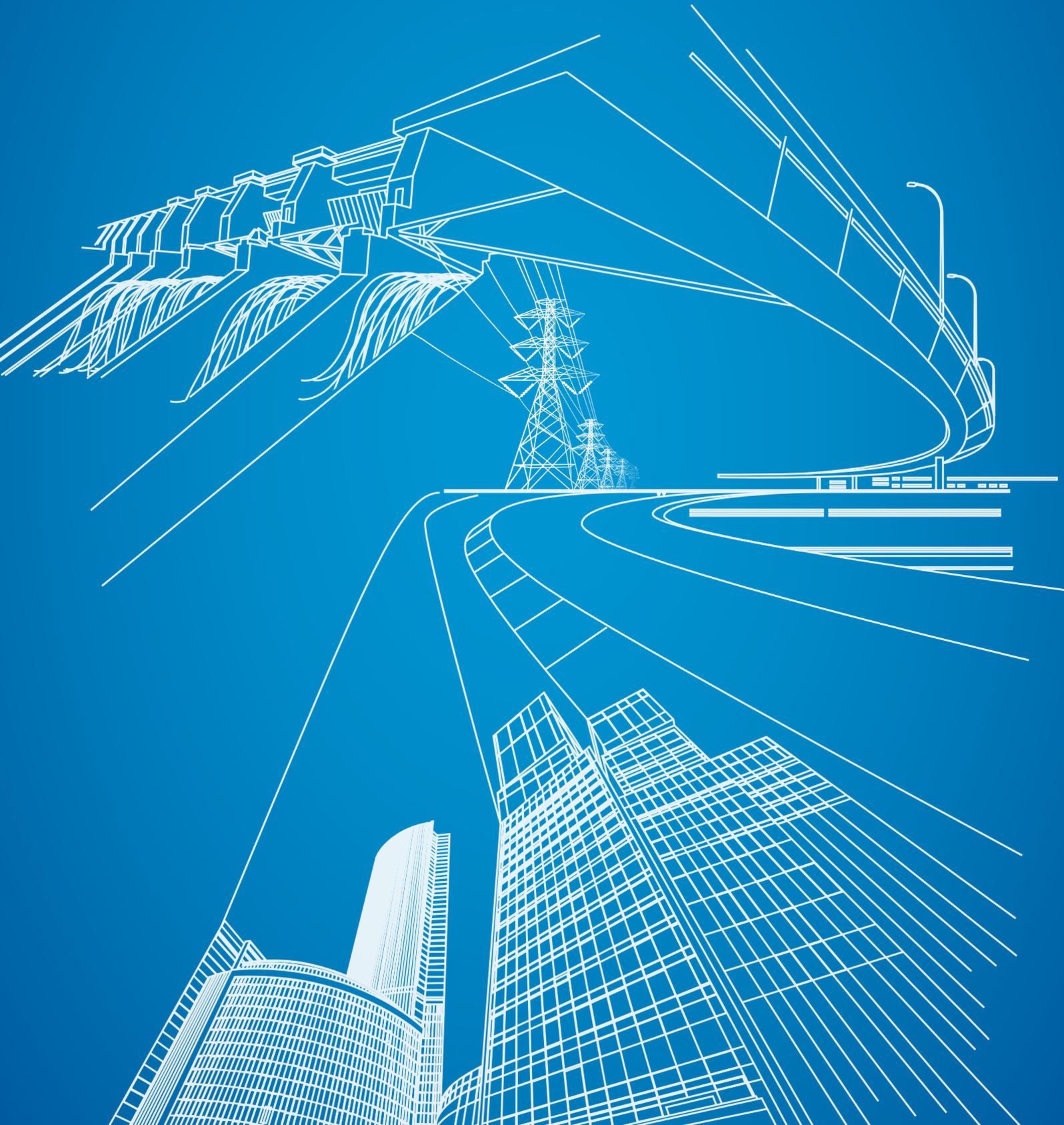




Relatório Anual 2013





<b>1. A CPFL.....</b>	<b>7</b>
1.1. Mensagens	
1.1.1 Mensagem do Conselho de Administração	
1.1.2 Mensagem do Presidente	
1.2. Quem Somos	
1.2.1 Mapa de atuação	
1.2.2 Visão, Missão e Princípios	
<b>2. SOBRE ESTE RELATÓRIO .....</b>	<b>18</b>
2.1 Plataforma de sustentabilidade	
<b>3. GOVERNANÇA .....</b>	<b>24</b>
3.1 Estrutura de governança	
3.1.1 Conselho de Administração	
3.1.2 Diretoria Executiva	
3.1.3 Conselho Fiscal	
3.2 Riscos e oportunidades	
3.2.1 Gestão de riscos e controle internos	
3.2.2 Oportunidades	
3.3 Ética e integridade	
<b>4. ESTRATÉGIA E GESTÃO.....</b>	<b>36</b>
4.1 Planejamento estratégico	
4.2 Gestão da sustentabilidade	
<b>5. SOCIEDADE E PESSOAS .....</b>	<b>42</b>
5.1 Gestão da cadeia de suprimentos	
5.2 Relacionamento com clientes	
5.3 Desenvolvimento comunitário	
5.4 Saúde e segurança	
5.5 Gestão de pessoas	
<b>6. MEIO AMBIENTE.....</b>	<b>60</b>
6.1 Gestão de impactos socioambientais	
6.2 Ecoeficiência	
<b>7. ECONÔMICO-FINANCEIRO .....</b>	<b>70</b>
7.1 Destaques do ambiente regulatório	
7.2 Tarifas e preços de energia elétrica	
7.3 Principais resultados	
<b>8. ANEXOS .....</b>	<b>76</b>
8.1. Índice Remissivo GRI, Pacto Global e Setorial Energia Elétrica	
8.2. NBC T-15 e Ibase	
8.3. Carta de asseguração	
8.4. Prêmios e reconhecimentos	

# DESTAQUES E PRINCIPAIS RESULTADOS

## Diferenciais da CPFL Energia G4-8

- » Sólida base de distribuição
- » Operações nos Estados de São Paulo, Rio Grande do Sul, Paraná e Minas Gerais, importantes polos econômicos e industriais do País
- » Larga experiência no planejamento, administração e implementação de projetos de geração
- » Força e relevância dos acionistas
- » Negócios de comercialização bem sucedidos

## Números da CPFL Energia G4-9 | G4-10

- » 8.165 colaboradores fazem parte do Grupo
- » R\$ 14.634 milhões foi a receita operacional líquida atingida em 2013
- » R\$ 3.546 milhões foi EBITDA\*
- » R\$ 949 milhões de lucro líquido\*
- » R\$ 1.735 milhões investidos para manutenção e expansão dos negócios
- » Patrimônio líquido: R\$ 8.799 milhões

\*De acordo com o padrão contábil IFRS – International Financial Reporting Standards

### Energia vendida (em GWh)

	2013	2012	2011
Residencial	15.426	14.567	13.626
Industrial	14.691	14.536	14.718
Comercial	8.837	8.714	8.140
Rural	2.081	2.093	1.991
Poderes públicos	1.234	1.220	1.154
Iluminação pública	1.586	1.525	1.495
Serviço público	1.820	1.864	1.823
Consumo próprio	34	33	33
Total da energia vendida a Consumidores Finais	45.709	44.552	42.979
Suprimento de energia elétrica (em GWh)	14.975	14.429	12.271
Total de consumidores (em milhares)	7.386	7.176	6.952
Capacidade instalada (em MW)	2.988	2.961	2.644
Energia Assegurada (em GWh)	12.758	12.742	11.678
Energia gerada (em GWh)	11.427	10.570	9.638

Com base nas melhores práticas a CPFL presta contas aos seus públicos e reforça a transparência do desempenho empresarial



<small>GRI EU1   EU2   EU11   EU30</small>	Total	CPFL Geração
Capacidade instalada, discriminada por fonte de energia primária e por sistema regulatório. (MW)	5.366,52	2.233,57
<b>PRODUÇÃO LÍQUIDA DE ENERGIA, POR FONTE DE ENERGIA PRIMÁRIA (MWH)</b>		
Fonte Hidráulica	22.913.696,63	9.163.172,34
Fonte Hidráulica + Térmica	23.607.776,65	9.529.299,55
<b>FATOR DE DISPONIBILIDADE MÉDIA DAS USINAS DE GERAÇÃO (%)</b>		
Fonte Hidráulica	-	96,4
Fonte Hidráulica + Térmica	-	93,94

Dados não incluem empreendimentos da CPFL Renováveis.

