. Perfil

## 1.1. A CPFL Energia

GRI 2.1 | 2.2 | 2.3 | 2.5 | 2.6 | 2.7

A CPFL Energia é o maior grupo privado do setor elétrico brasileiro e está presente nos segmentos de geração, distribuição e comercialização de energia elétrica e serviços de valor agregado. Em 2012, a CPFL Energia comemorou 100 anos de história com investimento recorde de R\$ 2,5 bilhões na ampliação do seu parque gerador, modernização do sistema de distribuição, programas de inovação e atendimento a clientes.

A distribuição de energia elétrica é o principal negócio da CPFL Energia: suas oito distribuidoras (CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Santa Cruz, CPFL Mococa, CPFL Sul Paulista, CPFL Leste Paulista, CPFL Jaguar e Rio Grande Energia) detêm 13% do mercado nacional. Em 2012, o grupo distribuiu 56.682 GWh<sup>1</sup> de energia elétrica a 7,2 milhões de clientes atendidos em 569 municípios nos estados de São Paulo, Rio Grande do Sul, Paraná e Minas Gerais.

No segmento de geração, as fontes limpas e renováveis de energia representam mais de 90% do portfólio do Grupo, que possui empreendimentos nos estados de São Paulo, Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Tocantins, Rio Grande do Norte, Paraíba, Ceará, Minas Gerais, Mato Grosso do Sul e Paraná.

Os 23 empreendimentos de geração convencional da CPFL Energia representam uma potência instalada de 2.234 MW e incluem as usinas hidrelétricas Serra da Mesa, Monte Claro, Barra Grande, Campos Novos, Luiz Eduardo Magalhães - Lajeado, Castro Alves, 14 de Julho e Foz do Chapecó. Também integram o portfólio três usinas térmicas a óleo combustível (UTES Termonordeste, Termoparaíba e Carioba).

Constituída em 2011 e líder do segmento na América Latina, a CPFL Renováveis reúne 77 empreendimentos de geração de energia alternativa que totalizam 5.535 MW de potência, sendo 1.153 MW em operação, 582 MW em construção e mais 3.800 MW em desenvolvimento. Estão em operação 47 pequenas centrais hidrelétricas, 15 parques eólicos e seis usinas de biomassa. Entre os empreendimentos em construção em 2013 destacam-se 18 parques eólicos e duas usinas de biomassa.

1) Nota: considera ajuste de faturamento de clientes livres e permissionárias da RGE no 2T2012.

A CPFL Energia também é líder no segmento de comercialização, com 10% de participação no mercado nacional. Em 2012, as vendas de geração e comercialização para o mercado livre alcançaram 16.445 GWh, uma expansão de 8,3% em relação ao ano anterior.

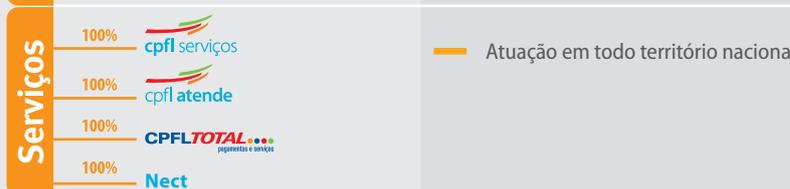
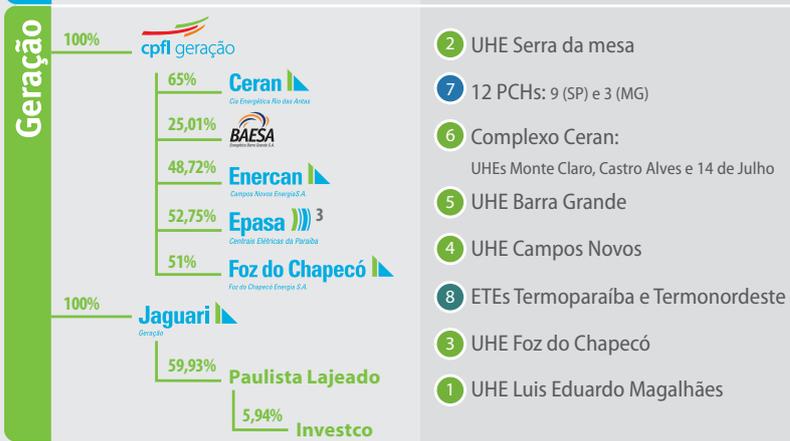
Entre os negócios em expansão dentro do Grupo CPFL Energia, destacam-se os serviços de valor agregado para o setor elétrico, oferecidos pelas CPFL Serviços, CPFL Atende e CPFL Total, com crescimento de 34,7% na receita líquida.

A CPFL Serviços é especializada em projetos e construção de sistemas de autoprodução, distribuição e transmissão de energia, além de manutenção e recuperação de equipamentos elétricos.

A CPFL Atende presta serviços de *contact center*, SAC (serviço de atendimento ao cliente), *back office*, *service desk*, atendimento presencial, vendas e recuperação de créditos para empresas do grupo e outras empresas do mercado.

A CPFL Total possui rede credenciada de 2.500 estabelecimentos comerciais para recebimento de contas de energia, água, telefone e boletos bancários, além de repasse de produtos financeiros e serviços de atendimento a concessionárias de energia (consulta a débitos, emissão de segunda via de conta de luz, religação de energia e validação cadastral).

Em todos esses segmentos de negócio, a CPFL Energia imprime seu compromisso com a sustentabilidade ambiental, social e financeira, estratégica para a manutenção de sua liderança no setor elétrico e para a geração de valor para seus acionistas e demais públicos com os quais se relaciona.



**7,2** milhões de unidades consumidoras

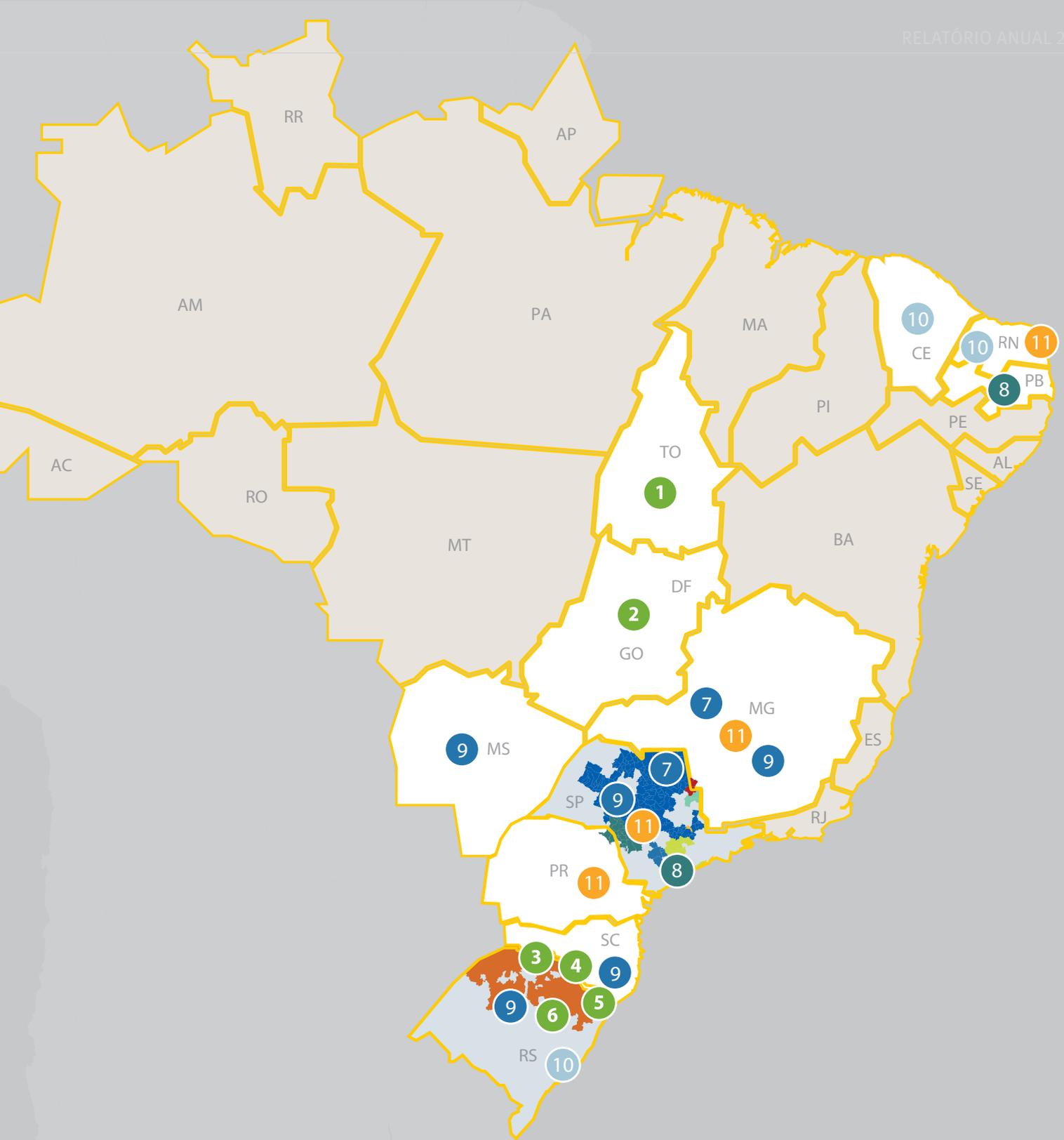
**8** distribuidoras em 4 estados brasileiros

**8** EMPREENDIMENTOS EM OPERAÇÃO  
**8** usinas hidrelétricas + 47 PCHs\*  
 + 15 parques eólicos  
 + 6 biomassa  
 + 1 solar  
 + 3 térmicas a óleo combustível

**18** EMPREENDIMENTOS EM CONSTRUÇÃO  
**18** parques eólicos + 2 biomassa

**231** clientes livres com 10% de participação no mercado nacional

\*35 da CPFL Renováveis e 12 da CPFL Jaguariúna (9 em operação que totalizam 24,2 MW e 3 em processo de desativação que totalizam 2,2 MW).



- 1) Acionistas controladores;
- 2) Inclui 0,1% de ações da empresa Camargo Corrêa S.A.;
- 3) UTEs Termoparaíba e Termonordeste;
- 4) CPFL Energia detém 63,0% de participação indireta na CPFL Renováveis por meio da CPFL Geração, com 35,5%, e da CPFL Brasil, com 27,5%
- 5) A CPFL Energia detém 100% de participação na CPFL Total, sendo 47,4% diretamente e 52,6% indiretamente, por meio da CPFL Brasil.

**DISTRIBUIÇÃO**

- Líder com 13% de participação no mercado nacional
- 8 distribuidoras em 4 estados brasileiros: São Paulo, Rio Grande do Sul, Paraná e Minas Gerais
- 7,2 milhões de clientes
- 569 municípios atendidos

**GERAÇÃO CONVENCIONAL (CPFL GERAÇÃO)**

- 23 usinas no portfólio
- 2.234 MW de potência instalada (participação nos empreendimentos) <sup>2</sup>

**GERAÇÃO RENOVÁVEL (CPFL RENOVÁVEIS)**

- 57 usinas em operação e 20 usinas em construção
- 1.153 MW de potência instalada, 582 MW em construção e mais 3.800 MW em desenvolvimento (dados referem-se a 100% da CPFL Renováveis<sup>3</sup>).

**COMERCIALIZAÇÃO**

- Atuação em todo o território nacional, com escritórios em Caxias do Sul (RS), Campinas (SP), Rio de Janeiro (RJ) e Recife (PE)
- 231 clientes livres adquirem energia da CPFL Brasil em contratos de longo prazo
- Líder em comercialização com participação de 10% no ranking de venda de energia

**VENDAS DE ENERGIA**

- 56.682 GWh<sup>4</sup> em vendas na área de concessão em 2012 (mercado cativo + Tarifas de Uso do Sistema de Distribuição – TUSD)
- 16.445 GWh em vendas de comercialização e geração (convencional e renováveis) em 2012

**SERVIÇOS**

- Competitividade na venda de serviços de valor agregado: CPFL Serviços, CPFL Atende e CPFL Total
- Rede de atendimento da CPFL Total com 2.500 estabelecimentos credenciados.

2) Contempla potência instalada da CPFL Jaguariúna, que totaliza 24 MW. As PCHs da empresa não possuem lastro de energia para comercialização e não contribuem para o Sistema Interligado Nacional (SIN).

3) Considerando 63% de participação da CPFL Energia na CPFL Renováveis, são 726 MW de potência instalada em operação, 367 MW em construção e 2.394 MW em desenvolvimento.

4) Considerando alteração do calendário de faturamento de clientes livres e permissionárias da RGE no 2T12.

## 1.2 100 anos gerando histórias

A Companhia Paulista de Força e Luz surgiu em 1912 com a fusão de três pequenas empresas de energia do interior paulista. Entre 1927 e 1964, a companhia esteve sob o controle da American & Foreign Power (Amforp) e, depois, passou para o controle da Eletrobras, do governo federal. Em 1975, o controle acionário foi transferido para a Companhia Energética de São Paulo (Cesp), do governo do estado de São Paulo.

Em novembro de 1997, com a privatização, o controle da companhia passou para o grupo composto pela VBC Energia (Votorantim, Bradesco e Camargo Corrêa), pelo Fundo de Pensão dos Funcionários do Banco do Brasil (Previ) e pela Bonaire Participações (que reúne os fundos de pensão Funcesp, Sistel, Petros e Sabesprev).

Em 2002, foi constituída a holding CPFL Energia. Dois anos depois, o Grupo realizou sua primeira oferta pública na Bolsa de Valores de São Paulo (Bovespa) e na Bolsa de Nova York (NYSE). Em 2008, constituiu a CPFL Bioenergia, empresa especializada em negócios a partir da biomassa. A partir de 2009, ampliou seu portfólio de investimentos em energia renovável ao se tornar uma das vencedoras do primeiro leilão de energia eólica no Brasil.

Em 2012, a CPFL Energia comemorou cem anos de atuação no setor elétrico brasileiro com uma série de eventos, ações de comunicação e iniciativas para apresentar à sociedade a contribuição da companhia ao desenvolvimento do país desde 1912.

As comemorações fizeram parte do Projeto 100 Anos CPFL, cujo planejamento teve início em 2011. Os eventos e ações realizados em 2012 valorizaram a cultura corporativa, contribuíram para fortalecer a coesão, a identidade organizacional e o alinhamento da gestão das empresas do Grupo, além de favorecer a institucionalização da Memória da CPFL no site Memória Viva. As ações do centenário, das quais participaram mais de 7 mil colaboradores, foram planejadas sob a perspectiva do Programa de Transformação da CPFL, voltado para a construção dos próximos 100 anos da companhia.

Em continuidade às comemorações do centenário, estão previstas ações em 2013 como o lançamento do CPFL Memória (centro de memória da companhia); a manutenção do site Memória Viva; a itinerância da exposição “100 Anos de História e Energia” em Santos, Sorocaba, Ribeirão Preto, Bauru, Caxias do Sul e Porto Alegre; a inclusão do espaço interativo Hall da Energia CPFL no circuito turístico de museus de Campinas e no Programa CPFL nas Escolas e Rede Comunidade; e a implantação do Museu da CPFL.

Para conhecer mais a respeito, acesse: [memoriaviva.cpfl.com.br](http://memoriaviva.cpfl.com.br).



## 1.3 Destaques

GRI 2.9

### **INAUGURAÇÃO DA USINA SOLAR TANQUINHO**

Com investimentos de R\$ 13,8 milhões em pesquisa e desenvolvimento, a primeira planta de geração de energia solar do estado de São Paulo e a maior do país foi inaugurada em 27 de novembro de 2012.

A usina está localizada em uma área de 13.700 m<sup>2</sup> da Subestação Tanquinho, em Campinas (SP), tem capacidade instalada de 1,1 MWp e vai gerar aproximadamente 1,6 GWh/ano, o suficiente para abastecer 657 clientes com consumo médio de 200 kWh/mês. A CPFL Renováveis construiu o empreendimento e será a responsável pela gestão e operação da usina.

O projeto de geração de energia limpa e renovável com painéis solares fotovoltaicos foi apresentado à Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) por meio da Chamada 013-2011 (Arranjos Técnicos e Comerciais para Inserção da Geração Solar Fotovoltaica na Matriz Energética Brasileira) e aprovado em dezembro de 2011.

O empreendimento visa fomentar a tecnologia fotovoltaica no país, estimular o aporte de conhecimento, desenvolver a cadeia produtiva nacional para essa modalidade de geração de energia e proporcionar a capacitação de pessoas.

### **MANUTENÇÃO DA CARTEIRA ISE**

Pelo oitavo ano consecutivo, a CPFL Energia integra o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da BM&FBovespa, que reúne as empresas líderes em práticas sustentáveis relacionadas ao meio ambiente, à governança corporativa, às finanças, à responsabilidade social e às mudanças climáticas.

Vigente até 31 de dezembro de 2013, a carteira reúne 51 ações de 37 empresas, cujo valor de mercado corresponde a 44,81% do total do valor das ações das companhias com ações na BM&FBovespa em 29 de novembro de 2012.

**ENTRADA NO DOW JONES SUSTAINABILITY INDEX EMERGING MARKETS**

Em fevereiro de 2013, pela primeira vez a CPFL foi selecionada para integrar o Dow Jones Sustainability Index Emerging Markets (DJSI Emerging Markets), índice que avalia o desempenho dos líderes em sustentabilidade nos mercados emergentes. Fazem parte do índice apenas 15 empresas brasileiras, selecionadas com base em uma análise de longo prazo de suas ações econômicas, ambientais e sociais.

**ENTRADA EM OPERAÇÃO DA USINA TÉRMICA BIO PEDRA E BIO IPÊ**

Em maio, as usinas termelétricas Bio Pedra e Bio Ipê, localizadas respectivamente, em Serrana (SP) e Nova Independência (SP) e movidas à biomassa (cana-de-açúcar), entraram em operação. A primeira, com potência instalada de 70MW, teve sua energia vendida no Leilão de Energia de Reserva de 2010, com prazo de fornecimento de 15 anos e 24,4 MW médios de energia assegurada. Já a usina Bio Ipê tem potência instalada de 25 MW e assinou Contrato de Comercialização de Energia no Ambiente Livre para venda de 8,2 MW médios.

**CONCLUSÃO DA AQUISIÇÃO DE PARQUES EÓLICOS**

A CPFL Renováveis concluiu em 23 de março de 2012 a aquisição das ações referentes aos quatro parques eólicos do Complexo Atlântica (Atlântica I, II, IV e V), localizados no município de Palmares do Sul (RS). Com potência instalada total de 120 MW, os empreendimentos detêm autorização de geração de energia elétrica pelo prazo de 35 anos. A energia dos empreendimentos foi comercializada no Leilão de Fontes Alternativas de 26 de agosto de 2010.

**NOVOS CANAIS DE ATENDIMENTO**

Em 2012, a CPFL Energia ampliou os canais de relacionamento e a oferta de serviços pelas mídias sociais, com destaque para o Twitter, o Facebook e os atendimentos webmobile e por SMS, para atender os clientes com mais agilidade, comodidade e segurança.

# Principais indicadores econômico-financeiros e socioambientais

GRI 2.8 | EC1

Síntese de desempenho – econômico, financeiro, ambiental e social			
Indicadores econômicos	2012 <sup>1</sup>	2011 <sup>1</sup>	2010 <sup>1</sup>
Receita operacional bruta (R\$ milhões)	21.422	18.866	17.557
Receita operacional líquida (R\$ milhões) <sup>4</sup>	15.055	12.764	12.024
Lucro operacional bruto (R\$ milhões) <sup>4</sup>	3.898	3.768	3.350
Ebitda (R\$ milhões)	3.898	3.768	3.350
Resultado de serviço – Ebitda (R\$ milhões)	2.771	3.050	2.739
Resultado financeiro (R\$ milhões)	(768)	(689)	(354)
Lucro líquido (R\$ milhões)	1.256	1.582	1.560
Distribuição de proventos (R\$ milhões)	1.096	1.506	1.260
Indicadores financeiros	2012 <sup>1</sup>	2011 <sup>1</sup>	2010 <sup>1</sup>
Ativo total (R\$ milhões)	31.076	27.413	20.057
Patrimônio líquido (R\$ milhões)	8.407	8.552	6.750
Investimentos (R\$ milhões)	3.368	2.487	1.801
Dívida líquida ajustada (R\$ milhões)	14.161	10.688 <sup>2</sup>	7.855 <sup>2</sup>
Dívida financeira líquida/ (Patrimônio líquido + participações dos minoritários) (%)	168	125	116
Ações	2012 <sup>1</sup>	2011 <sup>1</sup>	2010 <sup>1</sup>
Número de ações (mil)	962.274	962.274	481.137
Lucro (prejuízo) líquido por ação (R\$)	1,27	1,64	3,20
Preço médio da ação – ON (R\$)	24,64	22,00	38,64
Distribuição de proventos por ação (R\$)	1,14	1,57	2,62

Mercado	2012	2011	2010
Vendas de energia (GWh) <sup>2</sup>	57.128	52.090 <sup>3</sup>	51.51 <sup>3</sup>
Número de clientes (milhares)	7.176	6.951	6.747
Número de clientes livres (unidade)	231	140	129
Capacidade instalada (MW)	3.348	2.644	2.309
Energia assegurada (MW médios)	1.437	1.334	1.157
Corpo funcional	2012	2011	2010
Colaboradores (número)	8.674	7.923	7.924
Admissões no período (número)	1.227	1.541	1.671
Indicadores ambientais – lbase	2012	2011	2010
Investimentos em meio ambiente (R\$ milhões)	109	105	182
Indicadores sociais – lbase	2012	2011	2010
Investimentos sociais internos (R\$ milhões)	362	316	307
Total das contribuições para a sociedade (R\$ milhões)	25,79	16,40	21,00
Distribuição do valor adicionado	9.729	9.769 <sup>4</sup>	8.686 <sup>4</sup>
Pessoal e encargos (R\$ milhões)	660	595	498
Impostos, taxas e contribuições (R\$ milhões)	6.276	6.163	5.682
Juros e aluguéis (R\$ milhões)	1.522	1.428	946
Juros sobre capital próprio e dividendo (R\$ milhões)	1.094	1.506	1.260
Lucros retidos (R\$ milhões)	163	78	300

1. Reajustados para adequarem-se à Norma IFRS.

2. Para adequar a informação ao cálculo dos covenants financeiros da companhia, passamos a considerar apenas a dívida financeira (incluindo hedge) e as disponibilidades, retirando do cálculo a dívida com entidade de previdência privada e o depósito judicial referente ao processo de imposto de renda da CPFL Paulista. O Ebitda não considera ativos e passivos regulatórios.

3. Consideram-se 65% de CERAN, 54,5% da CPFL Renováveis entre agosto e novembro de 2011 e 63% em dezembro de 2011. Desconsideram-se vendas da Epasa (contrato de disponibilidade). Excluem-se CCEE e vendas a partes relacionadas.

4. Consideram-se mercado cativo e mercado livre. Não considera-se TUSD.

## 1.4 Prêmios e reconhecimentos

GRI 2.10

Em 2012, as boas práticas da CPFL Energia e suas controladas foram reconhecidas nas seguintes premiações:

### CPFL ENERGIA

#### DESTAQUE AGÊNCIA ESTADO EMPRESAS 2012

A CPFL foi uma das vencedoras do Destaque Agência Estado Empresas 2012, concedido pelo jornal *O Estado de São Paulo*.

#### MELHORES EMPRESAS PARA VOCÊ TRABALHAR

A CPFL Energia está entre as melhores empresas pela 11ª vez na pesquisa sobre gestão de pessoas no país, promovida pela revista *Exame*.

#### PRÊMIO ÉPOCA DE MUDANÇAS CLIMÁTICAS 2012

A CPFL Energia liderou a categoria Serviços do prêmio concedido pela revista *Época* às empresas com melhores práticas ambientais em relação às mudanças climáticas e ao combate ao aquecimento global.

#### RANKING ÉPOCA NEGÓCIO 360º

A CPFL Energia ficou em 1º lugar no setor elétrico e 3º lugar no *ranking* geral das 200 maiores empresas do país com as práticas mais relevantes em finanças, recursos humanos, governança, inovação, responsabilidade socioambiental e visão de futuro.

#### PRÊMIO INOVAÇÃO SUSTENTÁVEL – CAMARGO CORRÊA

A CPFL Energia foi vencedora com os cases Criação da CPFL Renováveis e Revitalização de Lâmpadas.

#### PRÊMIO ABERJE

A premiação reconhece as melhores práticas da comunicação empresarial. O executivo da CPFL Energia, Augusto Rodrigues, recebeu o prêmio Destaque Comunicadores Empresariais 2012.

#### PRÊMIO GUIA EXAME SUSTENTABILIDADE

A CPFL Energia voltou a participar do Guia Exame Sustentabilidade como uma das 21 empresas-modelo em sustentabilidade.

#### PRÊMIO AS EMPRESAS MAIS INOVADORAS DO BRASIL EM 2012

A CPFL Energia é a 19ª empresa mais inovadora do Brasil segundo premiação da revista *Época Negócios* em parceria com consultoria A.T. Kearney.

**PRÊMIO FUNDAÇÃO COGE**

A CPFL Energia conquistou o primeiro lugar na categoria Ações de Responsabilidade Ambiental com o projeto Desenvolvimento Organizacional em Gestão de Gases de Efeito Estufa.

**CARBON DISCLOSURE PROJECT**

A CPFL Energia figurou entre as 10 melhores empresas de capital aberto do Brasil nos quesitos *Performance e Disclosure*, entre 80 empresas com ações listadas na BM&FBovespa que foram convidadas a participar do Carbon Disclosure Project (CDP) com a finalidade de relatar suas emissões e políticas de combate às mudanças climáticas de 2011. O CDP é uma organização sem fins lucrativos, sediada em Londres, que mantém a maior base de dados corporativos sobre alterações climáticas do mundo.

**CONTROLADAS****PRÊMIO ABRADDEE 2012****ENTRE AS CONCESSIONÁRIAS COM MAIS DE 500 MIL CONSUMIDORES:**

RGE – Melhor Distribuidora da Região Sul na categoria Qualidade da Gestão (Brasil)

CPFL Paulista – Vencedora na categoria Qualidade da Gestão (Brasil)

**ENTRE AS CONCESSIONÁRIAS COM ATÉ 500 MIL CONSUMIDORES:**

CPFL Leste Paulista – Vencedora na categoria Responsabilidade Social (Brasil)

**PRÊMIO DO PROGRAMA GAÚCHO DA QUALIDADE**

A RGE conquistou o Troféu Diamante no Programa Gaúcho da Qualidade e Produtividade (PGQP).

**PRÊMIO 500 MAIORES EMPRESAS DO SUL**

A RGE está entre as 10 maiores empresas do Rio Grande do Sul (9ª colocação) no *ranking* efetuado pela *Revista AMANHÃ* e a PricewaterhouseCoopers para listar as 500 maiores empresas da região sul do Brasil.

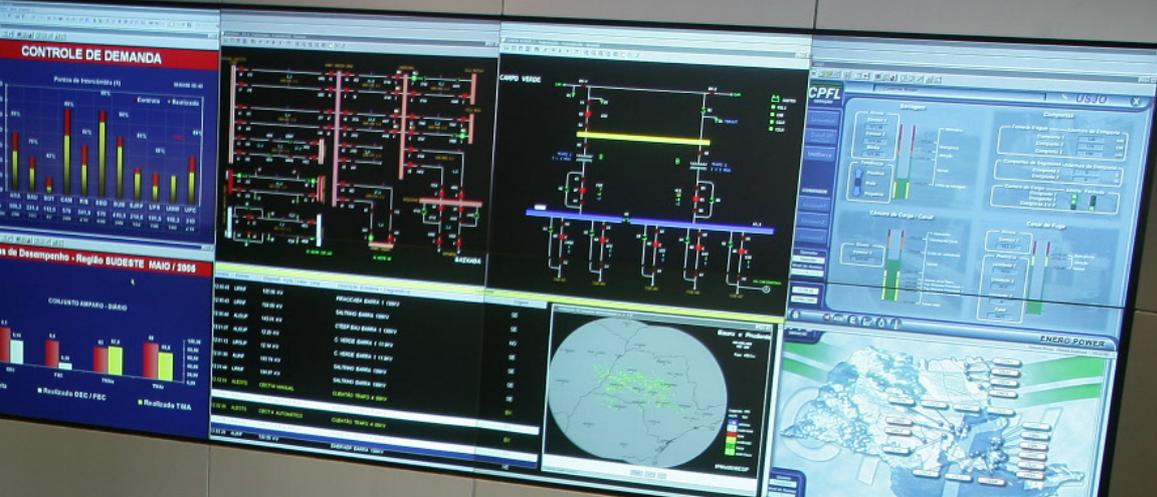
**MEDALHA ELOY CHAVES**

A CPFL Geração está na 1ª posição na categoria até 2.000 trabalhadores, seguida da CPFL Santa Cruz, em 3º lugar, por suas ações e seus índices de segurança no trabalho. A CPFL Mococa ficou em 2º lugar na categoria de distribuidora com até 500 trabalhadores.





# Centro de Operação do Sistema



# MENSAGENS



## 2.1. Mensagem do Conselho de Administração

GRI 1.1 | 1.2



**MURILO PASSOS**  
**PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**

Ao completar 100 anos de história e de protagonismo no setor elétrico brasileiro, a CPFL Energia tem reafirmado sua liderança e sua capacidade de se antecipar às tendências, transformando desafios em oportunidades e desenvolvendo estratégias com o objetivo de assegurar a criação de valor para os seus acionistas, além de aprimorar a qualidade do serviço prestado para os seus clientes e comunidades em que ela atua.

Alinhada com o objetivo de criação de valor para os seus acionistas, em 2012 a CPFL Energia gerou um EBITDA de R\$ 3,9 bilhões e um lucro líquido de R\$ 1,3 bilhão, resultando na distribuição de R\$ 1,1 bilhão em dividendos. São resultados importantes, considerando-se o cenário adverso enfrentado em 2012, marcado pelo fraco desempenho da economia mundial e o crescimento modesto da economia brasileira, influenciado, principalmente, pela retração da produção industrial. Esperamos que esse cenário seja revertido, a partir de 2013, com as iniciativas adotadas pelo governo brasileiro em 2012 para recuperar a competitividade do setor industrial e da economia brasileira como um todo.

Por isso, os resultados alcançados se tornam ainda mais expressivos, refletindo o alto nível de governança corporativa e da gestão de riscos adotada pela Companhia. A busca permanente pela inovação, pelo aumento da eficiência operacional e pela redução de custos está associada a um programa consistente de investimentos.

A CPFL é referência em governança corporativa pela adoção de práticas diferenciadas, políticas avançadas, transparência com o mercado e com nossos acionistas e no diálogo com todos os stakeholders. Nessa área, um dos destaques de 2012 foi a constituição do Comitê de Sustentabilidade, fórum destinado à discussão de estratégias a serem incorporadas à nossa gestão com perspectivas de ordem social e ambiental e visando a perenidade dos negócios.

O ano marcou também o ingresso da CPFL Energia no Dow Jones Sustainability Index – Emerging Markets e sua manutenção, pelo oitavo ano consecutivo, no Índice de Sustentabilidade Empresarial da BM&FBovespa, o que faz de nossa Companhia uma das poucas empresas listadas naquela carteira desde a sua criação em 2005.

Em sua estratégia de desenvolver novas tecnologias de geração de energia elétrica predominantemente limpa e renovável, destaco a inauguração, em novembro de 2012, da Usina Tanquinho, em Campinas, a primeira planta de geração solar no estado de São Paulo e a maior do país, com capacidade instalada de 1 MWp. Com investimentos de R\$ 13,8 milhões, o projeto visa fomentar a tecnologia fotovoltaica no país, estimular o aporte de conhecimento e desenvolver a cadeia produtiva nacional para essa modalidade de geração.

A perspectiva socioambiental dos negócios trouxe importantes reconhecimentos à Companhia. Em 2012, a CPFL Energia recebeu pela primeira vez o Prêmio Época de Mudanças Climáticas e o Prêmio Época Negócios 360º, de inovação, que destacam sua liderança no setor elétrico. A Companhia também se tornou, em 2012, a primeira empresa do setor elétrico a conquistar a liderança no quesito de neutralização de 100% das emissões de gases de efeito estufa, segundo o ranking internacional do Carbon Disclosure Project.

Mesmo atravessando um momento de mudanças regulatórias importantes para o setor, a CPFL Energia encontra-se preparada para transformar desafios em oportunidades e manter sua posição de liderança no setor elétrico brasileiro.

Para alcançar esse objetivo, esperamos continuar contando com a confiança e o apoio recebidos em 2012 de nossos acionistas, clientes, colaboradores, investidores, fornecedores e demais parceiros que nos acompanham nessa jornada centenária. A todos expressamos o nosso agradecimento e reafirmamos nosso compromisso com o desenvolvimento socioambiental e a criação de valor para todos os nossos públicos.

## 2.2 Mensagem da Diretoria Executiva



**WILSON FERREIRA JR.**  
**DIRETOR-PRESIDENTE**  
**DA CPFL ENERGIA**

Em um ano marcante para o setor elétrico brasileiro e em que a CPFL Paulista – empresa que deu origem ao Grupo CPFL – completou 100 anos de atuação no mercado brasileiro de energia elétrica, os resultados alcançados pela CPFL Energia refletiram em grande medida o planejamento estratégico definido no exercício anterior. Nessa direção, esses resultados evidenciam a confiança de seus acionistas, a qualidade das decisões estratégicas e a capacidade das empresas do Grupo de se anteciparem às tendências, atuando com eficiência, competitividade e solidez financeira.

No campo institucional e regulatório, o Governo Federal, de forma oportuna, definiu o tratamento a ser dado às concessões de ativos de geração e transmissão vincendas entre 2015 e 2017. O mecanismo de renovação antecipada dessas concessões, que incluiu a eliminação de subsídios tarifários e a redução de encargos setoriais incidentes nas contas de energia elétrica, no âmbito da Medida Provisória nº 579/12 e convertida na Lei nº 12.783/2012, foi fundamental para que o Governo Federal alcançasse o objetivo de reduzir em 18,2%, em média, as tarifas de energia elétrica no país. Essa iniciativa atende a um justo anseio da sociedade e das empresas brasileiras, abrindo a perspectiva de maior redução de custos para todos os setores da economia, notadamente a indústria, o que contribuirá para aumentar a renda da população, ativar o consumo interno e aumentar a competitividade das empresas brasileiras, vis-à-vis seus concorrentes internacionais.

No caso específico da CPFL Energia, essas medidas alcançaram apenas cinco pequenas distribuidoras controladas pelo Grupo e pequenas centrais hidrelétricas que, juntas, somam 24 MW, representando menos de 1% da capacidade instalada total da Companhia. De forma consolidada, o impacto total estimado pela adesão da CPFL Energia à Lei 12.783/13 é de apenas 3% do EBITDA da Companhia.

Ainda no último trimestre do ano, cabe destacar os efeitos do cenário hidrológico desfavorável registrado no país, o pior desde 2001, que levou o Operador Nacional do Sistema (ONS) a acionar todas as usinas térmicas existentes para garantir o suprimento de energia elétrica para todas as regiões do país. O parque gerador térmico respondeu

adequadamente à demanda, permitindo uma recuperação acentuada dos níveis dos reservatórios e afastou qualquer risco de suprimento de energia em 2013. Por outro lado, o impacto financeiro decorrente do maior custo da energia gerado pelas usinas térmicas, que afetou o caixa das distribuidoras de energia elétrica a partir do último trimestre do exercício, foi mitigado pela decisão do Governo Federal, no início de 2013, de utilizar os recursos da Conta de Desenvolvimento Energético (CDE) para ressarcir as despesas adicionais incorridas pelas distribuidoras e, também, para evitar o repasse integral e imediato desse custo para as tarifas de energia elétrica.

Nesse contexto, a receita operacional líquida da CPFL Energia teve aumento de 17,9%, alcançando R\$ 15,1 bilhões. O EBITDA alcançou R\$ 3,9 bilhões, com aumento de 1,2%, e o lucro líquido, R\$ 1.257 milhões, representando uma redução de 22,7%. O desempenho econômico-financeiro do Grupo foi marcado pelo crescimento de 8,1% nas vendas totais de energia, que alcançaram 57.128 GWh, contra 52.851 GWh em 2011. Na área de concessão das distribuidoras, a qual foram conectados 223 mil novos consumidores, o aumento do consumo de energia elétrica foi de 3,8%, muito acima do crescimento do PIB brasileiro no exercício, de 0,9%, mostrando um mercado consumidor em expansão. O Grupo também avançou no segmento de geração de energia elétrica a partir de fontes limpas e renováveis, por meio da subsidiária CPFL Renováveis, em que foram concretizadas as aquisições dos ativos de geração eólica Bons Ventos (158 MW) e Atlântica (120 MW) e de cogeração a partir da biomassa da cana-de-açúcar UTE Ester (40 MW). No exercício também entraram em operação as usinas de geração de energia de biomassa de cana-de-açúcar Bio Pedra (70 MW) e Bio Ipê (25 MW), em São Paulo, os parques eólicos Santa Clara (188 MW), no Rio Grande do Norte, e a PCH Salto de Góes (20 MW), em Santa Catarina, além da usina de geração solar Tanquinho (1,1 MWp), São Paulo. No segmento de comercialização de energia, as vendas das comercializadoras e geradoras do Grupo alcançaram 16.445 GWh, com crescimento de 27,1% sobre 2011, e a receita com vendas de serviços de valor agregado que superaram a marca de 30% de crescimento. Internamente, destacamos o sucesso de iniciativas de redução de custos, notadamente o orçamento base-zero, que permitiram a redução de R\$ 108 milhões (7,2%) em

bases reais nas despesas operacionais das empresas do Grupo, um esforço iniciado ainda em 2011 e que vem apresentando resultados consistentes.

Os investimentos no período totalizaram R\$ 2,5 bilhões, sendo R\$ 1,4 bilhões aplicados na distribuição, R\$ 1,1 bilhão aplicado na geração e R\$ 22 milhões nos segmentos de comercialização de energia e serviços.

A alavancagem da Companhia no fim de 2012, medida pela dívida líquida ajustada sobre o EBITDA ajustado, ficou em 2,89x, um patamar adequado para uma empresa com forte expansão de seus negócios. Em 2012, o Grupo manteve a estratégia de pré-funding, antecipando-se nas captações necessárias para as dívidas vincendas no exercício seguinte. Dessa forma, reduzimos o custo nominal da dívida em aproximadamente 2,1 pontos percentuais, para 9,0% a.a., além de alongarmos o prazo médio do endividamento em 3,5%, passando de 4,3 para 4,5 anos.

A disciplina na gestão financeira do Grupo, refletida em sua solidez financeira, permitiu a proposta de distribuição de R\$ 1,1 bilhão, mais uma vez mantendo a prática de distribuição de dividendo acima do percentual mínimo definido na Política de Dividendos da Companhia.

Em 2012, mais uma vez, a nossa permanente busca por excelência operacional obteve reconhecimentos importantes. As distribuidoras da CPFL já são referenciadas entre as mais eficientes do país, com indicadores de qualidade de fornecimento bem melhores do que a média nacional, fato que pode ser evidenciado com a conquista, pela CPFL Santa Cruz, do primeiro lugar no Ranking da Continuidade do Serviço 2012, divulgado pela ANEEL.

Nosso compromisso com a sustentabilidade também foi reconhecido com o ingresso, em 2012, no Dow Jones Sustainability Index – Emerging Markets, índice que avalia o desempenho dos líderes em sustentabilidade nos mercados emergentes. Esse compromisso reflete-se também em diversas iniciativas descritas neste relatório e no fato de a CPFL Energia ser signatária do Pacto Global. Juntos, esses fatos contribuíram para que as ações da CPFL Energia, pela oitava vez consecutiva, fossem listadas na carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da BM&FBovespa, em que está presente desde a sua criação, em 2005.

Para os próximos anos, identificamos importantes oportunidades de crescimento para o Grupo. No segmento de distribuição, assinamos, em dezembro de 2012, um acordo em conjunto com a Equatorial Energia para aquisição dos ativos

do Grupo Rede. Estamos na fase final de negociações para preenchimento das condições precedentes desse acordo e esperamos concluir essa transação muito em breve.

Na geração de energia de fontes alternativas, planejamos colocar em operação, em 2013, 328 MW de capacidade instalada referente aos empreendimentos de geração de energia de biomassa de cana-de-açúcar UTE Alvorada e Coopcana e os parques eólicos Campo dos Ventos II, Macacos e São Benedito. Além disso, temos mais 254 MW que deverão entrar em operação em 2016, completando um portfólio total de 1.735 MW. A CPFL Renováveis conta ainda com um portfólio em desenvolvimento que totaliza mais de 3.800 MW de capacidade instalada, localizados em regiões estratégicas do país. Essas fontes terão participação crescente na matriz energética brasileira, dados os desafios ambientais atuais e o compromisso voluntário do governo brasileiro de reduzir fortemente as emissões de gases que provocam o efeito estufa. Também avaliamos continuamente novas oportunidades que podem surgir em relação a empreendimentos de geração convencional, além de prospectar outras oportunidades de consolidação no segmento de distribuição de energia elétrica, um movimento que tende a se acentuar em razão dos desafios colocados pelo 3º Ciclo de Revisão Tarifária das distribuidoras de energia elétrica.