## Extensão da rede de distribuição – 2012/2013 (km) GRI EU4

Empresa	2012				2013			
	Primária		Secundária	Total Geral	Primária		Secundária	Total Geral
15 kV	23 kV	15 kV			23 kV			
CPFL Paulista	74.856	-	39.449	114.305	75.761	-	40.509	116.270
CPFL Piratininga	3.740	6.879	11.513	22.132	3.830	6.993	11.682	22.505
RGE	16.044	33.360	30.108	79.512	16.410	34.224	29.786	80.420
CPFL Santa Cruz	7.150	-	2.263	9.413	7.200	-	2.277	9.477
CPFL Leste Paulista	3.001	-	610	3.611	3.163	-	623	3.786
CPFL Jaguari	575	-	436	1.011	592	-	438	1.030
CPFL Sul Paulista	3.498	-	850	4.348	3.706	-	887	4.593
CPFL Mococa	2.141	-	496	2.637	2.315	-	507	2.821
<b>TOTAL</b>	<b>111.005</b>	<b>40.239</b>	<b>85.725</b>	<b>236.969</b>	<b>112.977</b>	<b>41.217</b>	<b>86.708</b>	<b>240.902</b>

## Síntese de Desempenho - Econômico, Financeiro, Ambiental e Social <sup>G4-EC1</sup>

<b>Indicadores Econômicos</b>	<b>2013</b>	<b>2012<sup>(1)</sup></b>
Receita Operacional Bruta (R\$ milhões)	19.339	21.249
Receita Operacional Líquida (R\$ milhões)	14.634	14.891
Lucro Operacional Bruto (R\$ milhões)	3.960	3.904
EBITDA (R\$ milhões)	3.546	3.435
Resultado de Serviço - EBIT (R\$ milhões)	2.370	2.335
Resultado Financeiro (R\$ milhões)	-971	-578
Lucro Líquido (R\$ milhões)	949	1.207
Distribuição de Proventos (R\$ milhões)	931	1.096
<b>Indicadores Financeiros</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
Ativo Total (R\$ milhões)	31.043	28.924
Patrimônio Líquido (R\$ milhões)	8.799	7.891
Investimentos (R\$ milhões)	1.735	2.468
Dívida Líquida Ajustada (R\$ milhões)	12.499	12.551
Dívida Financeira Líquida / (Patrimônio Líquido + Participações dos Minoritários) (%)	142	159
<b>Ações</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
Nº de Ações (mil)	962.274	962.274
Lucro (Prejuízo) Líquido por Ação (R\$)	0,99	1,25
Preço Médio da Ação - ON (R\$)	20,45	24,64
Distribuição de Proventos por Ação (R\$)	0,97	1,14
<b>Mercado</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
Vendas de Energia (GWh)*	59.652	57.128
Nº de Clientes (milhares)	7.387	7.176
Nº de Clientes Livres (un)	284	231
Capacidade Instalada (MW)**	2.988	3.348
Energia Assegurada (MW médios)**	1.469	1.437
<b>Corpo Funcional</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
Colaboradores (nº)	8.165	8.490
Admissões no período (nº)	1.849	2.223
<b>Indicadores Ambientais - Ibase</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
Investimentos em Meio Ambiente (R\$ milhões)	96	93
<b>Indicadores Sociais - Ibase</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
Investimentos Sociais Internos (R\$ milhões)	363	359
Total das Contribuições para a Sociedade (R\$ milhões)	22,04	23,41
<b>DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO</b>	<b>7.831</b>	<b>9.384</b>
Pessoal e Encargos (R\$ milhões)	748	700
Impostos, Taxas e Contribuições (R\$ milhões)	4.422	6.149
Juros e Aluguéis (R\$ milhões)	1.712	1.328
Juros sobre Capital Próprio e Dividendo (R\$ milhões)	836	1.094
Lucros Retidos (R\$ milhões)	113	113

<sup>(1)</sup> Reajustados para adequar a Norma IFRS

<sup>(2)</sup> 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 a 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

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

\*\* Considera cada empreendimento de geração e sua respectiva participação. Considera 65% de Ceran e 58,84% da CPFL Renováveis



	<b>2013</b>	<b>2012</b>
<b>1) Valor econômico direto agregado</b>	<b>21.037.835</b>	<b>23.023.879</b>
a) Receitas	21.037.835	23.023.879
<b>2) Valor econômico distribuído</b>	<b>20.925.249</b>	<b>22.910.687</b>
b) Custos Operacionais	13.206.596	13.635.507
c) Salários e benefícios de empregados	748.154	700.364
d) Pagamentos para provedores de capital	2.548.634	2.425.927
e) Pagamentos ao governo (por país)	4.421.865	6.148.889
<b>Valor Econômico Acumulado (1-2)</b>	<b>112.584</b>	<b>113.190</b>

Para 100% dos negócios (Distribuição, Geração e Serviços) cujo tema "Engajamento e desenvolvimento das comunidades" é considerado material, existem ações de engajamento comunitário.

#### Visão de Futuro

- 5 anos -> Planejamento Estratégico
- 2030 -> Temas abordados: Consumo, Energia Renovável, Energia Térmica, Mobilidade elétrica, Geração Distribuída, Armazenamento de Energia e Redes Inteligentes.

#### Valor Agregado

- 8.165 colaboradores
- R\$ 14.634 milhões de receita operacional líquida
- R\$ 3.546 milhões de EBITDA
- R\$ 949 milhões de lucro líquido
- R\$ 1.735 milhões investidos para manutenção e expansão dos negócios
- Valor adicionado a distribuir de R\$ 7.831.239 mil (56,6% governo, 9,5% colaboradores, 10,7% acionistas, 21,9% terceiros, 1,4% retido)
- Investimentos sociais superiores a R\$ 56 milhões
- Prêmios e reconhecimentos do Grupo e empresas controladas
- > Dow Jones Sustainability Index Emerging Markets, Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da BM&FBovespa, Prêmio ABRADÉE, Prêmio SEENEL e IASC 2013 - Índice Anel de Satisfação do Consumidor.

#### Como agregar valor

- Planejamento Estratégico
- Políticas e normas CPFL
- Plataforma de Sustentabilidade
- Práticas -> Programa Transformação, Programa de Produtividade, Universidade Corporativa, Primeiro as Pessoas (Segurança), Tauron (Redes Inteligentes), Inovação, Eficiência Energética, programas de Meio Ambiente, programas de Investimento Social Privado.

#### Segmentos de Negócios

- Geração
- Distribuição
- Comercialização
- Serviços (CPFL Atende, CPFL Serviços, CPFL Total e CPFL Telecom)

#### MISSÃO

- Soluções Energéticas Sustentáveis
- Excelência e Competitividade
- Integração com a Comunidade



**Murilo Passos**

Presidente do Conselho de Administração

# 1. A CPFL

## 1.1 Mensagens

### 1.1.1 Mensagem do Conselho de Administração

#### Maturidade e Inovação

Crescer em meio à volátil conjuntura econômica mundial, à ampliação da complexidade regulatória do setor energético brasileiro e a cenários hidrológicos desfavoráveis exige, além de administração financeira sólida e foco no planejamento estratégico, capacidade de superação e adaptação, demonstrada mais uma vez pelo Grupo CPFL Energia.

Atributos esses que permitiram enfrentar as mudanças de matriz energética e de patamares de preços, aliadas à redução das tarifas - consequência da Lei 12.783/13, que dispõe sobre a prorrogação antecipada das concessões de geração, transmissão e distribuição de energia elétrica, vincendas entre 2015 e 2017.

Características que serão ainda mais necessárias frente às mudanças estruturantes esperadas, em médio prazo, no setor de energia e que, indubitavelmente, impactarão as dinâmicas de negócio entre os agentes de mercado.

Ampliação da geração distribuída e da microgeração na matriz energética nacional; forte expansão da adoção de fontes alternativas renováveis com vistas à redução das emissões de carbono; aumento de eficiência e melhoria da qualidade dos serviços, sem contrapartida em elevação de custos; e adoção de novas tecnologias, são algumas das previsões dos especialistas para os próximos anos.

A CPFL Energia, imbuída da missão de contribuir para a construção do moderno modelo energético nacional, participa de fóruns internacionais de discussão, como o Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU), além de contar com portfólio de projetos inovadores, visando o aumento de produtividade e a eficácia dos processos, de forma a atender às demandas da sociedade, de seus 7,4 milhões clientes e de seus acionistas.

Redução de custos com manutenção – e ampliação – da qualidade dos serviços foi, e continua sendo, meta do Grupo CPFL Energia. Como consequência, obteve, no fim do exercício de 2013, EBITDA de R\$ 3.546 milhões e Lucro Líquido de R\$ 950 milhões. Resultados que permitiram a proposta de distribuição de R\$ 931 milhões em dividendos aos acionistas, reafirmando a prática acima do parâmetro mínimo definido em política específica.

As ações da CPFL Energia foram incluídas, pelo nono ano consecutivo, no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da BM&FBovespa e, pela segunda vez, no Dow Jones Sustainability Index Emerging Markets. Adicionalmente, o IPO da CPFL Renováveis, realizado em 2013, movimentou R\$ 900 milhões em ações listadas no Novo Mercado da BM&FBovespa.

Participar de indicadores que selecionam as empresas com os melhores níveis de governança e gestão econômica, ambiental e social referenda as políticas de redução de riscos da companhia e explicitam a robustez da gestão sustentável e o rigor no trato dos temas relativos à governança.

O Conselho de Administração, assessorado pelos Comitês de Processos de Gestão, Partes Relacionadas e Gestão de Pessoas, acompanha proativamente a execução da estratégia de gestão.

Valorização da ética e da transparência nos processos decisórios e no diálogo com os diversos públicos são os pilares que têm assegurado a condução assertiva do maior grupo privado do setor de energia no Brasil. O presente Relatório Anual, elaborado com base nas diretrizes internacionais da GRI, reflete a priorização da transparência na prestação de contas, ao contar, pela primeira vez, com o Relato Integrado detalhando a relação financeira e não-financeira, de forma a consolidar o pensamento sistêmico na gestão, na governança, nos critérios socioambientais e nas políticas de participação de lucros.

Não há dúvida que a capacidade administrativa da CPFL Energia é um diferencial competitivo, ainda mais valorizado diante do cenário não menos desafiador que se apresenta em 2014. A companhia está não apenas preparada para dar continuidade ao planejamento estratégico, mas, apoiada pela confiança no comprometimento de seus colaboradores, apta a criar resultados perenes de valor sustentável para os acionistas e contribuir para o desenvolvimento das comunidades nas quais está presente.



**Wilson Ferreira Jr.**

Diretor-Presidente da CPFL Energia

## 1.1.2 Mensagem do Presidente

Em cenário de fraco desempenho de alguns dos principais mercados internacionais, crescimento de 2,3% do PIB nacional e redução média de 20% nas tarifas de energia para os consumidores finais, associada a condições hidrológicas adversas e a usinas termelétricas despachadas ininterruptamente, a gestão empresarial, em 2013, foi particularmente desafiadora.

Diante desse quadro, e incorporando os efeitos da conclusão do 3º Ciclo de Revisão

Tarifária de duas de suas grandes distribuidoras controladas – a CPFL Paulista e a RGE -, a CPFL Energia alcançou resultados expressivos. O lucro líquido foi de R\$ 950 milhões, o EBITDA, de R\$ 3.546 e a Receita Operacional Bruta, de R\$ 18.335 milhões, conforme padrão contábil IFRS.

A solidez financeira do Grupo permitiu que, mantendo a política de dividendos vigente, a companhia propusesse a distribuição de R\$ 931 milhões em dividendos e, ainda assim,

a liquidez fosse preservada. Ao final de 2013, a posição de caixa era de R\$ 4,206 bilhões, equivalente a 2,7 vezes a nossa dívida de curto prazo, possibilitando que a administração gerencie o endividamento sem sobressaltos.

O Grupo reduziu R\$ 53 milhões (3,8%), em face de um IGPM de 12,2%, com custos operacionais de pessoal, material, serviços e outras despesas de 2011 a 2013, apoiado na consolidação do “Orçamento Base Zero” – por meio da qual, a cada ano, todos os itens

de custos e investimentos são avaliados individualmente - e no aumento de eficiência e da oferta de novos serviços na Nect (centro de serviços compartilhados).

O compromisso com a disciplina financeira e a gestão permanente dos parâmetros de alavancagem garantiram a manutenção do endividamento estável da CPFL Energia, face à elevação da taxa de juros básico da economia. A qualidade da gestão financeira também foi referendada pelo rating AA+(bra), conferido pela agência Fitch Ratings à holding e às empresas controladas. Para os próximos anos, há perspectiva de redução gradual do endividamento, em vista da entrada em operação de novos empreendimentos de geração da CPFL Renováveis.

Os resultados refletem, principalmente, o potencial dos mercados onde as empresas do Grupo estão presentes, a estratégia de crescimento do portfólio de geração de energia de fontes renováveis e o foco da gestão no aumento da eficiência das operações.

Pelo terceiro ano consecutivo, as vendas de energia, na área de concessão das distribuidoras, cresceram acima do PIB brasileiro, com incremento de 3,1%, lideradas pelas classes residencial e comercial, que registraram aumento de 6,7% e 5,0%, respectivamente. Tal crescimento deve-se, em grande parte, ao aumento da renda e de consumo da população, como consequência da expansão do crédito direcionado e do nível recorde de emprego.

O investimento da CPFL Energia, em 2013, alcançou R\$ 1.735 milhões, dos quais R\$ 828 milhões na construção de empreendimentos de geração

renovável, R\$ 845 milhões na ampliação e reforço do sistema elétrico para atender a expansão dos mercados das oito distribuidoras do Grupo, e R\$ 62 milhões nos segmentos de geração convencional, comercialização de energia e serviços.

Foram realizados investimentos em tecnologias de redes inteligentes nas distribuidoras para assegurar o aumento de eficiência e a melhoria da qualidade dos serviços prestados a seus mais de 7,4 milhões de clientes. São destaques o Programa Tauron, com a implantação de 10 mil medidores inteligentes, com sistema de telemedição, e a solução tecnológica MWM-Mobile Workforce Management para sistemas de comunicação, despacho e controle de ordens de serviços de campo.

No segmento de geração de energia elétrica, a CPFL Renováveis segue a trajetória de crescimento e, a despeito das condições adversas do mercado, foi exitosa na Oferta Pública de Ações, realizada em junho, com listagem no Novo Mercado da BM&FBOVESPA, que movimentou R\$ 915 milhões.

A liderança da CPFL Renováveis no Brasil e na América Latina foi reafirmada com a conclusão de importantes projetos, entre os quais a PCH Salto Góes, os parques eólicos Campo dos Ventos II e as usinas térmicas a biomassa de cana de açúcar Coopcana e Alvorada. No fim do ano, a companhia obteve sucesso no Leilão A-5, comercializando 51 MW do Parque Eólico Pedra Cheirosa. A capacidade instalada da CPFL Renováveis em 31 de dezembro de 2013 alcançou 1.283,1 MW, dos quais 326,6 MW de PCH, 585,5 MW de usinas eólicas, 370 MW de usinas a biomassa

e 1,1 MW de usinas solares, totalizando 60 empreendimentos em operação.

A CPFL Energia consolidou internamente o Programa de Transformação Cultural, baseado nos pilares de valorização das pessoas, busca permanente da excelência, adoção das melhores práticas de gestão e governança, e criação de valor sustentável.

Movida pela consciência de responsabilidade com os compromissos econômicos, sociais e ambientais inerentes às suas atividades, a CPFL Energia desempenha um ativo papel em fóruns e iniciativas relacionados à sustentabilidade, como o Pacto Global da ONU, e de relevância para o Setor Elétrico.

Os esforços da companhia foram reconhecidos por organizações da sociedade civil e pelo mercado de capitais, entre os quais os concedidos pela Agência Nacional de Energia Elétrica-ANEEL às distribuidoras mais bem avaliadas do País, e pela Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica-ABRADEE, nas categorias Responsabilidade Social, Qualidade de Gestão e Melhor Distribuidora Nacional, além da presença das ações CPFL Energia, pelo nono ano consecutivo, na carteira que compõe o Índice de Sustentabilidade Empresarial da BM&FBOVESPA.

Agradecemos o apoio dos acionistas e a dedicação dos mais de 8 mil profissionais do Grupo. Juntos, estamos preparados para alcançar os objetivos de crescimento e fortalecimento da CPFL, contribuindo assim para o desenvolvimento do nosso País.

## 1.2 Quem Somos

A **holding** CPFL Energia, por meio de suas empresas subsidiárias, atua na geração, distribuição e comercialização de energia elétrica e serviços de valor agregado no Brasil, nos mercados livre e regulado. Em 2013, a CPFL também recebeu autorização da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) para colocar em operação a CPFL Telecom, que oferecerá uma ampla estrutura de fibra óptica às operadoras de telefonia para a transmissão de dados. Nas empresas do Grupo trabalham, no total, 8.165 colaboradores. **G4-3 | G4-8**

Com sede no município de Campinas (SP) e mais de 100 anos de história, o Grupo é uma sociedade anônima de capital aberto com ações negociadas desde 2004 nas bolsas de São Paulo e Nova York (Estados Unidos). Para desenvolver seus negócios, a CPFL assumiu contratos de concessão firmados pela União e segue rigorosamente toda a legislação brasileira e as normas estabelecidas pelo órgão regulador, a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), para as empresas do setor elétrico. **G4-5 | G4-7**

No segmento de distribuição, a CPFL Energia é líder e possui uma participação de 13% no mercado. Por meio de suas 8 distribuidoras, o Grupo entregou 41.418 GWh para cerca de 7,4 milhões de clientes residenciais e corporativos em 569 municípios dos estados de São Paulo, do Rio Grande do Sul, do Paraná e de Minas Gerais. A CPFL Energia tem o objetivo de continuar a expandir sua participação no setor elétrico por meio do crescimento do mercado ou da aquisição de empresas, quando houver oportunidades atraentes no mercado.