Também vemos oportunidades relevantes na comercialização de energia, um segmento em que somos líderes no mercado nacional, com participação de cerca de 10%, e que cada vez mais vai exigir capacidade técnica e financeira dos agentes. No segmento de serviços de valor agregado, vislumbramos um alto potencial para expansão da carteira de projetos e de prestação de serviços transacionais.

Finalmente, acreditamos que a economia brasileira oferece amplas oportunidades de crescimento nos próximos anos, a despeito de entraves ainda existentes, os quais vêm sendo enfrentados pelas autoridades do país, visando criar um ambiente atraente e seguro para novos investimentos em todas as áreas da infraestrutura e, especialmente, no setor de energia elétrica.

E a CPFL Energia vem se preparando e se qualificando continuamente para participar do crescimento esperado para o país, atuando com inovação, excelência, responsabilidade, transparência e visão de longo prazo.

Por essa razão, ao apresentar o nosso desempenho em 2012, queremos agradecer a confiança de nossos acionistas, clientes, colaboradores e de todos os demais públicos de relacionamento, reafirmando o nosso empenho em continuar contribuindo para o desenvolvimento sustentado do país.





# **SOBRE ESTE RELATÓRIO**

### 3. Sobre este relatório

A CPFL Energia apresenta neste relatório anual suas principais informações econômicas, sociais e ambientais referentes ao ano de 2012. Pelo quarto ano consecutivo, o relatório on-line é apresentado no formato inovador de *blog*, o que facilita a ampla divulgação das informações pela internet e reafirma o compromisso da CPFL Energia com a transparência com seus *stakeholders*. [GRI 3.1](#) | [3.2](#) | [3.3](#)

O conteúdo segue as diretrizes da versão 3 da Global Reporting Initiative (GRI), referência internacional nos relatórios de sustentabilidade, com nível de aplicação A, e é assegurado pela Bureau Veritas Brasil. As demonstrações financeiras são auditadas pela Deloitte Touche Tohmatsu Auditores Independentes. [GRI 3.13](#)

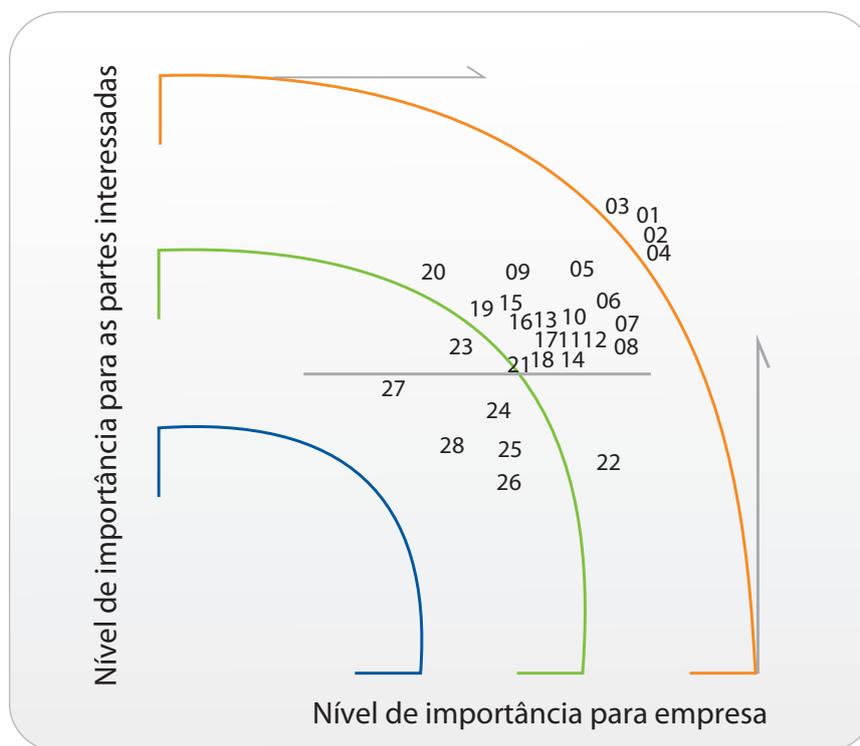
O relatório anual está alinhado também aos critérios da Associação Brasileira das Companhias Abertas (ABRASCA) para elaboração de relatórios anuais e inclui os balanços sociais do Instituto Brasileiro de Análise Social e Econômica (Ibase) e as Informações de Natureza Social e Ambiental – Norma Brasileira de Contabilidade (NBCT 15). A publicação está em conformidade com as diretrizes do Comitê de Pronunciamentos Contábeis e do Comitê de Orientação para Divulgação de Informações ao Mercado (CODIM).

As informações econômico-financeiras e as Demonstrações Contábeis que constam neste relatório seguem as normas internacionais de contabilidade - *International Financial Reporting Standards* (IFRS).

O relatório anual da CPFL Energia também é apresentado como Comunicação de Progresso (COP) do engajamento da companhia aos princípios do Pacto Global, do qual a CPFL Energia é signatária desde 2003.

Para a elaboração do relatório foram levantados os principais acontecimentos de 2012 e o processo de definição da materialidade e foram feitas entrevistas com executivos, que indicou os temas de alta relevância a serem relatados do ponto de vista da companhia e de seus *stakeholders*.

A definição da materialidade foi realizada pela empresa BSD Consulting em 2011 mediante consulta aos principais públicos de interesse, como representantes da sociedade civil, comunidade, clientes, academia, governo, colaboradores, investidores, acionistas e fornecedores. O resultado desse processo está representado na matriz a seguir:



#### Assuntos específicos

1. Respeito aos direitos humanos - inclusive na cadeia de fornecedores
2. Uso sustentável de recursos
3. Eficiência energética
4. Sustentabilidade Econômico-financeira
5. Atendimento e satisfação de clientes
6. Impactos socioambientais de usinas hidrelétricas e outras fontes de energia
7. Saúde e segurança do trabalhador/ riscos e acidentes de trabalho
8. Volume de investimento em energias renováveis (ex: usinas e parques eólicos)
9. Gestão e desenvolvimento de fornecedores
10. Capacitação dos funcionários e preparação dos novos gestores da empresa para a gestão alinhada aos conceitos de sustentabilidade
11. Prevenção da poluição e gestão dos resíduos
12. Garantia de fornecimento de energia
13. Impactos socioambientais de linhas de transmissão e de distribuição
14. Combate à corrupção, suborno e fraudes
15. Mecanismos de identificação e solução de queixas e conflitos
16. Gestão de impactos na biodiversidade

17. Proteção à saúde e segurança do consumidor
18. Diálogo e engajamento com partes interessadas
19. Ampliação do acesso à energia elétrica
20. Avaliação do desempenho de investimentos sociais
21. Tarifas praticadas
22. Saúde financeira e capacidade de captação de recursos
23. Investimento em projetos sociais, culturais, esportivos e ambientais
24. Liderança e influência social
25. Mudanças climáticas
26. Respeito aos direitos e costumes
27. Impactos econômicos indiretos
28. Prática de remuneração e benefícios

Os oito primeiros assuntos, considerados de altíssima relevância, orientaram o conteúdo deste relatório e os indicadores GRI a serem reportados. [GRI 3.5](#)

Assuntos considerados de alta relevância	Indicadores GRI
Respeito aos Direitos Humanos - inclusive na cadeia de fornecedores	HR1, HR2, HR3, HR4, HR6, HR7, HR8, SO1, EU19
Uso sustentável de recursos	EN1, EN2, EN3, EN4, EN5, EN6, EN7, EN8, EN9, EN10
Eficiência Energética	EN3, EN4, EN5, EN6, EN7
Sustentabilidade econômico-financeira	EC2, EC5, EC6

Metodologias, possíveis alterações de critérios de apuração dos dados e informações relevantes e posteriores a 2012 estão descritos ao longo do relatório. Os dados detalhados das controladas pela CPFL Energia podem ser encontrados no site e nos relatórios socioambientais ANEEL das respectivas empresas. [GRI 3.6](#) | [3.7](#) | [3.8](#) | [3.9](#) | [3.10](#) | [3.11](#)

O contato para esclarecimento de dúvidas e o envio de sugestões é o e-mail [sustentabilidade@cpfl.com.br](mailto:sustentabilidade@cpfl.com.br). [GRI 3.4](#)







# GOVERNANÇA CORPORATIVA

## 4. Governança Corporativa

O modelo de governança corporativa adotado pela CPFL Energia e suas controladas é norteado por quatro princípios: transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa.

A transparência pressupõe um processo de comunicação rápida e espontânea com os públicos interno e externo, contemplando os fatores que orientam a ação empresarial e conduzem à criação de valor.

O princípio da equidade garante tratamento justo e igualitário a todos os acionistas e demais *stakeholders*, como clientes, fornecedores, órgãos governamentais e reguladores, colaboradores, credores etc.

Por meio da prestação de contas, os administradores reafirmam seu compromisso com todos os acionistas e a responsabilidade pelos atos que praticam no exercício de seus mandatos.

A responsabilidade corporativa está expressa no zelo pela sustentabilidade e pela perenidade dos negócios (visão de longo prazo), incorporando considerações de ordem social e ambiental na gestão dos negócios e observação da legislação vigente.

Companhia com ações negociadas no Novo Mercado da BM&FBovespa, a CPFL Energia atende voluntariamente às regras diferenciadas de governança corporativa, como emitir apenas ações com direito a voto e manter em circulação no mínimo 25% do total de ações. Detentora de American Depositary Receipts (ADR) Nível III negociados na Bolsa de Valores de Nova York (NYSE), a CPFL Energia também segue as exigências da legislação norte-americana.

A companhia adota práticas de governança corporativa diferenciadas e importantes para a sustentabilidade, e ainda para o relacionamento com seus acionistas. Entre elas, estão:

**Plano de Sucessão:** a CPFL Energia possui um plano estruturado e transparente de sucessão da Diretoria Executiva e dos principais executivos, que permite identificar e preparar os sucessores e mitigar riscos, visando aos resultados de longo prazo. O Plano de Sucessão da Diretoria Executiva é acompanhado pelo Comitê de Gestão de Pessoas e pelo Conselho de Administração.

**Representante do acionista minoritário em assembleia:** a companhia oferece a todos os acionistas a possibilidade de indicar um executivo para representá-los sem ônus na assembleia. A indicação do executivo é feita por procuração, cujo modelo está disponível no Manual para a Participação em Assembleias. Essa iniciativa permite que acionistas minoritários geograficamente distantes sejam representados na assembleia e que suas opiniões sejam manifestadas livremente, por meio de um procurador que reproduzirá fielmente seus votos e comentários. [GRI 4.4](#)

O Manual está disponível para download no site de Relações com Investidores: [www.cpfl.com.br/ri](http://www.cpfl.com.br/ri) (Governança Corporativa -> Convocações e Atas de Reuniões).

## 4.1 Direcionadores Estratégicos e Ética

### 4.1.1 Visão, Missão e Princípios

GRI 4.8

#### VISÃO

**“ENERGIA É ESSENCIAL AO BEM-ESTAR DAS PESSOAS<sup>1</sup> E AO DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE<sup>2</sup>. NÓS ACREDITAMOS QUE PRODUZIR E UTILIZAR ENERGIA DE FORMA SUSTENTÁVEL<sup>3</sup> É VITAL PARA O FUTURO DA HUMANIDADE.”**

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

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

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

#### MISSÃO

**“PROVER SOLUÇÕES ENERGÉTICAS SUSTENTÁVEIS<sup>1</sup>, COM EXCELÊNCIA E COMPETITIVIDADE<sup>2</sup>, ATUANDO DE FORMA INTEGRADA À COMUNIDADE<sup>3</sup>.”**

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

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

3. Reconhecemos que nossa organização é um organismo vivo, integrante de um ecos-

sistema complexo, e que nosso sucesso depende da qualidade de nossos relacionamentos e da contribuição de todos os públicos com os quais interagimos, em particular das comunidades a que servimos.

## PRINCÍPIOS

**Criação de Valor** – O Grupo CPFL cria valor em tudo o que faz. Para isso ele existe: gerar valor para os seus acionistas e para os públicos com os quais interage.

**Compromisso** – Assegurar que as atividades empresariais e as condutas profissionais espelhem, com fidelidade, a transparência, a busca do cumprimento dos Princípios e das Diretrizes Éticas da CPFL Energia e dos contratos, obrigações e pactos assumidos com seus públicos de relacionamento.

**Segurança e Qualidade de Vida** – Atuar permanentemente para controlar e minimizar os riscos associados aos seus processos de trabalho, produtos e serviços, e assegurar a integridade e o bem-estar físico e mental das pessoas com as quais se relaciona, em ambientes que estimulem a cooperação, a coesão, a difusão do conhecimento e o desenvolvimento profissional e humano.

**Austeridade** – A CPFL considera a austeridade como um princípio administrativo de elevado valor ético, que deve orientar todas as ações das empresas do Grupo. Neste sentido, afirma que todos os seus recursos materiais ou financeiros devem ser utilizados com parcimônia, sem excesso ou desperdício, isto é, de modo racional e sustentável, na justa medida de sua utilidade para o atingimento dos objetivos empresariais.

**Sustentabilidade** – Preocupar-se com as consequências futuras de suas ações e decisões, buscando sempre controlar e evitar riscos que possam trazer ameaças à perenidade do Grupo CPFL, bem como efeitos não negociados com as comunidades onde atua e com os públicos de seu relacionamento.

**Confiança e Respeito** – Estabelecer e manter relações de confiança, baseadas na lealdade, no respeito e equilíbrio entre os seus próprios interesses e os interesses dos seus públicos de relacionamento.

**Superação** – Acreditar que tudo pode ser melhorado e realizado de forma inovadora, a fim de transcender as referências de mercado e superar as expectativas de seus públicos, buscando sempre desafios aparentemente intangíveis.

**Empreendedorismo** – Fazer de cada profissional da CPFL um agente de mudança que busque permanentemente estabelecer, no seu campo de atuação, vantagens competitivas, estando sempre atento para captar tendências futuras antes que se manifestem, atuando pioneiramente, apropriando-se de novos conhecimentos, processos e tecnologias, desenvolvendo um forte sentimento de propriedade em relação às suas atribuições e responsabilidades no Grupo CPFL.

As políticas e os compromissos que regem a gestão do Grupo CPFL Energia estão disponíveis em: [www.cpfl.com.br](http://www.cpfl.com.br) (Quem Somos → Políticas e Compromissos).

## 4.1.2. Ética

A ética é um valor essencial para a reputação e a longevidade das empresas. O Código de Ética e de Conduta Empresarial da CPFL Energia rege todas as relações entre as empresas do Grupo com seus diferentes públicos (acionistas, clientes, colaboradores, fornecedores, prestadores de serviço, governos, comunidade e sociedade).

O Sistema de Gestão e Desenvolvimento da Ética (SGDE) da CPFL Energia busca converter as preocupações com o comportamento ético em práticas efetivas. O sistema reúne um conjunto de dispositivos implantados em todas as empresas controladas pela CPFL Energia. O SGDE busca prevenir, monitorar, avaliar, reformular e aprimorar as ações individuais e institucionais da companhia que tenham caráter ético implicado no todo ou em parte, direta ou indiretamente.

Um dos dispositivos do SGDE é o Comitê de Ética, que tem como objetivo disseminar, zelar e aperfeiçoar a cultura ética na organização, acompanhando e monitorando sua implementação e seu desenvolvimento nas empresas do Grupo CPFL. É também o fórum de análise das sugestões, reclamações e denúncias encaminhadas pelos públicos de relacionamento da empresa sobre transgressões ao Código de Ética. Mensalmente, a Gerência de Assessoria da Auditoria Interna encaminha um relatório das ações do Comitê de Ética ao Conselho de Administração.

### **CÓDIGO DE ÉTICA E DE CONDUTA EMPRESARIAL**

Tendo em vista as presentes condições organizacionais e culturais da CPFL Energia e as atuais condições econômicas, sociais, políticas e culturais da sociedade brasileira e do mercado nacional e internacional, em 2012 a companhia deu início a novo processo de revisão do Código de Ética, com o objetivo de atualizar sua estrutura, temas, conteúdos e linguagem. O processo, cuja conclusão está prevista para 2013, tem como diretriz garantir o máximo de participação dos colaboradores por meio da criação de plataforma para consulta no Portal Ética em Rede. Ficou disponível no portal a consulta sobre o novo código para público interno e foram realizados grupos focais com públicos internos específicos. O processo contempla ainda a incorporação de sugestões coletadas em 15 seminários.

### **CONSULTÓRIO ÉTICO**

Canal virtual para consulta, esclarecimento e, eventualmente, aconselhamento sobre dúvidas e conflitos éticos. Em 2012, ele registrou 28 acessos, que se refletiram em 8 manifestações pertinentes ao tema da ética.

As principais vulnerabilidades éticas da CPFL Energia, registradas no Consultório Ético, em 2012, se referiram a três temas: insatisfação dos clientes com o atendimento, insatisfação dos colaboradores quanto a condutas institucionais e de gestores da CPFL Energia, e falta de clareza da parte de colaboradores sobre as condutas eticamente aceitáveis.

**SEMINÁRIOS DE DISSEMINAÇÃO E INCULTURAÇÃO** GRI HR3

A CPFL realiza ciclos de seminários presenciais com seus colaboradores para disseminar o conteúdo do Código de Ética, coletar contribuições para novas versões, e promover o engajamento de todos em torno dos compromissos éticos.

Em 2012, foram realizados 15 seminários em 12 cidades, com a participação direta de 1.468 colaboradores para alinhamento das discussões éticas dentro da CPFL. O resultado servirá de insumo para a revisão do Código de Ética.

Os seminários forneceram amplo diagnóstico sobre os desafios da empresa (como a necessidade de isonomia trabalhista entre as controladas e dificuldades de compreensão do código), bem como os anseios, os valores e o comprometimento dos colaboradores em relação ao novo Código de Ética. Em resposta a esse diagnóstico, foi elaborado um plano de ação para repactuar os compromissos éticos institucionais e profissionais dentro da CPFL em 2013.

Todo processo de revisão do código, o ciclo de seminários e as atividades e decisões do Comitê de Ética, foram amplamente divulgados em todos os veículos de comunicação interna. O sistema permanente de divulgação das ações éticas busca estimular a reflexão e o debate sobre conduta, além de facilitar e promover a disseminação das decisões do Comitê de Ética.

**PORTAL ÉTICA EM REDE (WWW.CPFL.COM.BR/ETICA)**

Trata-se de um espaço que aborda e detalha o posicionamento da CPFL sobre o tema da ética, além de centralizar todos os dispositivos do sistema de gestão. Sua proposta inclui oferta de canais, pelos quais os interessados podem enviar comentários e sugestões para melhoria contínua do programa.

**AÇÕES PARA 2013**

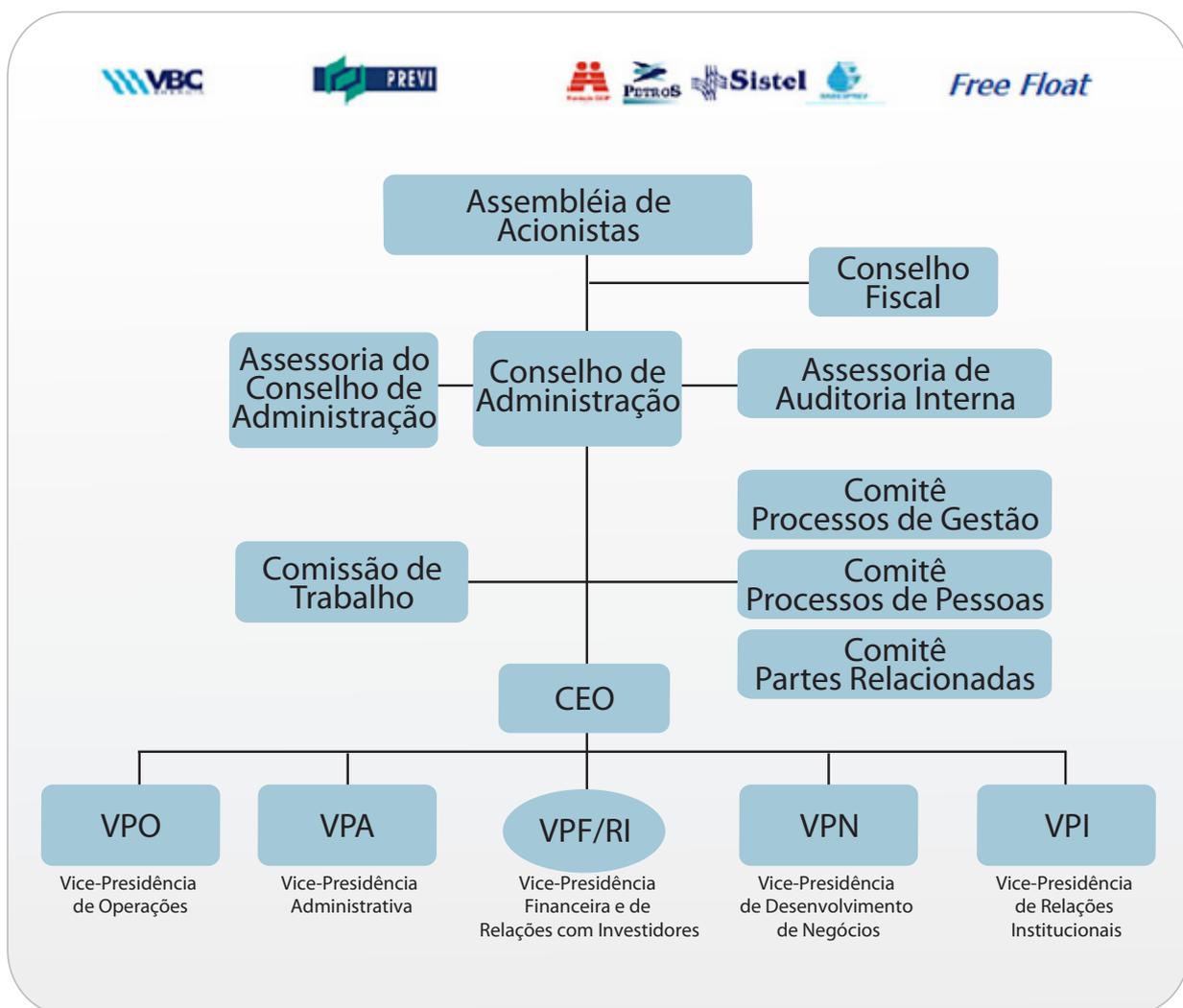
Para 2013, estão previstas reuniões mensais do Comitê de Ética, publicação e distribuição do Código de Ética revisado. Também está previsto o início de ações específicas para alinhamento do Código de Ética na Usina Hidrelétrica de Foz de Chapecó e na Companhia Energética Rio das Antas (Ceran), por meio do plano de comunicação “Aperfeiçoamento Ético nas Relações Corporativas”, com campanha permanente de divulgação e expansão do Comitê de Ética com a criação de Comitês de Ética Locais e do Fórum de Ética.

Mais informações sobre gestão de ética na CPFL podem ser encontradas na página: [www.cpfl.com.br/etica](http://www.cpfl.com.br/etica).

## 4.2 Estrutura de Governança

### 4.2.1 Estrutura societária

O capital social da CPFL Energia é composto por 962.274.260 ações ordinárias. A companhia é controlada por um importante conglomerado empresarial e pelos maiores fundos de pensão do país. [GRI 4.1](#)



## 4.2.2 Conselho de Administração

GRI 4.2

A CPFL Energia é administrada por um Conselho de Administração e por uma Diretoria Executiva, que funcionam em conformidade com o Estatuto Social. O Conselho de Administração é o fórum central de decisões estratégicas da companhia e é responsável por determinar as diretrizes estratégicas globais.

O Conselho de Administração é um órgão colegiado, eleito pela Assembleia Geral, que poderá ser composto pelo mínimo de sete e o máximo de nove membros. Atualmente, o Conselho de Administração é composto por sete membros, sendo um deles independente, de acordo com o Regulamento de Listagem do Novo Mercado da BM&FBovespa e com o Estatuto Social. GRI 4.3

O Conselho de Administração, juntamente com a Diretoria Executiva, tem a missão de proteger e valorizar o patrimônio da CPFL Energia, representando os interesses dos acionistas, e dos demais públicos com os quais a companhia e suas sociedades controladas se relacionam.

O funcionamento do Conselho de Administração é disciplinado por um Regimento Interno, que prevê o relacionamento com os comitês e comissões que o assessoram e com os demais órgãos da companhia e de suas sociedades controladas e coligadas.

Entre as competências e atribuições do Conselho de Administração destacam-se o estabelecimento das políticas gerais de negócios, a eleição da Diretoria Executiva e a supervisão do exercício de suas funções e a manifestação sobre o Relatório da Administração e as contas da Diretoria. GRI 4.7

Também fazem parte das atribuições do Conselho a deliberação sobre aquisição, alienação ou oneração de ativos fixos (dependendo do valor do ativo), a autorização para celebrar contratos de qualquer natureza, contratos com acionistas e com pessoas por eles controladas ou a eles coligadas ou relacionadas, a constituição de garantias em negócios relacionados aos interesses da companhia e de suas controladas ou coligadas, a criação de comitês de assessoramento e a aprovação de alteração em contratos de concessão das sociedades controladas.

O Estatuto Social da companhia, bem como o Regimento Interno do Conselho de Administração, podem ser consultados no site da CPFL Energia ([www.cpfl.com.br](http://www.cpfl.com.br)) e no site de Relações com Investidores ([www.cpfl.com.br/ri](http://www.cpfl.com.br/ri)).

Adicionalmente, o Estatuto Social prevê a prévia análise, pelo Comitê de Partes Relacionadas, das matérias submetidas à aprovação do Conselho de Administração que envolvam partes relacionadas aos acionistas controladores da companhia.

O Conselho de Administração tem como uma de suas atribuições a criação de comitês e comissões para assessorá-lo em assuntos estratégicos. As competências e regras de funcionamento dos Comitês de Assessoramento estão definidas em Regimento Interno. Os integrantes dos Comitês são nomeados para mandato de um ano na primeira reunião do Conselho de Administração, que se realiza após a Assembleia Geral Ordinária. GRI 4.9

Os Comitês de Assessoramento tratam de assuntos importantes que requerem o acompanhamento do Conselho ao longo de todo o ano. São eles:

- **Comitê de Processos de Gestão:** entre as competências, estão a avaliação dos riscos dos negócios da CPFL Energia e a elaboração de propostas de melhoria dos processos de gestão de negócios.
- **Comitê de Gestão de Pessoas:** entre as atribuições, estão a definição dos critérios de remuneração da Diretoria Executiva (incluindo planos de incentivo de curto e longo prazo) e a preparação e a condução do Plano de Sucessão da Diretoria Executiva.
- **Comitê de Partes Relacionadas:** entre as competências, estão a avaliação do processo de seleção de fornecedores e prestadores de serviços em que o valor de contratação seja igual ou superior ao valor mínimo de competência do conselho para contratos que envolvam parte(s) relacionada(s). [GRI 4.6](#)

Detalhes das atribuições dos comitês podem ser consultados no item 12.1. Descrição da estrutura administrativa do Formulário de Referência.

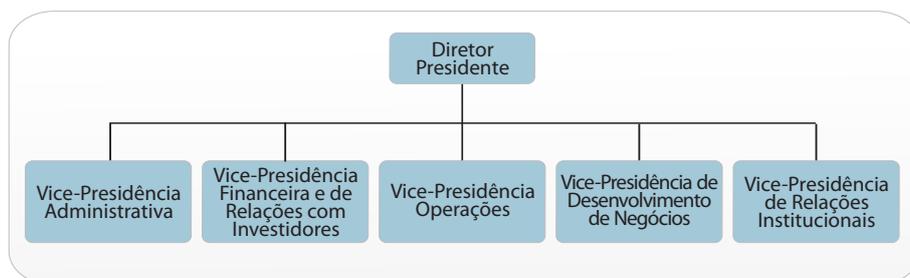
O Conselho de Administração pode estabelecer Comissões de Trabalho para assessorá-lo em temas específicos e de grande relevância para a companhia, que não sejam de competência dos comitês. Desde 2006, o Conselho criou diversas comissões de trabalho ad hoc, de acordo com a necessidade de aprofundar o estudo de temas relevantes. Essas comissões são instaladas quando necessário, e podem ser extintas ou não, dependendo da delegação que lhe for atribuída pelo Conselho (Comissão de Governança Corporativa, Comissão de Estratégia, Comissão de Orçamento, Comissão de Serviços Financeiros, Comissão de Compra de Energia, Comissão de Avaliação de Projetos e Comissão das IFRS). Em 2012, foi criada a Comissão de Sustentabilidade e a Comissão de Gestão de Risco. [GRI 4.9](#)

## AVALIAÇÃO DOS CONSELHEIROS

Anualmente, os conselheiros realizam uma autoavaliação cujos objetivos são aperfeiçoar o seu funcionamento e identificar pontos de melhoria. Além disso, participam de atividades de educação continuada. Os integrantes do Conselho Fiscal também passam por avaliação desde 2005, pois exercem algumas atribuições de audit committee previstas na Lei Sarbanes-Oxley (SOX) dos Estados Unidos. O desempenho da Diretoria Executiva também é avaliado conforme metas corporativas e individuais, estabelecidas de acordo com o plano estratégico e métricas do Sistema de Geração de Valor ao Acionista (GVA). As metas são previamente definidas pelos diretores, submetidas à análise preliminar do Comitê de Gestão de Pessoas e aprovadas pelo Conselho de Administração. A CPFL Energia certificou os membros do Conselho de Administração, do Conselho Fiscal e da Diretoria Executiva por reconhecida instituição de pesquisa de promoção das boas práticas de governança corporativa. [GRI 4.7 | 4.10](#)

## 4.2.3 Diretoria

A Diretoria Executiva é responsável pela gestão operacional da companhia. É composta por um diretor-presidente e cinco diretores vice-presidentes, todos com prazo de mandato de dois anos, sendo permitida a reeleição. O diretor-presidente nomeia os diretores vice-presidentes. Para garantir o alinhamento das práticas de governança, os diretores estatutários da CPFL Energia também ocupam cargos diretivos nas empresas controladas.



É responsabilidade da Diretoria Executiva submeter à aprovação do Conselho de Administração os planos, as políticas e as estratégias da companhia, a proposta de aumento de capital e reforma do Estatuto Social e o calendário anual de eventos corporativos.

### COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO TOTAL DOS EXECUTIVOS (%)

	Conselho de Administração	Conselho Fiscal	Diretoria Estatutária
Honorários fixos	100	100	74
Benefícios	-	-	3
Incentivos de curto prazo	-	-	12
Incentivos de longo prazo	-	-	11
TOTAL	100	100	100

A remuneração dos executivos da CPFL Energia, em todos os níveis da estrutura de governança, é orientada por uma política que visa atrair, reter, motivar e desenvolver executivos com o padrão de excelência requerido por seus negócios. A remuneração fixa dos integrantes do Conselho de Administração, do Conselho Fiscal e da Diretoria Executiva é baseada em pesquisa de mercado realizada anualmente por consultorias especializadas. [GRI 4.5](#)

Os integrantes do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal recebem honorários fixos mensais. Os membros da Diretoria Estatutária, além da remuneração fixa, recebem benefícios, incentivos de curto prazo e incentivos de longo prazo.

Os incentivos de curto prazo visam direcionar o comportamento dos executivos ao aperfeiçoamento da estratégia dos negócios da companhia, e ao atingimento de resultados. Os incentivos de longo prazo têm como objetivos a criação de visão e comprometimento

de longo prazo, o alinhamento dos interesses dos diretores estatutários da companhia ao conjunto de acionistas, e a premiação da geração de resultados e da criação de valor de forma sustentável.

Os conselheiros suplentes não são remunerados. Porém, fazem jus a 50% dos honorários do conselheiro titular a que estão vinculados quando o substituem em reunião ordinária do órgão, ou 100% quando o conselheiro titular estiver, temporariamente, impossibilitado de exercer suas funções. [GRI 4.7](#)

## 4.3 Riscos e *compliance*

A Diretoria de Gestão de Riscos e Controles Internos, subordinada à Vice-Presidência Financeira e de Relações com Investidores, é responsável por monitorar a gestão de riscos e garantir a adesão dos processos da CPFL Energia às normas nacionais e internacionais, e pelo alinhamento das políticas ao planejamento empresarial da companhia. Para desempenhar essas atividades, foram estruturadas as gerências de *compliance* e gestão de riscos.

### **COMPLIANCE (CONTROLES INTERNOS)**

Como empresa listada na bolsa de valores norte-americana e no Novo Mercado da Bovespa, a CPFL Energia observa as determinações da Lei Sarbanes-Oxley (SOx) referentes aos controles internos sobre as demonstrações financeiras, principalmente nas seções 302 (Responsabilidade da Administração sobre as Informações Financeiras), 404 (Avaliação da Administração sobre o Ambiente de Controles Internos) e 906 (exige as certificações no relatório anual da companhia e estabelece as penalidades criminais).

Em conformidade com a Instrução CVM no 480/2009, a companhia observa em seu Formulário de Referência as determinações do anexo 24, item 10.6. Nele, os diretores devem comentar o grau de eficiência dos controles internos, indicando eventuais imperfeições (e providências para corrigi-las), e as deficiências e recomendações sobre os controles internos presentes no relatório do auditor independente.

Com esse objetivo, a gerência de *Compliance* promove, desde 2005, o aprimoramento de controles internos para garantir maior segurança nos processos de negócio e fortalecer a cultura de *control self-assessment*, o que garante maior transparência dos dados contábil-financeiros.

A área de *Compliance* adota as normas do Public Company Accounting Oversight Board (PCAOB), órgão supervisor das atividades das empresas de auditoria independente, ligado à Securities and Exchange Commission (SEC). Segue também o modelo de avaliação dos controles internos conforme o Internal Control Integrated Framework – COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), que define: “controle interno é um processo, executado pela alta administração, gerência ou outros colaboradores de uma organização, considerando políticas, procedimentos, atividades e mecanismos designados para proporcionar uma razoável segurança para realização dos objetivos de negócio”.

O Modelo de Classificação de Processos adotado pela companhia classifica as principais atividades avaliadas em:

1. Controles corporativos (Entity Level Controls – ELC)
2. Processos de negócio (vinculados às respectivas unidades de gestão do Grupo CPFL)
3. Processos de suporte (por exemplo, Tesouraria, Fiscal, Jurídico etc.).

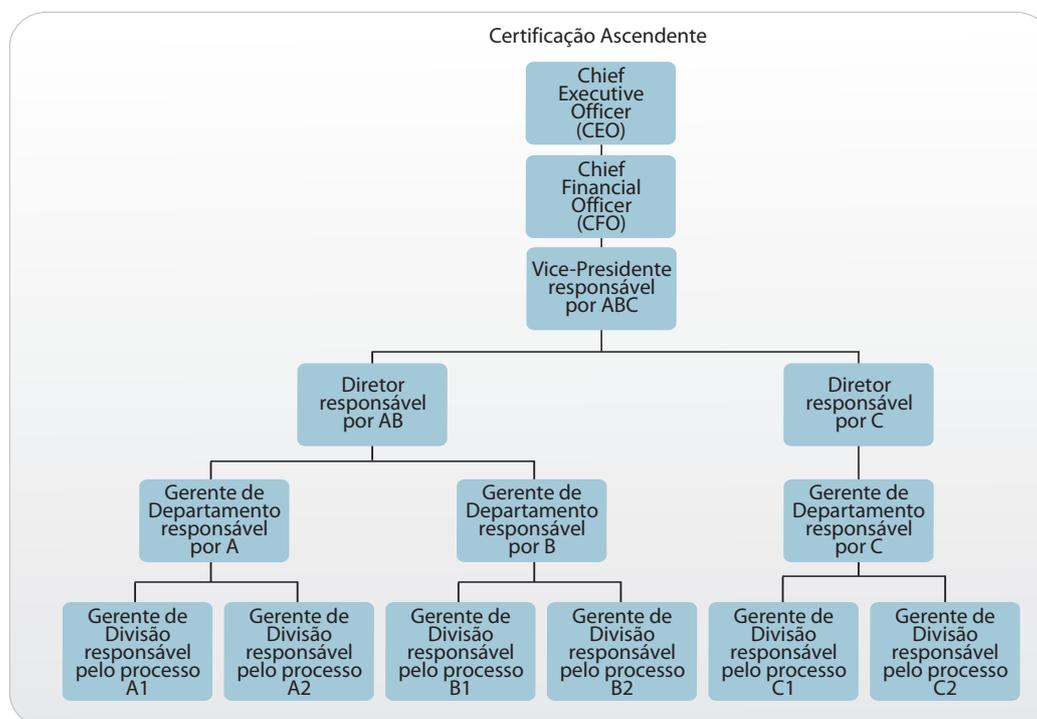
A Gerência de *Compliance* executa atividades contínuas de avaliação e aperfeiçoamento do ambiente de controles da companhia por meio de:

i) *Risk assessment*: identificação dos processos relevantes para avaliação, realizada com base nas demonstrações financeiras da CPFL Energia, com abertura para cada uma de suas subsidiárias segundo critérios quantitativos (seleção das rubricas contábeis relevantes) e qualitativos (seleção das rubricas contábeis que representam exposição ao risco, tais como volume transacional, complexidade, suscetibilidade a erros ou perdas etc.).

ii) Avaliação de controles no nível da entidade (ELC): consiste no mapeamento, no teste e na validação dos principais controles que permeiam toda a organização (controles pervasivos), conforme metodologia do COSO<sup>1</sup>.

iii) Avaliação de controles no nível do processo (Process Level – PC), efetuada em duas etapas: autoavaliações realizadas pelas áreas detentoras do processo e, posteriormente, testes de efetividade pela área de *Compliance*, desenvolvidos e coordenados por equipe própria treinada e desenvolvida, composta por profissionais com conhecimento em controles internos e técnicas de auditoria, além de conhecimentos dos negócios, sistemas e processos do Grupo CPFL Energia.

iv) Ferramenta sistêmica para monitoramento e certificação eletrônica ascendente (Process Control – SAP/PC):



1) Os controles relacionados aos aspectos de tecnologia da informação são avaliados pela Gerência de Compliance com base no modelo IT Control Objectives for Sarbanes-Oxley (COBIT for SOx).

Os trabalhos são relatados periodicamente à Diretoria Executiva e ao Conselho Fiscal da CPFL Energia.

### **CERTIFICAÇÃO**

As práticas de Gestão de Risco e *Compliance* da CPFL Energia têm a Certificação de Sistemas de Gestão – ABNT NBR ISO 9001:2008, emitida em 2010, e a sua manutenção ocorreu em 2011 e 2012.

Em 2012, como parte integrante do Programa de Comunicação de *Compliance*, foi instituída a figura do Agente de *Compliance* no Grupo CPFL Energia. Esse profissional, alocado funcionalmente nas áreas de negócio, é responsável por: i) atuar como facilitador da Gerência de *Compliance* durante os testes nas áreas de negócio; ii) interagir constantemente com os responsáveis de processo visando garantir a integridade das operações; e iii) discutir as ações mitigatórias necessárias em caso de não conformidades nos processos avaliados.

### **GESTÃO CORPORATIVA DE RISCOS**

Como componente da estrutura de governança, a Diretoria de Gestão de Riscos e Controles Internos também é responsável pela construção do modelo de Gestão Corporativa de Riscos por meio das atividades da Gerência de Gestão de Riscos. A equipe da Gerência de Gestão de Riscos desenvolve, em ondas de prioridade, a análise dos principais riscos empresariais.

Desde sua criação, a Gerência de Gestão de Riscos formulou a Política Corporativa de Gestão de Riscos, aprovada pelo Conselho de Administração, e estruturou os componentes do modelo de gerenciamento corporativo, entre os quais se destacam:

- Incorporação da perspectiva de risco ao Plano Estratégico Empresarial, analisando-o sob a ótica da incerteza, ou seja, identificando o conjunto de eventos com impacto relevante na estratégia empresarial.
- Estruturação e implantação do Comitê Corporativo de Gestão de Riscos.
- Consolidação e alinhamento do Mapa de Riscos.
- Atribuição da “propriedade sobre o risco” aos diretores funcionais.
- Modelagem dos riscos e monitoramento, em conjunto com as principais áreas de negócios, dos fatores e indicadores-chave de risco (Key Risk Indicators – KRIs) – cálculo de impacto e probabilidade.
- Seleção e tratamento do melhor conjunto de ações em resposta ao risco (quando necessário).
- Interação com o Comitê de Gestão de Riscos, a Vice-Presidência Financeira e de Relação com Investidores, a Diretoria Executiva, o Conselho Fiscal e o Conselho de Administração.