O Grupo também atua na geração de energia elétrica priorizando a utilização de fontes limpas e renováveis. A CPFL Energia detém participação de 58,8% no capital da companhia CPFL Renováveis, a maior geradora do Brasil a partir de fontes alternativas – eólica, hidráulica (PCHs), solar e biomassa. O crescimento da CPFL Energia no segmento de geração tem sido contínuo e fortemente impulsionado pela CPFL Renováveis, que colocou em operação o parque eólico Macacos I e adquiriu, em fevereiro de 2014, o parque eólico Rosa dos Ventos. Além disso, haverá a entrada em operação comercial do parque Atlântica.

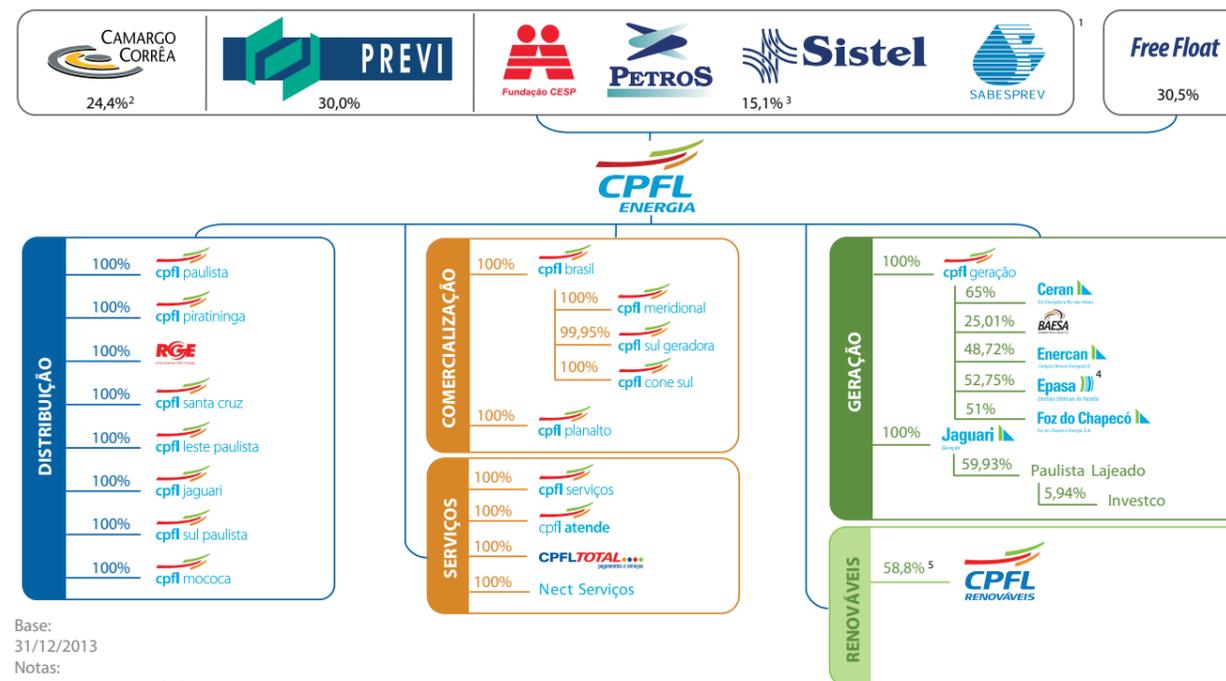
A subsidiária CPFL Geração, por sua vez, atua no segmento de geração convencional e possui participação em 23 empreendimentos, como as usinas hidrelétricas de Monte Claro, Barra Grande, Campos Novos, Castro Alves, 14 de Julho e Foz do Chapecó. Detém, ainda, 19 pequenas usinas hidrelétricas, duas usinas termelétricas ativas e possui o direito de 51,54% dos ativos de aproveitamento hidrelétrico da usina Serra da Mesa, localizada no Rio Tocantins, no estado de Goiás.

Até o final de 2014, a capacidade total instalada – somando a participação acionária da CPFL Energia nos empreendimentos da CPFL Renováveis e da CPFL Geração – deverá chegar a 3.113 MW. Até 2018, a expectativa do Grupo é alcançar uma capacidade de 3.292 MW.

101 anos de muita energia e expansão contínua. Uma história alinhada aos valores sociais, aos benefícios dos consumidores, a preservação ambiental e à sustentabilidade organizacional.



Composição acionária e participação da CPFL Energia em outras sociedades 64-4 | 64-17



Base:  
31/12/2013  
Notas:  
(1) Acionistas controladores;  
(2) Inclui 0,1% de ações detidas pela Camargo Corrêa S.A.;  
(3) Inclui 0,2% de ações detidas pelos fundos de pensão Petros e Sistel;  
(4) UTEs Termoparaíba e Termonordeste;  
(5) CPFL Energia detém 58,8% de participação indireta na CPFL Renováveis por meio da CPFL Geração.

Com a CPFL Brasil, o Grupo comercializa energia elétrica no mercado livre e oferece produtos e serviços diferenciados a clientes em todo o território nacional. Em 2013, pela terceira vez, a CPFL Brasil recebeu o título de melhor empresa de energia no Guia Melhores e Maiores da revista *Exame*.

Na área de serviços, as controladas da CPFL Energia atuam no desenvolvimento e projetos e construção de sistemas de

autoprodução, distribuição e transmissão de energia; na prestação de 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 também do mercado; e no recebimento de contas de energia, água, telefone e boletos bancários por meio de uma rede credenciada com mais de 2.500 estabelecimentos.

Nos segmentos de comercialização e de serviços, o principal objetivo da companhia é manter a posição de liderança, em termos de participação de mercado. Além disso, a CPFL Energia pretende expandir o portfólio de serviços e alcançar novos mercados, mantendo a fidelidade dos clientes.

A participação acionária da CPFL Energia na Paulista Lajeado é de 6,93% e, por isso, apenas os dados operacionais são publicados.

As PCHs e CGHs da CPFL Centrais Geradoras não possuem lastro de energia para comercialização e não contribuem para o Sistema Interligado Nacional (SIN). Por isso, a CPFL Centrais Geradoras não é incluída no organograma e apenas os dados operacionais são publicados.

A CPFL Energia não possui participação acionária na usina Serra da Mesa, e detém o direito a 51,54% da energia gerada pelo empreendimento. Por isso, apenas os dados operacionais são publicados.

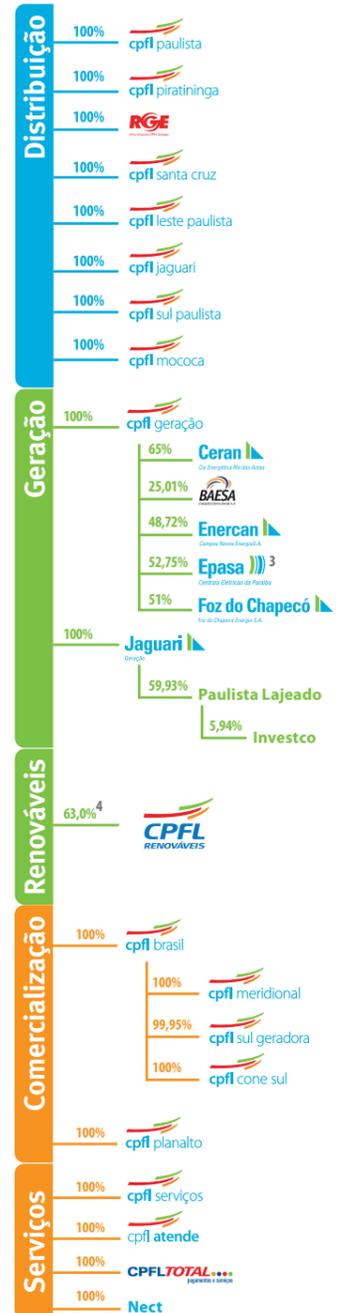
Nós servimos a comunidade, respeitando o meio ambiente, investindo constantemente na segurança dos cidadãos, na saúde dos nossos colaboradores e no compromisso de criar um mundo melhor para as futuras gerações

1. A CPFL

1.2.1 Mapa de atuação

A CPFL Energia é uma empresa 100% nacional que atua em 12 estados brasileiros por meio de suas empresas controladas, na geração, distribuição e comercialização de energia e na prestação de serviços. **G4-6**

Acionistas controladores



- Atuação em todo território nacional
- UHE Serra da mesa
- 9 PHCs: 7 (SP) e 2 (MG)
- Complexo Ceran: UHEs Monte Claro, Castro Alves e 14 de Julho
- UHE Barra Grande
- UHE Campos Novos
- ETes Termoparaíba e Termonordeste
- UHE Foz do Chapecó
- UHE Luis Eduardo Magalhães
- 35 PCHs: 17 (SP), 8 (MG), 5 (SC), 4 (RS), 1 (MS)
- 37 Parques Eólicos: 12 (CE), 21 (RN), 4 (RS)
- 8 UTEs Biomassa: 5 (SP), 1 (RN), 1 (MG) e 1 (PR)

**7,4** milhões de unidades consumidoras

**8** distribuidoras em 4 estados brasileiros

EMPREENDIMENTOS EM OPERAÇÃO

**8** usinas hidrelétricas + **44** PCHs (35 CPFL Renováveis + 9 Centrais Geradoras)

+ **22** parques eólicos

+ **8** biomassas

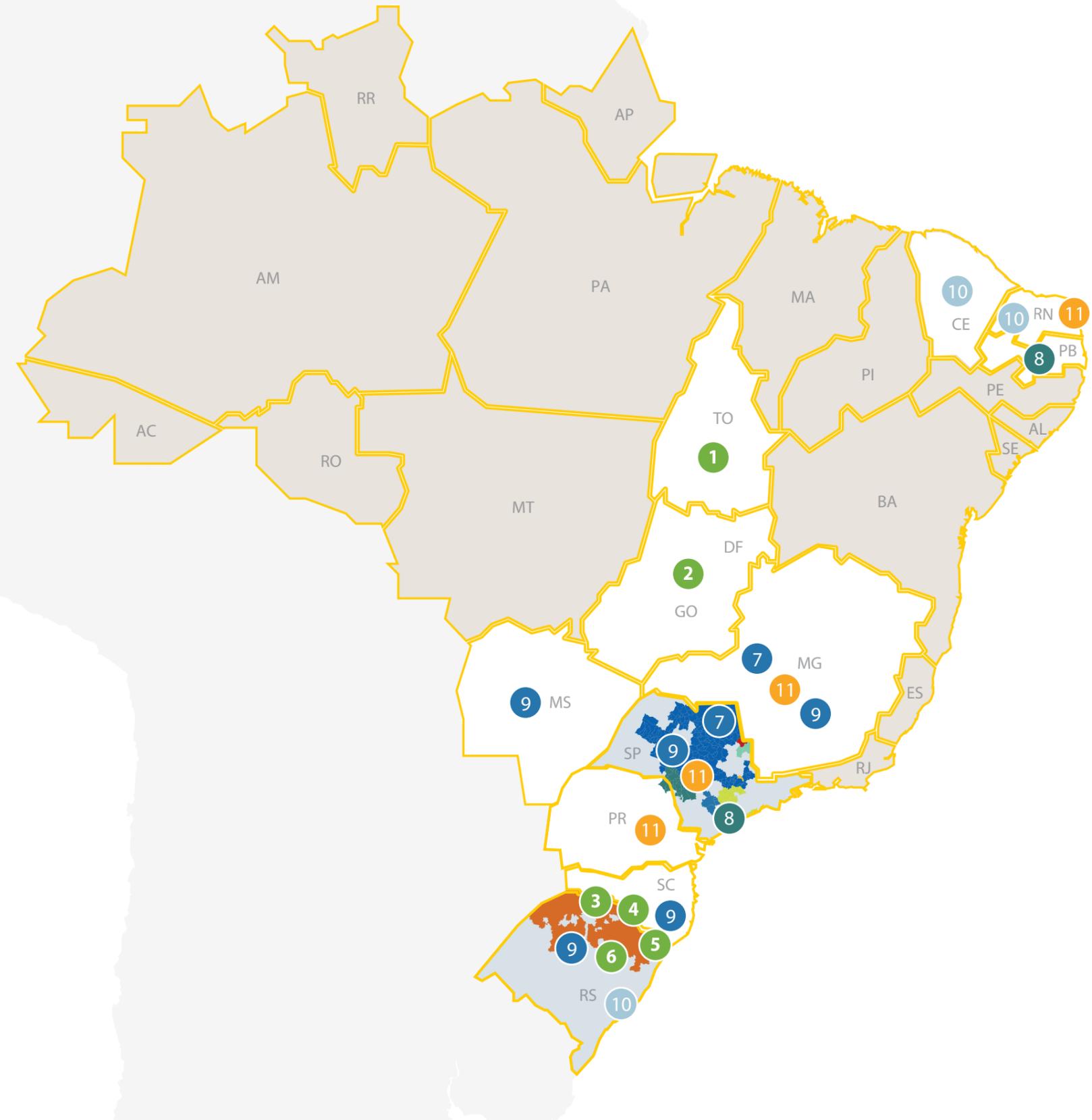
+ **1** solar

+ **2** térmicas a óleo combustível

EMPREENDIMENTOS EM CONSTRUÇÃO

**15** parques eólicos

**284** clientes livres com 9% de participação no mercado nacional



1) Acionistas controladores;  
 2) Inclui 0,1% de ações da empresa Camargo Corrêa S.A.;  
 3) UTEs Termoparaíba e Termonordeste;  
 4) CPFL Energia detém 58,8% de participação indireta na CPFL Renováveis.



### 1.2.2 Visão, Missão e Princípios

A atuação e os negócios da CPFL Energia, bem como de suas empresas controladas, são direcionados por sua visão, missão e princípios. Esses direcionadores corporativos estão publicados no Código de Ética e Conduta Empresarial da CPFL Energia, entregue a todos os colaboradores e disponível aos demais públicos interessados no site da *holding* (leia mais sobre a gestão da ética da CPFL Energia na página [www.cpfl.com.br/etica](http://www.cpfl.com.br/etica)). 64-56

#### Visão

Energia é essencial ao bem-estar das pessoas e ao desenvolvimento da sociedade. Nós acreditamos que produzir e utilizar energia de forma sustentável é vital para o futuro da humanidade.

#### Missão

Prover soluções energéticas sustentáveis, com excelência e competitividade, atuando de forma integrada à comunidade.

#### Princípios

- » Criação de Valor
- » Superação
- » Confiança e Respeito
- » Compromisso
- » Sustentabilidade
- » Segurança e Qualidade de Vida
- » Empreendedorismo
- » Austeridade

Além disso, o Grupo possui políticas de gestão que norteiam a administração e as tomadas de decisão. Essas políticas são:

- » Política da Qualidade
- » Política Ambiental
- » Política de Recursos Humanos
- » Política de Saúde, Segurança e Qualidade de Vida
- » Política de Valorização da Diversidade
- » Política de Sustentabilidade e Responsabilidade Corporativa

Para conhecer as políticas e compromissos da CPFL Energia, acesse <http://www.cpfl.com.br/QuemSomos/PoliacuteticaseCompromissos/tabid/578/Default.aspx>



## 2. SOBRE ESTE RELATÓRIO

As informações apresentadas estão ajustadas conforme os princípios das diretrizes GRI - G4 e das premissas rumo ao Relato Integrado. As informações gerenciais foram levantadas e validadas pelas áreas internas da CPFL que inclui sistema de monitoramento, controle e armazenamento de dados. A publicação é assegurada pela KPMG Auditores Independentes.

A CPFL Energia publica anualmente seu Relatório com o objetivo de manter um relacionamento transparente com todos os seus públicos e prestar contas das ações, projetos e resultados alcançados pela **holding** nos aspectos econômico, social e ambiental. As informações apresentadas nos próximos capítulos são referentes ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2013 e abrangem todas as empresas controladas pelo Grupo, exceto quando indicado. O conteúdo

do relatório segue, ainda, as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), organização que estabeleceu um padrão reconhecido internacionalmente para o relato da gestão da sustentabilidade. Além deste relatório, a Companhia disponibilizará o conteúdo em formatos diferenciados a alguns públicos específicos. [G4-30](#) | [G4-28](#) | [G4-17](#)

Neste ano, pela primeira, vez a CPFL Energia responde aos indicadores da versão G4 da GRI, lançada globalmente em 2013.

O relatório disponibilizado aos **stakeholders** no último ano, com informações referentes a 2012, adotou a versão G3.1. A localização das respostas aos indicadores está localizada na página 78, na seção Índice Remissivo, e também apresenta os indicadores que receberam asseguração externa da auditoria independente KPMG. Com base nas diretrizes da GRI, a CPFL Energia autodeclara que o documento atende o modelo abrangente de relato. [G4-29](#) | [G4-32](#) | [G4-33](#) | [G4-22](#)

Um dos principais avanços da companhia no último ano foi a conclusão de um amplo processo de engajamento dos públicos e mapeamento das iniciativas relacionadas à sustentabilidade desenvolvidas interna e externamente, no âmbito do projeto “Sustentabilidade como Alavanca de Valor” (leia mais na página 40). Após a conclusão desse programa, a CPFL Energia estruturou sua plataforma de sustentabilidade, que define áreas e temas mais relevantes sobre os quais a **holding** atuará para aprimorar sua performance e a sua capacidade de gerar valor compartilhado com todos os públicos. **64-26**

Os temas materiais priorizados de acordo com a plataforma de sustentabilidade e utilizados para a construção do relatório são: **64-19 | 64-23**

- » Relacionamento com clientes
- » Gestão da cadeia de suprimentos
- » Ecoeficiência
- » Gestão de impactos socioambientais
- » Desenvolvimento comunitário
- » Saúde e segurança

Esses temas são relevantes para, em linha com o planejamento estratégico da companhia, direcionar os esforços e investimentos realizados nos segmentos de geração, distribuição, comercialização e serviços. Além disso, esses aspectos são de interesse dos públicos internos e externos com os quais a companhia se relaciona. **64-20 | 64-21**

A CPFL Energia também aderiu, em 2013, ao Programa Piloto do Relato Integrado, coordenado pelo International Integrated Reporting Council (IIRC) e que reúne mais de 100 empresas de 25 países para promover uma forma mais concisa e integrada de comunicação sobre as estratégias, a governança, a performance e as perspectivas de longo prazo. Assim, o conteúdo deste relatório também considera as diretrizes do IIRC e o desempenho da companhia na perspectiva dos seis diferentes tipos de capitais – financeiro, humano, social, intelectual, natural e manufatura.