## Visão Geral - Processos de Trabalho

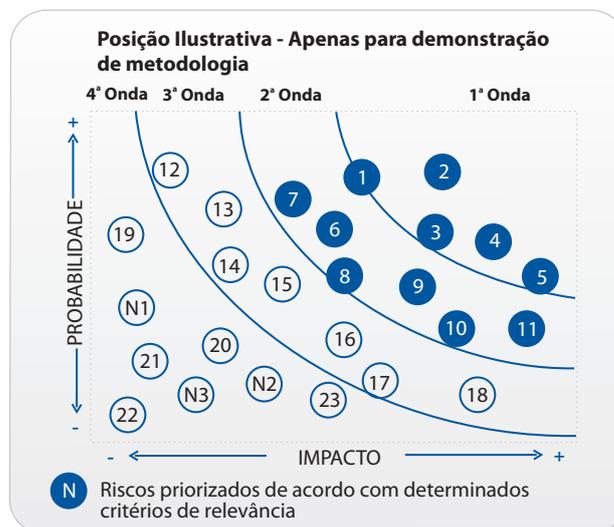
<b>1</b> <b>Identificação, Classificação e Priorização</b> - Análise da estratégia - Divulgações - Mapa de Riscos - Classificação - Critérios para priorização do desenvolvimento	<b>2</b> <b>Estruturação</b> - Entendimento - Definição dos Fatores de Risco - Definição de Subfatores (quando aplicável) - Seleção do melhor conjunto de indicadores (KRI) - Natureza do risco (quantitativo, qualitativo ou híbrido)
<b>3</b> <b>Avaliação do Risco</b> - Análise de dados históricos e projetados - Cálculo do Impacto e Probabilidade potenciais - Definição de escala de pontuação, indicadores e réguas de qualificação - Estudo dos limites (exposição x objetivos empresariais) - Elaboração das ações a serem endereçadas	<b>4</b> <b>Monitoramento e Reporte</b> - Avaliação periódica com base nos indicadores - Análise dos fatores - Discussão com os proprietários - Reporte às esferas de decisão

- Mapa de Riscos – dividido em categorias (estratégicos, financeiros, regulamentares e operacionais) e subcategorias (estratégia, crédito, liquidez, tecnologia, ambiental, trabalhista, fiscal, processos, pessoal etc.), o Mapa de Riscos permite a primeira visualização do conjunto de eventos que podem afetar estratégias e operações da companhia.

Os riscos empresariais são mensurados em relação às suas exposições (impacto e probabilidade) e de acordo com suas características (qualitativas ou quantitativas), a partir da seleção dos fatores e subfatores de risco (origens dos riscos) e da respectiva análise de dados históricos, dados projetados e comportamento de indicadores.

A construção do Mapa de Riscos teve como ponto de partida um modelo público de riscos aplicáveis a todos os segmentos de negócios. A partir da análise crítica e da comparação com o Plano Estratégico Empresarial (particularmente com os objetivos estratégicos e as fraquezas e as ameaças sinalizadas na etapa de construção da Análise SWOT), foi identificado o conjunto de eventos que podem impactar as estratégias de curto, médio e longo prazos.

Em 2011, a Gerência de Gestão de Riscos concentrou seus esforços na mensuração, análise e na solução de ações para os riscos considerados mais relevantes (análise qualitativa do impacto e probabilidade), escolhidos a partir de determinados critérios de priorização. Em 2012, além da modelagem desenvolvida para os eventos da primeira e segunda onda, houve ajustes de melhoria nos modelos e na atualização das posições dos eventos quantificados.



Por ser um dos principais componentes do modelo de gestão corporativa de riscos, o Mapa de Riscos demanda atualizações de tempos em tempos, para garantir o reflexo, nos níveis adequados, das operações da empresa e as ameaças ao seu valor e às partes interessadas. Pela análise periódica das estratégias, mudanças significativas nos processos e no contexto dos negócios, o Mapa é revisitado a fim de refletir sempre melhor o conjunto de incertezas.

### **PROPRIETÁRIO DO RISCO**

O processo de mensuração e análise conta, desde o início, com o envolvimento do “proprietário do risco”. O proprietário do risco é um executivo, obrigatoriamente ocupando cargo de diretor funcional ou superior, com amplo domínio sobre o assunto relacionado ao risco mensurado, e melhor capacitado para sugerir e implantar o melhor conjunto de ações, além de coordenar as ações sugeridas por outros executivos em resposta ao risco.

### **COMITÊ DE RISCOS**

Concluída a fase de modelagem, mensuração, análise e escolha do melhor conjunto de respostas aos riscos empresariais, o assunto é apresentado ao Comitê de Riscos. Trata-se de um grupo de executivos com conhecimento na estratégia empresarial, planejamento econômico financeiro, regulação setorial e gestão de riscos e controles internos. O Comitê de Riscos conta com a participação pontual de outros executivos de acordo com sua capacidade de contribuição ao tema em discussão.

### **MENSURAÇÃO E ANÁLISE**

O processo de mensuração e análise tem início com o entendimento do risco, a identificação dos fatores de risco associados (condições ou eventos que contribuem para a materialização do risco) e a seleção do melhor conjunto de indicadores-chave de risco (Key Risk Indicators – KRIs).

A etapa que se segue consiste na captura e na análise das informações históricas e projetadas, que expliquem o comportamento dos fatores e dos indicadores-chave de risco, além de seu reflexo em dados projetados e cenários ou, no caso de riscos com elevadas características qualitativas, na construção das réguas e dos modelos para diferenciar os níveis de exposição em termos de impacto e probabilidade.

### **RESPOSTA AO RISCO**

Mensuradas as exposições (impacto e probabilidade) aos riscos que resultem em níveis de exposição superiores ou próximos dos limites toleráveis, são selecionadas e tratadas ações com o objetivo de trazê-los para os patamares aceitáveis, de acordo com o perfil da organização e as estratégias pactuadas. O conjunto de ações é acompanhado, a cada monitoramento do risco, de acordo com a sua periodicidade de avaliação (mensal, trimestral, semestral, anual etc.) ou prazo final de implantação da ação corretiva.

	Ondas de priorização			
	4ª	3ª	2ª	1ª
Riscos	10	10	6	5
Indicadores-Chave de Riscos	0	0	31	64
Planos de Ação	0	0	11	22

Escopo dos trabalhos 2010 - 2012 (Modelagem e Monitoramento)

### CERTIFICAÇÃO

A forma com que esses processos são conduzidos permitiu que, ao fim de 2012, a CPFL Energia fosse auditada pelo Bureau Veritas Certification – Brasil. Dessa forma, manteve a certificação de seu Sistema de Gerenciamento da Qualidade de acordo com a norma ISO 9001:2008 pelo segundo ano consecutivo desde a sua obtenção em 2010, abrangendo o escopo Gestão de Riscos e Avaliação dos Controles Internos sobre Demonstrações Financeiras.

### INTERFACE ENTRE GESTÃO DE RISCOS E *COMPLIANCE* (CONTROLES INTERNOS)

As gerências de Gestão de Riscos e *Compliance* atuam numa mesma diretoria. Tal estrutura traz sinergia e robustez ao controle, na medida em que os resultados dos testes dos controles internos dos processos de negócios tornam-se variáveis e influenciam a percepção e o cálculo da probabilidade de ocorrência de riscos desvios no alcance dos objetivos empresariais.

A mesma regra se aplica às ações tratadas e implantadas entre as baterias de testes (no mínimo duas para os processos mais relevantes). Ainda no quesito interfaces, as análises feitas pela área de Gestão de Riscos fornecem insumos importantes a serem considerados também nos planejamentos financeiro, regulatório e estratégico, bem como pelas áreas de negócios na gestão de seus processos e operações (por exemplo, recursos humanos e serviços técnico-operacionais).

### COMPROMISSO COM A GESTÃO DE RISCOS

Na CPFL Energia, a condução dos negócios são observadas a adequada gestão e o monitoramento dos riscos empresariais está presente nos papéis e responsabilidades dos principais executivos e fóruns de decisão, conforme os Documentos de Governança Corporativa (Estatuto Social da CPFL Energia, Regimento Interno do Conselho de Administração e Regimento Interno do Conselho Fiscal).

### MAPA DE RISCOS *versus* MATRIZ DE MATERIALIDADE

Na comparação entre a Matriz de Materialidade do Relatório Anual e o Mapa de Riscos vigente, observa-se que muitos dos temas elencados também são abordados nas estruturas de Gestão de Riscos e *Compliance*, além do tratamento dado pelos mecanismos e práticas de gestão cotidianas.

Um exemplo é o risco de endividamento relacionado aos tópicos: a) sustentabilidade econômico-financeira, b) saúde financeira e capacidade de captação de recursos, itens 4 e 22 listados na Matriz de Materialidade, e considerados de alta e média relevâncias, respectivamente. Esses temas apresentam monitoramento contínuo pela administração da Companhia, com indicadores-chave de risco definidos, e ações para contenção praticadas pela Diretoria de Finanças Corporativas.

O quadro a seguir ilustra outros exemplos dessas correlações para alguns assuntos considerados de alta e média relevância para a sustentabilidade da CPFL, levando-se em conta dois eixos da Matriz de Materialidade (perspectiva dos stakeholders e perspectiva interna da empresa). Não houve nenhum assunto considerado de baixa relevância ao serem cruzados os resultados da perspectiva interna (da empresa) e externa (seus stakeholders).

Assunto	Riscos / Compliance / Gestão
Eficiência energética	Avaliação dos controles do processo de P&D e Eficiência Energética
Sustentabilidade econômico-financeira	Monitoramento dos níveis de endividamento e das ações de contenção
Impactos socioambientais de usinas hidrelétricas e outras fontes de energia	Gestão das práticas ambientais, certificações e ações para a minimização de impactos
Gestão e desenvolvimento de fornecedores	Avaliação dos controles do processo de qualificação de fornecedores e monitoramento da concentração/dependência de fornecedores e prestadores de serviços
Capacitação de funcionários e desenvolvimento de novos gestores	Indicadores de desenvolvimento e treinamento, rotatividade de pessoal, enquadramento salarial etc. Ações de treinamento e desenvolvimento promovidas pela Universidade Corporativa
Garantia de fornecimento de energia	Acompanhamento dos indicadores de interrupção de energia (duração e frequência), execução e acompanhamento do plano de investimentos na rede de distribuição
Combate ao suborno, fraudes e corrupção	Avaliação dos controles internos no nível da entidade (estruturas da gestão da ética: disseminação e o aculturação do Código de Ética e Conduta, atuação do Comitê de Ética, Canal de Denúncias, atuação da Auditoria Interna etc.)
Mecanismos de identificação e solução de queixas e conflitos	Idem ao anterior
Saúde financeira e capacidade de captação de recursos	Monitoramento dos níveis de endividamento e das ações de contenção
Prática de remuneração e benefícios	Indicadores de práticas de remuneração e enquadramento salarial etc.

## 4.3.1 Risco Operacional

GRI 1.2 | 4.11

Uma das principais ações de prevenção de riscos operacionais nas atividades da CPFL Energia e das empresas controladas, é o gerenciamento de impactos ambientais, apoiado no Sistema de Gestão Ambiental (SGA). O sistema e os documentos referentes a procedimentos em relação ao meio ambiente, ao consumo irregular e a riscos hidrológicos, orientam os processos operacionais de distribuição e de geração de energia em conformidade com a legislação ambiental.

A CPFL Energia realiza estudos aprofundados de impacto ambiental, ao planejar novos empreendimentos, e faz a gestão dos programas ambientais nas fases de implantação e operação para garantir o atendimento das exigências de licenciamento e a mitigação ou compensação dos impactos ambientais.

Nos empreendimentos hidrelétricos, uma Orientação Técnica descreve os procedimentos a serem adotados em situações de emergência para proteger o patrimônio da CPFL e o de terceiros, além de prevenir ou amenizar a ocorrência de danos ambientais. O documento também facilita a mobilização de recursos para superar essas situações, a comunicação entre as unidades envolvidas na operação e a articulação com órgãos públicos responsáveis pela proteção de pessoas e propriedades.

### CONSUMO IRREGULAR

Equipes especializadas das empresas da CPFL Energia realizam inspeções em unidades consumidoras para prevenir irregularidades na medição de consumo de energia elétrica. Uma vez constatada a existência de fraude no consumo, é realizada a cobrança do valor correspondente, que pode ser pago em parcelas. A CPFL Energia garante, com esse procedimento, a igualdade no tratamento a todos os seus consumidores.

### RISCOS HIDROLÓGICOS EPR

A regulamentação do setor elétrico brasileiro estabelece o conceito de energia assegurada, destinado a promover o equilíbrio entre a demanda de energia e a oferta na fonte produtora. Para que esse equilíbrio ocorra, adota-se uma equação de controle da produção em cada fonte geradora, focada principalmente na minimização dos riscos hidrológicos inerentes à geração hidrelétrica. Por esse conceito, a receita dos empreendedores de geração hidrelétrica é calculada pelo montante de energia que ele terá de oferecer, e não apenas pela capacidade instalada ou pela energia efetivamente gerada.

Calculada na etapa de concessão ou de autorização do projeto de geração pelo poder concedente, a energia assegurada representa um certificado de energia passível de comercialização, independentemente da geração efetiva, que depende de determinações do Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS).

De acordo com o sistema adotado, caso a geração de determinada usina hidrelétrica esteja abaixo de sua energia assegurada, as demais usinas do sistema cedem seus excedentes como compensação. Em contrapartida, se gerar um volume acima da energia assegurada, a receita adicional cobre apenas os custos correlatos.

## 4.3.2 Risco Cambial

A legislação do setor elétrico determina que as distribuidoras adquiram a energia elétrica gerada pela Usina de Itaipu, que tem seus valores fixados em dólar e, portanto, sujeitos às flutuações da taxa de câmbio. A CPFL Energia monitora os contratos de suas distribuidoras controladas com o objetivo de gerenciar a exposição ao risco cambial.

Todas as distribuidoras têm direito, por meio do Mecanismo de Compensação CVA (Conta de Compensação de Variação de Valores de Itens da Parcela A), estabelecido por resolução da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), a uma forma de proteção financeira. Esse mecanismo permite o ressarcimento, por meio de reposição tarifária, de variações no custo de energia em consequência de perdas cambiais.

### **TAXA DE CÂMBIO SOBRE PASSIVOS FINANCEIROS**

O Grupo CPFL Energia contrata operações de hedge (proteção) para proteger seu resultado e o caixa de flutuações da taxa de câmbio. Essa política permite que as dívidas financeiras da companhia estejam sempre indexadas a índices adotados no Brasil.

### **COVENANTS FINANCEIROS**

As empresas da CPFL Energia têm contratos de empréstimos, financiamentos e debêntures com cláusulas restritivas – covenants financeiros – relacionadas ao atendimento mínimo de índices econômico-financeiros, geração de caixa e outras exigências. Essas cláusulas não constituem fatores de limitação à capacidade de condução das operações.

### **CRÉDITO**

A política de cobrança em vigor no setor elétrico brasileiro prevê, entre outros aspectos, o corte no fornecimento de energia elétrica para clientes inadimplentes e a pulverização das unidades consumidoras, o que contribui para que seja baixo o risco de perdas decorrentes da dificuldade de recebimento.



The background of the page is a photograph of several wind turbines in silhouette against a dramatic sunset sky. The sky is filled with soft, orange and yellow clouds, with the sun low on the horizon. The turbines are arranged in a line, receding into the distance. A solid blue horizontal bar is positioned across the middle of the image, containing the title text.

# ESTRATÉGIA E GESTÃO

## 5. Estratégia e Gestão

A estratégia da CPFL Energia está orientada para consolidar sua liderança no setor de energia elétrica do Brasil e criar valor para seus acionistas por meio do aumento da eficiência operacional, da diversificação do portfólio e do crescimento em todos os segmentos em que atua: distribuição, fontes de geração convencionais, fontes de geração renováveis, comercialização e serviços.

A execução dessa estratégia é vinculada a inovação, sustentabilidade e relacionamento com os *stakeholders* e pressupõe disciplina financeira, responsabilidade social, melhoria da governança corporativa e transformação da cultura organizacional e do estilo de liderança.

### 5.1 Planejamento Estratégico

#### GRI EC2

O planejamento estratégico da CPFL Energia aborda uma perspectiva de cinco anos e é anualmente revisado. A companhia convida especialistas para apresentar aos gerentes e executivos os cenários macroeconômicos, regulatórios, tecnológicos e de mercado e discutir tendências.

Em seguida, são realizados workshops em cada área da companhia para reflexão sobre desempenho, revisão das diretrizes estratégicas e elaboração de planos de ação para os segmentos de distribuição, geração, comercialização e serviços com foco em excelência operacional (inovação e processos).

O resultado dessas reflexões é consolidado em um workshop, que acontece em agosto, com todos os diretores da empresa para validar os planos de ação e as metas sugeridas para cada negócio. Paralelamente a esse processo, a companhia revisa as diretrizes de crescimento e as decisões de investimento. Em setembro, as conclusões das discussões em nível diretivo são encaminhadas para aprovação dos acionistas. Em 2012, os workshops envolvendo o planejamento estratégico tiveram cerca de mil participações de diversos níveis de lideranças da empresa.

Em suma, a companhia delineou as seguintes estratégias para alcançar seus objetivos de liderança no setor, inovação e crescimento:

#### **CPFL RENOVÁVEIS**

A CPFL Renováveis cumpriu, no exercício, todos os pontos definidos na sua agenda estratégica, e focou sua atuação na consolidação dos ativos de geração e no portfólio de projetos. A companhia também realizou todas as etapas de seu plano de negócio, na aquisição e construção de empreendimentos em várias regiões do País e consolidou-se como a única empresa brasileira capacitada para atuar em quatro fontes alternativas: PCH, eólica, biomassa e solar.

Nesse sentido, o desempenho econômico-financeiro alcançou resultados robustos, com EBITDA de R\$ 504,3 milhões. O programa de investimentos definido para o ano foi cumprido integralmente, e a capacidade instalada da empresa teve um crescimento de 43% em relação ao ano anterior.

Em janeiro de 2012, a CPFL Renováveis assumiu formalmente a Siif Énergies, empresa adquirida em 2011. Na sequência, concluiu a aquisição do Parque Eólico Bons Ventos, localizado no Ceará, que conta com 157 MW de capacidade instalada. A Usina de Biomassa Ester, com 40 MW, localizada em Cosmópolis, no interior de São Paulo, também fez parte desse conjunto de aquisições, assim como os quatro parques eólicos que formam o Complexo Atlântica, com 120MW, no Rio Grande do Sul.

Além das aquisições, ao longo do ano, a CPFL Renováveis concluiu projetos de geração de energia em quatro fontes: as usinas de biomassa Pedra (70MW) e Ipê (25 MW), ambas no interior de São Paulo; o complexo eólico Santa Clara (188 MW), no Rio Grande do Norte; a PCH Salto Góes (20 MW), em Santa Catarina, entregue com uma antecipação de três meses; e a usina solar Tanquinho, em Campinas – SP, com capacidade instalada de 1,1 MWp. Resultado de um projeto de pesquisa e desenvolvimento, Tanquinho é a primeira planta de energia solar fotovoltaica do Estado de São Paulo – e a maior do Brasil.

O portfólio de projetos da CPFL Renováveis encerrou 2012 totalizando 5.553 MW: 35 PCHs, 15 parques eólicos e 6 UTEs em operação (1.153 MW), 18 parques eólicos e 2 UTEs em construção (582 MW), além de projetos em preparação para construção e desenvolvimento que somam outros 3.818 MW.

A distribuição de energia elétrica nas áreas de concessão representa o maior segmento de negócio da CPFL, equivalente a cerca de 60% do Ebitda consolidado. A companhia investe na contínua melhoria da qualidade do serviço e na manutenção de custos operacionais eficientes por meio de sinergias e tecnologias, padronização e atualização de operações com a introdução de sistemas e ferramentas mais produtivos e seguros.

Em 2011, a companhia lançou o Programa Tauron, que envolve adoção de novas tecnologias que melhoram os processos, a produtividade e a segurança das equipes, com destaque para os projetos de:

- 1) Telemedicção: instalação da medição eletrônica para grandes clientes visando reestruturar o sistema de medição de energia.
- 2) Operação e mobilidade: implantação de sistema inteligente de gestão de força de trabalho e gerenciamento de interrupções visando à otimização da logística operacional das equipes de campo e à comunicação via dados para o despacho de ocorrências em tempo real por meio de *tablets* nos veículos.

O projeto deve estar totalmente implementado em 2014.

## COMERCIALIZAÇÃO

Os consumidores livres representam cerca de 25% de participação no mercado de energia elétrica no Brasil. A CPFL Brasil, subsidiária de comercialização do Grupo, busca celebrar contratos bilaterais com antigos consumidores que se tornaram clientes livres, além de atrair outros consumidores livres fora das áreas de concessão das dis-

tribuidoras da CPFL Energia. Com esse objetivo, a companhia incentiva prestação de serviços, consultoria estratégica e suporte à tomada de decisão em questões relacionadas à energia elétrica.

### SERVIÇOS

A estratégia de crescimento inclui a diversificação do portfólio de serviços em sintonia com uma tendência mundial de aproveitar a base de clientes da CPFL (em torno de 7,1 milhões) para atender outras necessidades além do consumo de energia.

O foco nesse segmento é o crescimento das vendas por meio da penetração e escopo de serviços maiores. Um exemplo é a expansão da rede de arrecadação da empresa CPFL Total, que já recebe, além das contas de energia, contas de água e recarga de celular, além de prestar serviços para outras grandes empresas.

Outras linhas de crescimento são a venda de energia solar para shoppings centers e grandes clientes comerciais e industriais e a prestação de serviços de telecomunicações, aproveitando a base de ativos da empresa.

### SUSTENTABILIDADE NA ESTRATÉGIA

A CPFL Energia desenha sua estratégia também dentro da perspectiva de construir a Economia do Baixo Carbono, baseada em um novo mix energético que priorize as fontes renováveis de energia e alternativas viáveis do ponto de vista social, econômico e ambiental, além de reduzir as emissões de carbono na atmosfera. Essa perspectiva motiva o investimento em projetos de pesquisa e desenvolvimento inovadores de geração de energia como a Usina de Tanquinho (geração solar) e a Usina de Biogás (energia produzida a partir da biodigestão da vinhaça, resíduo de produção do etanol), que fazem parte das diretrizes de crescimento e investimento do Grupo no contexto do Plano Estratégico.

GRI EU6

## 5.2 Ativos Intangíveis

Ativos intangíveis<sup>6</sup>, como recursos humanos, marca, reputação e conhecimento (capital intelectual), agregam valor aos negócios da CPFL Energia, e constituem diferenciais significativos na condução de negócios e no relacionamento da companhia com seus *stakeholders*.

Esses ativos são mantidos sob domínio da companhia por meio de normas e procedimentos estabelecidos, registros e instruções de trabalho e sistemas de informação. Os bens intangíveis estão em constante discussão na CPFL. Os principais pontos fortes e fracos dos ativos intangíveis são abordados nos ciclos anuais de planejamento estratégico para que estejam alinhados com as novas orientações propostas.

<sup>6</sup> Ativos que não têm substância física, mas proporcionam benefícios econômicos. Fonte: Dicionário de negócios. Francisco Lacombe. Editora Saraiva. 2009.

## 5.2.1 Sustentabilidade e Inovação

### GRI EU8

A inovação está estruturalmente ligada à estratégia da CPFL Energia e sob responsabilidade direta da presidência da companhia. Os objetivos de inovação estão fortemente alinhados com o posicionamento de sustentabilidade, a criação de valor e o crescimento empresarial do Grupo CPFL.

A gestão da inovação vai além da introdução de novas tecnologias, produtos e serviços. Abrange também o modelo de negócio, a melhoria de processos e a promoção de uma cultura interna de inovação, buscando benefícios operacionais, sociais, econômicos e ambientais para a CPFL Energia e os públicos com os quais a companhia se relaciona.

O investimento em inovação ao longo de cem anos de história contribuiu para posicionar a CPFL Energia como o maior grupo privado do setor elétrico. A companhia construiu a primeira usina hidrelétrica de São Paulo, foi pioneira na compra de energia produzida a partir do bagaço da cana-de-açúcar desde 1980 e inaugurou em 2012 a primeira usina solar do Estado de São Paulo.

Na operação do negócio, a companhia desenvolveu software para automatização das PCHs por telecomando e iniciou a introdução de medidores eletrônicos na base de clientes de alta tensão, entre outros exemplos do pioneirismo.

Em outubro de 2012, a inovação e a sustentabilidade foram temas de workshop envolvendo colaboradores de várias áreas da empresa com o objetivo de engajar replicadores internos e identificar problemas e oportunidades que possam gerar ideias, iniciativas e projetos de inovação.

### 5.2.1.1 Pesquisa e desenvolvimento

#### GRI EU23

Previsto na regulamentação do setor elétrico, o programa de pesquisa e desenvolvimento (P&D) está voltado para a geração de inovações relevantes. Conforme determinado pela ANEEL, as empresas distribuidoras de energia elétrica devem investir no mínimo 0,2% da receita operacional líquida no programa. No caso da CPFL, estão previstos para o período de 2013 a 2017, o investimento de R\$ 190 milhões em projetos de inovação.

A CPFL tem vindo a aumentar seus investimentos em inovação no Programa de P&D da ANEEL. Desde 2009, a taxa de crescimento anual de investimentos foi de 15% a.a., atingindo este ano R\$ 30,2 milhões.

Quando comparado a 2011, tivemos uma leve redução dos valores investidos em P&D, cerca de 3% (R\$ 32,1 milhões em 2011) em razão de a natureza dos projetos em andamento necessitarem de maiores investimentos em equipamentos no início dos projetos.

Para 2013, estima-se um investimento total em projetos de P&D no valor de R\$ 34 milhões.

Os programas de P&D são realizados por meio de parcerias estratégicas com universidades e centros de pesquisa nacionais. Grande parte dos recursos é destinada à inovação e ao desenvolvimento de novas tecnologias aplicáveis ao negócio. O escopo dos projetos e seus resultados e gastos são sujeitos à avaliação da ANEEL nos critérios de originalidade, relevância, aplicabilidade e razoabilidade de custos.

Em 2012, as distribuidoras do Grupo investiram em projetos nas áreas de fontes alternativas, meio ambiente, operação do sistema elétrico e eficiência energética conforme quadro a seguir.

Recursos aplicados em pesquisa e desenvolvimento tecnológico e científico (R\$ mil)	2012
Fontes alternativas de energia elétrica	13.199.292,30
Geração termelétrica	-
Gestão de bacias e reservatórios	-
Meio ambiente	1.599.825,35
Segurança	259.205,50
Eficiência energética	315.119,73
Planejamento de sistemas de energia elétrica	2.081.744,14
Operação de sistemas de energia elétrica	3.279.628,74
Supervisão, controle e proteção de sistemas de energia elétrica	1.493.811,63
Qualidade e confiabilidade dos serviços de energia elétrica	3.186.156,57
Medição, faturamento e combate a perdas comerciais	965.858,89
Outro	3.841.376,77
Total de investimentos em P&D	30.222.019,62

A área de Inovação da CPFL é dividida em gestão, estratégia e temas de inovação. São seis temas: distribuição, inovação corporativa, geração renovável, sustentabilidade, *smart city* e veículo elétrico. Cada tema apresenta uma equipe especializada no assunto. Temos também uma equipe especializada para cuidar da gestão dos projetos e uma equipe de estratégia que garante o alinhamento dos projetos a desenvolver alinhados com a estratégia do Grupo. Para garantir a aprovação e o sucesso dos projetos, a CPFL tem um processo estruturado e consolidado por capturar, avaliar e priorizar os seus projetos.

### INOVAÇÃO CORPORATIVA

O tema inovação corporativa tem como objetivo garantir a melhoria contínua nos processos corporativos de forma que facilite e aumente a produtividade dos colaboradores da CPFL mediante a incorporação de novos processos e ferramentas.

**Usina de Ideias:** Um dos destaques nesse tema é o projeto Usina de Ideias, lançado em 2012. A Usina de Ideias é um portal no qual todos os colaboradores do Grupo podem colocar sugestões de melhorias em processos, novos projetos de P&D e de potenciais novos negócios. A partir desse momento, é criado um fórum para discutir e avaliar essas ideias.

Em 2012, a Usina de Ideias registrou a participação de cerca de 1.800 colaboradores, que contribuíram com mais de 600 novas ideias, 3.200 contribuições nas ideias postadas e 7.000 votos.

Após avaliação inicial da Diretoria de Estratégia e Inovação, todos os potenciais novos projetos são levados ao Comitê de Inovação, que avalia e prioriza os projetos a serem desenvolvidos de acordo com os critérios utilizados pela ANEEL (originalidade, aplicabilidade e razoabilidade de custos), bem como os critérios da companhia (fit estratégico com CPFL, potencial criação de valor e alinhamento com áreas fins).

## **DISTRIBUIÇÃO**

Os projetos relacionados ao tema distribuição buscam assegurar e elevar a qualidade de serviços aos consumidores com a inovação em materiais, processos e tecnologias, além de desenvolver o conceito de smart grid (rede inteligente) por meio de parcerias e introdução de novas tecnologias e soluções de serviços.

**Trafo Verde:** O projeto prevê a substituição do óleo isolante mineral, presente nos transformadores do sistema elétrico, por óleo isolante vegetal biodegradável, que demora 15 dias para se decompor – em vez de 40 anos. Essa ação reduz o risco de acidentes ambientais e o custo de descontaminação, reforçando o posicionamento sustentável do Grupo.

## **GERAÇÃO RENOVÁVEL**

Os projetos classificados nesse tema estão voltados ao desenvolvimento de novas tecnologias e novos serviços em geração limpa para manter a sustentabilidade do negócio de geração.

Dois projetos confirmam o posicionamento da CPFL como empresa inovadora nessa área: a Usina Solar de Tanquinho e Usina de Biogás à base de vinhaça.

## **SUSTENTABILIDADE**

Os projetos alinhados no tema sustentabilidade objetivam desenvolver e replicar para o mercado tecnologias e soluções sustentáveis. Destacam-se nesse tema os projetos Usina de Resíduos e Greenbuilding.

**Usina de Resíduos:** O projeto visa à montagem de uma planta piloto de 2 MW para desenvolver a tecnologia de plasma, pioneira no Brasil. A CPFL tem o objetivo de estudar, desenvolver e implementar uma estação de tratamento de resíduos (lixo) geradora de energia a partir dessa tecnologia, que otimiza a queima e reduz a emissão de gases de efeito estufa a quase zero. A usina tem previsão de entrar em operação em 2013.

**Greenbuilding:** Em parceria com a Unicamp, o projeto visa desenvolver conceitos, dispositivos e metodologias construtivas sustentáveis aproveitando orientação solar, ventos dominantes e outros recursos para reduzir os impactos ambientais nas edificações com uso eficiente de recursos.

## **SMART CITY**

*Smart city* é uma tendência mundial de tornar tudo mais fácil e integrado, além de “limpo”. O tema está diretamente relacionado ao aumento da população mundial e ao consequente aumento dos gases poluentes na atmosfera.

Pensando em amenizar esses problemas no futuro, a CPFL Energia criou esse tema com o objetivo de desenvolver uma visão de como as empresas de energia estarão integradas às cidades, investir em projetos que permitam materializar e testar essa visão em um bairro ou cidade piloto (cidade inteligente), além de gerar conhecimento para orientar a estratégia da companhia, plataformas de tecnologia e oportunidades de negócio. O destaque nesse tema é o projeto de telemedicação.

## **TELEMEDIÇÃO**

Instalação de 25.000 medidores eletrônicos para grandes clientes, visando reestruturar o sistema de medição de energia. Com essa medição inteligente, a empresa traz outras informações além das utilizadas no faturamento: curva de carga e informações sobre uso da energia minuto a minuto, dando suporte para o cliente gerir e otimizar o processo produtivo, com a CPFL responsável por fazer essa interface.

Em conjunto com esses novos equipamentos de medição, foi criado um novo processo de obtenção de dados (central de medição). Todas as informações dos equipamentos serão obtidas por meio de comunicação remota on-line dos medidores com a CPFL, tornando o processo de leitura e faturamento totalmente automatizado e alto nível de qualidade. Atualmente a CPFL já está operando nesse novo sistema e com um cronograma de implementação que deverá atender 100% dos grandes clientes de energia até o fim de 2014.

## **OPERAÇÃO E MOBILIDADE**

Implantação de sistema inteligente de gestão de força de trabalho e gerenciamento de interrupções visando à otimização da logística operacional das equipes de campo e à comunicação via dados para o despacho de ocorrências em tempo real por meio de tablets nos veículos. Com essa tecnologia, o despacho e a programação das equipes ficarão muito mais ágeis. A solução será implantada nas distribuidoras do Grupo ao longo de 2013 e 2014.

## **VEÍCULOS ELÉTRICOS**

A CPFL Energia investe em projetos para promover a tecnologia dos veículos elétricos, contribuindo assim para a redução de emissões de gases poluentes na atmosfera.

Esses projetos buscam desenvolver modelos de negócio relacionados a veículos elétricos, priorizando infraestrutura de recarga e redes de pagamento, além de estruturar um piloto de utilização relevante desses veículos para testar impactos e identificar oportunidades, fomentar o crescimento do mercado e avanços na legislação e serviços, além de reforçar a imagem da CPFL Energia como empresa inovadora.

Mais informações sobre os projetos de P&D em análise ou andamento no Grupo CPFL Energia estão disponíveis em [http://www.cpfl.com.br/parceiros\\_inovacao\\_tecnologica](http://www.cpfl.com.br/parceiros_inovacao_tecnologica).

## 5.2.2 Marca e reputação

A CPFL Energia entende a marca como o ativo intangível que estabelece relacionamento baseado na identificação de seus stakeholders com a visão de mundo e de negócios da companhia.

A marca estabelece uma expectativa baseada no seu significado e para a CPFL os relacionamentos devem ser estabelecidos e cultivados tendo em vista o indivíduo com seus valores e crenças, e não apenas o papel que ele desempenha junto à empresa. O bom relacionamento com seus stakeholders gera uma reputação positiva para a CPFL Energia.

A companhia desenvolve um contínuo trabalho de construção e fortalecimento da marca, associada à sua estratégia de sustentabilidade. Em 2012, o trabalho de posicionamento da marca esteve voltado à comemoração dos 100 anos da CPFL Energia, com uma vasta programação em diversas frentes para reforçar a longevidade da companhia e realçar seu protagonismo na discussão de propostas em torno das mudanças climáticas e o investimento em energias renováveis visando o futuro.

Esse trabalho também visou reforçar a imagem da CPFL Energia como empresa que coloca os interesses do país em primeiro lugar e que está na vanguarda das discussões sobre os rumos do setor elétrico brasileiro. Esse processo realçou o protagonismo da Companhia.

Dentro da programação dos 100 anos da CPFL Energia, esse posicionamento foi evidenciado na organização e participação de seminários sobre mudanças estruturais do setor elétrico que contaram com a presença de especialistas e autoridades. Um dos temas discutidos foi a Medida Provisória 579, por meio da qual o governo brasileiro estabeleceu a redução das tarifas de energia e a antecipação de renovações de concessões que venceriam em 2015.

## 5.2.3 Gestão do conhecimento

A CPFL Energia intensificou, em 2012, o andamento do seu projeto de Gestão do Conhecimento com a realização de pesquisas internas para mapear e identificar os detentores dos conhecimentos críticos para os negócios da companhia.

Essa iniciativa visa prevenir perdas de conhecimento na organização causadas pelos desligamentos por aposentadorias. O projeto prevê a criação de mecanismos capazes de formalizar e reter o conhecimento na organização, construir um acervo físico ou digital, e formular programas de treinamento e outros mecanismos que permitam maior socialização desse conhecimento crítico.

Em 2012, o mapeamento abrangeu três áreas-chaves, e identificou seis conhecimentos estratégicos. O projeto será ampliado para outras áreas da organização. A companhia também mantém projetos de gestão do conhecimento voltados para o público externo.

Além de preservar o conhecimento, a companhia desenvolve iniciativas para disseminá-lo e compartilhá-lo ao público externo. Uma das ações de destaque, no exercício, foi a

criação da Escola de Eletricistas, em parceria com o Senai, o SindiEnergia e as empresas de energia, com o objetivo de formar um banco de profissionais capacitados e mitigar riscos advindos do apagão de mão de obra.

A Escola de Eletricistas constitui um investimento social por oferecer qualificação gratuita para o mercado de trabalho em geral, além de capacitar futuros colaboradores em fase de pré-contratação.

## 5.3 Gestão da Qualidade

A CPFL Energia busca constantemente a excelência na prestação de serviços aos clientes por meio do Sistema de Gestão Integrado (SGI), que gerencia e padroniza os principais processos de trabalho e suas certificações em qualidade (ISO 9001), meio ambiente (ISO 14001), segurança do trabalho e saúde ocupacional (OHSAS 18001), responsabilidade social (SA 8000) e segurança da informação (ISO 27001).

Em 2012, as distribuidoras controladas CPFL Paulista, CPFL Piratininga e RGE mantiveram suas certificações do SGI (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 e SA 8000) e as distribuidoras CPFL Santa Cruz, CPFL Jaguari, CPFL Mococa, CPFL Sul Paulista e CPFL Leste Paulista mantiveram o sistema de gestão da qualidade e respectivas certificações (ISO 9001).

A CPFL Energia manteve as certificações de segurança da informação (ISO 27001) de seu Data Center e de qualidade (ISO 9001) para a Gestão de Riscos e Avaliação de Controles Internos sobre Demonstrações Financeiras.

Em 2012, a CPFL Serviços obteve a certificação ISO 9001 no processo de Projeto, Desenvolvimento e Comercialização de Produtos e Serviços relacionados a Sistemas de Transmissão, Sistemas de Distribuição, Manutenção de Ativos e Autoprodução.

Também nesse ano, a CPFL Atende recebeu o Selo de Ética do Programa Brasileiro de Autorregulamentação (Probare) do setor de relacionamento para as unidades de atendimento de Ourinhos e Araraquara.

### PRÊMIO NACIONAL DE QUALIDADE

O Modelo de Excelência da Gestão (MEG) foi instituído nas distribuidoras CPFL Paulista (em 2002), CPFL Piratininga e RGE (em 2007). Todas as três distribuidoras já foram reconhecidas com o Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ). Em 2011, as controladas RGE e CPFL Paulista foram vencedoras do PNQ 2011, conferido pela Fundação Nacional da Qualidade. Esse fato diferencia a CPFL Paulista como a primeira e única empresa do Brasil a conquistar o reconhecimento sucessivo do PNQ em três ciclos consecutivos de participação (2005, 2008 e 2011).

A relação das empresas controladas e seus respectivos reconhecimentos e certificações podem ser consultados no site [www.cpfl.com.br](http://www.cpfl.com.br).





An aerial photograph of a large reservoir, likely a dam, surrounded by a lush green landscape. The water is a deep blue-green color. The surrounding land is a mix of green fields, forests, and some buildings. A road and a bridge are visible near the dam. The word "DESEMPENHO" is written in large white letters on a green background across the middle of the image.

# DESEMPENHO

## 6. Desempenho

O alinhamento das empresas controladas com a estratégia de negócios da CPFL Energia reflete-se nos resultados apresentados nos itens de desempenho econômico-financeiro, desempenho operacional e desempenho socioambiental.

### 6.1 Desempenho Econômico-financeiro

O ano de 2012 representou um marco na história do setor elétrico brasileiro: o tratamento dado pelo governo federal às concessões de geração, transmissão e distribuição de energia elétrica, por meio da proposta de prorrogação antecipada dessas concessões, foi um passo importante em direção ao objetivo de reduzir as tarifas de energia elétrica.

Considerada uma das tarifas mais caras do mundo, a sociedade brasileira já esperava há alguns anos pela atuação do governo para a redução da tarifa de energia elétrica, contribuindo dessa forma para aumentar a competitividade da economia e proporcionar melhores condições de vida para a população. As medidas do governo, constantes na MP nº 579/2012 e convertida posteriormente na Lei nº 12.783, certamente darão, nos próximos anos, um novo impulso ao crescimento econômico e ao desenvolvimento social do país, apoiando, desde já, o esforço de controle da inflação pelas autoridades brasileiras.

A proposta de prorrogação antecipada das concessões formulada pelo poder concedente, mudou sensivelmente as tarifas de geração e transmissão de energia, e seus benefícios foram compartilhados diretamente com os consumidores, por meio da redução da tarifa final, anunciada no fim do mês de janeiro de 2013.

No caso específico da CPFL Energia, foram alcançadas pelas medidas governamentais cinco pequenas concessões de distribuição de energia, correspondentes a 2.575 GWh (4,5% da área de concessão da CPFL Energia), e pequenas centrais hidrelétricas totalizando 24 MW (menos de 1% da potência instalada total do Grupo).