Agradecemos todos os colaboradores envolvidos direta e indiretamente na coleta e análise das informações publicadas neste relatório. Todos os interessados podem enviar comentários e sugestões sobre o relatório anual da CPFL Energia para o e-mail sustentabilidade@cpfl.com.br. **64-31**

O processo de gestão descrito e as práticas evidenciadas neste relatório, estão alinhadas ao projeto “Sustentabilidade como Alavanca de Valor”, que deu origem à Plataforma de Sustentabilidade da CPFL

## 2.1 Plataforma de sustentabilidade

A CPFL Energia construiu em 2013 sua Plataforma de Sustentabilidade, que permitiu a definição dos temas materiais para sua estratégia de crescimento e o desdobramento em metas e indicadores referentes a cada um desses temas para todas as suas unidades de negócio. O processo de consolidação da Plataforma abrangeu a companhia como um todo, incluindo a sustentabilidade não apenas em seus princípios e valores, mas também em seu planejamento estratégico como uma alavanca de valor.

Com isso, a CPFL Energia passará a ter maior capacidade de gerenciar os aspectos da sustentabilidade com foco na proteção do valor gerado por sua atuação e na identificação de oportunidades que alavancarão o crescimento no setor energético. Dessa maneira, a companhia demonstra o seu engajamento com a temática e maturidade corporativa para direcionar seus investimentos considerando as demandas da sociedade, de seus clientes, dos fornecedores e dos demais públicos.

O processo de construção da Plataforma teve início ainda em 2012, com a consulta a diversos públicos de interesse da CPFL Energia convidados para a participação de um painel na cidade de Campinas. Participaram desse evento representantes da sociedade civil, clientes, membros do universo acadêmico, de órgãos governamentais, colaboradores, investidores, acionistas e fornecedores.

Além disso, os colaboradores foram consultados por meio de uma pesquisa **online**. Essa etapa seguiu as diretrizes da norma internacional AA1000. **64-18 | 64-24 | 64-25 | 64-26**

Com a abertura para o diálogo e o engajamento de seus públicos, a CPFL Energia pôde identificar diferentes expectativas sobre sua atuação. Entre os tópicos abordados no fórum realizado, por exemplo, assuntos como a gestão de riscos, a capacidade de inovação e a divulgação de informações sobre a busca por fontes renováveis de geração de energia foram levantados pelos **stakeholders**. **64-27**

Em 2013, a companhia partiu para uma reavaliação de suas práticas e das demandas do setor elétrico. Foram analisadas, com apoio de uma consultoria especializada, 168 projetos passíveis de serem enquadrados no tema da sustentabilidade e avaliados os documentos e políticas que subsidiam a gestão da CPFL Energia. Por fim, foram consideradas também as diretrizes de organismos reconhecidos internacionalmente para a gestão da sustentabilidade, como o Dow Jones Sustainability Index. **64-25**

A plataforma de sustentabilidade da CPFL Energia definiu, assim, seis temas materiais sobre os quais as estratégias de investimento e crescimento serão consolidadas, tendo como base a visão de longo prazo e as metas traçadas para

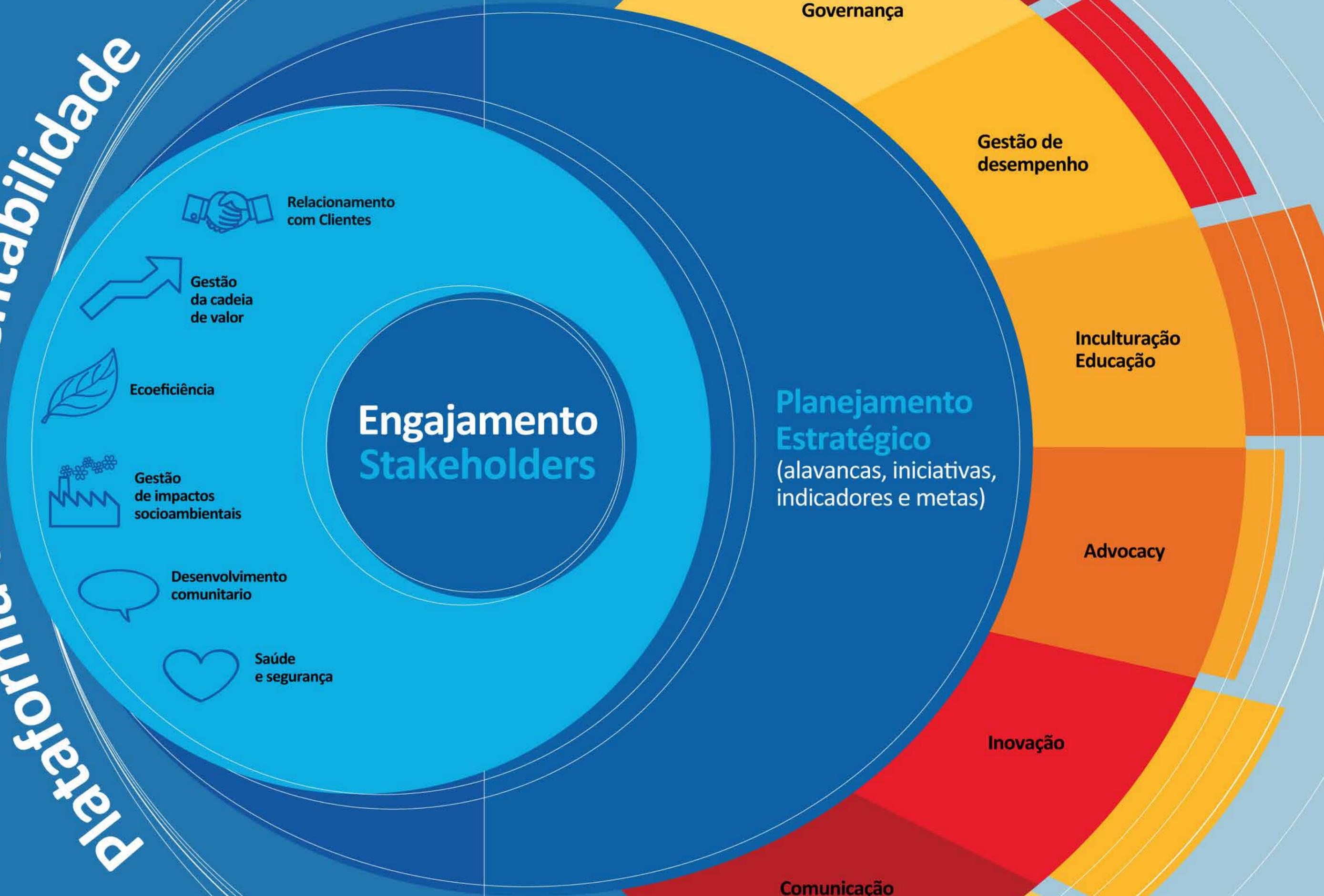
cada tipo de negócio. Esses aspectos abrangem os riscos e oportunidades específicas de cada segmento de atuação da companhia (geração, distribuição, comercialização e serviços) e permitem que as demandas dos públicos externos sejam incorporadas aos processos de tomada de decisão.

Foram elencados indicadores para monitorar as iniciativas que foram desenvolvidas para o endereçamento de cada um dos temas. Além disso, metas foram contratadas por cada um dos negócios e por diversos executivos dos negócios.

Os temas priorizados, por sua vez, serão trabalhados de maneira transversal em todas as áreas de negócio, promovendo o engajamento dos **stakeholders** por meio dos programas e iniciativas desenvolvidos pela companhia com foco no desenvolvimento das comunidades, proteção do meio ambiente, geração de valor para a empresa e toda sua cadeia de valor e reforço da imagem e reputação da companhia. **64-23 | 64-27**

Em 2014, a Plataforma de Sustentabilidade será disseminada dentro da CPFL Energia e promoverá o engajamento dos públicos por meio de um **roadmap** que conta com seis pilares (veja no gráfico abaixo). Cada pilar possui planos de ação específicos para que a cultura de sustentabilidade seja reforçada e alavanque a geração de valor da companhia.

# Plataforma de Sustentabilidade





## 3. GOVERNANÇA

Energia elétrica é uma necessidade. A CPFL busca assegurar e disponibilizar o acesso à energia para todos e, nesse sentido, a estrutura de governança constituída é essencial para dar eficiência a esse propósito e base pra criar valor aos acionistas.

A CPFL Energia adota diretrizes claras de governança corporativa para consolidar o conjunto de mecanismos que promove a interação entre os acionistas e os órgãos de administração. Essas diretrizes, que se apoiam nos princípios da transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa, se aplicam à *holding* e a todas as empresas controladas e coligadas. O Código de Ética e Conduta Empresarial, a Política de Negociação de Valores Mobiliários, a Política de Divulgação de Ato ou Fato Relevante, além do acordo de acionistas e do estatuto social, asseguram a disseminação e adoção desses direcionadores.

Com ações listadas no Novo Mercado, da BM&FBovespa, e na Bolsa de Nova York, por meio de Certificados de Depósitos de Ações (ADRs), a CPFL possui práticas diferenciadas de governança corporativa. Entre esses diferenciais estão, por exemplo, a realização de *workshops* com especialistas sobre os temas de maior relevância no setor de energia ou que podem ter impactos sobre o Grupo para que os conselheiros estejam sempre alinhados às tendências e perspectivas de mercado.

Em 2013, os encontros trataram de assuntos como os impactos e desafios das normas do

International Financial Reporting Standards (IFRS) no processo de prestação de contas e as alterações na regulação do setor de energia no Brasil. A CPFL também incentiva seus conselheiros a se certificarem nos programas do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), como forma de manter o alinhamento com as boas práticas do mercado. **G4-43**

As boas práticas de governança e gestão, com foco também na sustentabilidade, têm sido sistematicamente reconhecidas pelo mercado. Em 2013, a CPFL Energia foi selecionada pelo nono ano consecutivo

para integrar o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da BM&FBovespa, que reúne as empresas com melhor *performance* sob o aspecto da sustentabilidade corporativa, baseada em eficiência econômica, equilíbrio ambiental, justiça social e governança corporativa. As ações da companhia também foram incluídas pelo segundo ano seguido no *Dow Jones Sustainability Index*

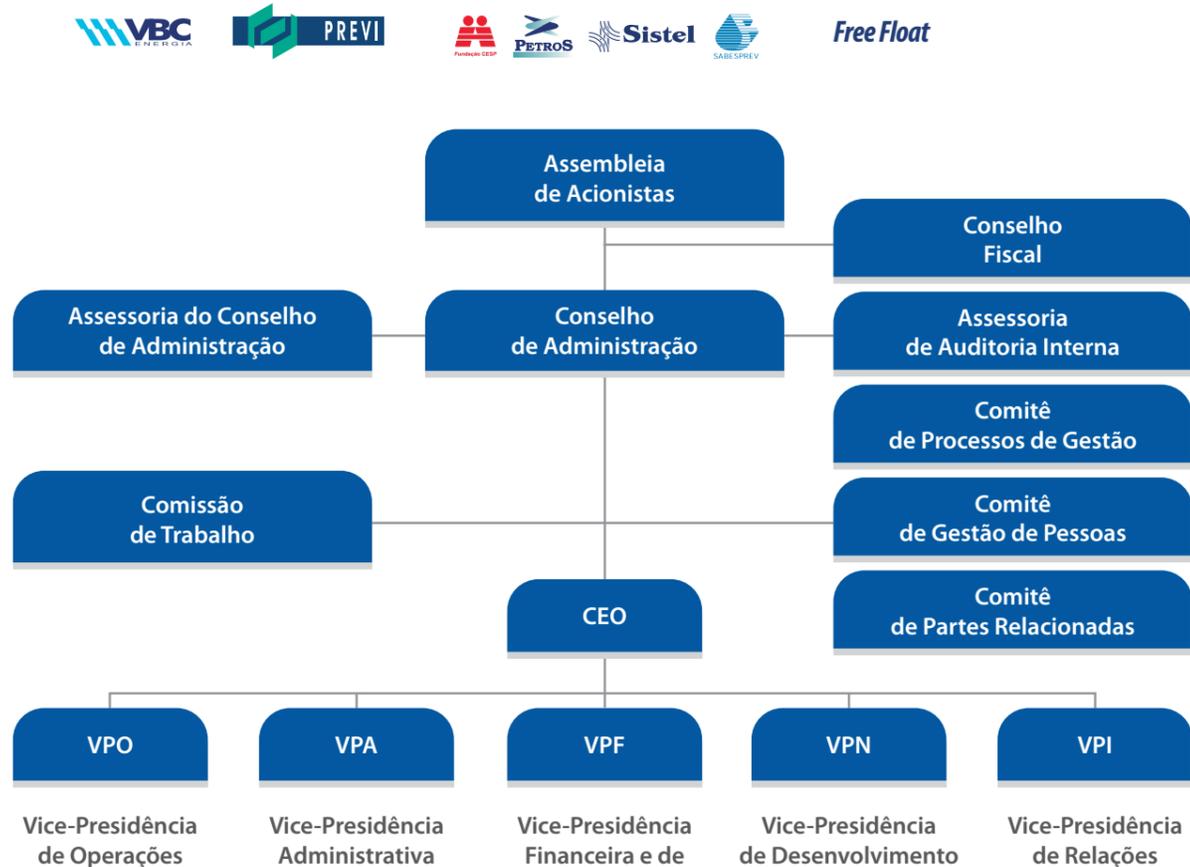
*Emerging Markets*, da Bolsa de Nova York, que seleciona empresas de mercados emergentes com base em uma análise abrangente de longo prazo nas ações econômicas, ambientais e sociais.

A CPFL Energia também integra o *Companies Circle*, grupo formado por 15 companhias latino-americanas reconhecidas por

adotar práticas diferenciadas de governança corporativa. Essa é uma iniciativa da *Organization for Economic Cooperation and Development* (OECD) e do *International Finance Corporation* (IFC) que visa promover e incentivar o aprimoramento das melhores práticas de governança corporativa na América Latina.

### 3.1 Estrutura de governança

A estrutura de governança da CPFL Energia é composta por um Conselho de Administração e uma Diretoria Executiva, que funcionam em conformidade com o Estatuto Social e as disposições do Acordo de Acionistas, além das diretrizes estabelecidas no Código de Ética e Conduta e nas políticas de gestão. De acordo com o Estatuto, o mesmo executivo não pode ocupar o cargo de presidente do Conselho de Administração e acumular o cargo de diretor presidente da Diretoria. [G4-34 | G4-39](#)



#### 3.1.1 Conselho de Administração

O Conselho de Administração da CPFL Energia é o órgão da administração responsável pela determinação das diretrizes estratégicas da companhia, observando a missão, a visão e os princípios corporativos. Seu funcionamento é regulamentado por um regimento interno, disponível no site de relações com investidores ([www.cpfl.com.br/ri](http://www.cpfl.com.br/ri)).

Em 2013, o Conselho de Administração da companhia era formado por sete membros – seis conselheiros indicados pelos acionistas controladores e um conselheiro independente, com comprovada experiência e conhecimentos do setor. Conforme o Estatuto Social, o órgão pode ser formado por até 9 conselheiros, que têm mandato de um ano e direito à reeleição. [G4-40 | G4-EG6](#)

#### Composição do Conselho de Administração [G4-38](#)

Murilo Cesar Lemos dos Santos Passos (presidente)

Marcelo Pires Oliveira Dias

Claudio Borin Guedes Palaia

Renê Sanda (vice-presidente)

Deli Soares Pereira

Martin Roberto Glogowsky

Maria Helena S. F. Santana (conselheira independente)

Eleitos na Assembleia Geral Ordinária de 19 de abril de 2013, com mandato até a data da Assembleia Geral Ordinária a ser realizada em 2014.

O Conselho de Administração se reúne mensalmente para discutir e avaliar aspectos econômicos, sociais e ambientais que tenham impactos sobre os negócios e a gestão da CPFL Energia. Para auxiliar o processo de tomada de decisão e definição da orientação estratégica da companhia, o Conselho de Administração é assessorado por três comitês, que também têm seu funcionamento estabelecido por regimentos internos. Os integrantes desses comitês são nomeados pelos membros do Conselho para mandato de um ano. Os coordenadores dos comitês participam das reuniões periódicas do Conselho de Administração com o objetivo de prestar contas das atividades e das agendas de trabalho desenvolvidas por esses órgãos. [G4-35 | G4-47 | G4-49](#).

Sempre que necessário, o Conselho de Administração constitui comissões para assessoramento em relação a temas específicos como governança corporativa, estratégia, orçamento, compra de energia, novos negócios e políticas financeiras. Em 2013, foram criadas as Comissões de Estratégia, de Orçamento e Finanças Corporativas e de Gestão de Riscos. A Comissão de Sustentabilidade criada em 2012 transferiu suas atividades ao Comitê de Processos de Gestão. [G4-35](#)



### 3.1.2 Diretoria Executiva

A Diretoria Executiva da CPFL Energia é o órgão responsável pela execução do planejamento estratégico e das diretrizes estabelecidas pelo Conselho de Administração, conduzindo os negócios da companhia de acordo com seus princípios e valores.