Mesmo nesse cenário adverso, o Grupo CPFL Energia cresceu. No segmento de distribuição, as vendas no mercado cativo aumentaram 1,9%, alcançando 40.683 GWh; já o volume de energia correspondente ao consumo dos clientes livres na área de atuação das distribuidoras do Grupo, faturado por meio da Tarifa de Uso do Sistema de Distribuição (TUSD), cresceu 9%, chegando a 15.999 GWh. Assim, o consumo de energia na área de concessão do Grupo CPFL Energia foi de 56.682 GWh<sup>7</sup>, aumento de 3,8% em relação a 2011.

A subsidiária CPFL Renováveis manteve-se na liderança do segmento de geração de energia a partir de fontes alternativas, concluindo diversas aquisições, como os parques eólicos Bons Ventos e Atlântica e a usina de cogeração a bagaço de cana, Ester. Adicionalmente, tivemos o início de operação comercial do parque eólico Santa Clara e da PCH Salto Góes. A CPFL Energia também manteve sua excelência na gestão de usinas

<sup>7</sup>) Considera ajuste de faturamento de clientes livres e permissionárias da RGE no 2T2012.

hidrelétricas por meio de sua subsidiária CPFL Geração e continuou na liderança em comercialização de energia no mercado livre por meio da CPFL Brasil. Assim, as vendas de comercialização e geração para fora do Grupo alcançaram 16.445 GWh, crescimento de 27,1% se comparado a 2011. Em outro segmento de negócios, o de serviços de valor agregado, o Grupo também mostrou crescimento, aumentando sua receita líquida em 34,7%, o que refletiu uma expansão no volume de transações e de serviços vendidos a clientes em todo o Brasil.

As exigências regulatórias vêm sendo ampliadas a cada ciclo tarifário e continuam desafiando as empresas a aumentarem a eficiência operacional e a qualidade dos serviços prestados aos clientes. O Grupo preparou-se para esse novo ciclo, investindo na inovação, por meio da incorporação de novas tecnologias, principalmente de redes inteligentes (*smart grid*), além dos investimentos feitos na ampliação e no reforço das redes para atender ao crescimento sólido do consumo na área de concessão das distribuidoras. Com isso, o volume de investimentos das oito distribuidoras controladas totalizou R\$ 1.403 milhões.

Merece destaque ainda a inauguração da Usina de Geração Solar Tanquinho, localizada em Campinas, estado de São Paulo, em comemoração aos cem anos de fundação da CPFL Paulista, que deu origem ao Grupo CPFL Energia. A Usina de Geração Solar Tanquinho, com 1,1 MWp de capacidade instalada, é o resultado de um projeto de pesquisa e desenvolvimento elaborado pelas empresas do Grupo CPFL em resposta ao projeto estratégico denominado “Arranjos Técnicos para Inserção da Geração Solar Fotovoltaica na Matriz Energética Brasileira”, objeto de Chamada Pública da Agência Nacional de Energia Elétrica. Nessa direção, o Projeto, cujo investimento totalizou R\$ 13,8 milhões, combina várias tecnologias já empregadas no mundo, buscando o domínio das tecnologias já existentes e a avaliação de como a energia solar pode integrar-se ao sistema elétrico de distribuição da CPFL e do Brasil. Dessa forma, abrem-se perspectivas de aproveitamento de oportunidades pelo Grupo, na medida em que esta fonte de energia torna-se mais competitiva no país.

Para os próximos anos, as perspectivas do Grupo são bastante otimistas, principalmente pela expectativa de crescimento da economia brasileira e pelo baixo impacto provocado pelas medidas anunciadas pelo Governo Federal visando a redução da tarifa de energia elétrica para os consumidores, através da proposta de antecipação de concessões vincendas entre 2015 e 2017.

Por essa razão, a CPFL Energia planeja manter as estratégias que têm sido as principais impulsionadoras de seu crescimento e fortalecimento, com foco no aproveitamento de oportunidades de consolidação, no investimento em novos empreendimentos de geração, e no aumento da eficiência por meio da inovação nos negócios atuais, principalmente de distribuição, com forte investimento em tecnologias de redes inteligentes.

O Grupo também deverá manter aqueles que foram os pilares fundamentais de seu desenvolvimento nos últimos anos: o compromisso com a governança corporativa, a excelência empresarial, a responsabilidade social e a sustentabilidade dos negócios, amplamente reconhecidos pelo mercado e pela sociedade brasileira.

Todas as Demonstrações Financeiras da CPFL Energia estão publicadas no site de Relações com Investidores:

[www.cpfl.com.br/ri](http://www.cpfl.com.br/ri) → Divulgação de Resultados → Central de Resultados → 4T12

## 6.1.1 Conjuntura macroeconômica

O ano de 2012 foi marcado pela continuidade da instabilidade no cenário macroeconômico internacional, além da ocorrência de outros elementos desfavoráveis que contribuíram para que a desaceleração macroeconômica se aprofundasse. Após a crise de 2008/2009, em 2010 a economia internacional assistiu à recuperação dos países centrais e, em maior medida, dos emergentes. Esperava-se que o mesmo feito se repetisse nos anos seguintes, mas fatores adversos alteraram a tendência de crescimento observada até então.

Os países emergentes, sobretudo a China, vêm registrando uma desaceleração mais suave, mas a Europa se encontra em recessão e os Estados Unidos seguem em trajetória de crescimento moderado, ainda influenciados pelas negociações em torno do abismo fiscal.

Assim, o mundo vivenciou momentos de incerteza em 2012, com implicações sobre o comércio global, confiança e investimento. Esses foram os principais canais de transmissão da crise para o Brasil, com destaque para o desempenho insuficiente da indústria, que registrou queda de 2,7% no ano. Além da desaceleração global, a manutenção do câmbio valorizado em grande parte do ano, os altos estoques e problemas estruturais em infraestrutura, burocracia e qualificação de mão-de-obra contribuíram para esse fraco desempenho.

Entretanto, o governo implementou medidas de estímulo ao setor, destacando-se: desonerações previdenciárias, reduções de tributos, queda nas tarifas de energia elétrica, aumento da capacidade de endividamento dos estados e programas de concessões ao investimento privado. Destaca-se também a queda dos spreads e dos juros (os quais deverão favorecer a dívida pública e os investimentos) e ainda, a mudança do patamar do câmbio para estimular as exportações. Com isso, no final de 2012 a indústria iniciou uma leve recuperação. Enquanto isso, o desemprego continuou baixo, impulsionando o rendimento e a massa de renda, o que explica o bom resultado do comércio em 2012.

Com boas perspectivas, estima-se que a alta do PIB brasileiro passe de 0,9% em 2012 para 3,2% em 2013, segundo expectativas do mercado (Boletim Focus), impulsionado pela melhora da confiança, da indústria e dos investimentos. As perspectivas para o mercado interno continuam boas, dado o baixo desemprego e o bom desempenho da renda e do comércio.

## 6.1.2 Ambiente regulatório Segmento de Distribuição

Para o segmento de distribuição, após a conclusão em 2011 dos Procedimentos de Regulação Tarifária (“PRORET”), na regulação econômica o ano de 2012 foi marcado pelo aprimoramento das regulamentações, destacando-se: (i) REN 472/2012 - Regulamentação da metodologia para apurar a diferença mensal de receita e o montante de recursos a ser repassado a cada distribuidora, no âmbito da aplicação da Tarifa Social de Energia Elétrica – TSEE; (ii) REN 478/2012 - Regulamentação do Encargo de Conexão e de adequações na Tarifa de Uso dos Sistemas de Distribuição - TUSD das unidades consumidoras do subgrupo A1; (iii) REN 484/2012 - Estabelecimento de procedimentos a serem adotados pelas concessionárias, permissionárias e autorizadas de serviços e instalações de energia elétrica para obtenção de anuência à transferência de controle societário e outras providências; (iv) REN 498/2012 - Tarifa Horária Branca para consumidores da Baixa Tensão - parâmetro kz; e (v) REN 1399/2012 - Cálculo Extraordinário das Tarifas de Uso dos Sistemas de Distribuição aplicável às centrais geradoras - TUSDg de referência para considerar os efeitos da Medida Provisória nº 579/2012.

Em relação à regulação técnica e comercial, destacam-se as seguintes regulamentações: (i) REN 479/2012 - Revisão da Resolução Normativa nº 414/2010, que trata das condições gerais de fornecimento de energia elétrica; (ii) REN 480/2012 - Procedimentos técnicos contábeis para a transferência, sem ônus, ao poder público municipal dos ativos de iluminação pública registradas no Ativo Imobilizado das concessionárias de serviços públicos de distribuição de energia, de que trata a Resolução ANEEL nº 414/2012; (iii) REN 482/2012 - Estabelece as condições gerais para o acesso de microgeração e minigeração distribuídas aos sistemas de distribuição de energia elétrica e o sistema de compensação de energia elétrica; (iv) REN 493/2012 – Fornecimento de energia elétrica por meio de sistemas coletivos ou individuais de geração em comunidades e povoados isolados, caracterizados pela grande dispersão de consumidores e ausência de economia de escala; (v) REN 488/2012 - Estabelece as condições para revisão dos planos de universalização dos serviços de distribuição de energia elétrica na área rural, considerando a instituição do Programa Luz para Todos para o período 2011 a 2014; (vi) REN 495/2012 - Aprova o Manual para Auditoria dos Programas de Eficiência Energética e de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico do Setor de Energia Elétrica; (vii) REN 499/2012 - Aprovação do Módulo 09 do PRODIST e alteração do Capítulo XVI da Resolução Normativa n. 414/2010; (viii) REN 502/2012 - Regulamenta sistemas de medição de energia elétrica de unidades consumidoras do Grupo B; (ix) REN 504/2012 - Revisão do Manual do Programa de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico do Setor de Energia Elétrica, versão 2008; (x) REN 506/2012 - Estabelece as condições de acesso ao sistema de distribuição por meio de conexão a instalações de propriedade de distribuidora a serem seguidas pelos acessantes e pela acessada; (xi) REN 507/2012 - Consolidação e revisão das regras de acesso aos sistemas de distribuição; (xii) REN 508/2012 - Estabelece critérios e condições para celebração de acordo bilateral entre partes signatárias de CCEAR de energia nova; (xiii) REN 514/2012 - Estabelece as condições para a contratação de Cotas de Garantia Física de Energia e Potência, em observância ao disposto no

Decreto 7.805/2012; (xiv) REN 516/2012 - Revisão do Capítulo XV, Seção II, da Resolução Normativa Nº 414/2010 que trata do atendimento telefônico prestado pelas distribuidoras de energia elétrica e; (xv) REN 517/2012 - Altera a Resolução Normativa ANEEL 482/2012, aprova a revisão 6 do Módulo 1 e a revisão 5 do Módulo 3 dos Procedimentos de Distribuição – PRODIST.

Em 2012, a ANEEL colocou também em discussão, por meio do mecanismo de Audiência Pública (“AP”), outros temas relevantes que ainda não se transformaram em regulamento específico.

### SEGMENTO DE GERAÇÃO

Para o segmento de geração, do ponto de vista regulatório, 2012 foi um ano de grandes mudanças e definições, particularmente para as concessões de geração vincendas até 2017, sendo pertinente destacar: (i) Resolução ANEEL 466/2011, publicada em janeiro de 2012, que trata dos critérios para despacho de geração fora da ordem de mérito a fim de compensar indisponibilidades passadas; (ii) renovação do Termo de Compromisso da Petrobras, garantindo gás natural para as usinas termelétricas até 2015; (iii) criação do “Fórum das Associações para o Gás” e a Frente Parlamentar do Gás, visando a abertura do Mercado de Gás a fim de intensificar a geração de energia elétrica; (iv) Lei 12.651/2012 - Novo Código Florestal Brasileiro - que representa um grande avanço para o setor elétrico nas áreas de geração e transmissão de energia; (v) discussões sobre a concatenação do início do pagamento do Uso do Bem Público (UBP) com a data da entrada em operação comercial dos empreendimentos com atraso, na maioria dos casos, por questões de licenciamento ambiental; (vi) Medida Provisória 577/2012, que disciplina a extinção, em casos de falência e de caducidade, e a intervenção em concessões e permissões de serviço público de energia elétrica; (vii) Medida Provisória 579/2012, que trata a Renovação das Concessões do Setor Elétrico e a desoneração tarifária, além de seus desdobramentos: a) MP 591/2012 e do Decreto 7.850/2012, referente às indenizações a serem pagas às empresas transmissoras e geradoras cujas concessões foram atingidas pela referida MP e com relação ao que deve ser levado em conta no cálculo da tarifa de geração e b) APs 091 e 098/2012 que trataram da TUST e TUSDg, estabelecendo as metodologias para o cálculo extraordinário das tarifas de transmissão e de distribuição (aplicadas a geradores), tendo em vista a redução global do custo de transmissão e de distribuição; (viii) Portaria MME 455/2012, que extingue o mercado de energia ex-post e determina a criação de um índice para referência de preços da energia comercializada no mercado; (ix) a adoção de medidas para reduzir a inadimplência de agentes na CCEE; (x) Resolução ANEEL 508/2012, que possibilita acordos bilaterais para suspensão, redução, rescisão e transferência de CCEARs de energia nova.

Os exemplos mencionados demonstram, em linhas gerais, como foi o panorama do setor elétrico em 2012. O momento atual é marcado pela consolidação dessas ações, principalmente porque a regulamentação da MP 579 terá desdobramentos importantes em 2013. Outro ponto de extrema relevância diz respeito à segurança energética do Sistema Interligado Nacional (SIN), que na atual condição não só exigirá grandes esforços do Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS) para enfrentar a situação como trará à tona a necessidade de se rever questões como a geração de energia elétrica versus mudanças climáticas e de se manter profundas discussões sobre a matriz elétrica brasileira.

## TARIFAS E PREÇOS DE ENERGIA ELÉTRICA

### SEGMENTO DE DISTRIBUIÇÃO

Reajuste Tarifário Anual (RTA) de 2012: a ANEEL aprovou o índice do Reajuste Tarifário Anual (RTA) de 2012 para três distribuidoras do Grupo CPFL (Paulista, RGE e Piratininga) e manteve inalterada a tarifa das demais distribuidoras, conforme demonstrado na tabela a seguir:

Reajuste Tarifário Anual (RTA)	CPFL Paulista (%)	RGE (%)	CPFL Piratininga* (%)
Data do reajuste tarifário	08/04/2012	19/06/2012	23/10/2012
Reajuste econômico	1,96	0,49	7,71
Componentes financeiros	1,75	11,02	1,08
Reajuste total	3,71	11,51	8,79

\* Resultado combinado da aplicação da Revisão Tarifária Periódica (RTP), do Reajuste Tarifário Anual (RTA) e da devolução de parcela da tarifa que havia sido mantida inalterada no período anterior.

### TERCEIRA REVISÃO TARIFÁRIA PERIÓDICA

#### CPFL PIRATININGA

Em outubro de 2012, por meio da Resolução Homologatória nº 1.369, de 16/10/12, a ANEEL homologou a terceira revisão tarifária periódica da CPFL Piratininga, que resultou num reposicionamento tarifário de menos 4,45%, que acrescido ao reajuste dos componentes financeiros de menos 0,98%, totalizou menos 5,43%. O efeito médio para os consumidores foi de menos 6,78%.

#### CPFL SANTA CRUZ, CPFL LESTE PAULISTA, CPFL JAGUARI, CPFL SUL PAULISTA E CPFL MOCOCA

Devido à homologação tardia das metodologias do 3º ciclo de revisões tarifárias, por meio da Resolução Normativa nº 471/2011 a ANEEL prorrogou as tarifas vigentes às concessionárias que seriam submetidas à revisão tarifária até o início de 2012 (caso das distribuidoras: CPFL Santa Cruz, CPFL Leste Paulista, CPFL Jaguari, CPFL Sul Paulista e CPFL Mococa). Os efeitos da revisão tarifária seriam aplicados às tarifas a partir do próximo reajuste tarifário, incluindo seus efeitos retroativos. A aplicação da nova metodologia de revisão tarifária ocorrerá simultaneamente ao reajuste de fevereiro de 2013.

#### PRINCIPAIS ALTERAÇÕES PARA O 3º CICLO DE REVISÃO TARIFÁRIA PERIÓDICA:

- **Custos operacionais:** transição da metodologia de empresa de referência para o modelo de benchmark. Os custos definidos no ciclo anterior foram atualizados, revertendo para a modicidade tarifária os ganhos médios de produtividade alcançados pelas distribuidoras. Complementarmente, foi feita uma avaliação comparativa da eficiência das distribuidoras. A diferença entre os dois resultados definirá se haverá trajetória de custos operacionais por meio do Fator Xt;
- **Taxa de Retorno (WACC):** caiu de 9,95% para 7,5% (real e líquido de impostos). A queda refletiu a redução do risco percebido nos investimentos em distribuição de energia no Brasil e a diminuição dos custos de captação de recursos, além de ajustes

metodológicos, tais como exclusão dos riscos regulatórios e do país apurados pela mediana, entre outros;

- **Fator XPd – Componente de Produtividade:** para se estimar os ganhos de produtividade, foi observada a relação histórica entre a expansão do mercado e o crescimento dos custos das distribuidoras;
- **Fator XQ – Componente Qualidade:** as empresas que tiverem um melhor desempenho terão um maior benefício e menor penalidade. O inverso ocorre para as empresas que tiverem um pior desempenho de qualidade, sempre comparado com o próprio histórico.  
(Para XQ = 0, variação nos índices de qualidade DEC e FEC entre -5% e + 5%);
- **Fator Xt – Trajetória:** aplicado se os custos operacionais definidos no 2CRTP, atualizados pelos ganhos de produtividade, não estiverem contidos no intervalo de custos operacionais eficientes definidos pelo método de benchmarking (Xt limitado a +/- 2%);
- **Receitas Irrecuperáveis:** foi considerada a inadimplência por classe de consumo e sobre encargos setoriais, com limites determinados pela ANEEL;
- No caso de **“Outras receitas”**, as receitas por ultrapassagem de demanda (valor adicional que a distribuidora recebe quando um consumidor ultrapassa a demanda pré-estabelecida em contrato) e a cobrança de excedente de reativo dos consumidores (valor adicional recebido pela distribuidora quando um consumidor usa energia reativa<sup>8</sup> além dos níveis estabelecidos pela ANEEL, sobrecarregando o sistema) passam a ser contabilizadas como “obrigações especiais”, sendo utilizadas em benefício do sistema de distribuição de energia elétrica, com consequentes reflexos sobre o consumidor final.

### SEGMENTO DE GERAÇÃO

Os contratos de venda de energia relativos às geradoras contêm cláusulas específicas de reajuste, que têm como principal indexador a variação anual medida pelo IGP-M. Os contratos celebrados no Ambiente de Contratação Regulado (ACR) utilizam o IPCA como indexador, e os contratos bilaterais firmados pela Enercan utilizam uma combinação de indexadores de dólar e IGP-M. Em conformidade com a Resolução ANEEL nº 488/2002, que estabelece a possibilidade de pleitear a revisão dos indexadores decorridos dez anos da celebração do contrato bilateral, em 2012 a Enercan protocolou o pleito na ANEEL e aguarda aprovação para considerar um único indexador: IPCA ou IGP-M.

8) A energia reativa é consumida em função das características predominantemente indutivas e não lineares de algumas cargas, como é o caso de lâmpadas fluorescentes, motores de geladeira, ar-condicionado, computadores e transformadores. De forma geral, a energia reativa não produz trabalho e, portanto, reduz a eficiência do sistema.

Nota: Em janeiro de 2012, a Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee) entrou com uma ação judicial com pedido de tutela antecipada contra a aplicação da metodologia de Outras Receitas no 3º ciclo, pela ANEEL.

## 6.1.3 Resultados financeiros

### 6.1.3.1 Receita operacional

A receita operacional líquida cresceu 17,9% (R\$ 2.291 milhões), atingindo R\$ 15.055 milhões.

Desconsiderando a receita de construção da infraestrutura da concessão (que não afeta o resultado, devido ao custo correspondente, no mesmo valor), a receita líquida seria de R\$ 13.704 milhões, um crescimento de 17,8% (R\$ 2.069 milhões).

Essa variação é decorrente principalmente dos seguintes fatores:

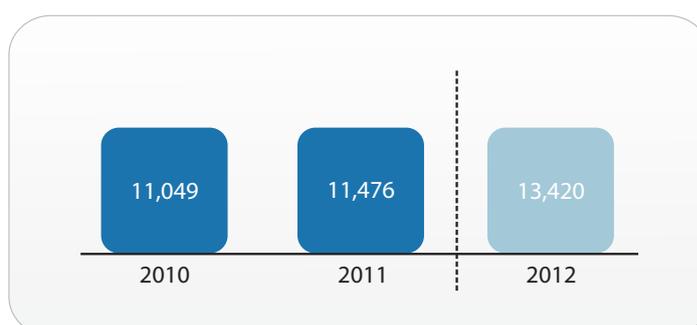
- (i) Reajustes tarifários das distribuidoras;
- (ii) Aumento de 1,8% no volume de vendas para o mercado cativo;
- (iii) Aumento de 7,1% (R\$ 94 milhões) na receita bruta de TUSD de clientes livres, devido principalmente à migração de clientes cativos para o mercado livre;
- (iv) Aumento de 29,4% nas vendas da Comercialização e Geração devido principalmente à expansão da CPFL Renováveis, além do aumento das vendas em contratos bilaterais e para clientes livres.
- (v) Receita adicional líquida decorrente dos seguintes fatores:

- Efeito na CPFL Piratininga e na CPFL Paulista referente ao reconhecimento de receita de subvenção de baixa renda do período de 2002 a 2004 (R\$ 15 milhões);
- Incremento de receita decorrente do despacho das duas termelétricas da Epasa (R\$ 81 milhões);
- Aquisição dos parques eólicos Bons Ventos (157,5 MW) em junho de 2012 e dos ativos de co-geração à biomassa da Usina Ester (40 MW) em outubro de 2012 (R\$ 111 milhões);
- Início das operações das UTEs Bio Ipê e Bio Pedra em maio de 2012; e
- Início das operações dos parques eólicos Santa Clara (188 MW) em julho de 2012 (R\$ 87 milhões).

É importante destacar que parte das vendas desses empreendimentos de geração é feita para empresas do Grupo CPFL, sendo a receita correspondente eliminada na consolidação.

Considerando os ajustes de ativos e passivos regulatórios e dos efeitos não recorrentes, a receita líquida seria de R\$ 13.420 milhões, representando um aumento de 16,9% em relação a 2011 (R\$ 11.476 milhões).

#### **EVOLUÇÃO DA RECEITA LÍQUIDA (IFRS + ATIVOS E PASSIVOS REGULATÓRIOS – NÃO RECORRENTES - RECEITA DE CONSTRUÇÃO)**



## 6.1.3.2 Investimentos

GRI 2.9 | HR1

Em 2012, foram realizados investimentos de R\$ 2.468 milhões para manutenção e expansão do negócio, dos quais R\$ 1.403 milhões foram direcionados à distribuição, R\$ 1.043 milhões à geração (R\$ 1.022 milhões da CPFL Renováveis) e R\$ 22 milhões à comercialização e serviços.

Entre os investimentos da CPFL Energia em 2012 podemos destacar:

- **Distribuição:** foram feitos investimentos na ampliação, manutenção, melhoria, automação, modernização e no reforço do sistema elétrico para atender ao crescimento de mercado, em infraestrutura operacional, nos serviços de atendimento aos clientes e em programas de pesquisa e desenvolvimento, entre outros. Em 31 de dezembro de 2012, nossas distribuidoras possuíam 7,2 milhões de clientes (acréscimo de 223 mil clientes) e nossa rede de distribuição consistia em 235.498 km de linhas de distribuição incluindo 327.455 transformadores de distribuição (acréscimo de 50.894 transformadores). Nossas oito subsidiárias de distribuição tinham 9.644 km de linhas de distribuição de alta tensão entre 34,5 kV e 138 kV. Naquela data, detínhamos 446 subestações transformadoras de alta tensão para média tensão para subseqüente distribuição (acréscimo de 12 subestações), com capacidade total de transformação de 13.650 MVA;
- **Geração:** foram destinados principalmente à conclusão das UTEs Bio Ipê e Bio Pedra, PCH Salto Góes e Complexo Eólico Santa Clara, empreendimentos que já entraram em operação comercial, e UTEs Alvorada e Coopcana, Parque Eólico Campo dos Ventos II e Complexos Eólicos Macacos I, Atlântica, Campo dos Ventos e São Benedito, empreendimentos ainda em construção.

## 6.1.3.3 Ebitda

O Ebitda é uma medida não contábil calculada pela Administração a partir da soma de lucro, impostos, resultado financeiro e depreciação/amortização. Essa medida serve como indicador do desempenho do management e é habitualmente acompanhada pelo mercado. A Administração observou os preceitos da Instrução CVM nº 527, de 4 de outubro de 2012, quando da apuração desta medida não contábil.

Conciliação do lucro líquido e Ebitda	2012	2011
Lucro líquido	1.256.734	1.624.272
Depreciação e amortização	1.127.103	801.203
Resultado financeiro	767.632	625.378
Contribuição social	198.987	215.517
Imposto de renda	547.760	585.380
Ebitda	3.898.215	3.851.750

A geração operacional de caixa, medida pelo Ebitda, atingiu R\$ 3.898 milhões, um aumento de 1,2% (R\$ 46 milhões), refletindo principalmente a expansão de 17,8% (R\$ 2.069 milhões) na receita líquida (desconsiderando a receita de construção da infraestrutura da concessão), e parcialmente compensada pelo aumento de 24,2% nos custos com compra de energia elétrica (R\$ 1.505 milhões) e de 27,4% (R\$ 451 milhões) nos custos e despesas operacionais, dos quais estão excluídos: o custo com construção da infraestrutura da concessão e os gastos com previdência privada, depreciação e amortização.

Este aumento de 27,4% (R\$ 451 milhões) nos custos e despesas operacionais da CPFL Energia deve-se principalmente aos seguintes efeitos:

(i) Aumento devido ao despacho das duas termelétricas da Epasa a partir de outubro de 2012 (R\$ 109 milhões);

(ii) Aumento das despesas legais e judiciais (R\$ 142 milhões);

(iii) Aumento devido ao ajuste de PDD com a mudança de estimativa nas distribuidoras do Grupo (R\$ 76 milhões);

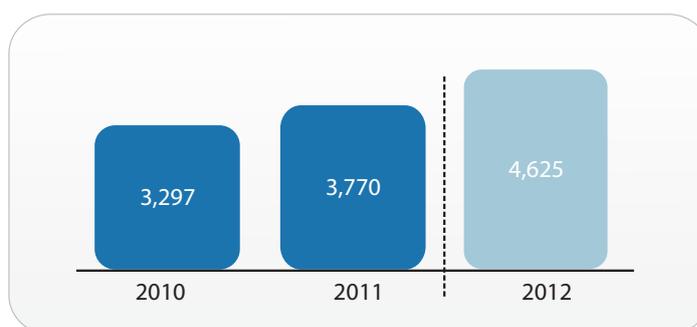
(iv) Aumento relacionado à baixa de ativos decorrente da implantação do Manual de Controle Patrimonial do Setor Elétrico, em todas as distribuidoras do grupo (R\$ 44 milhões); e

(v) Gastos operacionais relativos às operações da CPFL Renováveis, com o início das operações das UTEs Bio Ipê e Bio Pedra, em maio de 2012, e dos parques eólicos de Santa Clara, em julho de 2012, as aquisições dos parques eólicos Bons Ventos, em junho de 2012, e dos ativos de co-geração da Usina Ester em outubro de 2012, além dos demais ativos já em operação (R\$ 114 milhões).

Desconsiderando os efeitos mencionados, os custos e despesas operacionais teriam apresentado uma redução de 1,9% (R\$ 27 milhões) em 2012, em comparação ao IGP-M do período (7,8%).

Considerando os ajustes de ativos e passivos regulatórios e dos efeitos não recorrentes, o Ebitda seria de R\$ 4.625 milhões, representando um aumento de 22,7% em relação a 2011 (R\$ 3.770 milhões).

### **EVOLUÇÃO DO EBITDA (IFRS + ATIVOS E PASSIVOS REGULATÓRIOS – NÃO RECORRENTES)**

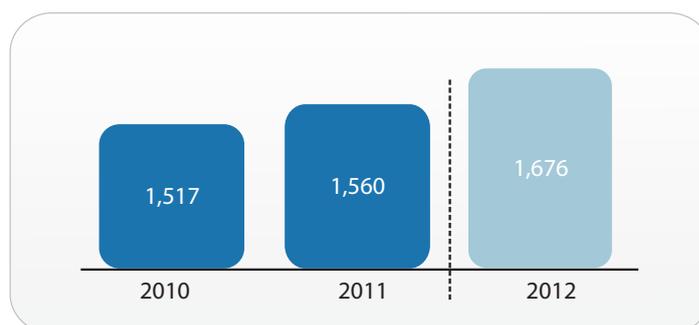


## 6.1.3.4 Lucro líquido

Em 2012, o lucro líquido atingiu R\$ 1.257 milhões, com redução de 22,7% (R\$ 368 milhões), refletindo principalmente: (i) o aumento nas despesas financeiras líquidas (R\$ 143 milhões) e (ii) o aumento nas depreciações e amortizações (R\$ 326 milhões), principalmente pela entrada em operação dos novos empreendimentos de geração da CPFL Renováveis e pela mudança da contabilização dos créditos fiscais de PIS e Cofins que em 2011 eram registrados na linha de despesa de “depreciação e amortização” e em 2012 foram registrados na linha de “deduções da receita operacional” para melhor adequação contábil. Esses efeitos foram parcialmente compensados (i) pelo aumento de 1,2% (R\$ 46 milhões) no Ebitda; e (ii) pelo efeito positivo no Imposto de Renda e na Contribuição Social (R\$ 54 milhões).

Considerando os ajustes de ativos e passivos regulatórios e dos efeitos não recorrentes, o lucro líquido seria de R\$ 1.676 milhões representando um aumento de 7,4% em relação a 2011 (R\$ 1.560 milhões).

### EVOLUÇÃO DO LUCRO LÍQUIDO (IFRS + ATIVOS E PASSIVOS REGULATÓRIOS – NÃO RECORRENTES)



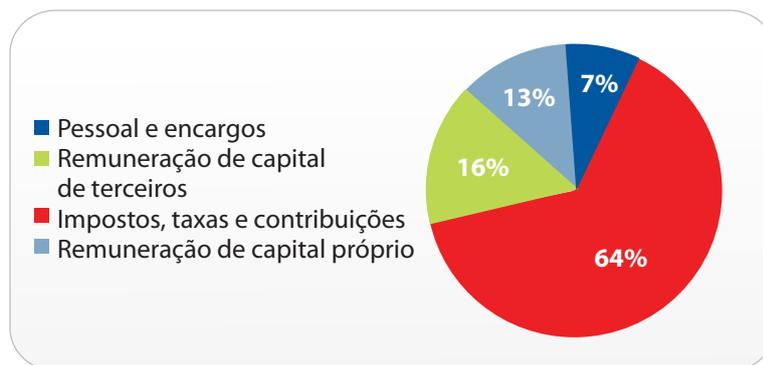
## 6.1.3.5 Demonstração do valor adicionado

### GRI EC1

O valor adicionado distribuído consolidado da CPFL totalizou R\$ 9,7 bilhões em 2012. Desse montante, 64,5% foram destinados a impostos, taxas e contribuições, seguido pela remuneração de capital de terceiros (que são compostos em sua maioria por juros) com 15,8%.

Distribuição do valor adicionado	2012		2011	
	R\$ milhares	%	R\$ milhares	%
Pessoal e encargos	659.596	6,8	595.432	6,1
Impostos, taxas e contribuições	6.276.188	64,5	6.184.300	62,9
Remuneração de capital de terceiros	1.536.621	15,8	1.428.479	14,5
Remuneração de capital próprio	1.256.734	12,9	1.624.273	16,5
Total	9.729.138	100,0	9.832.485	100,0

### DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO (2012)



Também são relatados investimentos sociais (internos e externos), na NBCT 15 e no Balanço Social da CPFL Energia (item 7.1 deste Relatório).

## 6.1.3.6 Mercado de capitais

A CPFL Energia, atualmente com 30,7% de suas ações em circulação no mercado (*free float*), tem suas ações negociadas no Brasil (BM&FBovespa) e na Bolsa de Nova York (NYSE). Em 2012, as ações da CPFL Energia apresentaram desvalorização de 12,9% na BM&FBovespa e de 21,2% na NYSE, encerrando o ano cotadas a R\$ 21,40 por ação e US\$ 20,96 por ADR. O volume médio diário de negociação atingiu R\$ 42,7 milhões, dos quais R\$ 17,9 milhões na BM&FBovespa e R\$ 24,8 milhões na NYSE, representando um aumento de 30,1% em relação a 2011. O número de negócios realizados na BM&FBovespa aumentou 50,7%, passando de uma média diária de 2.045 negócios, em 2011, para 3.081 negócios, em 2012.

## 6.1.3.7 Desempenho de ações e dividendos

A Administração propõe a distribuição de R\$ 1.096 milhões em dividendos aos detentores de ações ordinárias negociadas na BM&FBovespa – Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros S.A..

O valor anual proposto corresponde a R\$ 1,139118233 por ação. Com isso, a companhia supera a distribuição mínima de 50% do lucro líquido, prevista em sua política de dividendos.

Descontando o montante de R\$ 640 milhões referentes ao primeiro semestre de 2012 (pagos em 28 de setembro de 2012), o valor a ser pago será de R\$ 456 milhões, equivalente a R\$ 0,473778718 por ação.

## 6.2 Desempenho Operacional

### GRI 2.7

A diversificação do portfólio, o crescimento em todos os segmentos de atuação (distribuição, geração, comercialização de energia e serviços) e o investimento em inovação, processos e melhoria operacional fazem parte da estratégia da CPFL Energia para consolidar sua liderança no setor elétrico.

Informações mais detalhadas estão disponíveis nos itens 7.2 e 7.3 do Formulário de Referência e no site da CPFL Energia ([www.cpfl.com.br](http://www.cpfl.com.br)).

### 6.2.1 Distribuição

A CPFL Energia opera no segmento de distribuição por meio de oito concessionárias – a CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Santa Cruz, RGE, CPFL Jaguari, CPFL Sul Paulista, CPFL Leste Paulista e CPFL Mococa –, localizadas nos estados de São Paulo, Minas Gerais, Paraná e Rio Grande do Sul.

É o maior segmento de negócio da companhia, que lidera o mercado nacional com 13% de participação. Em 2012, essas distribuidoras forneceram um total de 56.682 GWh<sup>9</sup> de energia elétrica a aproximadamente 7,2 milhões de unidades consumidoras, atendendo cerca de 20 milhões de pessoas em 569 municípios.

Atuação nos estados de São Paulo, Rio Grande do Sul, Paraná e Minas Gerais			
	2012	2011	2010
Municípios atendidos	569	569	569
Área de atuação (km <sup>2</sup> )	208.421	208.421	208.421
Clientes (milhões)	7,2	6,9	6,7
Market share (%)	13	13	13
Vendas de energia (GWh) – mercado cativo	40.683	39.917	39.250
Vendas de energia (GWh) – TUSD	15.999	14.674	12.794

<sup>9</sup>) Considerando alteração do calendário de faturamento de clientes livres e permissionárias da RGE no 2T12.

## GRI EU3

Número de clientes das distribuidoras da CPFL Energia por segmento			
	2012	2011	2010
Residencial	6.312.737	6.087.719	5.881.458
Industrial	59.057	59.503	78.190
Comercial	494.556	500.117	490.570
Rural	243.283	242.589	237.964
Poder público	48.467	46.780	45.382
Iluminação pública	9.166	8.623	8.098
Serviço público	7.729	7.417	7.230
Consumo próprio	845	785	785
Total	7.175.840	6.953.533	6.749.677

No último ano, a CPFL Energia investiu um total de R\$ 1,4 bilhão no segmento de distribuição para ampliar, modernizar e fortalecer o sistema elétrico e atender à expansão do mercado, incluindo os recursos destinados aos serviços de atendimento aos clientes e os programas de pesquisa e desenvolvimento.

A base de clientes teve acréscimo de mais de 223 mil unidades consumidoras em comparação com 2011. Foram adicionados ao sistema 50.894 transformadores e entraram em operação mais 12 subestações transformadoras de alta para média tensão.

Em 31 de dezembro de 2012, a rede de distribuição totalizava 236.969 km de linhas de distribuição, incluindo 327.455 transformadores de distribuição. As oito empresas de distribuição tinham 9.630,25 km de linhas de alta tensão entre 34,5 kV e 138 kV, além de 446 subestações transformadoras com capacidade total de transformação de 13.650 MVA.

## GRI EU4

Extensão da rede de distribuição – 2011/2012 (KM)								
Empresa	2011				2012			
	Primária		Secundária	Total geral	Primária		Secundária	Total geral
	15 kV	23 kV			15 kV	23 kV		
CPFL Paulista	54.599	-	37.940	92.539	74.856	-	39.449	114.305
CPFL Piratininga	3.658	6.733	11.203	21.594	3.740	6.879	11.513	22.132
RGE	15.464	32.341	30.455	78.260	16.044	33.360	30.108	79.512
CPFL Santa Cruz	6.297	-	2.154	8.450	7.150	-	2.263	9.413
CPFL Leste Paulista	2.312	-	608	2.920	3.001	-	610	3.611
CPFL Jaguari	470	-	419	889	575	-	436	1.011
CPFL Sul Paulista	3.236	-	836	4.072	3.498	-	850	4.348
CPFL Mococa	1.314	-	463	1.777	2.141	-	496	2.637
Total	87.350	39.074	84.078	210.501	111.006	40.239	85.725	236.969

## PERDAS

As oito distribuidoras do Grupo CPFL Energia exibem os mais baixos índices de perdas comerciais do setor elétrico brasileiro. As empresas realizam um trabalho contínuo de prevenção e combate de perdas comerciais que incluem ações como inspeção de unidades consumidoras, verificação e substituição de medidores obsoletos e campanhas de orientação.

Em 2012, foram substituídos 253 mil medidores obsoletos, o que agregou valor à base de remuneração com aumento de receita em energia e redução de perdas. No conjunto de várias ações realizadas ao longo do ano, foram recuperados 430 GWh, que correspondem, em valores monetários, a uma receita de R\$ 156 milhões.

Houve redução no resultado do balanço de perdas na distribuição do Grupo CPFL entre 2011 e 2012, passando de 8,11% para 7,95%, o que evidencia a ação contínua no combate às perdas. A apuração é feita pela diferença entre a energia requerida e a fornecida para clientes livres e cativos. Em 2012, essa diferença totalizou 4.940 GWh.

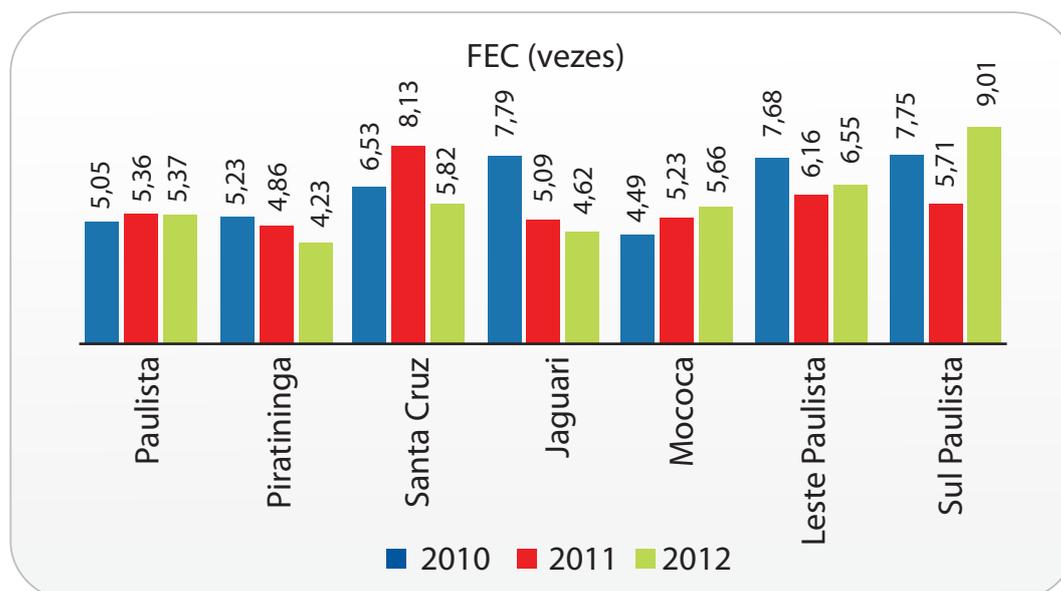
As perdas são classificadas como técnicas quando originárias das características físicas das redes elétricas, e não técnicas, provocadas por fraudes, ligações clandestinas e falhas de equipamentos ou procedimentos. Do resultado total de perdas, 3.836 GWh (6,2%) são técnicas, e 1.104 GWh (1,75%), não técnicas (comerciais).

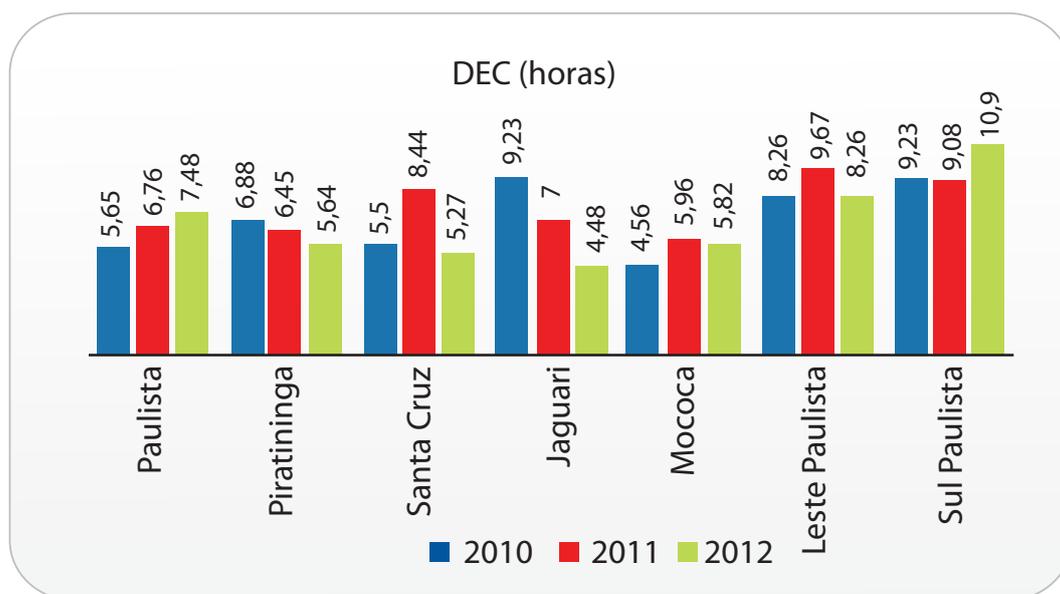
As perdas não técnicas (comerciais) estão localizadas no mercado de baixa tensão (BT) onde se encontram 99% dos clientes ligados. Considerada a perda somente nesse mercado, o índice de perdas é de 4,68%. [GRI EU12](#)

## QUALIDADE

A qualidade e a confiabilidade do fornecimento de energia elétrica são expressas nos indicadores de Duração Equivalente de Interrupções (DEC), que medem a duração média, em horas, de interrupção por consumidor no ano, e de Frequência Equivalente de Interrupções (FEC), que mostra o número médio de interrupções por consumidor no ano:

[GRI EU28](#) | [EU29](#)





### MULTAS REGULATÓRIAS GRI PR9

As empresas do Grupo CPFL Energia pagaram em 2012 um total de R\$ 1,905 milhão em multas regulatórias que tiveram seu valor reduzido após julgamento, conforme descrito a seguir:

- Em 2010, uma empresa do Grupo CPFL descumpriu indicadores de qualidade de atendimento telefônico determinadas pelo órgão regulador na região Sul do Brasil, ocasionando a emissão de multa no valor de R\$ 764,9 mil. Após julgamento em 2012, a multa foi reduzida para R\$ 540,3 mil e já paga.
- Em 2009 e 2010, uma empresa do Grupo CPFL descumpriu indicadores de qualidade de fornecimento de energia elétrica determinados pelo órgão regulador na região Sul do Brasil, ocasionando multa regulatória no valor de R\$ 800 mil. Em 2012, a multa foi reduzida para R\$ 589,2 mil após julgamento e já paga.
- Nos anos de 2005 e 2006, uma empresa do Grupo CPFL do estado de São Paulo descumpriu regras de contratação de energia determinadas pelo órgão regulador, ocasionando multa regulatória no valor de R\$ 1,55 milhão. Após julgamento, a multa foi reduzida para R\$ 775,6 mil e paga em 2012.

## 6.2.2 Geração

Em 2012, a CPFL Energia deu prosseguimento à sua estratégia de expansão no segmento de geração, com aumento de 12% em sua capacidade instalada, que passou de 2.644 MW para 2.961 MW<sup>10</sup>. Esse aumento foi impulsionado pela aquisição de ativos e pela entrada em operação de empreendimentos da CPFL Renováveis.

Os empreendimentos de geração da CPFL Energia estão localizados nos estados de São Paulo, Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Tocantins, Rio Grande do Norte, Paraíba, Ceará, Minas Gerais, Mato Grosso do Sul e Paraná.

### UHES - CAPACIDADE INSTALADA (MW)<sup>11</sup> GRI EU1

Usina	Capacidade total (MW)	Participação acionária	Capacidade proporcional (MW)	
Serra da Mesa	1.275	51,54%	657	
Foz do Chapecó	855	51,00%	436	
Campos Novos (ENERCAN)	880	48,72%	429	
Barra Grande (BAESA)	690	25,01%	173	
Complexo Ceran	Monte Claro	130	65,00%	85
	Castro Alves	130	65,00%	85
	14 de Julho	100	65,00%	65
Luis Eduardo Magalhães	903	6,93%	63	
Termonordeste (EPASA)	171	52,75%	90	
Termoparaíba (EPASA)	171	52,75%	90	

### CPFL RENOVÁVEIS – CAPACIDADE INSTALADA (MW)

Tipo	Capacidade	Participação acionária	Capacidade proporcional
Pequena central hidrelétrica (PCH)	327	63%	206
Eólica	556		350
Biomassa	270		170
Solar	1		1
Total	1153		726

### PRODUÇÃO LÍQUIDA DE ENERGIA (GWH) GRI EU2

Usina		
Barra Grande	1.818	
Campos Novos	2.382	
CERAN	UHE Monte Claro	267
	UHE Castro Alves	361
	UHE 14 de Julho	251
Foz do Chapecó	2.362	

<sup>10</sup> Considerando-se a participação acionária da CPFL Energia nos empreendimentos de geração convencional (2.234 MW) e 63% na CPFL Renováveis (726 MW).

<sup>11</sup> Não contempla potência instalada da CPFL Jaguariúna, que totaliza 62,4 MW (sendo 24,2 de empreendimentos em operação e 38,2 MW em processo de desativação). As PCHs e CGHs da empresa não possuem lastro de energia para comercialização e não contribuem para o Sistema Interligado Nacional (SIN).

**CPFL RENOVÁVEIS (GWh)**

Tipo	
Pequena central hidrelétrica (PCH)	1.010
Eólica	516
Biomassa	1.412
Total	2.938

**ENERGIA ASSEGURADA (MW) GRI EU10**

Usina	MW médios	Energia assegurada anual <sup>5</sup>
Barra Grande (BAESA) <sup>1</sup>	381	3.334.056
Campos Novos (Enercan) <sup>2</sup>	378	3.319.474
Ceran <sup>3</sup>	Monte Claro	516.840
	Castro Alves	560.640
	14 de Julho	438.000
Foz do Chapecó <sup>4</sup>	432	3.784.320
CPFL Renováveis	482	4.222.320
Termonordeste	124	1.086.240
Termoparaíba	124	1.086.240

1. Capacidade planejada = Energia assegurada anual. Geração bruta no ano = 1.831.718,67 MW. Fator de produção = 55%

2. Capacidade planejada = Energia Assegurada anual. = 2.419.848,23 MW. Fator de produção = 73%

3. Não há planejamento para aumento na capacidade instalada das usinas. A geração está diretamente ligada aos valores de vazão do rio. As três usinas operam a fio d'água.

4. Não há planejamento de aumento da capacidade instalada.

5. Energia assegurada anual = MW médios x 24 horas por dia x 365 dias no ano.

**FATOR DE DISPONIBILIDADE MÉDIA DAS USINAS DE GERAÇÃO GRI EU30**

Empresa	Índice de disponibilidade da Usina (%)	
Usinas Barra Grande (BAESA)	94,56	
Ceran	Monte Claro	79,93
	Castro Alves	95,57
	14 Julho	97,49
Usinas Campos Novos (Enercan)	97,55	
Usinas Foz do Chapecó	93,2	
CPFL Renováveis	ND	

Observação: o baixo índice de disponibilidade da Monte Claro se deve ao período de instalação do equipamento limpa grades na tomada de água da Usina, o que gerou a indisponibilidade das duas UGs durante 60 dias. Vale ressaltar que este período de indisponibilidade foi expurgado pela ANEEL.

## 6.2.2.1 Fontes convencionais

O parque gerador de energia convencional é formado por 23 usinas. Dessas, oito são hidrelétricas (Serra da Mesa, Monte Claro, Barra Grande, Campos Novos, Luiz Eduardo Magalhães - Lajeado, Castro Alves, 14 de Julho e Foz do Chapecó), duas são termelétricas (EPASA), cinco são pequenas centrais hidrelétricas e oito são centrais geradoras elétricas.

Ao final de 2012, a capacidade instalada de geração de energia convencional do Grupo CPFL Energia totalizava 2.234 MW<sup>12</sup> (participação acionária nos empreendimentos). A energia assegurada (valor da produção média de energia estabelecido pela ANEEL) foi de 1.125 MW médios.

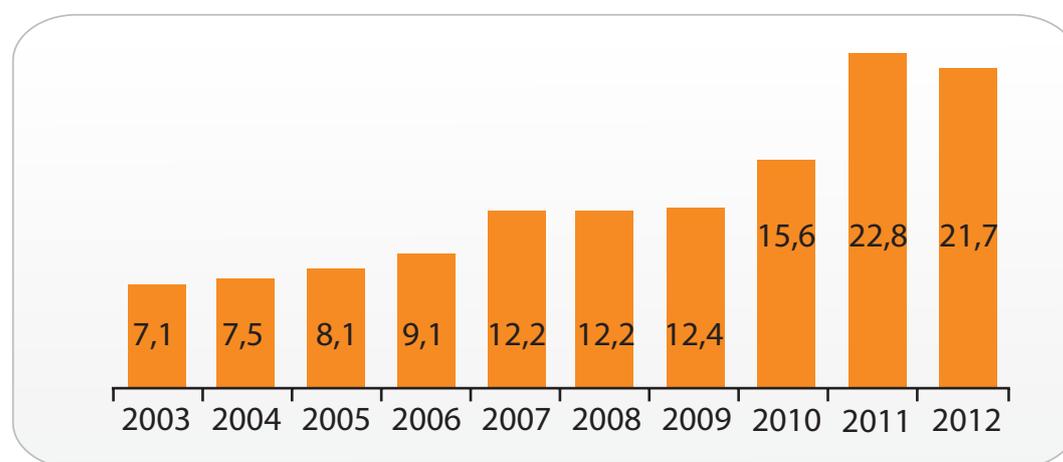
A estratégia da CPFL Energia de manter um crescimento constante em geração de energia convencional foi concretizada, em 2011, com a conclusão de projetos de usinas hidrelétricas e termoelétricas, incluindo o término da motorização da Foz do Chapecó, no Sul do país. A usina de Foz do Chapecó representa atualmente a capacidade de 855 MW, dos quais a CPFL Energia tem participação de 51%, ou 436,1 MW.

Também integram o parque gerador duas usinas termoelétricas: Termonordeste e Termoparaíba<sup>13</sup>. As duas, adquiridas em 2009, entraram em operação em 2010 e 2011 e representam 342 MW de potência instalada, sendo 180 MW da CPFL Energia, uma vez que o Grupo detém 52,75% dos empreendimentos.

### EFICIÊNCIA OPERACIONAL

A CPFL Geração vem alcançando resultados expressivos em diversos indicadores de eficiência operacional, com destaque para o índice de disponibilidade de máquinas de suas usinas. A CPFL Geração apresenta índice de produtividade de 21,7, indicador que reflete a relação entre potência instalada e número de colaboradores.

### PRODUTIVIDADE – POTÊNCIA INSTALADA/NÚMERO DE COLABORADORES 2003/2012



<sup>12</sup>) Considera a participação acionária da CPFL. Contempla potência instalada da CPFL Jaguariúna, que totaliza 24 MW. As PCHs da empresa não possuem lastro de energia para comercialização e não contribuem para o Sistema Interligado Nacional (SIN).

<sup>13</sup>) Termoelétrica Carioba em processo de desativação.

## 6.2.2.2 Fontes renováveis

O ano de 2012 marcou a consolidação da CPFL Renováveis. Constituída em 2011 para reunir todos os empreendimentos de geração de energia de fontes renováveis: parques eólicos, usinas termoeletricas a biomassa, pequenas centrais hidrelétricas e energia solar. A empresa é resultante da fusão entre a CPFL Energia e a ERSa Energia Renováveis.

Sua criação está alinhada com a estratégia do Grupo CPFL de fortalecer sua presença na geração de energia a partir de fonte predominantemente limpa, sendo que sua participação na CPFL Renováveis é de 63%.

Tipo de geração	Operação		Construção	
	Quantidade	Capacidade (MW)	Quantidade	Capacidade (MW)
Pequenas centrais hidrelétricas	35	326	-	-
Eólica	15	556	18	482
Biomassa	6	270	2	100
Solar	1	1,1	-	-
Total	57	1153	20	582

Em 2012, entraram em operação a usina de biomassa Ipê (25 MW), a usina de biomassa Pedra (70 MW), os parques eólicos de Santa Clara (188 MW) e a PCH Salto Goes (20 MW), que teve suas obras concluídas antes do prazo devido à sinergia entre as equipes de todas as áreas da companhia e dos parceiros. Também entrou em operação a usina solar Tanquinho (1,1 MW).

Em março de 2012 foi concluída a aquisição do Complexo Eólico Atlântica, cujos parques entrarão em operação em 2013. Foram concluídas as seguintes aquisições em 2012: Complexo Eólico Bons Ventos, Complexo Eólico Atlântica e a Usina de cogeração a bagaço de cana Ester.

A companhia também investiu na construção de projetos de geração de energia de biomassa e parques eólicos que elevarão a capacidade instalada nos próximos anos. Em 2012, estavam em construção as usinas termoeletricas UTEs Alvorada e Coopcana, o Parque Eólico Campo dos Ventos II e os complexos eólicos Macacos I, Atlântica, Campo dos Ventos e São Benedito.

Em março de 2013, a capacidade de geração de energia da CPFL Renováveis somava 5,5 GW. Desse total, 1.153 MW referem-se a empreendimentos em operação: 35 PCHs (327 MW) nos estados de São Paulo, Santa Catarina, Rio Grande do Sul, Minas Gerais e Mato Grosso; 15 de geração eólica (556 MW, sendo que 8 parques estão localizados no estado do Ceará); 6 usinas movidas a biomassa (270 MW) nos estados de São Paulo e Rio Grande do Norte; e 1 de energia solar (1 MW) no estado de São Paulo.

Outros 582 MW são de projetos em fase de construção: 18 de geração eólica (482 MW) e 2 usinas movidas a biomassa (100 MW). A companhia dispõe ainda de 3,8 GW de projetos eólicos, PCHs e usinas de biomassa em fase desenvolvimento.

## 6.2.3 Comercialização

Em 2012, a CPFL Energia manteve sua liderança (10% de participação de mercado) no ambiente livre de comercialização de energia com a CPFL Brasil. As vendas de comercialização e geração alcançaram 16.445 GWh, um crescimento de 27,1% em comparação com o ano anterior. Durante o ano, a CPFL fechou em 231 clientes em livres.

As operações de comercialização e serviços relacionados a energia elétrica são gerenciadas pela subsidiária CPFL Brasil, que fornece serviços de agenciamento para consumidores livres perante a Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE) e outros agentes, incluindo orientação sobre as exigências operacionais.

A CPFL Brasil obtém energia elétrica para as operações de distribuição das empresas do Grupo CPFL Energia, vende energia a consumidores livres, outras empresas de comercialização e distribuidoras. Os preços pelos quais a CPFL Brasil compra e vende energia elétrica no mercado livre são determinados por negociações bilaterais com seus fornecedores e clientes. Os contratos com companhias de distribuição são regulados pela ANEEL.

Além de vender energia elétrica a partes não relacionadas, a CPFL Brasil revende energia elétrica à CPFL Paulista, à CPFL Piratininga e à RGE. Contudo, as margens de lucro derivadas de vendas a partes relacionadas foram limitadas pela regulamentação da ANEEL.

Anteriormente à Lei do Novo Modelo do Setor Elétrico, as empresas de distribuição estavam autorizadas a comprar até 30% de suas necessidades de energia elétrica de partes relacionadas. A possibilidade de vender energia elétrica a partes relacionadas foi eliminada nos termos da Lei do Novo Modelo do Setor Elétrico, com exceção dos contratos aprovados pela ANEEL anteriormente a março de 2004.

A CPFL Brasil está autorizada a vender energia elétrica a distribuidores por meio de processos licitatórios realizados no ambiente de contratação regulado.

### VENDAS DE ENERGIA NA ÁREA DE CONCESSÃO DAS DISTRIBUIDORAS

Em 2012, as vendas de energia realizadas pelas distribuidoras nas áreas de concessão totalizaram 56.682 GWh<sup>14</sup>, um crescimento de 3,8% em relação aos 54.590 GWh vendidos em 2011.

Vendas na área de concessão – GWh			
	2012	2011	Var. (%)
Mercado cativo	40.683	39.917	1,9
TUSD	15.999	14.674	9,0
Total	56.682	54.590	3,8

Nota: considera ajuste de faturamento de clientes livres e permissionárias da RGE no 2T2012.

14) Considera ajuste de faturamento de clientes livres e permissionárias da RGE no 2T2012.

Vendas na área de concessão – GWh			
	2012	2011	Var. (%)
Residencial	14.567	13.626	6,9
Industrial	24.924	24.752	0,7
Comercial	8.981	8.405	6,8
Outros	8.210	7.807	5,2
Total	56.682	54.590	3,8

Nota: as tabelas de vendas na área de concessão por distribuidora estão anexas a este relatório no item 13.9. Considera ajuste de faturamento de clientes livres e permissionárias da RGE no 2T2012.

A tabela a seguir mostra as vendas na área de concessão ajustadas por calendário e temperatura:

Vendas na área de concessão – GWh – ajustado			
	2012	2011	Var. (%)
Residencial	14.567	13.695	6,4
Industrial	24.924	24.727	0,8
Comercial	8.981	8.529	5,3
Outros	8.210	7.789	5,4
Total	56.682	54.740	3,5

As vendas para o mercado cativo somaram 40.683 GWh (1,9% mais que no ano anterior). A classe residencial teve crescimento de 6,9%, e a classe comercial ampliou o consumo em 6,8%. Esse desenvolvimento é reflexo do crescimento econômico (aumento da renda e do poder de compra do consumidor e ampliação do crédito ao consumo) verificado nos últimos anos.

A quantidade de energia correspondente ao consumo dos clientes livres na área de atuação das distribuidoras controladas pela CPFL Energia, faturada por meio da Tarifa de Uso do Sistema de Distribuição (TUSD), atingiu 14.674 GWh, um aumento de 9%, reflexo principalmente da migração de clientes para o mercado livre.

### VENDAS DE ENERGIA EM COMERCIALIZAÇÃO E GERAÇÃO

As vendas de comercialização e geração (exceto partes relacionadas) atingiram 16.445 GWh, um crescimento de 27,1% em comparação a 2011, devido principalmente à expansão da CPFL Renováveis, além do aumento das vendas em contratos bilaterais e para clientes livres. O número de clientes livres em carteira chegou a 231 em dezembro de 2012 comparado a 141 em dezembro de 2011.

Vendas de comercialização e geração – exclusivas partes relacionadas			
	2012	2011	Var. (%)
Renováveis	2.167	446	386,2
Comercialização e geração convencional	14.278	12.489	14,3
Total	16.445	12.935	27,1

Nota: exclui vendas para partes relacionadas e na CCEE. Considera Furnas (Semesa) e demais vendas da geração para fora do Grupo. Considera 100% das vendas da CPFL Renováveis e Ceran (critério contábil de consolidação IFRS). Considera ajuste de provisionamento de 89 GWh no 4T12 em 2012.

## 6.2.4 Serviços

Reestruturada em 2011, a área de negócios da CPFL Energia dedicada a serviços vem ganhando importância como alavanca de valor em razão do grande potencial de mercado e a forte sinergia com as outras empresas do Grupo. Além da CPFL Serviços, responsável pela oferta de serviços energéticos, a área compreende os seguintes negócios:

### **CPFL ATENDE**

Com dois sites, em Araraquara e Ourinhos, 500 posições de atendimento e 1.000 colaboradores, a CPFL Atende é responsável pela prestação de serviços de SAC, ouvidoria, *chat*, *e-mail*, *service desk*, *back office* e recuperação de créditos de 9 empresas do Grupo CPFL Energia.

Fundamentada na experiência adquirida nos processos envolvidos no relacionamento com os clientes do Grupo, a CPFL Atende oferece serviços para outras empresas do mercado, inclusive nas modalidades de atendimento presencial, pesquisa de satisfação e televendas.

Em 2012, a CPFL Atende comemorou a conquista do Selo de Ética do Programa Brasileiro de Autorregulamentação (Probare) do setor de relacionamento. O Probare é uma iniciativa das três entidades representantes do mercado de relacionamento no país (ABEMD – Associação Brasileira de Marketing Direto, ABRAREC – Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente e ABT – Associação Brasileira de Telesserviços) e atesta o compromisso da CPFL Atende com a melhoria contínua em seus processos, a excelência do atendimento e a satisfação de seus clientes.

### **CPFL TOTAL**

Especializada na arrecadação de contas, prestação de serviços e captura e repasse de produtos financeiros, oferece um canal de relacionamento entre empresas conveniadas e seus clientes finais.

A rede de arrecadação é formada por 2.500 estabelecimentos comerciais credenciados que recebem contas de consumo (energia, água, telefone e boletos) e oferecem serviços de atendimento das concessionárias de energia conveniadas (consulta a débitos, segunda via de conta, religação de energia e validação cadastral).

### **SERVIÇOS DE VALOR AGREGADO RELACIONADOS À ENERGIA ELÉTRICA**

As controladas CPFL Brasil e CPFL Serviços prestam serviços de valor agregado relacionados à energia elétrica, como projetos de desenho e construção para empresas subsidiárias e não afiliadas. Os serviços visam auxiliar os clientes a obterem melhora da eficiência, do custo e da confiabilidade dos equipamentos elétricos por eles utilizados.

No segmento de serviços de valor agregado, o Grupo CPFL Energia registrou crescimento de 34,7% na receita líquida, refletindo aumento no volume de transações e de servi-

ços vendidos a clientes em todo o Brasil.

Nesse segmento de negócio, são oferecidos os seguintes serviços:

- Manutenções elétricas
- Sistemas de distribuição
- Sistemas de transmissão
- Sistemas de autoprodução
- Recuperação de equipamentos

A CPFL oferece soluções energéticas como a geração na ponta (diesel e gás natural), que consiste em grupos geradores que atuam no horário de pico. A cogeração (gás natural) possibilita a produção simultânea e sequenciada de energia elétrica e térmica a partir de um único combustível. A empresa também oferece soluções em climatização e projetos de eficiência energética e de geração distribuída fotovoltaica.

Veja mais a respeito da empresa em: [www.cpfl.com.br/cpflatende/](http://www.cpfl.com.br/cpflatende/)

## 6.3. Desempenho socioambiental

GRI 4.15 | 4.16 | 4.17

A sustentabilidade está inserida na gestão dos negócios da CPFL Energia como estratégia de longevidade e dentro da perspectiva de transição para uma economia verde, inclusiva e responsável.

A companhia mantém iniciativas permanentes de geração de valor para todos os seus públicos de relacionamento (colaboradores, comunidade, clientes, acionistas, fornecedores e poder público) e de mitigação dos impactos econômicos, ambientais e sociais associados às suas atividades. [GRI 4.14](#)

A CPFL Energia vai além, promovendo o tema e compartilhando aprendizados sobre a sustentabilidade nos diversos eventos, fóruns e instâncias dos quais participa. Entre esses eventos, destaca-se em 2012 a participação da CPFL Energia nos principais debates e na organização de atividades da Conferência das Nações Unidas sobre Desenvolvimento Sustentável realizada no Rio de Janeiro (Rio+20).

Com relação a parcerias no engajamento do tema, destaca-se o Planeta Sustentável, plataforma digital lançada pela Editora Abril para debater, informar e produzir conhecimento sobre sustentabilidade de maneira sistemática para os mais diversos públicos.

A CPFL Energia também é parceira do Projeto Juntos pelo Desenvolvimento Sustentável, criado pela organização social Comunitas, para engajar lideranças empresarias em iniciativas de aprimoramento das gestões públicas municipais nas áreas de saúde e educação. Ainda com essa organização, é uma das fundadoras do BISC – Benchmarking do Investimento Social Corporativo. Com objetivo de avaliar o cenário brasileiro no que diz respeito às ações realizadas pelas empresas, o BISC realiza o levantamento e análise de dados qualitativos e quantitativos.

Com o Instituto Ethos, a CPFL participou ativamente no processo colaborativo de construção da Plataforma por uma Economia Inclusiva, Verde e Responsável. A plataforma trata-se de um documento que define as diretrizes de atuação do setor privado para uma Nova Economia. [GRI 4.13](#)

Com relação à governança interna, houve a reformulação do Comitê de Sustentabilidade em 2012. O órgão é responsável por integrar ações, implementar políticas e diretrizes de sustentabilidade e fazer recomendações à Diretoria, além de mapear riscos e oportunidades de sustentabilidade de acordo com a materialidade indicada por seus *stakeholders*.

Como reconhecimento dessas iniciativas em sustentabilidade em 2012, destacou-se a entrada da CPFL Energia no Dow Jones Sustainability Index Emerging Markets, a participação pelo 8o ano consecutivo no Índice de Sustentabilidade Empresarial da BM&FBovespa, a participação entre as 20 empresas-modelo do Guia Exame de Sustentabilidade e o Prêmio Época nas categorias Empresa Verde e Mudanças Climáticas.

Veja mais a respeito das parcerias em:

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

[www.comunitas.org.br](http://www.comunitas.org.br)

[www.bisc.org.br](http://www.bisc.org.br)

[www.ethos.org.br](http://www.ethos.org.br)

## **COMPROMISSOS VOLUNTÁRIOS** [GRI 4.12](#)

### **PACTO GLOBAL**

Além da gestão dos negócios, o compromisso da CPFL Energia com as três dimensões da sustentabilidade (econômica, social e ambiental) está evidenciado também em iniciativas como a adesão em 2003 ao Pacto Global da Organização das Nações Unidas.

A CPFL também integra o Comitê Brasileiro do Pacto Global, que tem o objetivo de mobilizar a comunidade empresarial para o compromisso com os princípios relacionados à proteção dos direitos humanos, às relações de trabalho, ao meio ambiente e ao combate à corrupção. Anualmente, a CPFL Energia envia o Comunicado de Progresso (COP) integrado a este Relatório ao Pacto Global para relatar as ações em torno desses princípios.

[GRI 4.13](#)

Conheça mais: [www.pactoglobal.org.br](http://www.pactoglobal.org.br)

### **PACTO EMPRESARIAL PELA INTEGRIDADE E CONTRA A CORRUPÇÃO – EMPRESA LIMPA**

A CPFL Energia integra essa iniciativa do Instituto Ethos, UniEthos – Formação e Desenvolvimento da Gestão Socialmente Responsável, Patri Relações Governamentais & Políticas Públicas, Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (Pnud), Escritório das Nações Unidas contra Drogas e Crime (UNODC) e Comitê Brasileiro do Pacto Global. Tem como objetivo a promoção do engajamento das empresas no combate à corrupção e na definição de diretrizes para o relacionamento com o poder público.

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

**PROGRAMA EMPRESA AMIGA DA CRIANÇA**

A iniciativa da Fundação Abrinq busca o compromisso das empresas com o desenvolvimento e as garantias de direitos fundamentais da criança e do adolescente, expressos nos Estatuto da Criança e do Adolescente.

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

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

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

Conheça mais em: [www.childhood.org.br](http://www.childhood.org.br)

**FÓRUM CLIMA**

A CPFL Energia participou em 2012 de reuniões regulares em que contribuiu para o desenvolvimento da metodologia de monitoramento dos compromissos assumidos. Houve também a publicação do balanço das ações de combate e de monitoramento às mudanças climáticas.

Veja mais em: [www.forumempresarialpeloclima.org.br](http://www.forumempresarialpeloclima.org.br).

**GHG PROTOCOL**

A CPFL Energia é empresa membro do Programa Brasileiro GHG Protocol. Em 2012, o Grupo foi premiado com medalha de ouro, referente ao inventário de emissões de gases de efeito estufa de 2011.

Para mais detalhes: [www.ghgprotocolbrasil.com.br](http://www.ghgprotocolbrasil.com.br)

Mais informações estão disponíveis em: [www.cpfl.com.br/sustentabilidade](http://www.cpfl.com.br/sustentabilidade)

## 6.3.1 Público interno

A área de Desenvolvimento de Pessoas tem como missão agregar valor ao Grupo CPFL Energia por meio da atração, do cuidado, do desenvolvimento e da retenção das pessoas, mantendo-as como diferencial competitivo para viabilização do plano estratégico.

A companhia identifica como alavancas de criação de valor a melhoria no desempenho e produtividade dos colaboradores e a manutenção do clima saudável no ambiente de

trabalho. Em 2012, a pesquisa de clima organizacional da CPFL Energia registrou 95% de adesão e índice favorável de 69% entre os colaboradores.

As empresas do Grupo mantiveram programas de gestão e capacitação, com foco no desenvolvimento de competências estratégicas para os negócios, sucessão de lideranças, aumento da produtividade e em saúde e segurança ocupacional. O número médio de horas de treinamento por colaborador foi de 91,56 horas, superior à média da Pesquisa Sextante-2012 de 50 horas.

A valorização dos colaboradores está expressa na presença da CPFL Energia pelo 11º ano consecutivo no ranking As 150 Melhores Empresas para Você Trabalhar no Brasil, organizado pelas revistas Você S/A e Exame.

Um dos principais processos de gestão de pessoas é o Programa de Transformação. A CPFL Energia tem como desafio estratégico implantar uma nova cultura que incentiva o espírito de inovação e a colaboração entre as diversas áreas da companhia com foco na longevidade.

O mapeamento de cultura foi feito em 2012 mediante 50 entrevistas feitas com 153 grupos focais e registrou 77% de adesão. Os workshops de cultura tiveram adesão de 82% dos colaboradores convidados.

O programa prevê também a elaboração e incorporação de novos atributos de liderança, a garantia da participação do público-alvo e a minimização dos gaps de desenvolvimento dos públicos envolvidos. O primeiro módulo da Trilha de Liderança: Competências Organizacionais do Grupo CPFL envolveu 8 turmas, com um total de 1.360 horas/homem trabalhadas e 170 gerentes treinados e atingiu 91% desse público-alvo.

### **DESAFIOS DA GESTÃO DE PESSOAS**

Entre os desafios da CPFL Energia na área de gestão de pessoas para os próximos anos, está a evolução na prestação de serviços do Centro de Serviços Compartilhados, projeto com três anos de duração e que tem como objetivo aumento da produtividade e eficiência operacional, redução de custos e sustentação ao crescimento do Grupo.

Outro desafio é administrar a complexidade do Grupo CPFL, que reúne negócios diferentes em localidades distintas, com diferentes demandas em relação ao desenvolvimento de pessoas, assegurando o alinhamento aos mesmos valores organizacionais.

O terceiro desafio permanente é assegurar que as lideranças estejam comprometidas com a gestão de pessoas e a promoção da cultura organizacional, alinhada aos objetivos estratégicos da companhia. Mediante a realização de workshops, a CPFL Energia busca o empoderamento e a responsabilização das lideranças para identificar recomendações ou mudanças relacionadas ao clima e à percepção das pessoas sobre a companhia.

Para 2013, a área tem como perspectivas ampliar os projetos piloto da Escola de Eletricistas e da gestão de conhecimento e investir em processos de gestão de pessoas que ofereçam potencial maior de construção do legado de longo prazo. Para isso, a área está implantando a figura do business partner de recursos humanos em cada área de negócios para assessorar as lideranças na gestão de pessoas.

## 6.3.1.1 Perfil

GRI LA1 | LA2

A companhia encerrou o ano de 2012 com 8.674 colaboradores (9,5% a mais que em 2011, quando contava com 7.923 empregados) e rotatividade de 14,26%<sup>15</sup>.

Público interno total por região				
Empresa	Estado	2012	2011	2010
CPFL Paulista	São Paulo	2.903	2.931	3.130
CPFL Piratininga	São Paulo	1.048	1.078	1.161
CPFL Geração	São Paulo	103	96	149
CPFL Santa Cruz	São Paulo	272	249	263
CPFL Jaguariúna <sup>1</sup>	São Paulo	298	244	258
RGE	Rio Grande do Sul	1.550	1.479	1.457
CPFL Brasil	São Paulo	98	104	153
CPFL Serviços	São Paulo	525	340	347
CPFL Atende	São Paulo	995	739	763
Nect <sup>2</sup>	São Paulo	216	186	-
CPFL Energia	São Paulo	8	6	7
CPFL Total	São Paulo	97	-	-
Renováveis	São Paulo	322	233	
Epasa	Paraíba	50	52	53
BAESA	Santa Catarina	33	31	31
Ceran <sup>3</sup>	Rio Grande do Sul	63	61	64
Enercan	Santa Catarina	36	32	33
Foz do Chapecó <sup>4</sup>	Santa Catarina	57	62	55
<b>Total</b>		<b>8.674</b>	<b>7.923</b>	<b>7.924</b>

1. Considera CPFL Leste Paulista, CPFL Jaguari, CPFL Sul Paulista e CPFL Mococa.

2. Considerar como nova razão social da Chumpitaz.

3. Total de colaboradores, sendo 14 mulheres e 49 homens.

4. Total de empregados CLT = 57 (12 mulheres e 45 homens). Total de contratos Pessoa Jurídica (PJ) = 9 (1 mulher e 8 homens).

15) Não considera BAESA, Ceran, Enercan e Foz do Chapecó.

Público interno total por tipo de emprego e gênero														
Empresa	Estatutários		Executivos		Gestores		Lideranças		Universitários		Operacionais		Total	
	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.
CPFL Paulista	0	4	1	13	8	67	8	97	189	295	246	1.975	452	2.451
CPFL Piratininga	0	0	1	3	2	23	8	40	97	127	103	644	211	837
CPFL Geração <sup>1</sup>	0	2	0	3	0	7	1	14	30	36	4	6	35	68
CPFL Santa Cruz	0	1	0	0	0	2	0	10	11	18	20	210	31	241
CPFL Jaguariúna <sup>2</sup>	0	0	0	0	0	3	0	7	18	22	32	216	50	248
RGE	0	1	0	0	2	18	7	77	71	98	181	1.095	261	1.289
CPFL Brasil	0	1	0	2	0	6	0	6	31	46	3	3	34	64
CPFL Serviços	0	1	0	1	1	10	1	28	19	31	25	408	46	479
CPFL Atende	0	0	0	0	1	1	33	13	3	5	728	211	765	230
Nect <sup>3</sup>	0	0	0	1	1	8	8	10	54	72	42	20	105	111
CPFL Energia	0	6	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	7
CPFL Total	0	0	0	0	2	4	1	12	12	6	23	37	38	59
Epasa	0	0	0	0	0	2	0	7	5	2	0	34	5	45
Total	0	16	2	24	17	151	67	321	541	758	1.407	4.859	2.034	6.129

1. Não considera BAESA, Ceran, Enercan e Foz do Chapecó.
2. Considera CPFL Leste Paulista, CPFL Jaguari, CPFL Sul Paulista e CPFL Mococa.
3. Considerar como nova razão social da Chumpitaz.

Estatutários: diretor-presidente e diretores vice-presidentes

Executivos: diretores

Gestores: gerentes de departamento e gerentes de divisão

Lideranças: cargos de especialistas, coordenadores e todos os cargos operacionais com liderança (engenheiro-líder, técnico-líder, médico-líder etc.)

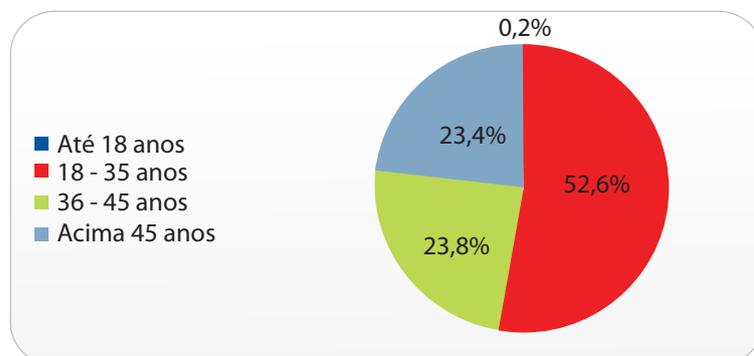
Universitários: cargos com necessidade de formação universitária (analistas, engenheiros, médico, advogado etc.)

Operacionais: cargos sem necessidade de formação superior (eletricista, assistente e auxiliar)

Público interno total por modalidade de contrato			
Empresa	Prazo determinado	Prazo indeterminado	Total
CPFL Paulista	35	2.899	2.934
CPFL Piratininga	14	1.045	1.059
CPFL Geração <sup>1</sup>	4	99	103
CPFL Santa Cruz	3	269	272
CPFL Jaguariúna <sup>2</sup>	7	291	298
RGE	3	1.547	1.550
CPFL Brasil	1	97	98
CPFL Serviços	0	0	0
CPFL Atende	0	0	0
Nect <sup>3</sup>	1	215	216
CPFL Energia	0	0	0
CPFL Total	0	0	0
Epasa	1	15	16
Total geral	69	6.477	6.546

1. Não considera BAESA, Ceran, Enercan e Foz do Chapecó.
2. Considera CPFL Leste Paulista, CPFL Jaguari, CPFL Sul Paulista e CPFL Mococa.
3. Considerar como nova razão social da Chumpitaz.

## CLASSIFICAÇÃO ETÁRIA



Classificação por raça (%) <sup>1</sup>	2012	2011
Amarela	1,0	0,9
Branca	83,8	85,8
Indígena	0,1	0,1
Negra	4,9	4,5
Parda	10,1	8,6
Total geral (número)	8.163	7.504

(1) Não considera BAESA, Ceran, Enercan e Foz do Chapecó.

## CPFL RENOVÁVEIS

Região	Estatutário		Superintendente		Gerente		Liderança		Analista		Operacional		Total	
	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino
Nordeste	0	0	0	3	0	4	1	11	5	4	7	36	13	58
Sul	0	0	0	1	0	0	0	3	1	5	0	19	1	28
Sudeste	0	7	2	7	1	15	5	26	36	44	21	58	65	157
													Total	322

**APOSENTADORIA** GRI EU15

Até 2020, as empresas do Grupo CPFL Energia terão aproximadamente 616 colaboradores elegíveis à aposentadoria.

Colaboradores aptos à aposentadoria nos próximos cinco e dez anos <sup>1</sup>										
Empresa	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
CPFL Paulista	28	36	52	62	117	183	254	295	391	510
CPFL Piratininga	11	18	18	26	31	43	55	78	111	124
CPFL Geração <sup>2</sup>	0	0	0	1	2	3	4	5	6	6
Epasa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CPFL Brasil	0	0	0	0	1	1	2	3	3	4
RGE	6	11	14	31	43	43	43	48	56	65
CPFL Santa Cruz	0	1	1	1	3	3	3	7	18	23
CPFL Jaguariúna <sup>3</sup>	0	1	2	3	3	4	6	11	21	27
CPFL Serviços	0	0	0	0	1	1	1	2	2	2
CPFL Atende	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chumpitaz	0	0	0	1	3	3	4	5	8	10
CPFL Energia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
CPFL Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	45	67	87	125	204	284	372	454	616	772

1. Os dados relatados consideram os colaboradores com direito à aposentadoria nos próximos 5 e 10 anos, apenas com base no tempo de trabalho na CPFL Energia.

2. Não considera BAESA, Ceran, Enercan e Foz do Chapecó.

3. Considera CPFL Leste Paulista, CPFL Jaguari, CPFL Sul Paulista e CPFL Mococa.

Colaboradores aptos à aposentadoria nos próximos cinco e dez anos	2012
Usinas Barra Grande	1
Usinas Campos Novos	1
Usinas Ceran	NA
Usinas Foz do Chapecó	NA
CPFL Renováveis	ND

NA: Não aplicável à empresa

ND: Informação não disponível

## 6.3.1.2 Desenvolvimento e benefícios

### PROGRAMA DE BENEFÍCIOS

GRI LA3

Os colaboradores da CPFL Paulista, da CPFL Piratininga, da CPFL Geração e da CPFL Brasil, vinculados à Fundação Cesp, têm direito a benefícios alinhados às melhores práticas do mercado de trabalho, com acesso a planos previdenciários e de saúde, cobertura para despesas com alimentação e transporte e auxílio-creche, além de participação nos lucros. Para o mesmo grupo de colaboradores, a companhia oferece ainda empréstimo pessoal, seguros de vida, de residência e de veículos, além de reembolsos específicos para serviços na área da saúde.

### RGE

Aos colaboradores da RGE são concedidos diversos benefícios, como planos previdenciários, assistência médica e odontológica, vale-refeição, vale-alimentação, adiantamento de salário, auxílio-creche, empréstimo pessoal/consignado, participação nos resultados, seguro de vida, convênio com farmácia, kit escolar, reembolso da Carteira Nacional de Habilitação (CNH), gratificação pós-retorno de férias e auxílio a pessoas com deficiência. A RGE também oferece anualmente aos colaboradores bolsas-auxílio para cursos técnicos, de graduação, de pós-graduação, MBA e mestrados.

### OUTRAS EMPRESAS DA CPFL ENERGIA

A CPFL Santa Cruz oferece plano previdenciário, assistência médico-hospitalar e odontológica, vale-alimentação e vale-transporte. Os colaboradores têm direito ainda a empréstimo pessoal, seguro de pessoas e acidentes (extensivo ao cônjuge), convênio com farmácias, bolsa de estudos e auxílio-transporte educação. Nas distribuidoras CPFL Jaguari, CPFL Mococa, CPFL Leste Paulista e CPFL Sul Paulista, os colaboradores têm direito a planos previdenciários, assistência médico-hospitalar e odontológica, vale-refeição, vale-alimentação, auxílio-farmácia, empréstimo de férias, seguro de pessoas e ginástica laboral. Também são concedidos convênios com universidades e escolas de idiomas.

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

Nas demais empresas com participação da CPFL Energia, os benefícios estão alinhados com as práticas de mercado e seguem o que determina a legislação vigente.

### USINAS CERAN E USINAS FOZ DO CHAPECÓ

Benefícios: plano de saúde, plano odontológico, seguro de vida em grupo, participação por resultados, licença-maternidade, licença-paternidade (conforme obrigação legal), refeitório no local (para as usinas), vale-refeição (para turno de revezamento e administrativo da sede) e bolsa de estudos.

### CPFL RENOVÁVEIS

Benefícios: plano de assistência médica, vale-alimentação, vale-transporte, previdência privada, plano odontológico, inglês *in company* e subsídio de treinamento (50% li-

mitado a R\$ 450,00 para graduação e pós-graduação, 80% para MBA e 100% para técnicos, seminários e workshops). Os empregados administrativos temporários recebem vale-refeição e vale-transporte concedidos pela empresa contratada.

## REMUNERAÇÃO GRI EC5

Relação entre a maior e a menor remuneração da empresa		
Empresa	2011	2012
CPFL Paulista	34,3	34,7
CPFL Piratininga	22,0	27,0
CPFL Geração <sup>1</sup>	36,6	33,9
Epasa	10,2	9,9
CPFL Brasil	35,4	32,7
RGE	69,4	31,5
CPFL Santa Cruz	16,6	14,3
CPFL Jaguariúna <sup>2</sup>	43,8	23,0
CPFL Serviços	33,0	50,0
Nect <sup>3</sup>	51,3	29,7
CPFL Atende	34,8	29,5
CPFL Renováveis	-	29,6
CPFL Total	-	17,6
CPFL Energia Consolidado	74,1	55,7

1. Não considera BAESA, Ceran, Enercan e Foz do Chapecó.

2. Considera CPFL Leste Paulista, CPFL Jaguari, CPFL Sul Paulista e CPFL Mococa.

3. Considerar como nova razão social da Chumpitaz.

Empresa	Salário-mínimo local (R\$)	Menor salário (R\$)	Relação
Usinas Barra Grande	840,00	966,00	1,15
Usinas Campos Novos	1.034,00	875,00	0,85
Usinas Ceran	770,00	815,32	1,06
Usinas Foz do Chapecó	678,00	975,20	1,44
CPFL Renováveis	678,00	1.048,19	1,55

## DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

### ESCOLA DE ELETRICISTAS

GRI EU14

Em 2012, a CPFL Energia criou a Escola de Eletricistas, que visa capacitar quadros para as empresas do Grupo e para o mercado de trabalho em parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (Senai) e outras instituições. Além de mitigar riscos relacionados ao apagão de mão de obra com a formação de um banco de eletricistas capacitados e prontos para assumirem a posição imediatamente, o projeto tem como desafio desenvolver fornecedores no mercado para ministrar cursos de formação de eletricistas na rede de distribuição.

O projeto também conta com o Aprendiz Senai. Em 2012, foram capacitadas três turmas

em Salto, Jundiá e Santos por este modelo. Foram formados 32 aprendizes, com aproveitamento de 72% em vagas de eletricitas e construção de pátios de treinamento em Indaiatuba e Bauru. São 800 horas de aulas teóricas e práticas para que eles tenham condições de exercer a função de eletricitista de rede de distribuição sem a necessidade de outros treinamentos, sendo 16 vagas em Bauru e 16 em Indaiatuba. Esses alunos ainda têm a oportunidade de serem absorvidos no quadro de funcionários da nossa empresa.

### **UNIVERSIDADE CORPORATIVA** LA11

Criada em 2008, a Universidade Corporativa capacita colaboradores e líderes com a finalidade de formar e alavancar competências em um processo de aprendizagem contínua. Contribui para preparar a sucessão interna e prospectar iniciativas para o desenvolvimento de negócios das empresas controladas. As três escolas da Universidade (Especializações, Mercado e Cliente e Lideranças) organizam os programas e conteúdos em trilhas de aprendizagem.

A Universidade Sede oferece sala de informática, sala de aula, auditório, equipamentos audiovisuais e pedagógicos. A Universidade Campus conta com salas de aula, pátio de treinamento, veículos operacionais, treinamento, equipamentos, ferramentas e EPIs. A Universidade Corporativa mantém centros de treinamento em Americana, Araraquara, Ipaussu, Ribeirão Preto, Bento Gonçalves, Caxias do Sul e Erechim e, em parceria com Senai, em Indaiatuba e Bauru.

Além disso, o Programa de Requalificação Profissional subsidia desde a formação de nível fundamental até cursos de pós-graduação e MBA, incluindo formação técnica, cursos de idiomas, informática, cursos de curta duração, eventos pontuais e transporte para estudar. O programa está disponível para nove empresas do Grupo (Paulista, Piratininga, Geração, Brasil, Jaguariúna, Mococa, Leste Paulista, Sul Paulista e Santa Cruz).

A CPFL Renováveis concede subsídio de 50%, limitado a R\$ 450, para cursos de graduação e pós-graduação e 80% para cursos de MBA. Além disso, oferece subsídio integral para treinamentos técnicos, seminários e workshops. A empresa não tem política definida para capacitação profissional em casos de suspensão do contrato de trabalho.

A Usina Foz do Chapecó Energia oferece cursos e treinamentos obrigatórios para os funcionários em saúde e segurança para cada classe de empregados de acordo com a atividade exercida (Normas Regulamentadoras NR-10, NR-33, NR-35, entre outras). A empresa também oferece cursos compatíveis com a função exercida pelo funcionário. Como a média de idade dos funcionários é baixa, no momento não são oferecidos cursos para gerenciamento do fim de carreira.

### **AVALIAÇÃO DE EXECUTIVO E GERENTES, COMITÊS DE CALIBRAGEM E PLANO DE SUCESSÃO**

GRI 4.7 | 4.10

A CPFL Energia também promove o processo de avaliação de executivos e gerentes, calibragem e plano de sucessão. O processo objetiva obter avaliação mais consistente e transparente sobre os executivos e gerentes e garantir as competências certas nas posições certas. Essa avaliação inclui a perspectiva de uma consultoria externa, do gestor e dos pares e aponta para a escolha e o desenvolvimento de sucessores para a posição avaliada.

Além desse processo, a companhia planeja reestruturar o processo de gestão de carreiras, integrando e consolidando ferramentas como avaliação de desempenho, *feedback*

e recrutamento interno e municiando o colaborador sobre suas necessidades de desenvolvimento para construção de sua carreira profissional na empresa.

### PROGRAMA VALOR PESSOAL

A gestão de desempenho dos colaboradores e líderes do Grupo CPFL Energia é feita por meio do Programa Valor Pessoal lançado em 2001. O sistema permite acompanhar o desempenho do colaborador, realizar o feedback, elaborar o Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) e monitorar as metas vinculadas aos objetivos estratégicos da empresa e da área. As metas devem ser específicas, mensuráveis, viáveis, focadas em resultados e cronologicamente orientadas.

A autoavaliação feita pelo colaborador é disponibilizada ao superior imediato, que avalia as competências e metas e dá um *feedback* para o avaliado, destacando os pontos fortes e os pontos a serem desenvolvidos. Para que a avaliação seja completa, o superior imediato deve consultar os pares de trabalho e clientes internos do avaliado. A partir de 2014, a avaliação de desempenho será realizada por meio do sistema SAP/HCM.

Os colaboradores recebem regularmente feedback sobre seu desempenho e desenvolvimento de carreira. Na CPFL, 5.677 dos 5.825 colaboradores (97,5%) receberam, em 2012, análise do seu desempenho e metas para o próximo período. Nas Usinas Ceran e CPFL Renováveis foram realizadas avaliações de desempenho com 100% dos empregados. No momento, a Foz do Chapecó não apresenta procedimentos de análise de desempenho, que será implantada em 2013 em conjunto com um plano de cargos e salários. [GRI LA12](#)

### MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO POR ANO [GRI LA10](#)

#### CPFL

Categoria funcional	Total (hht)	Média
Operacional	132.852	30,11
Liderança*	3.535	12,85
Demais	572.419	74,01

- \* São considerados líderes:
- Líderes formais nível técnico
  - Líderes nível superior
  - Gerente nível 1 (de departamento)
  - Gerente nível 2 (de divisão)
  - Diretores
  - Presidentes
  - Vice-Presidentes
  - Vários líderes informais (com mais quatro pessoas na equipe)

Nas Usinas Ceran foram realizadas 2.542 horas de treinamento em 2012, sendo 2.301 (50,02 hora/homem) para empregados da categoria operacional e 241 (14,17 hora/homem) para empregados da categoria administrativa.

Nas Usinas Foz do Chapecó, foram realizadas 1.446 horas de treinamento em 2012, sendo 1.232 (32,8 hora/homem) para empregados da categoria operacional e 214 (53,5 hora/homem) para empregados da categoria administrativa.

Na CPFL Renováveis, foram dedicadas ao treinamento 15.556,8 horas, com média de 53,31 por colaborador. Está prevista para 2013, a implantação de um novo sistema de treinamento o permitirá a administração mais apurada das informações.

### 6.3.1.3 Saúde e segurança

A segurança e a qualidade de vida dos colaboradores constituem um dos princípios de negócios da CPFL Energia, que atua permanentemente para minimizar riscos associados às suas atividades e assegurar a integridade e o bem-estar das pessoas. As ações preventivas de saúde e segurança, promovidas pelas áreas de Engenharia de Segurança, Medicina do Trabalho e Qualidade de Vida das empresas, vão além do previsto na legislação e constituem uma referência de melhores práticas no setor elétrico, abrangendo inclusive o assessoramento das empresas contratadas, visando melhorar a segurança dos trabalhadores terceirizados.

A conscientização para prevenir acidentes é o objetivo de uma série de ações do pilar de segurança do Programa Qualidade de Vida. Entre elas, destacam-se os treinamentos, o diálogo semanal ou diário de segurança, o programa de prevenção de riscos ocupacionais e o uso de equipamentos de proteção individual (EPI) e de proteção coletiva (EPC).

Para os colaboradores próprios, são oferecidos anualmente exames laboratoriais, a fim de detectar doenças crônicas e fornecer indicadores importantes para o planejamento de campanhas preventivas de saúde. A companhia estimula os integrantes das Comissões Internas de Prevenção de Acidentes a conscientizarem colaboradores por meio da disseminação de práticas de segurança, de hábitos saudáveis e de promoção da qualidade de vida com a realização de treinamentos, palestras e workshops, entre outras ações.

Todos esses esforços contribuem ainda para a redução de custos, uma vez que mitigam o risco operacional relacionado ao trabalho, medido pelos índices Riscos Ambientais do Trabalho e Fator Acidentário de Prevenção. Esses índices, por sua vez, determinam a alíquota devida pela empresa ao sistema previdenciário: quanto maior o risco da atividade econômica, maior é a alíquota. A CPFL Energia vem reduzindo o valor pago nesse tributo desde 2010, tendo economizado em 2012 R\$ 912.525.

#### REPRESENTAÇÃO EM COMITÊS DE SEGURANÇA E SAÚDE

##### GRI LA6

As Comissões Internas de Prevenção de Acidentes das empresas do Grupo CPFL Energia têm participação ativa nos programas de segurança e saúde ocupacional.

A CPFL Energia conta com a atuação de 49 Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (Cipas) em um total de 383 membros nas seguintes empresas: CPFL Paulista, CPFL Piratininga, RGE, CPFL Santa Cruz, CPFL Brasil, CPFL Geração, CPFL Jaguari, CPFL Mococa, CPFL Leste Paulista, CPFL Sul Paulista, CPFL Atente (Ourinhos e Araraquara), CPFL Serviços e Nect.

As Cipas da CPFL Energia realizaram 1.728 reuniões ordinárias (entre 2010 e 2012) e 3 extraordinárias.

Na CPFL, o acordo coletivo de trabalho prevê, além da Cipa, uma comissão específica para tratar de assuntos de saúde e segurança operacional.

Na Usina Barra Grande (BAESA) não existe comitê formal relacionado à área de saúde e

segurança. No sistema de gestão ambiental, uma equipe de melhoria contínua participa de levantamentos e fiscalização e auxilia na administração e construção de normas e programas que podem direta ou indiretamente impactar em aspectos de saúde e segurança interna. O Programa Sol (Segurança, Ordenação e Limpeza) também tem objetivos voltados para esses aspectos.

Nas Usinas Ceran, a Cipa está presente na Usina Monte Claro e mantém um representante nas demais usinas e na sede. Além disso, um líder de gestão de saúde e segurança operacional no Sistema de Gestão Integrado interage com todos os gestores e trabalhadores em assuntos de segurança e saúde. A empresa também conta com uma brigada de emergência com 22 participantes. Todos os trabalhadores estão representados em comitês formais de segurança e saúde.

Além da Cipa, os colaboradores das Usinas Foz do Chapecó contam com um técnico de segurança de trabalho que interage com todos os trabalhadores em assuntos de segurança e saúde. A empresa também possui brigada de emergência com dez participantes. Todos os trabalhadores estão representados em comitês formais de segurança e saúde.

A CPFL Renováveis mantém o Comitê Interno de Segurança e Saúde Ocupacional (Cisso), que se reúne todos os meses nas diversas frentes da empresa (obras, administrativo e operação). Participam do Cisso representantes dos empregados e terceirizados. A empresa mantém também o Comitê do Sistema de Gestão Integrado, além das Cipas em número compatível com o grau de risco das atividades e negócios desenvolvidos pelas empresas.

#### LESÕES, DOENÇAS OCUPACIONAIS E ÓBITOS RELACIONADOS AO TRABALHO GRI LA7

Empresa		2012	2011
CPFL Energia	TF	1,8	2,72
	TG	415	1401
	Óbitos próprios	1	3
	Óbitos terceiros	2	6
RGE	TF	1,68	2,39
	TG	44	113
	Óbitos próprios	0	0
	Óbitos terceiros	0	2
Paulista	TF	0,85	2,72
	TG	1.074	2.137
	Óbitos próprios	1	2
	Óbitos terceiros	1	2
Piratininga	TF	3,25	0,87
	TG	134	63
	Óbitos próprios	0	0
	Óbitos terceiros	1	1
Jaguariúna*	TF	1,67	0
	TG	75	0
	Óbitos próprios	0	0
	Óbitos terceiros	0	1

‘Santa Cruz	TF	0	3,8
	TG	0	11.640
	Óbitos próprios	0	1
	Óbitos terceiros	0	0

\*Jaguariúna considera as empresas CPFL Jaguari, Sul Paulista, Leste Paulista e Mococa.

Taxa de frequência: representa a quantidade de acidentados em relação a um milhão de homem/horas trabalhadas (106 x número total de acidentados dividido pelo total de homem/hora trabalhada).

Taxa de gravidade: representa o quão grave foi a lesão, ou seja, o “tempo não produtivo” em relação a um milhão de homem/horas trabalhadas (106 x total de dias perdidos + total de dias debitados dividido pelo total de homem/hora trabalhada).

A condição de saúde é acompanhada pelos resultados obtidos nos exames periódicos (PCMSO).

## DEMAIS EMPRESAS

Em 2012, não houve registro de doenças ocupacionais e óbitos relacionados ao trabalho nas empresas CPFL Renováveis, Usinas Ceran, Campos Novos (Enercan), Barra Grande (BAESA) e Foz do Chapecó. Na CPFL Renováveis houve o registro de um acidente sem afastamento. Em Foz do Chapecó, a taxa de lesões ficou em 1,8%.

Foram registrados em 2012 dois acidentes de trabalho na Usina 14 de Julho (Ceran): um com empregado (técnico mecânico) durante atividade de retirada de comporta ensecadeira, e o outro, com trabalhador terceirizado da equipe de vigilância. Na Foz do Chapecó houve três acidentes de trabalho com colaborador da empresa e um acidente com empregado terceirizado.

## CLÁUSULAS DE SEGURANÇA E SAÚDE NOS ACORDOS COLETIVOS

### GRI LA9

#### CPFL

Todas as empresas têm cláusulas de saúde e segurança em seus respectivos acordos.

#### USINAS CERAN E FOZ DO CHAPECÓ

O Acordo Coletivo contempla itens de assistência médica e odontológica, alimentação, transporte, seguro de vida, entre outros.

A Usina Foz de Chapecó pretende obter certificação em 2013 e iniciou em 2012 a preparação para a implantação do Sistema de Gestão Integrado (SGI). A BAESA está certificada pela OHSAS 18001, e a Enercan está com o sistema implantado com auditoria de certificação prevista para 2013.

#### CPFL RENOVÁVEIS

O Acordo Coletivo prevê seguro saúde e assistência médica gratuitos para todos os empregados e dependentes. A empresa mantém ainda o Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional, certificado pela norma OHSAS 18001, que avalia todos os riscos ocupacionais possíveis para os colaboradores. Na ocorrência de acidentes ou incidentes, é iniciado imediatamente um processo de análise do evento para implementar ações corretivas e preventivas.

## PROGRAMA QUALIDADE DE VIDA

GRI LA8

O Programa de Qualidade de Vida da CPFL Energia oferece uma série de atividades destinadas a promover o bem-estar físico, mental e emocional dos colaboradores, com destaque para as ações de promoção da saúde, prevenção de doenças, controle de riscos no ambiente de trabalho e prevenção de acidentes.

As ações de promoção da saúde emocional incluem sessões de cinemas, palestras nas Semanas Internas de Prevenção de Acidentes e o Programa Fale Comigo, que prevê apoio psicológico, financeiro, jurídico e social aos colaboradores.

A companhia também incentiva a participação em campanhas de prevenção de sangue, programas de atividade física e competições esportivas, além das ações de promoção da saúde, como exames médicos periódicos, vacinações e assistências médica e odontológica.

Mais informações sobre o programa estão disponíveis em: [www.cpfl.com.br/qvida/](http://www.cpfl.com.br/qvida/)

Nas Usinas Ceran e Foz do Chapecó, a Cipa promove palestras sobre temas relacionados à saúde, como doenças sexualmente transmissíveis (DST) e preservação auditiva.

### 6.3.1.4 Relações sindicais

A CPFL Energia observa o direito dos colaboradores à liberdade de expressão e representação, como a participação no Conselho de Representantes dos Empregados (CRE) e o direito à sindicalização.

A companhia reconhece os sindicatos como representantes legais e legítimos dos seus colaboradores para o encaminhamento de suas reivindicações, com os quais negocia anualmente o Acordo Coletivo de Trabalho. Os acordos coletivos estabelecidos abrangem todos os profissionais do Grupo CPFL Energia. [GRI LA4](#)

O acordo coletivo e as políticas internas da CPFL Energia não preveem prazo mínimo para notificação com antecedência sobre mudanças operacionais. No caso da CPFL Renováveis, quando há situações de mudança, a empresa sempre negocia com o colaborador e com a área de Recursos Humanos para que não haja impacto nos processos internos e no cotidiano do colaborador. [GRI LA5](#)

### 6.3.2 Comunidade

A abrangência das operações da CPFL Energia produz uma série de impactos nas comunidades com as quais a companhia se relaciona. Esses impactos são gerenciados por meio de programas e iniciativas, descritos a seguir, orientados para promover a sustentabilidade e o relacionamento responsável com a comunidade e com o meio ambiente.

## 6.3.2.1. Eficiência energética

GRI EN6 | EU7 | EU19 | EU23

O investimento em programas de eficiência energética está previsto na regulamentação do setor elétrico. Esses programas desenvolvem projetos nas comunidades residenciais, nos órgãos públicos e nas indústrias com foco na otimização dos sistemas energéticos, no combate ao desperdício de energia, na disseminação de conceitos vinculados ao uso racional e seguro de energia elétrica e na troca de equipamentos obsoletos por modelos eficientes, buscando a inovação em processos, produtos e tecnologias.

Dessa forma, há benefícios para sociedade como um todo. Há mitigação da ineficiência do sistema e por consequência, dos impactos socioambientais, tais como emissão de gases poluentes, deslocamentos e impactos na biodiversidade por conta de novos empreendimentos. Para a empresa, há redução do consumo de energia, principalmente nos horários de pico, minimizando a necessidade de alocação de recursos para expansão em infraestrutura.

O programa de eficiência energética da CPFL Energia busca atender todos os segmentos de clientes e oferecer produtos e serviços para melhorar a satisfação e a fidelidade e para aperfeiçoar a imagem da companhia.

Faz parte do programa da CPFL Energia o Projeto de Atendimento aos Consumidores de Baixo Poder Aquisitivo. Esse projeto inclui ações como regularização do padrão de entrada, substituição de geladeiras por equipamentos mais eficientes, substituição de chuveiros elétricos por tecnologias mais eficientes, reformas das instalações elétricas internas e substituição de lâmpadas incandescentes por lâmpadas fluorescentes compactas.

Os recursos do programa também são destinados à realização de cursos sobre uso racional de energia para clientes e professores e à racionalização do consumo de energia em clientes carentes localizados em áreas de baixo poder aquisitivo.

As distribuidoras realizam projetos de eficiência energética em instalações industriais e serviços de abastecimento de água.

Em 2012, o destaque do Programa de Eficiência Energética da CPFL Energia foi o cumprimento de 24 metas estabelecidas para as oito empresas de distribuição. As metas incluíram a aplicação de 0,5% da ROL no programa de eficiência energética, a destinação de 60% dos recursos do programa para projetos referentes à população de baixo poder aquisitivo e a manutenção do saldo da conta de eficiência energética dentro dos limites permitidos pela ANEEL.

O reflexo desse trabalho é dado pelos R\$ 59,73 milhões em realização financeira que resultaram numa eficiência energética de 33.309,31 MWh/ano e beneficiaram 54.369 pessoas nas oito distribuidoras do grupo.

Como destaque houve a implantação dos projetos educacionais Caravana RGE e do CPFL nas Escolas. Foram ainda, comprados equipamentos dos semáforos a LED que serão instalados em 2013, em substituição aos convencionais.

Também em 2012, a CPFL Paulista foi vencedora do 20º Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica com o trabalho Eficiência Energética na Indústria desenvolvido na 3M de Ribeirão Preto (SP).

O programa tem como desafios em 2013 a adequação das distribuidoras ao novo Manual de Eficiência Energética, o aumento da fiscalização em obras de eficiência energética, a informatização do sistema de gestão e a capacitação técnica da equipe de eficiência energética.

## **PRINCIPAIS PROJETOS**

### **CPFL NA COMUNIDADE & RGE NA COMUNIDADE**

Presente em todas as distribuidoras da CPFL Energia, os projetos CPFL na Comunidade e RGE na Comunidade promovem a regularização das instalações elétricas nas comunidades de baixa renda (inscritas nos programas sociais do governo federal) e a substituição de lâmpadas e geladeiras, instalação de aquecedores solares e equipamentos que reduzem potência dos chuveiros e reformas internas de instalações elétricas.

Essas iniciativas de regularização de clientes recuperaram, em 2012, uma receita de R\$ 137.622,00 à Empresa. Ainda no mesmo ano, foram realizados cursos de formação para eletricitistas e eventos educacionais nas comunidades.

### **PROJETOS EDUCACIONAIS**

Equipados com unidades móveis (caminhões), os projetos CPFL nas Escolas e Caravana RGE capacitam professores e conscientizam alunos sobre o uso racional da energia.

Em 2012, os projetos da CPFL Energia elevaram a eficiência energética de 100% das escolas públicas estaduais, escolas técnicas e faculdades de tecnologia estaduais (Etecs e Fatecs) e parte das escolas municipais da área de concessão das distribuidoras. Foram substituídas lâmpadas e luminárias nas salas de aulas e áreas administrativas, com melhoria da qualidade da iluminação nesses ambientes.

Mais informações sobre as iniciativas de eficiência energética do Grupo CPFL Energia estão disponíveis em: [www.cpfl.com.br/canaldaenergia](http://www.cpfl.com.br/canaldaenergia).

## **6.3.2.2 CPFL Cultura**

A CPFL Energia amplia seu relacionamento com a comunidade por meio da CPFL Cultura, programa cultural voltado para a organização de conhecimento e reflexão sobre os desafios e oportunidades do mundo contemporâneo, entre eles o desenvolvimento de sociedades mais sustentáveis e inclusivas, mudanças climáticas e aquecimento global.

A diversificada programação da CPFL Cultura, com palestras, debates, cinema, teatro e exposições de arte, coloca artistas, intelectuais e especialistas em contato com diferentes públicos para a discussão de grandes temas contemporâneos.

Esses encontros dão origem a produtos culturais, como as séries televisivas *Café Filosófico* e *Invenção do Contemporâneo*, exibidas pela TV Cultura e pelas plataformas digitais. A CPFL Cultura também promove programa de rádio semanal sobre música erudita e produz documentários com base em palestras e debates sobre meio ambiente, saúde, família, educação, juventude, cibercultura etc.

Em 2012, a programação gratuita de exposições de artes visuais – parte dela em parceria com a Pinacoteca do Estado de São Paulo – e de encontros presenciais com transmissões on-line esteve focada na visão histórica de temas estruturantes do mundo contemporâneo, no período de 1912 a 2012, associados às comemorações do centenário da companhia; além da produção da exposição “100 anos de história e energia” e de seu livro-catálogo, do documentário “100 anos luz”, do livro-texto “100 anos de história e energia” e do show e DVD “100 anos de som e luz” – produtos especiais do centenário da CPFL. Mais de 44 mil pessoas (20 mil em Campinas e 24 mil em São Paulo, na Pinacoteca) participaram das atividades da CPFL Cultura em 2012. Os programas de TV, documentários e outros produtos audiovisuais produzidos no ano estão disponíveis no site [www.cpficultura.com.br](http://www.cpficultura.com.br).

## 6.3.2.3 Iniciativas de acesso

GRI EU23 | EU26

ARGE realizou 100% das 3.062 ligações previstas para o período de 2009 a 2012 e cumpriu as metas do Programa Luz Para Todos do Governo Federal, referentes à universalização do acesso à energia elétrica em sua área de concessão. Todas as outras distribuidoras do Grupo CPFL, exceto a RGE, atingiram suas metas de universalização até 2011.

## 6.3.2.4 Programa CPFL de Revitalização dos Hospitais Filantrópicos

GRI SO1

O Programa CPFL de Revitalização dos Hospitais Filantrópicos visa elevar o desempenho administrativo dos hospitais filantrópicos atendidos pelas distribuidoras da CPFL Energia no estado de São Paulo e melhorar os serviços prestados à comunidade. Em 2012, foi lançada a 3ª etapa do programa, que contempla 28 cidades nas regiões de Campinas e São José do Rio Preto e beneficia 40 hospitais filantrópicos (entidades privadas que destinem, no mínimo, 60% de seu atendimento ao SUS). Até 2014, serão investidos R\$ 1,3 milhão no programa.

## 6.3.2.5 Programa CPFL de Voluntariado

Em 2012, os voluntários da CPFL participaram pela segunda vez do Dia do Bem Fazer, evento anual do Grupo Camargo Corrêa que convida colaboradores, familiares e empresas parceiras para a realização de ações de voluntariado. Em 2012, essa mobilização envolveu 1.500 pessoas em 21 municípios, beneficiando 25 instituições. Outro destaque foi a Campanha do Agasalho, que arrecadou 3 mil peças de roupas em 38 cidades, doadas a 20 entidades assistenciais. Outro destaque foi a Campanha do Agasalho, que arrecadou 3 mil peças de roupa em 38 cidades e beneficiou 20 entidades assistenciais.

Os benefícios do voluntariado são percebidos não só por quem é atendido pelas ações, mas também por quem pratica e pela própria empresa. O envolvimento dos colaboradores nesse contexto contribui para o bem-estar pessoal, a redução do stress, a motivação e o orgulho em pertencer, além de fortalecer a integração com os colegas de trabalho. Além disso, pela prática do voluntariado, os profissionais desenvolvem competências como comprometimento, trabalho em equipe e respeito à diversidade, aplicadas também à realidade corporativa.

## 6.3.2.6 Apoio aos Conselhos Municipais dos Direitos da Criança e do Adolescente (CMDCA)

Em 2012, as empresas do Grupo CPFL Energia destinaram o total de R\$ 2,1 milhões ao Programa de Apoio aos Conselhos Municipais dos Direitos da Criança e do Adolescente. Os recursos beneficiaram 89 projetos de atendimento a crianças e adolescentes em 58 municípios da área de concessão. Nesse ano, foi lançada a campanha Colaboradores Padrinhos para apoiar a divulgação interna do programa e a atuação voluntária dos colaboradores nos projetos.

## 6.3.2.7 Impactos das operações

GRI SO<sub>1</sub> | EU:8

Além das ações de envolvimento, relacionamento e eficiência energética, as empresas do Grupo CPFL realizam avaliações de impacto e desenvolvem uma série de programas nas comunidades locais de suas empresas de distribuição e geração.

Os projetos de pesquisa e desenvolvimento, principalmente os relacionados à distribuição, devem considerar os impactos na comunidade, contribuir para manter o cliente

satisfeito e proporcionar melhorias no seu dia a dia.

Antes de formatar o projeto, são avaliados os impactos socioambientais para a empresa, para os colaboradores e para os consumidores; e, dependendo do resultado da análise, o projeto pode não ser realizado.

As políticas de recrutamento e seleção da CPFL valorizam a mão de obra local e a diversidade, principalmente no que se refere à inclusão de pessoas com deficiência. Cada pessoa com deficiência desligada é obrigatoriamente substituída por outra pessoa com deficiência.

A companhia também oferece capacitação gratuita para a comunidade local por meio do projeto Escola de Eletricistas, lançado em 2012, que oferece possibilidade de contratação. Em parceria com o Senai, a companhia incentiva o primeiro emprego ao capacitar jovens para atuar como eletricistas.

## **DESLOCAMENTOS DE PESSOAS E INDENIZAÇÃO**

GRI EU22

No segmento de distribuição e transmissão, ocorre a desapropriação de áreas particulares para passagens de linhas, o que não exige a remoção de pessoas. No caso de uma linha de transmissão (torres) que precise atravessar uma propriedade particular, é feito acordo de servidão de passagem – um contrato no qual o proprietário autoriza a passagem da linha.

Em alguns casos o terreno passa a ser propriedade do poder público. No caso de linha de distribuição (postes), é obtida uma autorização de passagem e a área continua sendo propriedade do cliente. Já o deslocamento de colaboradores em razão de projetos da empresa é acordado com cada proprietário.

## **PROGRAMAS DE REASSENTAMENTO**

GRI EU20 | EU22

A implantação de empreendimentos de geração, com a formação de reservatórios e construção de usinas representa alto impacto social, econômico e ambiental para as comunidades locais. A companhia promove programas específicos de realocação de pessoas e comunidades, inclusive com acompanhamento psicossocial.

No processo indenizatório das propriedades necessárias à implantação do projeto, seja nas áreas afetadas pelo canteiro de obras, seja na formação do reservatório, procura-se realizar a compensação tanto patrimonial quanto social das famílias envolvidas.

O ponto de partida para o início das atividades é o estudo socioeconômico da área de interesse, denominado cadastro socioeconômico, que revela a identidade e o modo de vida dessas famílias e traça as diretrizes a serem seguidas para alcançar a melhor forma de compensação.

As Pequenas Centrais Hidrelétricas, que na CPFL Energia estão vinculadas à CPFL Renováveis, têm como característica o alagamento de pequenas áreas, onde a grande maioria das propriedades atingidas não perde seu padrão produtivo e não há necessidade de

mudança das famílias. Entretanto, podem ocorrer casos em que haja a necessidade de realocar famílias para outras áreas. Para empreendimentos eólicos e biomassa não há impactos de deslocamento de população.

Em 2012, não houve programas de remanejamento de famílias e comunidades porque esse processo foi concluído em anos anteriores.

## ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIAS

GRI EU21

Para atender situações emergenciais, as distribuidoras do Grupo CPFL Energia dispõem de planos de contingência e de emergência e equipe treinada e equipada de brigadistas, além de promoverem o treinamento de equipes da Central de Atendimento e do Centro de Operações e de equipes externas.

Esse atendimento segue uma norma técnica que define procedimentos e responsabilidades gerais, bem como dimensiona os recursos necessários ao restabelecimento da rede elétrica nos vários níveis de emergência, sejam quais forem as causas (fatores climáticos naturais, ambientais, sociais, vandalismo ou qualquer outro motivo visando garantir a qualidade do fornecimento de energia).

## COMUNICAÇÃO E PREVENÇÃO DE ACIDENTES NA COMUNIDADE

GRI EU25

A CPFL realiza anualmente a Semana Externa de Prevenção de Acidentes com Eletricidade (SEPAE). A iniciativa tem como objetivo a disseminação de informações do uso seguro da energia e segurança das crianças junto à rede elétrica. O evento conta com uma série de atividades (palestras, distribuição de material didático, exibição de vídeos) realizadas em escolas e associações.

Em 2012, foram registrados 59 acidentes na comunidade envolvendo as distribuidoras da CPFL. Nas usinas (Barra Grande, Campos Novos, Ceran, Foz do Chapecó, CPFL Renováveis), não foram registrados acidentes no mesmo ano.

Empresa	Fatal		Grave		Leve		Total	
	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011
Paulista	11	7	9	6	11	10	59	40
Piratininga	5	2	12	3	4	0		
RGE	1	1	0	0	3	8		
Santa Cruz	0	0	1	2	0	0		
Leste Paulista	0	1	1	0	0	0		
Sul Paulista	1	-	0	-	0	-		
Total CPFL Energia	18	11	23	11	18	18		

## 6.3.3 Fornecedores

A CPFL Energia investe em várias ações de relacionamento que buscam o alinhamento dos fornecedores com os princípios de negócios da companhia.

São diversas iniciativas de interação e promoção da sustentabilidade com o fornecedor, como o Jornal do Fornecedor, informativo mensal de divulgação de informações de interesse dos fornecedores, além de notícias sobre o Grupo CPFL Energia. Outros destaques são a Rede de Valor e o Prêmio CPFL Mais Valor.

Outra iniciativa de engajamento com esse público realizada em 2012 foi o Workshop de Segurança, voltado ao aprimoramento de ações em saúde e segurança e meio ambiente.

O Grupo CPFL Energia identifica como desafios para os próximos anos promover maior engajamento de fornecedores e adequar as contratações e os suprimentos às eventuais mudanças propostas pelo órgão regulador às distribuidoras e geradoras. Associadas a esses desafios estão as leis e propostas de leis referentes a questões socioambientais que envolvem a integração entre governo, órgão regulador e concessionárias.

### **REDE DE VALOR**

A CPFL Energia dissemina os conceitos de sustentabilidade na cadeia de suprimentos por meio da Rede de Valor, um fórum de fornecedores criado com o objetivo de construir conhecimento e desenvolver e compartilhar soluções de sustentabilidade com as empresas participantes.

Em 2012, a CPFL Energia iniciou estudos para reformular o escopo do programa com foco na tratativa de temas relevantes e situações críticas vivenciadas por empresas fornecedoras. O objetivo é a gestão e a minimização de riscos socioambientais identificados na cadeia de suprimentos do Grupo, o que não exclui as práticas anteriores de disseminação, reflexão e troca de experiências.

Dessa forma, o Grupo CPFL planeja investir em maior integração entre diversas entidades internas para avaliação conjunta do Sistema de Gestão Integrado (SGI) com reflexos na alteração do formato da Rede de Valor.

A nova proposta busca o desenvolvimento efetivo dos fornecedores por meio da atuação direta em problemas socioambientais identificados em fornecedores críticos ou importantes para os negócios da empresa. Os fornecedores que apresentarem problemas serão requisitados a participar da Rede de Valor.

### **PRÊMIO CPFL MAIS VALOR**

A CPFL Energia promoveu em 2012 a sexta edição do Prêmio CPFL Mais Valor, criado para incentivar os fornecedores na busca da excelência em requisitos como qualidade, prazo, segurança, meio ambiente e responsabilidade social. O prêmio também busca

fortalecer o alinhamento com a visão, a missão, os princípios e a ética da companhia.

Em 2012, o prêmio passou a reconhecer também os fornecedores com as melhores práticas de sustentabilidade, avaliadas com base nos indicadores do Instituto Ethos.

Para concorrer na nova categoria, os fornecedores deveriam estar entre os mais representativos no volume de negócios da CPFL Energia (90%) em 2011; ter a documentação cadastral regularizada; não ter apresentado irregularidades ambientais, sociais e de saúde e segurança ocupacional nos últimos três anos; e ter respondido integralmente e dentro do prazo o questionário de Indicadores Ethos de Responsabilidade Social Empresarial.

### **MELHORIAS DE PROCESSOS E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DE FORNECEDORES**

Em 2012, foi destaque no processo de cadastramento e renovação de fornecedores a consulta ao Portal da Transparência. Trata-se de um banco de informações mantido pela União que consolida a relação das empresas e pessoas físicas que sofreram sanções que restringem o direito de participar em licitações ou de celebrar contratos com a Administração Pública.

Outra iniciativa importante foi a mudança dos critérios de contratação, incentivando os fabricantes de equipamentos cadastrados no Finame (BNDES).

Para 2013, estão previsto planos de melhoria com relação aos critérios de classificação de fornecedores. A iniciativa permitirá uma abordagem mais assertiva e adequada, pois integrará o escopo de fornecimento e a importância estratégica.

### **CONTRATAÇÃO DE FORNECEDORES LOCAIS**

#### **GRI EC6**

Para o fornecimento de suprimentos, não existe uma política formal sobre proporção de gastos com fornecedores locais. No entanto, 99,83% de todo o valor pago a fornecedores foi destinado aos fornecedores locais em 2012. A CPFL incentiva fornecedores nacionais, cadastrados no Finame/BNDES, e adota entregas fracionadas (mais adequadas a fornecedores locais).

Nas Usinas Barra Grande, Campos Novos, Ceran e Foz do Chapecó, as controladas priorizam compras no comércio local.

Na CPFL Renováveis, as Políticas de Compras e Gestão de Fornecedores dão suporte e orientação a todo o processo de contratação, não obrigando ou estipulando contratações de fornecedores em razão de naturalidade, sede ou domicílio.

### **DIREITOS HUMANOS**

#### **GRI HR1 | HR2**

Em 2012, a CPFL contava com 252 fornecedores significativos com contratos em vigor. Com base no Sistema de Gestão Integrado da companhia, foram realizadas visitas de avaliação em 25 empresas que representam 9,9% dos fornecedores significativos. A

avaliação não constatou problemas relacionados aos aspectos de direitos humanos.

Nas Usinas Ceran, BAESA, Enercan e Foz do Chapecó, as controladas exigem dos fornecedores comprovantes do cumprimento das obrigações trabalhistas (registro, ficha de EPI, recolhimento de FGTS, certidão negativa de débito com o INSS). Nas Usinas Barra Grande (BAESA), 100% dos contratos com fornecedores são avaliados quanto às exigências legais e normativas de segurança, prevenção de riscos e bem-estar dos funcionários.

## **LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO OU NEGOCIAÇÃO COLETIVA**

**GRI HR5**

A CPFL não identificou entre seus fornecedores casos em que os direitos dos empregados à liberdade de associação ou negociação coletiva estejam em risco. Todos os contratos centralizados exigem atuação de acordo com o Código de Ética do Grupo CPFL.

As avaliações do Sistema de Gestão Integrado também consideram critérios sobre o direito à livre associação e negociação coletiva. A companhia solicita que os fornecedores que representam 80% do volume de compras enviem carta de compromisso referente ao cumprimento das exigências da SA8000 (Social AccountAbility 8000, certificação internacional da responsabilidade social com foco nos direitos dos trabalhadores).

Em outubro de 2012 a CPFL Renováveis desenvolveu uma ampliação do relacionamento com parceiros para a cadeia de suprimentos com o objetivo de mapear, identificar e permitir maior controle sobre os membros mais críticos da cadeia em relação a questões sociais, ambientais e trabalhistas.

## **COMBATE AO TRABALHO INFANTIL E TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO**

**GRI HR6 | HR7**

Não foram identificados fornecedores das empresas da CPFL Energia nos quais possa haver risco de trabalho infantil e/ou trabalhadores jovens expostos a trabalho perigoso ou ainda trabalho forçado ou análogo ao escravo. Todos os contratos centralizados preveem cláusulas de combate ao trabalho infantil e escravo em conformidade com o Código de Ética do Grupo CPFL Energia.

## **SAÚDE E SEGURANÇA DE EMPREGADOS TERCEIRIZADOS E SUBCONTRATADOS**

**GRI EU16**

Todos os colaboradores contratados nas Usinas Barra Grande e Campos Novos recebem treinamento interno por meio da integração e preenchimento de Análise Preliminar de Risco (APR) e treinamento externo em cumprimento às Normas Regulamentadoras.

Na Ceran e nas Usinas Foz do Chapecó existe controle dos treinamentos de Saúde e Segurança Ocupacionais (SSO) obrigatórios para cada classe de empregados. Para os trabalhadores terceirizados é utilizada a classificação de fornecedores críticos com itens referentes à SSO e outros de acordo com a atividade a ser realizada.

A CPFL Renováveis realiza a gestão de seus empregados, terceirizados e demais prestadores de serviços por meio de diversas instruções técnicas, procedimentos de gestão, políticas de gestão integrada e formulários de operação que podem ser acessados diretamente na rede da qualidade e são atualizados constantemente.

Todos os colaboradores, terceirizados e demais prestadores de serviços da CPFL Renováveis são avaliados anualmente pelo Programa de Controle Médico da Saúde Ocupacional. Os riscos ambientais do trabalho também são avaliados anualmente no Programa de Prevenção de Riscos Ambientais. Não é permitido o início dos trabalhos de terceirizados sem que eles sejam avaliados pelo corpo técnico e sem treinamento de integração, que informa sobre os riscos de sua atividade na empresa.

### **DIAS TRABALHADOS EM CONSTRUÇÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO**

**GRI EU17**

Nas Usinas Barra Grande e Campos Novos, o controle de horas/homem trabalhada referente à exposição de terceirizados e subcontratados ao risco elétrico, construção e demais atividades é feito por meio de dados estatísticos enviados para a Fundação COGE. Respectivamente, as estatísticas das usinas foram de 252.049 hht e 200.690 hht em 2012.

Nas Usinas Ceran, estima-se que os terceirizados trabalharam 230 dias nas atividades de apoio às equipes de manutenção, serviços de mergulho, serviços de limpeza das tomadas de água das usinas, manutenção de subestação, recuperação de estruturas civis (taludes e encostas) e manutenção da vegetação na faixa de servidão das linhas de transmissão. Nas Usinas Foz do Chapecó foram 59 dias, e na CPFL Renováveis, 6.652.800 dias.

### **TREINAMENTO DE SAÚDE E SEGURANÇA**

**GRI EU18**

Com objetivo de aprimorar as iniciativas em saúde e segurança do trabalho e meio ambiente, a CPFL promoveu o primeiro Workshop de Segurança. Realizado em outubro de 2012, o evento reuniu representantes de 25 empresas de diversos segmentos de fornecedores. Foram discutidos assuntos como natureza dos acidentes, legislação de segurança, gestão ambiental e responsabilidade das empresas contratadas.

Existe um cronograma de treinamento anual na Enercan (Campos Novos) para atender todas as normas regulamentadoras. Entre os terceirizados e subcontratados, 100% passam pela integração Saúde, Segurança e Meio Ambiente e Preenchimento de APR. Nas usinas Ceran e Foz do Chapecó, os trabalhadores terceirizados passam pelos treinamentos exigidos por norma para a respectiva atividade que será realizada. Na CPFL Renováveis, 100% dos contratados e terceirizados são submetidos a treinamentos relacionados a saúde e segurança.

## 6.3.4 Clientes

A qualidade do atendimento aos clientes da CPFL Energia é assegurada por ações como a capacitação contínua dos atendentes, a monitoria constante dos atendimentos, a realização de pesquisas de satisfação realizada por órgãos externos e independentes e a auditoria dos processos críticos.

Entre os destaques do relacionamento com clientes em 2012 estão a implantação do novo sistema comercial (CCS) na CPFL Jaguariúna, o início do atendimento via smartphone e redes sociais (Twitter e Facebook) e o envio da conta de energia por e-mail.

Outro destaque importante foi o Prêmio IASC 2012 conquistado pela distribuidora CPFL Santa Cruz na categoria Regiões Sul e Sudeste para empresas de 30 mil até 400 mil unidades consumidoras. O prêmio reflete a percepção do consumidor residencial sobre a qualidade dos serviços prestados.

Mesmo contando com o diferencial de um sistema comercial integrado, o principal desafio de 2012 das áreas de relacionamento com os clientes em 2012 foi cumprir o prazo de implantação das novas normas da Agência Nacional de Energia Elétrica, como a Resolução no 414.

A resolução prevê atendimento presencial em todos os municípios em que a empresa atua. Nas cidades com mais de 10 mil clientes, a companhia abriu agências próprias. Nas cidades menores, o atendimento é feito por parceiros. A companhia tem planos de aumentar gradativamente o atendimento próprio.

A companhia investe também no desenvolvimento de sistemas e treinamento de equipes para esclarecer os clientes sobre outras alterações regulatórias que tornarão mais complexo o entendimento da conta de energia a partir de 2013. Entre essas alterações está a informação sobre a abertura tarifária, com a adoção de bandeiras tarifárias nas cores verde, amarela e vermelha (que sinalizam valores diferenciados de energia), e a discriminação do que é pago, como Tarifa de Uso do Sistema de Distribuição (TUSD).

Outra exigência prevista é esclarecer aos clientes sobre revisão tarifária e a possibilidade de clientes microgeradores de energias eólica e solar venderem o excedente de energia para o sistema.

### CONSELHOS DE CONSUMIDORES

GRI EU20

As empresas do Grupo CPFL Energia também se relacionam com seus clientes por meio dos Conselhos de Consumidores, instituídos e regulamentados pela Resolução ANEEL nº 451/2011. Os conselheiros representam as classes de unidades consumidoras residencial, industrial, comercial, rural e poder público.

De caráter consultivo, os conselhos estão voltados para a orientação, análise e avaliação das questões ligadas ao fornecimento de energia elétrica, às tarifas e à adequação dos serviços prestados ao consumidor.

Em julho e agosto de 2012 as distribuidoras promoveram audiências públicas para que as entidades indicassem os conselheiros efetivos e suplentes, que tomaram posse no início de outubro para o mandato de 2012-2014.

Os Conselhos de Consumidores das distribuidoras contam com representantes da Federação das Indústrias do Estado de São Paulo (Fiesp), da Federação da Agricultura do Estado de São Paulo (Faesp), da Federação do Comércio (Fecomercio), das associações de bairros e sindicatos rurais, da Associação Paulista de Municípios (APM) e dos Procons de Campinas e de São Paulo.

O Conselho de Consumidores participou ativamente das audiências públicas e de reuniões na ANEEL durante o processo de revisão tarifária da CPFL Piratininga em 2012, apresentando sugestões para a modicidade das tarifas. A partir de dezembro, iniciou-se o ciclo de revisão tarifária da CPFL Paulista, com a participação do Conselho em reunião presencial na ANEEL.

### 6.3.4.1 Canais de atendimento

Para atender os clientes com mais agilidade, comodidade e segurança, a companhia ampliou em 2012 os canais de relacionamento, incluindo mídias sociais, como o Twitter e o Facebook, com atendimento em tempo real e analistas especializados no monitoramento.

Os clientes passaram a contar também com o atendimento *webmobile* (internet pelo celular) e interativo, no qual foram disponibilizados sete serviços: aviso de falta de energia, consulta a débito, segunda via de conta, religação, cadastramento de débito automático, cadastramento de conta por e-mail e reparo em iluminação pública.

Foi lançado ainda o atendimento por SMS para avisar os clientes sobre desligamentos programados, cancelamentos de desligamentos, falta de energia, código de barras para pagamento e processos de cobrança.

Para facilitar o relacionamento com o cliente e o acesso às informações, destacamos na página principal os serviços e incluindo outros novos, como o cadastramento de contas por e-mail e os avisos de falta de energia. O atendimento por meio do site na internet processou 12,2 milhões de solicitações em 2012, mais que os 4,5 milhões de atendimentos presenciais nas filiais da companhia.

Em 2012, a companhia direcionou investimentos para a redução de rechamadas e redução do tempo médio de atendimento no Call Center. O crescimento em solicitações eletrônicas permitiu reduzir custos de atendimento, representando 50% do total de atendimentos realizados.

Para prestar atendimento de alta qualidade aos clientes dos segmentos de distribuição, o Grupo CPFL opera duas centrais de atendimento 24 horas por dia, sete dias por semana. Em 2012, as centrais atenderam aproximadamente 12 milhões de chamadas.

A companhia investe em iniciativas para minimizar barreiras de acesso (relacionadas a idioma, cultura, escolaridade). Em algumas plantas, há adaptações para pessoas portadoras de deficiência e há identificação em braile.

A mitigação das barreiras de acesso é feita também pelos canais de relacionamento, pelo agente comunitário (do programa de Eficiência Energética) e pelo 0800 exclusivo para deficientes auditivos. O Processo de Tratamento de Reclamações é certificado na ISO 9001. [GRI EU24](#)

Em 2012, a CPFL deu início à opção do envio da conta de energia por e-mail aos seus consumidores, medida que reduz o consumo de papel. A companhia calcula que a cada 100 mil contas que deixam de ser impressas, mais de 10 árvores são preservadas. A conta é acessada por um link enviado pelo e-mail, e já no início de 2013 cerca de 80 mil clientes aderiram à opção.

## 6.3.5 Acionistas e Investidores

A CPFL Energia desenvolve ações específicas de relacionamento com o mercado investidor por meio de seus canais de comunicação e a participação em eventos diversos, como encontros com investidores, reuniões da Associação dos Analistas e Profissionais de Investimento do Mercado de Capitais (Apimec), teleconferências e webcast para a divulgação de resultados, investors day e reuniões com investidores institucionais.

O compromisso da CPFL Energia e suas controladas com a sustentabilidade também é percebido e reconhecido no mercado de capitais. Em 2012, a CPFL Energia ingressou pela primeira vez no Dow Jones Sustainability Index, na carteira destinada a mercados emergentes (DJSI Emerging Markets). De um total de 800 empresas de mercados emergentes elegíveis a participar do DJSI Emerging Markets, 69 foram identificadas como líderes em sustentabilidade nos seus respectivos setores de atuação e selecionadas para fazer parte da primeira carteira desse novo índice. A CPFL integra o ISE pelo 8º ano consecutivo e é uma das 12 empresas presentes na carteira desde sua criação em 2005.

A carteira, com vigência de 2 de janeiro de 2013 a 31 de dezembro de 2013, foi composta por 37 companhias de 16 setores, que em novembro de 2012 somavam pouco mais de R\$ 1 trilhão em valor de mercado, o equivalente a 44,81% do total do valor das companhias com ações negociadas na BM&FBovespa.

### CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Para o relacionamento com acionistas e investidores, a companhia disponibiliza uma série de canais de comunicação:

- Site de Relações com Investidores – [www.cpfl.com.br/ri](http://www.cpfl.com.br/ri)
- E-mail: [ri@cpfl.com.br](mailto:ri@cpfl.com.br)
- Canal de Atendimento aos Acionistas e Investidores (Pessoas Físicas): (19) 3756-8895 / 3756-6082
- Canal de Atendimento aos Analistas e Investidores Institucionais: (19) 3756-6083 / 3756-8887
- Publicações enviadas por e-mail e disponíveis no site: Fact Sheet (trimestral) e *newsletter* Investidor CPFL (bimestral)

## 6.3.6 Governo

A CPFL Energia dispõe de uma ampla estrutura para dialogar e atender as demandas das diferentes esferas do poder público. O relacionamento com os governos e órgãos reguladores é essencial para a empresa acompanhar e participar dos processos referentes ao planejamento energético do país.

Os gerentes de negócios formam uma equipe de gestores dedicada ao relacionamento com as Prefeituras Municipais e empresas públicas atendidas pelas distribuidoras do Grupo CPFL.

A Diretoria de Assuntos Regulatórios é responsável pela coordenação de todas as atividades regulatórias (fiscalização, audiências públicas, reajustes e revisões tarifárias etc.) e pelo cumprimento das obrigações dos contratos de concessão e da legislação setorial. Ela também promove o relacionamento institucional com entidades governamentais, associações do setor elétrico e órgãos reguladores no âmbito federal e estadual.

A Diretoria de Comunicação Empresarial e de Relações Institucionais cuida da construção de relacionamentos com públicos estratégicos do Grupo (órgãos de governos estaduais e municipais, órgãos reguladores, formadores de opinião, organizações da sociedade civil, associações e universidades públicas) por meio de ações de relacionamento institucional e governamental.

Em Brasília, existe um escritório encarregado das atividades de relações institucionais e governamentais. Ele conta com profissionais das equipes da Diretoria de Assuntos Regulatórios e da Diretoria de Comunicação Empresarial e de Relações Institucionais. Seu objetivo principal é estabelecer relacionamento com autoridades do executivo, legislativo, formuladores de políticas públicas e imprensa, além do órgão regulador.

A CPFL Energia busca ainda manter interfaces permanentes com os principais agentes envolvidos no setor elétrico:

- Ministério de Minas e Energia (MME)
- Ministério de Meio Ambiente (MMA)
- Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL)
- Empresa de Pesquisa Energética (EPE)
- Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE)
- Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS)
- Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo (ARSESP)
- Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do RS (AGERGS)

A companhia também exerce liderança nas associações de classe capazes de auxiliar as tomadas de decisão do governo:

- Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee)
- Associação Brasileira dos Produtores Independentes de Energia Elétrica (Apine)
- Associação Brasileira dos Agentes Comercializadores de Energia Elétrica (Abracel)
- Associação Brasileira de Energia Eólica (ABEEólica)

## 6.3.7 Meio Ambiente

Programas permanentes e ações ambientais visam inibir ou mitigar potenciais riscos ao meio ambiente nas atividades desenvolvidas pelas empresas do Grupo CPFL Energia.

As instalações de distribuição e de geração da CPFL Energia estão sujeitas a processos de licenciamento ambiental que incluem a elaboração de avaliações de impacto ambiental antes da construção das instalações e o cumprimento de condicionantes ambientais.

As questões ambientais relativas à construção de unidades geradoras de energia elétrica exigem consideração especial. A CPFL administra essas questões com as necessidades ambientais básicas de cada localidade a fim de assegurar que suas políticas e obrigações ambientais recebam atenção adequada.

As decisões são tomadas pelos comitês ambientais, dos quais participam representantes de cada parceiro do projeto e das divisões de gestão ambiental de cada usina. Além disso, a companhia apoia programas de comunidades locais que realocam famílias rurais de assentamentos coletivos e provê suporte institucional para famílias envolvidas na conservação da biodiversidade local.

**Sistema de Gestão Ambiental:** A fim de facilitar o cumprimento das leis ambientais, a CPFL Energia adota em todos os seus negócios o Sistema de Gestão Ambiental em conformidade com a norma ISO 14001. O sistema permite identificar, avaliar e atualizar informações referentes a leis ambientais e outras exigências.

O Sistema de Gestão Ambiental reúne uma série de procedimentos de identificação e de tratamento desses possíveis impactos. Após o mapeamento e reconhecimento de potenciais riscos, é feito um acompanhamento permanente por meio de programas e ações ambientais.

Todos os anos, os processos e ativos das empresas são avaliados, incluindo práticas como uso de materiais e de recursos naturais, emissões atmosféricas, efluentes, resíduos e impactos sociais. Nos casos de riscos detectados, as empresas da CPFL Energia avaliam a probabilidade e a severidade da ocorrência, o que permite determinar ações de prevenção e de controle.

Cada aspecto e seu respectivo impacto ambiental devem ser identificados, registrados e tratados conforme as exigências das certificações ambientais das várias unidades de negócio da companhia. As unidades de geração e distribuição de energia elétrica submetem-se a auditorias internas e externas que verificam a conformidade com a norma ISO 14001.

**Alinhamento da gestão ambiental:** Um dos destaques da gestão ambiental em 2012 foi estender a metodologia de monitoramento do desempenho ambiental também para as áreas das empresas que não são alvo de certificação, mas podem ter potencial risco ambiental. Santa Cruz e Jaguariúna já implementaram a metodologia em 2011,

mas não são certificadas. A iniciativa também se estendeu para os sites não certificados na CPFL Paulista, CPFL Piratininga e RGE.

Além de preventiva, a medida busca o alinhamento de práticas de gestão ambiental em todas as empresas do Grupo e uma antecipação diante da tendência de aumento das demandas legais e por informações ambientais. A medida também permite checar em campo o inventário de resíduos da companhia, além de identificar oportunidades de melhoria.

**Regularização ambiental:** A CPFL Energia deu início a um amplo e pioneiro processo de regularização ambiental de todos os seus ativos no estado de São Paulo, incluindo o licenciamento de mais de 6.500 quilômetros de linhas transmissão. Embora seja uma obrigação legal, a regularização não é prioridade do órgão ambiental.

Entre os licenciamentos ambientais obtidos em 2012 estão 2 Licenças Prévias (LPs), 12 Licenças de Instalação (LIs), 1 Licença de Operação (LOs) e 9 Autorizações de Supressão de Vegetação para a construção de subestações e linhas de transmissão da CPFL Paulista e da CPFL Piratininga. Também foram obtidas 3 LPs, 9 LIs e 2 LOs para a construção de subestações e linhas de transmissão da RGE.

**Empresa de emergências ambientais:** Outro destaque em 2012 foi a contratação de empresa especializada no atendimento de emergências ambientais com profissionais preparados e técnicas adequadas para evitar, reduzir ou mitigar impactos ambientais decorrentes de acidentes. A empresa atua de forma abrangente em todas as áreas de concessão da CPFL Energia e pode ser acionada em qualquer dia do ano e em qualquer horário.

**Seguro ambiental:** Em 2012, a companhia tornou-se a primeira empresa do setor elétrico a contratar seguro ambiental, com cobertura de até R\$ 2 milhões, para garantir recursos financeiros diante de situações que envolvam grandes despesas para o controle ou compensação ambiental.

No caso de um eventual vazamento de óleo de transformador, por exemplo, o seguro contribui para a rápida disponibilização de recursos e conseqüentemente para a redução de passivos e impactos ambientais.

**Kits ambientais:** Em 2012 foram adquiridos kits ambientais para controle de pequenos acidentes nas distribuidoras do Grupo CPFL Energia, tais como vazamento de óleo de caminhões ou vazamento de transformadores. Foram destinados 111 kits às Estações Avançadas e 100 “autokits” para caminhonetes e caminhões.

**Medição de ruídos:** No ano de 2012, foram realizadas medições de ruídos em 339 subestações e 142 estações avançadas, abrangendo 100% das plantas das distribuidoras do Grupo nos estados de São Paulo, Minas Gerais e Paraná.

## 6.3.7.1 Consumo de recursos

### MATERIAIS

O consumo responsável dos recursos faz parte do compromisso da CPFL Energia com a sustentabilidade. [GRI EN1](#)

Materiais usados por peso ou volume <sup>1</sup>						
Ano	Transformadores para distribuição (un)	Postes de concreto (un)	Cabos (m)	Cabos (kg)	Medidores (un)	Materiais de iluminação pública <sup>2</sup> (un)
CPFL Paulista						
2012	14.919	113.265	9.383.628	584.123	380.373	502.338
2011	11.296	95.181	6.918.735	542.929	320.780	483.669
2010	8.725	69.277	5.937.099	472.892	275.097	597.320
CPFL Piratininga						
2012	2.377	15.743	3.265.223	77.249	157.574	150.100
2011	2.565	24.990	3.702.546	96.598	147.765	155.429
2010	3.198	22.155	5.514.040	176.528	136.864	170.505
RGE <sup>2</sup>						
2012	7.565	54.278	3.655.203	272.484	136.775	Não se aplica
2011	6.630	39.761	3.373.009	333.415	150.634	Não se aplica
2010	6.308	37.396	2.133.248	279.421	136.184	Não se aplica
CPFL Santa Cruz						
2012	774	2.607	282.906	81.393	11.559	28.720
2011	1.476	5.321	382.000	223.180	16.699	44.956
2010	638	2.708	250.021	119.148	19.415	20.403
CPFL Jaguariúna <sup>4</sup>						
2012	1.807	8.256	503.730	78.007	8.888	12.064
2011	1.885	10.189	717.327	71.635	13.386	18.282
2010	1.068	5.361	411.995	41.078	20.525	5.788

1. A tabela apresenta os principais itens de estoque adquiridos pela empresa, que representam 80% do valor consumido em materiais. Os materiais apresentados destinam-se à expansão e manutenção do sistema elétrico.

2. A RGE não realiza a instalação e manutenção de iluminação pública. Essa atividade é realizada pelas prefeituras, que gerenciam as aquisições e os descartes dos materiais resultantes de suas atividades.

3. A CPFL Jaguariúna realizou em 2010 algumas obras de instalação e manutenção de iluminação pública. Essa atividade não era realizada anteriormente.

4. Inclui as distribuidoras CPFL Jaguari, CPFL leste Paulista, CPFL Sul Paulista e CPFL Mococa.

### LOGÍSTICA REVERSA

As distribuidoras da CPFL Energia promovem a triagem de materiais retirados do seu sistema elétrico, como transformadores, medidores e outros equipamentos provenientes da rede, com o objetivo de recuperá-los e, quando for o caso, dar destinação correta aos materiais inservíveis (sucatas).

Com 98 funcionários e frota especializada, o operador logístico instalado em Rio Claro (SP) é responsável por todo o processo de recuperação de materiais e venda de sucatas da CPFL Energia.

O reaproveitamento contribui para a redução de custos e do consumo de recursos naturais e permite a rastreabilidade dos materiais recuperados. Esse processo permitiu, em 2012, a recuperação de 23% do total de transformadores e 14% dos medidores examinados.

Materiais provenientes de reciclagem GRI EN2	
Materiais	Percentual
Medidores	14
Transformadores	23

Transformadores sem possibilidade de recuperação são desmontados para evitar reaproveitamento por terceiros. As sucatas de alumínio são vendidas para fabricação de painéis. As sucatas de madeira são destinadas à fabricação de móveis e de cercas. Porcelanas danificadas seguem para um aterro industrial.

Números cadeia reversa – Grupo CPFL Energia				
Equipamento	2010	2011	2012	Unidade
Luminárias	37.670	20.280	29.767	Peça
Lâmpadas	263.652	198.991	153.234	Peça
Cruzetas de madeira	58.184	93.575	179.220	Peça
Postes (concreto e madeira)	25.280	45.583	124.821	Peça
Transformadores	1.721	4.102	6.481	Peça
Outros materiais	3.757	7.677	10.028	Tonelada

A RGE mantém operação de logística reversa desde o ano 2000. Atualmente, a empresa envia para reciclagem ou reutilização cerca de 120 toneladas/mês de materiais inservíveis que são retirados de seu sistema elétrico.

## CONSUMO DE ÁGUA

GRI EN8 | EN9

O consumo de água na CPFL é principalmente doméstico para atendimento de atividades administrativas (necessidades básicas dos colaboradores, limpeza das instalações e refrigeração), sem afetar significativamente as fontes hídricas. Em 2012, as empresas da CPFL Energia consumiram 164.732 m<sup>3</sup> de água, conforme tabela abaixo.

Consumo Total de água da CPFL Energia (m <sup>3</sup> /ano) <sup>1</sup>	
	Rede Pública
2012	164.732*
2011	133.260
2010	163.144

1- Inclui CPFL Brasil, CPFL Geração e as oito distribuidoras do grupo. Não considera poços, pois o controle sobre o consumo através dessa fonte é parcial.

\*Parte do aumento do consumo de água da rede pública foi ocasionada pela construção do Hall da Energia, na Sede da CPFL, em Campinas.

No caso das Usinas Barra Grande e Campos Novos é utilizada água subterrânea da infiltração na rocha. O volume de água que passa pelas turbinas é devolvido ao rio sem utilização.

Usinas	2012 ( m <sup>3</sup> /ano)
Barra Grande	1.825
Campos Novos	1.825

A água utilizada é obtida por meio da canalização da água que infiltra no maciço rochoso da área da casa de força. Anteriormente, a água era drenada para o leito do Rio Pelotas sem nenhuma utilização.

### CONSUMO DE ENERGIA

O consumo de energia indireta em 2012, proveniente de aquisição de energia elétrica consumida pela empresa, totalizou 135.370 GJ, conforme tabela a seguir.

Consumo de energia indireta GRI EN <sub>4</sub>		
Energia (GJ) <sup>1</sup>	2012	2011
CPFL Paulista	76.083	70.221
CPFL Piratininga	19.535	17.878
RGE	14.076	12.811
CPFL Santa Cruz	1.188	3.121
CPFL Jaguariúna	5.463	4.918
CPFL Brasil	87	ND
CPFL Serviços	2.304	2.613
CPFL Atende	3.139	3.619
CPFL Renováveis <sup>2</sup>	13.495	NA
<b>Total</b>	<b>135.370</b>	<b>115.181</b>

1. Contempla o consumo na estrutura administrativa e parques eólicos Icaraizinho e Praia Formosa.

2. O consumo de energia na CPFL Renováveis é composto pelas seguintes fontes: energia elétrica utilizada nos escritórios administrativos, o consumo de combustível da frota própria e a energia consumida nos parques eólicos Icaraizinho e Praia Formosa. O restante dos empreendimentos fazem uso da energia que é produzida na própria planta.

Já no caso de energia direta, composta por combustíveis, a CPFL Energia finalizou 2012 com consumo de 240.749 GJ, sendo 9,4 % maior que 2011. O maior consumo foi de diesel, representando 66,4% do total, conforme na tabela a seguir.

Consumo de combustíveis (GJ) GRI EN <sub>3</sub>				
Ano	Gasolina	Diesel	Etanol	Total
2012	55.725,89	159.949,74	25.073,66	240.749,28
2011	31.314,72	146.564,52	42.098,42	219.977,65
2010	57.250,97	127.769,49	25.860,97	210.881,44

Fonte: Balanço Energético Nacional 2008 – página 159

1 cal = 4,1868 J

No caso da CPFL Renováveis, o consumo provém da energia utilizada nos escritórios administrativos, de combustível da frota própria e da energia consumida nos parques eólicos Icaraizinho e Praia Formosa. Os demais empreendimentos utilizam a energia que é produzida na própria planta, que em 2012 totalizou 56.681 GJ. Já o consumo de energia direta, composta por combustíveis de frota própria, totalizou 3.371,47 GJ<sup>16</sup>.

Como forma de reduzir a energia consumida nas dependências, a CPFL disponibiliza cursos virtuais ao público interno. Neles, são abordados temas como o uso consciente de recursos, entre outros exemplos de algumas atitudes que podem ser tomadas no dia a dia que contribuem para essa redução. [GRI EN7](#)

## 6.3.7.2 Emissões

A CPFL Energia faz gerenciamento das emissões de Gases do Efeito Estufa (GEEs) e a mitigação de impactos decorrentes das mudanças climáticas. Desde 2007, a companhia promove ações de gestão das emissões de GEEs. Em 2009, as ações foram ampliadas e passaram a incluir outras iniciativas, como a elaboração de inventário de emissões de todas as empresas do Grupo.

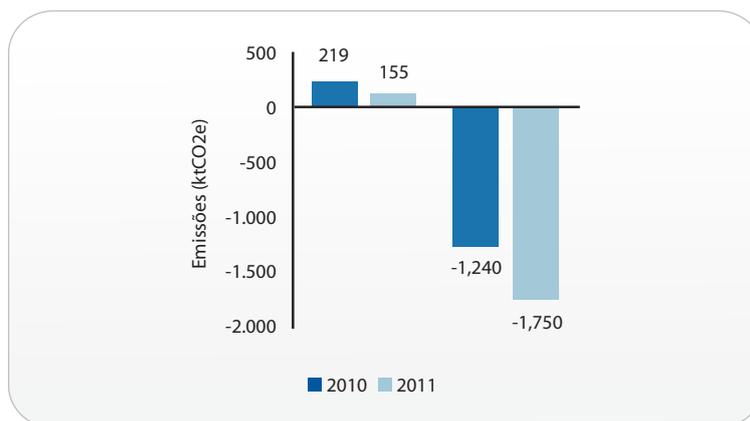
A CPFL Energia é membro do Programa Brasileiro GHG Protocol, cujas premissas são a quantificação e a publicação das emissões de Gases de Efeito Estufa. Em 2012, a companhia conquistou a medalha ouro pela transparência e qualidade dos dados relatados em seu inventário, disponível em: <http://www.registropublicodeemissoes.com.br/index.php?r=empresas/view&id=24&newRegistry=1>.

### **METAS DE REDUÇÃO**

O Grupo CPFL Energia estabeleceu três metas voluntárias de redução de emissões causadas pelo consumo de combustíveis e de papel. A meta relativa prevê reduzir 15% das emissões diretas de tCO<sub>2</sub> equivalente/quilômetro até o fim de 2012, tendo como referência o ano-base de 2009. A meta absoluta prevê redução de 1% das emissões diretas de combustão móvel (frota) em relação a 2009. A terceira meta é de redução absoluta de 5% das emissões de CO<sub>2</sub> equivalente de resíduos sólidos (papel) em 2012 em comparação com as emissões de 2011.

Em 2011, a CPFL estimou que mais de 1,7 milhão de tCO<sub>2</sub> equivalente deixaria de ser emitida por causa da operação dos empreendimentos de energia renovável. Tal contribuição influencia de forma positiva o baixo fator de emissão do Sistema Interligado Brasileiro e contribui para o fomento de uma economia de baixo carbono.

<sup>16</sup> Contempla o consumo de gasolina e diesel da frota própria. Considera Galão líquido (EUA) com o volume de 3,78 litros. Foram utilizados 5.700 litros de álcool em 2012, os quais não entram no cálculo, conforme diretrizes do guia de preenchimento.



## CRÉDITOS DE CARBONO

### GRI EU5

Os preços praticados atualmente para o crédito de carbono são os mais baixos registrados desde a criação desse mercado. Apesar dessa instabilidade, a CPFL Renováveis tem como prática a consideração das Reduções Certificadas de Emissões (RCEs) em seus empreendimentos, desde o momento da análise prévia até a aquisição efetiva do negócio.

O conceito atrelado aos projetos é o de emissões evitadas de carbono. Ou seja, a geração por matriz renovável evita, ou minimamente atrasa, a necessidade da entrada em operação de uma planta de energia não renovável no cenário energético nacional.

Por contribuir positivamente para a mitigação das emissões de gases de efeito estufa, os projetos são elegíveis para obtenção de créditos de carbono tanto no Mecanismo de Desenvolvimento Limpo como nos padrões voluntários de mercado.

Os benefícios advindos da obtenção dos créditos de carbono são decisivos para a implementação dos projetos, além de contribuírem para a redução da emissão de gases de efeito estufa no âmbito global.

O atual portfólio de projetos da CPFL Renováveis abrange um total de 7 projetos, com potencial de geração de 486.174 CERs/ano, conforme descrição a seguir:

### 1. Registrados na UNFCCC (ONU)\*:

(A) “A Repotenciação de Pequenas Centrais Hidrelétricas no estado de São Paulo, Brasil.” Potencial de créditos: 18.583 CERs/ano

(B) “Geração de energia elétrica a partir de fontes renováveis – Pequenas Centrais Hidrelétricas Arvoredo e Varginha.” Potencial de créditos: 29.254 CERs/ano

(C) “Geração de energia elétrica a partir de fontes renováveis – Parques Eólicos Santa Clara I a VI e Eurus VI.” Potencial de créditos: 149.358 CERs/ano

(D) “Geração de energia elétrica a partir de fontes renováveis – Pequenas Centrais Hidrelétricas Barra da Paciência, Ninho da Águia, Corrente Grande, Paiol, São Gonçalo e Várzea Alegre.” Potencial de créditos: 138.331 CERs/ano

(E) “Geração de energia elétrica a partir de fontes renováveis – Parque Eólico Campo dos Ventos II.” Potencial de créditos: 51.922 CERs/ano

## 2. Em tramitação para registro na UNFCCC (ONU):

(F) “Geração de energia elétrica a partir de fontes renováveis – Parques Eólicos Macacos, Juremas, Pedra Preta e Costa Branca.” Potencial de créditos: 68.632 CERs/ano

(G) “Geração de energia elétrica a partir de fontes renováveis – PCH Salto Goes.” Potencial de créditos: 30.094 CERs/ano

\* United Nations Framework Convention on Climate Change

## 6.3.7.3 Biodiversidade

### GRI EU13

A CPFL Energia desenvolve uma série de iniciativas destinadas a mitigar impactos ambientais decorrentes de seus empreendimentos de geração de energia em áreas protegidas e de alto índice de biodiversidade. Esses impactos são identificados nos Estudos de Impactos Ambientais (EIA) ainda na fase de construção e de enchimento dos reservatórios.

Desde esse momento são desenvolvidas iniciativas, muitas vezes condicionadas ao processo de licenciamento, que visam à recuperação e preservação da biodiversidade nas bacias hidrográficas onde estão localizadas suas Pequenas Centrais Hidrelétricas (PCHs) e usinas de grande porte, bem como no projeto de novas linhas de transmissão e distribuição de energia.

Entre essas ações destacam-se os programas de monitoramento e conservação de fauna e flora, restauração florestal do entorno dos reservatórios e aplicação de recursos na criação e consolidação de unidades de conservação. A companhia oferece suporte técnico e financeiro para a conservação e preservação de espécies da flora e da fauna brasileiras nas áreas em que atua.

Usina	Barra Grande	Campos Novos	Monte Claro	14 de Julho	Castro Alves	Foz do Chapecó	Serra da Mesa
Área total de terreno (km <sup>2</sup> )	125,8	50,5	4,2	9,5	10,3	86,1	1.755,10
Área inundada (km <sup>2</sup> )	83,2	25,6	0,7	2,8	3,1	46,6	1.754,80
Área com vegetação primária (km <sup>2</sup> )	20,8	-	-	-	-	-	ND
Área com vegetação secundária em estágios médio e avançado de regeneração (km <sup>2</sup> )	45,7	9,9	0,1	0,7	2,2	14,6	ND
Área de preservação permanente (km <sup>2</sup> )	42,4	20,7	2,6	5,6	6,4	34,1	ND
Área construída (km <sup>2</sup> )	0,2	0,2	0	0	0	0,2	30,7
Área construída/Área total (km <sup>2</sup> )	0,1	0,3	0,9	0,4	0,3	0,3	0
Potência instalada (MW)	690	880	130	100	130	855	1.275
Potência instalada/Área inundada (MW/(km <sup>2</sup> ))	8,5	34,4	179,6	35,5	41,8	18,3	0,7

## REFLORESTAMENTO

As atividades de reflorestamento estão previstas nos Termos de Compromisso de Recuperação Ambiental (TCRAs) para compensação de impactos das atividades de geração, transmissão e distribuição de energia elétrica. Esses TCRAs foram unificados e concentrados em duas áreas de conservação ambiental nos municípios paulistas de Luís Antônio e São Simão.

Nessas cidades sobrepõem-se os estudos de oito grupos de trabalho referentes a aves, aracnídeos, insetos, répteis, anfíbios, peixes, mamíferos, paisagem, criptógamas (plantas sem flores) e fanerógamas (planta com flores). Além disso, as duas áreas são recarga do Aquífero Guarani e contemplam os dois principais biomas do estado: mata atlântica e cerrado.

Empreendimento	Fauna	Flora
Campos Novos	7 mamíferos (5 famílias)	2 espécies (2 famílias)
	2 répteis (2 famílias)	
	3 anfíbios (3 famílias)	
	23 aves (16 famílias)	
Barra Grande	17 mamíferos (10 famílias)	1 espécie (1 família)
	1 anfíbio (1 família)	
	1 réptil (1 família)	
	41 aves (21 famílias)	
Complexo Ceran <sup>1</sup>	12 mamíferos	15 espécies (8 famílias)
	6 aves	
	1 anfíbio	
Foz de Chapecó	19 mamíferos	9 espécies
	1 anfíbio	
	1 réptil	
	29 aves	

(1) Lista de espécies ameaçadas de extinção no Rio Grande do Sul ([www.sema.rs.gov.br](http://www.sema.rs.gov.br))

Além de tornar mais perceptíveis para a sociedade os benefícios ambientais, a concentração dos TCRAs evita a pulverização de iniciativas de recuperação florestal na área de concessão e promove redução dos custos de implantação em até 50%. Essa iniciativa também consolida a unidade de conservação e pesquisa e contribui para fixar as fronteiras dessas unidades, tornando a área menos atrativa para invasões.

## 6.3.7.4 Resíduos

A preocupação em não poluir os ecossistemas, em decorrência de suas atividades, faz com que a CPFL Energia destine seus resíduos somente para Unidades Licenciadas pelos órgãos ambientais competentes e mediante emissão de certificado de destinação final.

O programa de gerenciamento de resíduos identifica e classifica os principais detritos gerados nos diferentes processos desenvolvidos pela companhia. Para cada um dos diferentes resíduos identificados, o Grupo CPFL Energia estabeleceu as normas de armazenamento e de transporte, além de determinar formas de destinação e descarte apropriadas, atendendo à legislação vigente.

A CPFL Energia mantém contratos com empresas especializadas e autorizadas para destinação adequada e rastreabilidade dos resíduos produzidos.

### ABRIGOS PARA TRANSFORMADORES

Uma iniciativa inovadora de gerenciamento de resíduos foi a construção de oito abrigos impermeáveis e com teto removível para guardar transformadores avariados e prevenir contaminação do solo em caso de vazamento de óleo dos equipamentos.

O teto removível facilita a operação do caminhão para guardar os equipamentos no local. A medida também evita custos com a destinação de materiais que possam ser contaminados com óleo, como solo e brita.

Na distribuidora RGE, no Rio Grande do Sul, foram construídas 10 novas caixas separadoras água-óleo também para controlar possíveis vazamentos de óleo nas subestações decorrentes de algum acidente.

### DESCARTE DE LÂMPADAS

As lâmpadas de iluminação queimadas são destinadas a uma empresa de Minas Gerais, licenciada pelo Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama), que separa o mercúrio, tóxico ao meio ambiente, do vidro e do alumínio, que podem ser reciclados.

A separação elimina o risco de contaminação do solo e da água pelo mercúrio, além de reduzir o consumo de recursos naturais. Em 2012, foram enviados para descontaminação e reciclagem 153.234 lâmpadas.

Lâmpadas enviadas para reciclagem GRI EN2		
2010	2011	2012
263.652	198.991	153.234

### ASCAREL – BIFENILAS POLICLORADAS (PCB)

A CPFL Energia mantém licenciado um galpão para armazenamento de resíduos perigosos, no qual são depositados equipamentos contendo Bifenilas Policloradas – PCB (ascarel). A destinação desses resíduos é centralizada, o que facilita a logística e permite a redução de custos de operação. Em 2012, não ocorreram destinações desse tipo de resíduo. A CPFL elaborou um plano de destinação 2013-2020 de todos os equipamentos e óleo com ascarel (PCB).







VEÍCULO 100% ELÉTRICO

# ANEXOS

# 7.1. NBC T 15 - CPFL ENERGIA 2012

## CFC 1003/04 NBC T 15

Empresa: CPFL - Energia S.A.

### 15.2.1 - DVA

Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):	Em 2012:	9.729.138	Em 2011:	9.832.485
	64,5% governo	6,8% colaboradores(as)	62,9% governo	6,1% colaboradores(as)
	11,2% acionistas	15,8% terceiros	15,3% acionistas	14,5% terceiros
	1,7% retido		1,2% retido	

Distribuição do Valor Adicionado (DVA):

### 15.2.2 - Recursos Humanos

	2012 Valor (Mil reais)	2011 Valor (Mil reais)
<b>Remuneração bruta segregada por:</b>		
Empregados	558.928	632.046
Administradores	27.668	8.555
Terceirizados	ND	ND
Autônomos	0	0
Relação entre a maior e a menor remuneração da entidade, considerando os empregados e os administradores	20,65	74,10
Encargos sociais	171.490	147.019
Alimentação	49.629	46.731
Transporte		
Previdência privada	35.924	33.381
Saúde	29.380	26.154
Segurança e medicina no trabalho	2.513	2.307
Educação (excluídos os de educação ambiental)	2.437	1.963
Cultura	0	0
Capacitação e desenvolvimento profissional	13.101	11.721
Creches ou auxílio-creche	930	901
Participação nos lucros ou resultados	50.520	41.337
<b>Indicadores do Corpo Funcional</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
Total de empregados no final do exercício	8.667	7.913
Total de admissões	2.262	1.541
Total de demissões	1.567	1.620
Total de estagiários no final do exercício	220	229
Total de empregados portadores de necessidades especiais no final do exercício	272	273
Total de prestadores de serviços terceirizados no final do exercício	ND	ND
<b>Total de empregados por sexo:</b>		
Homen	6.514	6.068
Mulher	2.153	1.845
<b>Total de empregados por faixa etária, nos seguintes intervalos:</b>		
Menores de 18 anos	20	36
De 18 a 35 anos	4.291	3.862
De 36 a 60 anos	3.801	3.661
Acima de 60 anos	35	29
<b>Total de empregados por nível de escolaridade, segregados por:</b>		
Analfabetos	0	0
Com ensino fundamental	777	531
Com ensino médio	4.809	4.524
Com ensino técnico	534	349
Com ensino superior	1.615	1.790
Pós-graduados	412	394
<b>Percentual de ocupantes de cargos de chefia por sexo:</b>		
Homen	89,55%	90,75%
Mulher	10,45%	9,25%

### Informações relativas às ações trabalhistas movidas pelos empregados contra a entidade:

Obs: Processos providos parcialmente ou encerrados por acordo devem ser considerados procedentes.

Número de processos trabalhistas movidos contra a entidade	1.872	469
Número de processos trabalhistas julgados procedentes	865	281
Número de processos trabalhistas julgados improcedentes	694	347
Valor total de indenizações e multas pagas por determinação da justiça	20.825	10.394

### 15.2.3 - Interação da Entidade com o Ambiente Externo

	2012 Valor (Mil reais)	2011 Valor (Mil reais)
Educação (exceto a de caráter ambiental)	514	330
Cultura	16.554	12.120
Saúde e saneamento	794	68
Esporte e lazer, (não considerado os patrocínios com finalidade publicitária)	3.071	1.833
Habitação	-	-
Alimentação	-	-

### Informações relativas à interação com os clientes

Número de reclamações recebidas diretamente na entidade	1.185.531	1.083.459
Número de reclamações recebidas por meio dos órgãos de proteção e defesa do consumidor	2.009	1.889
Número de reclamações recebidas por meio da justiça	4.830	5.397
Número das reclamações atendidas em cada instância arrolada	-	-
Montante de multas e indenizações a clientes, determinadas por órgãos de proteção e defesa do consumidor ou pela Justiça	-	-
Ações empreendidas pela entidade para sanar ou minimizar as causas das reclamações	-	-

Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	Ouvidoria			Ouvidoria		
	( ) não são considerados	( ) são sugeridos	(X) são exigidos	( ) não são considerados	( ) são sugeridos	(X) são exigidos

### 15.2.4 - Interação com o meio Ambiente

	2012 Valor (Mil reais)	2011 Valor (Mil reais)
Investimentos e gastos com manutenção nos processos operacionais para a melhoria do meio ambiente	46.289	43.411
Investimentos e gastos com a preservação e/ou recuperação de ambientes degradados	0	0
Investimentos e gastos com a educação ambiental para empregados, terceirizados, autônomos e administradores da entidade	0	0
Investimentos e gastos com educação ambiental para a comunidade	0	0
Investimentos e gastos com outros projetos ambientais	62.940	61.723
Quantidade de processos ambientais, administrativos e judiciais movidos contra a entidade	0	0
Valor das multas e das indenizações relativas à matéria ambiental, determinadas administrativa e/ou judicialmente	0	0
Passivos e contingências ambientais	0	0

### 15.3 - DISPOSIÇÕES FINAIS

#### Informações Consolidadas

Para as informações consolidadas, nos itens financeiros foram utilizados os percentuais de participação societária. Para as demais informações, tais como quantidade de empregados e processos judiciais as informações foram disponibilizadas em números integrais.

Responsável pelo Preenchimento: Antônio Carlos Bassalo, fone (19) - 3756-8018, bassalo@cpfl.com.br

(\*) Informações não examinadas pelos auditores independentes

# 7.1. Balanço Social dez/12 CPFL Energia

## Balanço Social Anual / 2012 / 2011 [\*]

Empresa: CPFL Energia S.A. Consolidado



1 - Base de Cálculo	2012 Valor (Mil reais)			2011 Valor (Mil reais)		
Receita líquida (RL)	15.055.147			12.764.028		
Resultado operacional (RO)	2.003.481			2.425.169		
Folha de pagamento bruta (FPB)	618.804			570.600		
<b>2 - Indicadores Sociais Internos</b>	<b>Valor (mil)</b>	<b>% sobre FPB</b>	<b>% sobre RL</b>	<b>Valor (mil)</b>	<b>% sobre FPB</b>	<b>% sobre RL</b>
Alimentação	49.629	8,02%	0,33%	46.731	8,19%	0,37%
Encargos sociais compulsórios	171.490	27,71%	1,14%	147.019	25,77%	1,15%
Previdência privada	35.924	5,81%	0,24%	33.381	5,85%	0,26%
Saúde	29.380	4,75%	0,20%	26.154	4,58%	0,20%
Segurança e saúde no trabalho	2.513	0,41%	0,02%	2.307	0,40%	0,02%
Educação	2.437	0,39%	0,02%	1.963	0,34%	0,02%
Cultura	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Capacitação e desenvolvimento profissional	13.101	2,12%	0,09%	11.721	2,05%	0,09%
Creches ou auxílio-creche	930	0,15%	0,01%	901	0,16%	0,01%
Participação nos lucros ou resultados	50.520	8,16%	0,34%	41.337	7,24%	0,32%
Outros	6.257	1,01%	0,04%	4.161	0,73%	0,03%
<b>Total - Indicadores sociais internos</b>	<b>362.181</b>	<b>58,53%</b>	<b>2,41%</b>	<b>315.675</b>	<b>55,32%</b>	<b>2,47%</b>
<b>3 - Indicadores Sociais Externos</b>	<b>Valor (mil)</b>	<b>% sobre RO</b>	<b>% sobre RL</b>	<b>Valor (mil)</b>	<b>% sobre RO</b>	<b>% sobre RL</b>
Educação	514	0,03%	0,00%	330	0,01%	0,00%
Cultura	16.554	0,83%	0,11%	12.120	0,50%	0,09%
Saúde e saneamento	794	0,04%	0,01%	68	0,00%	0,00%
Esporte	3.071	0,15%	0,02%	1.833	0,08%	0,01%
Combate à fome e segurança alimentar	93	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	4.768	0,24%	0,03%	2.079	0,09%	0,02%
<b>Total das contribuições para a sociedade</b>	<b>25.794</b>	<b>1,29%</b>	<b>0,17%</b>	<b>16.430</b>	<b>0,68%</b>	<b>0,13%</b>
Tributos (excluídos encargos sociais)	6.154.155	307,17%	40,88%	6.080.430	250,72%	47,64%
<b>Total - Indicadores sociais externos</b>	<b>6.179.949</b>	<b>308,46%</b>	<b>41,05%</b>	<b>6.096.860</b>	<b>251,40%</b>	<b>47,77%</b>
<b>4 - Indicadores Ambientais</b>	<b>Valor (mil)</b>	<b>% sobre RO</b>	<b>% sobre RL</b>	<b>Valor (mil)</b>	<b>% sobre RO</b>	<b>% sobre RL</b>
Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa	46.289	2,31%	0,31%	43.411	1,79%	0,34%
Investimentos em programas e/ou projetos externos	62.940	3,14%	0,42%	61.723	2,55%	0,48%
<b>Total dos investimentos em meio ambiente</b>	<b>109.229</b>	<b>5,45%</b>	<b>0,73%</b>	<b>105.134</b>	<b>4,34%</b>	<b>0,82%</b>
Quanto ao estabelecimento de "metas anuais" para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/ operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa	( ) não possui metas ( ) cumpre de 0 a 50%	( ) cumpre de 51 a 75% ( X ) cumpre de 76 a 100%	( ) não possui metas ( ) cumpre de 0 a 50%	( ) não possui metas ( ) cumpre de 51 a 75% ( X ) cumpre de 76 a 100%		
<b>5 - Indicadores do Corpo Funcional</b>	<b>2012</b>			<b>2011</b>		
Nº de empregados(as) ao final do período	8.667			7.913		
Nº de admissões durante o período	2.262			1.541		
Nº de empregados(as) terceirizados(as)	ND			ND		
Nº de estagiários(as)	220			229		
Nº de empregados(as) acima de 45 anos	1.976			1.851		
Nº de mulheres que trabalham na empresa	2.153			1.845		
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	10,45%			9,25%		
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	1.173			942		
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	1,55%			2,89%		
Nº de portadores(as) de deficiência ou necessidades especiais	272			273		
<b>6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial</b>	<b>2012</b>			<b>2011</b>		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	20,65			74,10		
Número total de acidentes de trabalho	43			41		
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	( ) direção	( X ) direção e gerências	( ) todos(as) empregados(as)	( ) direção	( X ) direção e gerências	( ) todos(as) empregados(as)
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	( ) direção e gerências	( ) todos(as) empregados(as)	( X ) todos(as) + Cipa	( ) direção e gerências	( ) todos(as) empregados(as)	( X ) todos(as) + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	( ) não se envolve	( ) segue as normas da OIT	( X ) incentiva e segue a OIT	( ) não se envolve	( ) segue as normas da OIT	( X ) incentiva e segue a OIT
A previdência privada contempla:	( ) direção	( ) direção e gerências	( X ) todos(as) empregados(as)	( ) direção	( ) direção e gerências	( X ) todos(as) empregados(as)
A participação dos lucros ou resultados contempla:	( ) direção	( ) direção e gerências	( X ) todos(as) empregados(as)	( ) direção	( ) direção e gerências	( X ) todos(as) empregados(as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	( ) não são considerados	( ) são sugeridos	( X ) são exigidos	( ) não são considerados	( ) são sugeridos	( X ) são exigidos
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	( ) não se envolve	( ) apóia	( X ) organiza e incentiva	( ) não se envolve	( ) apóia	( X ) organiza e incentiva
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	na empresa 1.185.531	no Procon 2.009	na Justiça 4.830	na empresa (*) 1.083.459	no Procon (*) 1.889	na Justiça 5.397
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	na empresa 100%	no Procon 100%	na Justiça 23,35%	na empresa 100%	no Procon 100%	na Justiça 14,63%
Valor adicionado total a distribuir (em R\$ mil):	<b>Em 2012 9.729.138</b>			<b>Em 2011 9.832.485</b>		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	64,5% governo 6,8% colaboradores(as) 11,2% acionistas 15,8% terceiros 1,7% retido			62,9% governo 6,1% colaboradores(as) 15,3% acionistas 14,5% terceiros 1,2% retido		
<b>7 - Outras Informações</b>						
<b>Informações Consolidadas</b>						
Nos itens financeiros foram utilizados os percentuais de participação societária. Para as demais informações, tais como quantidade de empregados e processos judiciais, as informações foram disponibilizadas em números integrais.						
<b>Responsável pelo Preenchimento: Antônio Carlos Bassalo, fone (19) - 3756-8018, bassalo@cpfl.com.br</b>						
(*) Informações não examinadas pelos auditores independentes						

## 7.2 Índice remissivo GRI e Global Compact

GRI 3.12

1. Estratégia e Análise			Obs	Págs. RA	Pacto Global
1.1		Declaração do detentor do cargo com maior poder de decisão na organização sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia.		20 a 25	
1.2		Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades.		20 a 25, 50	
2. Perfil Organizacional			Obs	Págs. RA	Pacto Global
2.1		Nome da organização.		6	
2.2		Principais marcas, produtos e/ou serviços.		6 a 10	
2.3		Estrutura operacional da organização, incluindo principais divisões, unidades operacionais, subsidiárias e joint ventures.		6 a 10	
2.4		Localização da sede da organização.	Campinas, São Paulo		
2.5		Número de países em que a organização opera e nome dos países em que suas principais operações estão localizadas ou são especialmente relevantes para as questões de sustentabilidade cobertas pelo relatório.		6 a 10	
2.6		Tipo e natureza jurídica da propriedade.		6 a 10	
2.7		Mercados atendidos (incluindo discriminação geográfica, setores atendidos e tipos de clientes/beneficiários).		6 a 10, 78 a 88	
2.8		Porte da organização.		14 a 15	
2.9		Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório referentes a porte, estrutura ou participação acionária.		12 a 13, 74	
2.10		Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório.		16 a 17	
3. Parâmetros para o Relatório			Obs	Págs. RA	Pacto Global
3.1		Período coberto pelo relatório (como ano contábil/civil) para as informações apresentadas.		28	
3.2		Data do relatório anterior mais recente (se houver).		28	
3.3		Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal etc.).		28	
3.4		Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou ao seu conteúdo.		30	
3.5		Processo para a definição do conteúdo do relatório, incluindo: a) determinação da materialidade, b) priorização de temas no relatório e c) identificação de quais stakeholders a organização espera que usem o relatório.		29 a 30	
3.6		Limite do relatório (como países, divisões, subsidiárias, instalações arrendadas, joint ventures e fornecedores).		30	
3.7		Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório.		30	
3.8		Base para a elaboração do relatório no que se refere a joint ventures, subsidiárias, instalações arrendadas, operações terceirizadas e outras organizações que possam afetar significativamente a comparabilidade entre períodos e/ou entre organizações.		30	
3.9		Técnicas de medição de dados e bases de cálculos, incluindo hipóteses e técnicas que sustentam as estimativas aplicadas à compilação dos indicadores e outras informações do relatório.		30	
3.10		Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações (como fusões ou aquisições, mudança no período ou ano-base, na natureza do negócio e em métodos de medição).		30	
3.11		Mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere a escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório.		30	
3.12		Tabela que identifica a localização das informações no relatório.		134 a 141	
3.13		Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório.		28	

4. Governança, Compromissos e Engajamento			Obs	Págs. RA	Pacto Global
4.1		Estrutura de governança da organização, incluindo comitês sob o mais alto órgão de governança responsável por tarefas específicas, como estabelecimento de estratégia ou supervisão da organização.		39	
4.2		Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja um diretor-executivo (e, se for o caso, suas funções na administração da organização e as razões para tal composição).		40	
4.3		Para organizações com uma estrutura de administração unitária, declaração do número de membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança.		40	
4.4		Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou deem orientações ao mais alto órgão de governança.		34	
4.5		Relação entre remuneração para membros do mais alto órgão de governança, diretoria executiva e demais executivos (incluindo acordos rescisórios) e o desempenho da organização (incluindo desempenhos social e ambiental).		42	
4.6		Processos em vigor no mais alto órgão de governança para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados.		41	
4.7		Processo para determinação das qualificações e do conhecimento dos membros do mais alto órgão de governança para definir a estratégia da organização em questões relacionadas a temas econômicos, ambientais e sociais.		41 e 43, 99 a 100	
4.8		Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes para os desempenhos econômico, ambiental e social, assim como o estágio de sua implementação.		35 a 38	
4.9		Procedimentos do mais alto órgão de governança para supervisionar a identificação e gestão por parte da organização dos desempenhos econômico, ambiental e social, incluindo riscos e oportunidades relevantes, assim como a adesão ou a conformidade com normas acordadas internacionalmente, códigos de conduta e princípios.		40 a 41	
4.10		Processos para a autoavaliação do desempenho do mais alto órgão de governança, especialmente com respeito aos desempenhos econômico, ambiental e social.		41, 99 a 100	
4.11		Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução.		50	7
4.12		Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.		90	
4.13		Participação em associações (como federações de indústrias) e/ou organismos nacionais/internacionais de defesa em que a organização: a) possui assento em grupos responsáveis pela governança corporativa, b) integra projetos e comitês, c) contribui com recursos de monta além da taxa básica como organização associada e d) considera estratégica sua atuação como associada.		90	
4.14		Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização.		89	
4.15		Base para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar.		89 a 90	
4.16		Abordagens para o engajamento dos stakeholders, incluindo a frequência do engajamento por tipo e grupo de stakeholders.		89 a 90	
4.17		Principais temas e preocupações que foram levantados por meio do engajamento dos stakeholders e quais medidas a organização tem adotado para tratá-los.		89 a 90	

#### Forma de Gestão EC Págs: 76 a 77, 98, 112

Aspecto: Desempenho Econômico			Obs	Págs. RA	Pacto Global
Essencial	EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de empregados, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos para provedores de capital e governos.		14 a 15, 76 a 77, 133	
Essencial	EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização em razão de mudanças climáticas.		54 a 56	

Essencial	EC3	Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece.	Indicador não material.		
Essencial	EC4	Ajuda financeira significativa recebida do governo.	Indicador não material.		
<b>Aspecto: Presença no Mercado</b>			<b>Obs</b>	<b>Págs. RA</b>	<b>Pacto Global</b>
Adicional	EC5	Variação da proporção do salário mais baixo comparado ao salário-mínimo local em unidades operacionais importantes.	Parcial. Não há a prática de comparação com o salário mínimo local. Uma das justificativas é a abrangência da empresa (temos instalações em muitos municípios).	98	
Essencial	EC6	Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes.	Parcial. Não há política formal.	112	
Essencial	EC7	Procedimentos para contratação local e proporção de membros de alta gerência recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes.	Indicador não material.		7, 8, 9
<b>Aspecto: Impactos Econômicos Indiretos</b>			<b>Obs</b>	<b>Págs. RA</b>	<b>Pacto Global</b>
Essencial	EC8	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos, principalmente para benefício público, por meio de engajamento comercial, em espécie ou atividades pro bono.	Indicador não material.		
Adicional	EC9	Identificação e descrição de impactos econômicos indiretos significativos, incluindo a extensão dos impactos.	Indicador não material.		

<b>Forma de Gestão EN Págs: 119 a 120</b>					
<b>Aspecto: Materiais</b>			<b>Obs</b>	<b>Págs. RA</b>	<b>Pacto Global</b>
Essencial	EN1	Materiais usados, por peso ou volume.		121	
Essencial	EN2	Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem.		122, 128	8, 9
<b>Aspecto: Energia</b>			<b>Obs</b>	<b>Págs. RA</b>	<b>Pacto Global</b>
Essencial	EN3	Consumo de energia direta, discriminado por fonte de energia primária.		123 a 124	
Essencial	EN4	Consumo de energia indireta, discriminado por fonte primária.	Matriz energética é a do sistema interligado nacional	123 a 124	
Adicional	EN5	Energia economizada em razão das melhorias em conservação e eficiência.	Parcial. Não há informação direta da redução de consumo de energia. Na CPFL Renováveis foi implementado o sistema de controle de impressões que solicita senhas para que as impressões sejam realizadas, além de todos os formulários serem digitais.	123 a 124	8, 9
Adicional	EN6	Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia ou que usem energia gerada por recursos renováveis e a redução na necessidade de energia resultante dessas iniciativas.		105 a 106	8, 9
Adicional	EN7	Iniciativas para reduzir o consumo de energia indireta e as reduções obtidas.		123 a 124	8, 9
<b>Aspecto: Água</b>			<b>Obs</b>	<b>Págs. RA</b>	<b>Pacto Global</b>
Essencial	EN8	Total de retirada de água, por fonte.		122 a 123	
Adicional	EN9	Fontes hídricas significativamente afetadas pela retirada de água.		122 a 123	
Adicional	EN10	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada.	Nos projetos das usinas de coeração à biomassa da CPFL Renováveis existe um sistema de circuito fechado para a circulação da água utilizada para o resfriamento no processo de condensação e resfriamento dos mancais. Toda a água empregada neste processo é reutilizada, totalizando em 2012 9953,988 m³ de água.		8, 9

			Nas demais empresas, não há reaproveitamento de água consumida, a mesma volta ao sistema (sameamento).		
<b>Aspecto: Biodiversidade</b>			<b>Obs</b>	<b>Págs. RA</b>	<b>Pacto Global</b>
Essencial	EN11	Localização e tamanho da área possuída, arrendada ou administrada dentro de áreas protegidas ou adjacente a elas, e áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas.	Indicador não material.		
Essencial	EN12	Descrição de impactos significativos na biodiversidade de atividades, produtos e serviços em áreas protegidas e em áreas com alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas.	Indicador não material.		
Adicional	EN13	Habitats protegidos ou restaurados.	Indicador não material.		8
Adicional	EN14	Estratégias, medidas em vigor e planos futuros para a gestão de impactos na biodiversidade.	Indicador não material.		8
Adicional	EN15	Número de espécies na Lista Vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com habitats em áreas afetadas por operações, discriminadas pelo nível de risco de extinção.	Indicador não material.		
<b>Aspecto: Emissões, Efluentes e Resíduos</b>			<b>Obs</b>	<b>Págs. RA</b>	<b>Pacto Global</b>
Essencial	EN16	Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa, por peso.	Indicador não material.		
Essencial	EN17	Outras emissões indiretas relevantes de gases de efeito estufa, por peso.	Indicador não material.		
Adicional	EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa e as reduções obtidas.	Indicador não material.		8
Essencial	EN19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio, por peso.	Indicador não material.		
Essencial	EN20	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e peso.	Indicador não material.		
Essencial	EN21	Descarte total de água, por qualidade e destinação.	Indicador não material.		8
Essencial	EN22	Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição.	Indicador não material.		8
Essencial	EN23	Número e volume total de derramamentos significativos.	Indicador não material.		
Adicional	EN24	Peso de resíduos transportados, importados, exportados ou tratados considerados perigosos nos termos da Convenção da Basileia – Anexos I, II, III e VIII – e percentual de carregamentos de resíduos transportados internacionalmente.	Indicador não material.		
Adicional	EN25	Identificação, tamanho, status de proteção e índice de biodiversidade de corpos d'água e habitats relacionados significativamente afetados por descartes de água e drenagem realizados pela organização relatora.	Indicador não material.		
<b>Aspecto: Produtos e Serviços</b>			<b>Obs</b>	<b>Págs. RA</b>	<b>Pacto Global</b>
Essencial	EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactos.	Indicador não material.		8
Essencial	EN27	Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, por categoria de produto.	Indicador não material.		8
<b>Aspecto: Conformidade</b>			<b>Obs</b>	<b>Págs. RA</b>	<b>Pacto Global</b>
Essencial	EN28	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos ambientais.	Indicador não material.		
<b>Aspecto: Transporte</b>			<b>Obs</b>	<b>Págs. RA</b>	<b>Pacto Global</b>
Adicional	EN29	Impactos ambientais significativos do transporte de produtos e outros bens e materiais utilizados nas operações da organização, bem como do transporte de trabalhadores.	Indicador não material.		
<b>Aspecto: Geral</b>			<b>Obs</b>	<b>Págs. RA</b>	<b>Pacto Global</b>
Adicional	EN30	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por tipo.	Indicador não material.		8

Forma de Gestão LA Págs: 91 a 92					
Aspecto: Emprego			Obs	Págs. RA	Pacto Global
Essencial	LA1	Total de trabalhadores por tipo de emprego, contrato de trabalho e região.		93 a 95	
Essencial	LA2	Número total e taxa de rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região.	Parcial. A taxa de rotatividade não é segregada por faixa etária, gênero ou região.	93	6
Adicional	LA3	Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados pelas principais operações.		97 a 98	
Aspecto: Relações entre os Trabalhadores e a Governança			Obs	Págs. RA	Pacto Global
Essencial	LA4	Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva.		104	3
Essencial	LA5	Prazo mínimo para notificação com antecedência referente a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento está especificado em acordos de negociação coletiva.		104	3
Aspecto: Saúde e Segurança no Trabalho			Obs	Págs. RA	Pacto Global
Adicional	LA6	Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde, compostos por gestores e por trabalhadores, que ajudam no monitoramento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional.		101 a 102	
Essencial	LA7	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região.		102 a 103	
Essencial	LA8	Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco em andamento para dar assistência a empregados, seus familiares ou membros da comunidade com relação a doenças graves.		104	
Adicional	LA9	Temas relativos a segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos.		103	
Aspecto: Treinamento e Educação			Obs	Págs. RA	Pacto Global
Essencial	LA10	Média de horas de treinamento por ano e funcionário discriminada por categoria funcional.		100	
Adicional	LA11	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gerenciar o fim da carreira.		99	
Adicional	LA12	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.		100	
Aspecto: Diversidade e Igualdade de Oportunidades			Obs	Págs. RA	Pacto Global
Essencial	LA13	Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.	Indicador não material.		6
Essencial	LA14	Proporção de salário-base e remuneração entre homens e mulheres, por categoria funcional.	Indicador não material.		6

Forma de Gestão HR Págs: 111 a 114					
Aspecto: Práticas de Investimento e de Processos de Compra			Obs	Págs. RA	Pacto Global
Essencial	HR1	Percentual e número total de contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos.		74, 112 a 113	1
Essencial	HR2	Percentual de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas que foram tomadas.		112 a 113	1
Adicional	HR3	Total de horas de treinamento para empregados em políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos relevantes para as operações, incluindo o percentual de empregados que recebeu treinamento.		38	
Aspecto: Não Discriminação			Obs	Págs. RA	Pacto Global
Essencial	HR4	Número total de casos de discriminação e as medidas que foram tomadas.	Não foram registrados casos relacionados a qualquer tipo de discriminação.		6

Aspecto: Liberdade de Associação e Negociação Coletiva			Obs	Págs. RA	Pacto Global
Essencial	HR5	Operações identificadas em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva pode estar correndo risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito.		113	3
Aspecto: Trabalho Infantil			Obs	Págs. RA	Pacto Global
Essencial	HR6	Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil.		113	5
Aspecto: Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo			Obs	Págs. RA	Pacto Global
Essencial	HR7	Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a erradicação do trabalho forçado ou análogo ao escravo.		113	2,4
Aspecto: Práticas de Segurança				Págs. RA	Pacto Global
Adicional	HR8	Percentual do pessoal de segurança submetido a treinamento nas políticas ou nos procedimentos da organização relativos a aspectos de direitos humanos que sejam relevantes às operações.	Não atendido: O pessoal de segurança são terceiros, que não foram envolvidos nos Seminários de Ética. Está prevista o envolvimento futuro no próximo ciclo.		1
Aspecto: Direitos Indígenas			Obs	Págs. RA	Pacto Global
Adicional	HR9	Número total de casos de violação de direitos dos povos indígenas e medidas tomadas.	Indicador não material.		1

#### Forma de Gestão SO Págs: 104 a 110

Aspecto: Comunidade			Obs	Págs. RA	Pacto Global
Essencial	SO1	Natureza, escopo e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades, incluindo entrada, operação e saída.		107 a 110	
Aspecto: Corrupção			Obs	Págs. RA	Pacto Global
Essencial	SO2	Percentual e número total de unidades de negócios submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção.	Indicador não material.		10
Essencial	SO3	Percentual de empregados treinados nas políticas e nos procedimentos anticorrupção da organização.	Indicador não material.		10
Essencial	SO4	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção.	Indicador não material.		10
Aspecto: Políticas Públicas			Obs	Págs. RA	Pacto Global
Essencial	SO5	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies.	Indicador não material.		
Adicional	SO6	Valor total de contribuições financeiras e em espécie para partidos políticos, políticos ou instituições relacionadas, discriminadas por país.	Indicador não material.		
Aspecto: Concorrência Desleal			Obs	Págs. RA	Pacto Global
Adicional	SO7	Número total de ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados.	Indicador não material.		
Aspecto: Conformidade			Obs	Págs. RA	Pacto Global
Essencial	SO8	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos.	Indicador não material.		

#### Forma de Gestão PR Págs: 115 a 117

Aspecto: Saúde e Segurança do Cliente			Obs	Págs. RA	Pacto Global
Essencial	PR1	Fases do ciclo de vida de produtos e serviços em que os impactos na saúde e segurança são avaliados visando à melhoria e o percentual de produtos e serviços sujeitos a esses procedimentos.	Indicador não material.		
Adicional	PR2	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o ciclo de vida, discriminados por tipo de resultado.	Indicador não material.		

Aspecto: Rotulagem de Produtos e Serviços			Obs	Págs. RA	Pacto Global
Essencial	PR3	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos de rotulagem e o percentual de produtos e serviços sujeitos a tais exigências.	Indicador não material.		
Adicional	PR4	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados a informações e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado.	Indicador não material.		
Adicional	PR5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação.	Indicador não material.		
Aspecto: Comunicação de Marketing			Obs	Págs. RA	Pacto Global
Essencial	PR6	Programas de adesão a leis, normas e códigos voluntários relacionados a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.	Indicador não material.		
Adicional	PR7	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado.	Indicador não material.		
Aspecto: Conformidade			Obs	Págs. RA	Pacto Global
Adicional	PR8	Número total de reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e à perda de dados de clientes.	Indicador não material.		
Aspecto: Compliance			Obs	Págs. RA	Pacto Global
Essencial	PR9	Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.		81	

Indicadores Setoriais			Obs	82	Pacto Global
EU1		Capacidade instalada, discriminada por fonte de energia primária e por sistema regulatório.		82	
EU2		Produção líquida de energia, por fonte de energia primária		79	
EU3		Número de unidades consumidoras residenciais, industriais, institucionais e comerciais.		79	
EU4		Comprimento de linhas de transmissão e distribuição aéreas e subterrâneas, discriminadas por sistema regulatório.		125 a 126	
EU5		Alocação de permissões (allowances) de emissões de equivalentes de CO2, discriminadas por estrutura do mercado de créditos de carbono.		56	
EU6		Forma de gestão para assegurar a disponibilidade e confiabilidade do fornecimento de eletricidade a curto e longo prazo.		105 a 106	
EU7		Programas de gerenciamento pelo lado da demanda, incluindo programas residencial, comercial, institucional e industrial.		57 a 60	
EU8		Atividades e despesas referentes a pesquisa e desenvolvimento visando a confiabilidade do fornecimento de eletricidade e a promoção do desenvolvimento sustentável.			
EU9		Provisão para descomissionamento de usinas nucleares.	Não aplicável	83	
EU10		Capacidade planejada em comparação à projeção de demanda de eletricidade a longo prazo, discriminada por fonte de energia e sistema regulatório.			
EU11		Eficiência média de geração de usinas termelétricas	94% índice de eficiência nas usinas de biomassa (CPFL Renováveis).	80	
EU12		Percentual de perda de transmissão e distribuição em relação ao total de energia.		126 a 127	
EU13		Biodiversidade de habitats de substituição		98 a 99	
EU14		Programas e processos que asseguram a disponibilização de mão de obra qualificada		96	
EU15		Porcentagem de empregados com direito a aposentadoria nos próximos 5 e 10 anos, discriminada por categoria funcional e região.		113 a 114	
EU16		Políticas e exigências referentes a saúde e segurança de empregados e de trabalhadores terceirizados e sub-contratados.		114	

EU17		Dias trabalhados por trabalhadores terceirizados e sub-contratados envolvidos em atividades de construção, operação e manutenção.		108 a 110 114	
EU18		Porcentagem de trabalhadores terceirizados e sub-contratados submetidos a treinamento relevante de saúde e segurança.		105 a 106	
EU19		Participação de stakeholders em processos decisórios relacionados a planejamento energético de desenvolvimento de infra-estrutura.		109 a 110, 115 a 116	
EU20		Abordagem para gestão de impactos de deslocamento.		110	
EU21		Medidas para planejamento de contingência, plano de gestão e programas de treinamento para desastres/emergências, além de planos de recuperação/restauração.		105 a 106, 109 a 110	
EU22		Número de pessoas deslocadas física e economicamente e indenização		57 a 60, 107	
EU23		Programas, inclusive aqueles em parceria com o governo, visando melhorar ou manter o acesso a eletricidade e serviço de assistência ao consumidor.		116 a 117	
EU24		Práticas para lidar com barreiras relacionadas a idioma, cultura, baixa escolaridade e necessidades especiais que se interpõem ao acesso a eletricidade e serviço de assistência ao consumidor, assim como ao seu uso seguro.		110	
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.		107	
EU26		Percentual da população não atendida em áreas com distribuição ou serviço regulamentados.			
EU27		Número de desligamentos residenciais por falta de pagamento	Parcial. Os índices de inadimplência em 2012, com relação à receita bruta das empresas da CPFL Energia foram: CPFL Paulista 1,33% (variação de 7% em relação ao ano anterior), CPFL Piratininga 1,50 (variação 2012/2011: 13%), RGE 1,32% (variação 2012/2011: -8%), CPFL Santa Cruz 0,94 (variação 2012/2011: -11%), CPFL Leste Paulista 1,41% (variação 2012/2011: 35%), CPFL Sul Paulista 1,12% (variação 2012/2011: 3%), CPFL Jaguari 0,78% (variação 2012/2011: 91%) e CPFL Mococa 0,77% (variação 2012/2011: -8%).	80 a 81	
EU28		Frequência das interrupções no fornecimento de energia		80 a 81	
EU29		Duração média das interrupções no fornecimento de energia		83	
EU30		Fator de disponibilidade média das usinas de geração			

# Pacto Global

## DIREITOS HUMANOS



## TRABALHO



## MEIO AMBIENTE



## Contra a corrupção



Mais informações sobre a iniciativa: [www.pactoglobal.org.br](http://www.pactoglobal.org.br)

Incluímos os princípios do Pacto Global no índice remissivo GRI, visando demonstrar as iniciativas que realizamos para atender os princípios assumidos.

## 7.3 Carta de asseguração

### DECLARAÇÃO DE VERIFICAÇÃO INDEPENDENTE – BUREAU VERITAS CERTIFICATION



#### INTRODUÇÃO

O Bureau Veritas Certification Brasil (Bureau Veritas) foi contratado pela CPFL Energia para conduzir uma verificação independente do seu Relatório de Sustentabilidade (doravante denominado o Relatório), abrangendo avaliação de conteúdo do mesmo, referente ao ano de 2012. As informações publicadas no relatório são de inteira responsabilidade da administração da CPFL Energia. Nossa responsabilidade se limitou à verificação independente de acordo com o escopo abaixo definido.

#### ESCOPO DO TRABALHO

A CPFL Energia solicitou ao Bureau Veritas Certification que inclísse em seu escopo de verificação o seguinte:

- Dados e informações incluídas no Relatório de 2012;
- Adequação e confiabilidade dos sistemas e processos subjacentes utilizados para coletar, revisar e compilar as informações reportadas;
- Avaliação do Relatório seguindo os princípios de Exatidão, Periodicidade e Confiabilidade, como definido nas Diretrizes da Global Reporting Initiative™ para Relatórios de Sustentabilidade GRI G3 (2006).

Foi excluída do escopo deste trabalho qualquer avaliação de informações relacionadas à:

- Atividades fora do período de avaliação definido;
- Declarações de posicionamento (expressões de opinião, crença, objetivos ou futuras intenções) por parte da CPFL Energia, assim como declarações de compromissos futuros;
- Informações econômico-financeiras contidas neste Relatório, extraídas de demonstrações financeiras verificadas externamente por auditores independentes;
- Níveis de aplicação (A/B/C) da GRI-G3;

#### METODOLOGIA

Nosso trabalho foi conduzido de acordo com um protocolo do Bureau Veritas para Verificação Independente de Relatórios de Sustentabilidade, baseados nas melhores práticas atuais<sup>1</sup>, abrangendo as seguintes atividades:

1. Entrevistas com o pessoal envolvido (responsáveis pelo processo) na elaboração do Relatório;
2. Análise da evidência documental produzida para o período reportado (2012);
3. Verificação de dados de desempenho em relação aos princípios que asseguram a exatidão e confiabilidade das informações, de acordo com a GRI G3;

<sup>1</sup> O protocolo de avaliação independente do Bureau Veritas é baseado na Norma Internacional de Asseguração de Garantia - ISAE 3000 (Assurance Engagements), Diretrizes para Relatório de Sustentabilidade GRI



4. Visitas locais nas seguintes unidades: Pequenas Centrais Hidrelétricas de Americana (SP) e Salto Grande (SP), Sede da CPFL Renováveis (SP), Usinas Hidrelétricas de Foz do Chapecó (SC) e Campos Novos (ENERCAN - SC), Estação avançada e agência de atendimento em Campinas / Centro (Paulista - SP), Estação avançada e agência de atendimento em Sorocaba (Piratininga - SP), Estação de Jaguariúna (CPFL Jaguariúna - SP) e Sede da CPFL em Campinas - SP.

As atividades foram planejadas e executadas para fornecer avaliação razoável, em vez de avaliação absoluta, oferecendo uma base sólida para nossas conclusões.

#### **PARECER TÉCNICO E OPORTUNIDADES DE MELHORIA**

- Os mecanismos internos de coleta, análise e compilação de informações publicadas, assim como o controle de documentos relevantes e sua rastreabilidade, foram considerados confiáveis;
- Parte significativa das informações incluídas no Relatório foi obtida e gerenciada pelo Sistema de Gestão Integrado da CPFL Energia, certificado pelas normas de sistemas de gestão ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 e SA 8000. Todavia outras informações relevantes são obtidas de empresas que tem participação da CPFL Energia, cuja gestão não está sob responsabilidade direta desta empresa;
- Evidenciamos um avanço em relação à publicação anterior, no que diz respeito à coleta de dados de outras empresas do grupo, com ênfase em uma consolidação mais consistente das informações;
- Durante o processo de Verificação do Relatório foram geradas pendências por nossa equipe, todas adequadamente resolvidas pela CPFL Energia;
- A CPFL Energia considerou vários indicadores essenciais da GRI-G3 como não materiais, não publicando dados a respeito. Esclarecemos que não fez parte do nosso escopo de trabalho analisar a qualidade do Relatório, nem tão pouco a aderência ao Princípio de Materialidade das diretrizes da GRI;
- Recomendamos que a CPFL Energia avance no processo de coleta de dados das empresas do grupo, de forma a obter maior aderência aos protocolos de indicadores da GRI-G3.

#### **CONCLUSÃO**

- De acordo com o escopo de verificação as informações e dados apresentados no Relatório foram avaliados como exatos, confiáveis e livres de erros significativos ou declarações falsas e abrangem o período de apuração declarado no Relatório;
- O Relatório foi elaborado seguindo os Princípios de Exatidão, Periodicidade e Confiabilidade, conforme definidos nas Diretrizes da GRI-G3.

## DECLARAÇÃO DE INDEPENDÊNCIA E IMPARCIALIDADE

O Bureau Veritas Certification é uma empresa independente de serviços profissionais especializado na gestão de Qualidade, Saúde, Segurança, Social e de Meio Ambiente com mais de 180 anos de experiência em serviços de avaliação independente.

Nenhum membro da equipe de avaliação possui vínculo comercial com a CPFL Energia. Nós conduzimos esta avaliação de forma independente, entendendo que não houve conflito de interesses.

O Bureau Veritas Certification implantou um Código de Ética em todo o negócio para manter altos padrões éticos entre o seu pessoal nas atividades empresariais.

## CONTATO

O Bureau Veritas Certification encontra-se à disposição para mais esclarecimentos através do site [www.bureauveritascertification.com.br/faleconosco.asp](http://www.bureauveritascertification.com.br/faleconosco.asp) ou telefone (11)2655-9000.

São Paulo, maio de 2013

**Alexander Vervuurt**

**Auditor-líder Assurance Sustainability Reports (ASR)**

**Bureau Veritas Certification – Brasil**

## 7.4 Informações corporativas

### **CPFL ENERGIA S.A.**

CNPJ: 02.429.144/0001-93

NIRE 35.300.186.133

Rua Gomes de Carvalho, 1510 - 14<sup>º</sup> andar - Cj 142 - Sala 02

Vila Olímpia

São Paulo - SP

CEP: 04547-005

## 7.5 Créditos

### **Direção Geral**

Diretoria de Comunicação Empresarial e Relações Institucionais

### **Orientação de conteúdo**

Carlo Linkevieius Pereira

Natália Tadokoro

### **Coordenação editorial**

Carlos Henrique Matos Ramos

Carlo Linkevieius Pereira

Natália Tadokoro

### **Coordenação web**

Carlos Henrique Matos Ramos

Jardel Sliumba

Vielka Zaroni Cockburn

Agradecemos todos os executivos e profissionais do Grupo CPFL que forneceram os conteúdos necessários para a elaboração do Relatório Anual 2012. Além das áreas internas, contamos com o apoio das equipes das grandes usinas (Foz do Chapecó, Enercan, Baesa e Complexo Ceran) e da CPFL Renováveis.

### **Parceiros externos:**

#### **Consultoria de conteúdo e redação**

The Media Group - [www.mediagroup.com.br](http://www.mediagroup.com.br)

#### **Projeto gráfico e programação web**

Digitale XY2 - [www.digitale.com.br](http://www.digitale.com.br)

#### **Diagramação PDF**

Produção Coletiva - [www.producaocoletiva.com.br](http://www.producaocoletiva.com.br)

#### **Tradução**

Tristar Traduções

#### **Fotografia**

André Fonseca

Juan Carlos Carabetta

Giancarlo Giannelli

Banco de Imagens CPFL Energia

#### **Contato**

Área de Sustentabilidade - [sustentabilidade@cpfl.com.br](mailto:sustentabilidade@cpfl.com.br)



Diretoria de Comunicação Empresarial e  
Relações Institucionais  
Rodovia Engenheiro Miguel Noel Nascentes  
Bumier, Km 2,5 - Parque São Quirino  
Campinas/SP, CEP 13.088-900.  
[cpfl@cpfl.com.br](mailto:cpfl@cpfl.com.br). [cpfl.com.br](http://cpfl.com.br).