A Diretoria é composta por um diretor presidente, escolhido pelos membros do Conselho, e por mais cinco diretores vice-presidentes indicados pelo diretor presidente. Os diretores têm mandato de dois anos e podem ser reeleitos, sendo responsáveis pela gestão dos tópicos que envolvem os aspectos econômicos, sociais e ambientais. Para garantir o alinhamento entre as práticas das empresas controladas com as da *holding*, os diretores estatutários da CPFL Energia ocupam posições na administração dessas sociedades. [G4-36](#)

#### Composição da Diretoria Executiva [G4-38](#)

Wilson Ferreira Junior	Diretor Presidente
Gustavo Estrella	Diretor Vice-Presidente Financeiro e de Relações com Investidores
Hélio Viana Pereira	Diretor Vice-Presidente de Operações
Wilson Ferreira Junior	Diretor Vice-Presidente de Relações Institucionais*
José Marcos Chaves de Melo	Diretor Vice-Presidente Administrativo
Carlos da Costa Parcias Júnior	Diretor Vice-Presidente de Desenvolvimento de Negócios

\*Um novo vice-presidente será conduzido ao cargo em 2014

### 3.1.3 Conselho Fiscal

A CPFL Energia mantém o seu Conselho Fiscal permanentemente instalado, em linha com as melhores práticas de governança do mercado. O órgão é composto por cinco membros, eleitos pelos acionistas na Assembleia Geral para exercerem mandato de um ano. Os acionistas minoritários que representem, em conjunto, no mínimo 10% ou mais das ações com direito a voto, têm direito de eleger um membro.

O Conselho Fiscal tem uma atuação independente do Conselho de Administração e sua responsabilidade é examinar e opinar sobre as demonstrações financeiras do exercício social e reportar suas conclusões para os acionistas. Os membros se reúnem mensalmente e adotam um calendário mínimo de atividades, o que inclui encontros periódicos com os auditores internos e externos e com a Diretoria Executiva.

#### Composição do Conselho Fiscal [G4-38](#)

William Bezerra Cavalcanti Filho
Adalgiso Fragoso de Faria
Daniela Corci Cardoso
Helena Kerr do Amaral
Celene Carvalho de Jesus

Os membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal recebem honorários fixos mensais, estabelecidos de acordo com o padrão de mercado, sendo diferenciado o valor da remuneração do Presidente do Conselho de Administração, desde o ano de 2012, devido ao diferencial das atribuições inerentes ao cargo. Os comitês de assessoramento do Conselho de Administração não recebem remuneração adicional pelo desempenho dessa função. O montante destinado à remuneração dos membros dos Conselhos é definido anualmente na Assembleia Geral de acionistas e o reajuste é feito com base em pesquisas de mercado realizadas por consultores externos e independentes. Os membros da Diretoria Estatutária, além da remuneração fixa mensal, recebem benefícios e incentivos de curto e longo prazos. [G4-51](#) | [G4-52](#)

Em 2012, o Conselho de Administração aprovou um plano de incentivo de longo prazo baseado em *phantom stocks*. Nos termos desse plano, caso o preço de nossas ações atinja um preço alvo após um determinado período de carência, os beneficiários poderão receber bônus em dinheiro.

No último mês de cada ano, os membros do Conselho de Administração recebem um questionário de avaliação para ser preenchido de maneira individual. Os resultados desta avaliação são compilados e divulgados a todos os conselheiros com o objetivo de aprimorar o desempenho do órgão. O Conselho Fiscal também é avaliado com a mesma metodologia.

A avaliação da Diretoria Executiva é feita com base nas metas corporativas e individuais estabelecidas de acordo com o planejamento estratégico da companhia, previamente definidas e aprovadas pelo Conselho de Administração. O Comitê de Gestão de Pessoas assessora o processo de avaliação do desempenho dos diretores em relação ao cumprimento de suas metas anuais. [G4-44](#)

As remunerações do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal seguem padrões de mercado e são definidos na Assembleia Geral de Acionistas



## 3.2 Riscos e oportunidades

### 3.2.1 Gestão de riscos e controles internos

A gestão corporativa de riscos da CPFL Energia está estruturada para promover, de forma integrada, o monitoramento e a articulação da gestão desenvolvida nas áreas corporativas e unidades de negócios, garantindo a certificação dos processos e controles internos às normas nacionais e internacionais, agregando valor aos negócios com a consolidação de políticas e estratégias alinhadas ao Planejamento Estratégico. Para monitorar esses riscos, a CPFL Energia adota um modelo de gerenciamento corporativo de riscos.

A Diretoria Executiva tem a atribuição de desenvolver os mecanismos para mensurar o impacto das exposições e probabilidade de ocorrência, acompanhar a implantação das ações para mitigação dos riscos e fazer a prestação de contas ao Conselho de Administração. Para auxiliá-la nesse processo, existem o Comitê Corporativo de Gestão de Riscos e a Diretoria de Gestão de Riscos, Controles Internos e Processos Consolidados.

O Comitê de Processos de Gestão assessoria o Conselho de Administração na supervisão e monitoramento dos controles internos de riscos, orientando os trabalhos da área de auditoria interna e elaborando propostas de aprimoramento. **64-42 | 64-46**

Adicionalmente, o Conselho Fiscal também atua para avaliar os meios que a administração tem para identificar preventivamente os principais riscos aos quais a companhia está exposta, sua probabilidade de materialização e as medidas e os planos de prevenção e mitigação adotados. **64-2**

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). A CPFL Energia também 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. **64-14**

A companhia e suas controladas também mantêm políticas e estratégias operacionais e financeiras visando liquidez, segurança e rentabilidade de seus ativos. Desta forma possuem procedimentos de controle e acompanhamento das transações e saldos dos instrumentos financeiros, com o objetivo de monitorar os riscos e taxas vigentes em relação às praticadas no mercado.

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).

Os principais fatores de risco de mercado que podem ter impacto sobre os negócios são: **64-2**

**Risco de taxa de câmbio:** decorre da possibilidade de suas controladas terem perdas e restrições de caixa por conta de flutuações nas taxas de câmbio. A exposição relativa à captação de recursos em moeda estrangeira está substancialmente coberta por operações financeiras de *swap*, o que permitiu à companhia e suas controladas trocarem os riscos originais da operação para o custo relativo à variação do CDI. Adicionalmente, as controladas estão expostas em suas atividades operacionais, à variação cambial na compra de energia elétrica de Itaipu. O mecanismo de compensação - CVA protege as empresas de eventuais perdas. Entretanto, esta compensação se realizará somente através do consumo e consequente faturamento de energia ocorridos após o reajuste tarifário subsequente, no qual tenham sido contempladas tais perdas.

**Risco de taxa de juros:** a companhia e suas controladas podem ter perdas por conta de flutuações nas taxas de juros que aumentem as despesas financeiras relativas a empréstimos, financiamentos e debêntures.

**Risco de crédito:** possibilidade de as controladas incorrerem em perdas resultantes da dificuldade de recebimento de valores faturados a seus clientes. Este risco é avaliado pelas controladas como baixo, tendo em vista a pulverização do número de clientes e da política de cobrança e de corte de fornecimento para consumidores inadimplentes.

**Risco quanto à escassez de energia:** a energia vendida é majoritariamente

produzida por usinas hidrelétricas. Um período prolongado de escassez de chuva, aliado a um crescimento de demanda acima do planejado, pode resultar na redução do volume de água dos reservatórios das usinas, comprometendo a recuperação de seu volume, podendo acarretar em perdas em função do aumento de custos na aquisição de energia ou redução de receitas com adoção de um novo programa de racionamento.

**Risco de aceleração de dívidas:** a companhia e suas controladas possuem contratos de empréstimos, financiamentos e debêntures, com cláusulas restritivas (*covenants*) normalmente aplicáveis a esses tipos de operação, relacionadas ao atendimento de índices econômico-financeiros, geração de caixa e outros. Essas cláusulas restritivas são monitoradas adequadamente e não limitam a capacidade de condução do curso normal das operações.

**Risco regulatório:** as tarifas de fornecimento de energia elétrica cobradas dos consumidores cativos são fixadas pela ANEEL, de acordo com a periodicidade prevista nos contratos de concessão. Uma vez homologada essa metodologia, a ANEEL determina as tarifas a serem cobradas pelas distribuidoras dos consumidores finais. As tarifas assim fixadas, conforme disposto na Lei nº 8.987/1995, devem assegurar o equilíbrio econômico-financeiro do contrato de concessão no momento da revisão tarifária, o que pode gerar reajustes menores em relação ao esperado pelas controladas de distribuição, embora compensados em períodos subsequentes por outros reajustes.



### 3.2.2 Oportunidades G4-EC2 | G4-2 | G4-42

As mudanças climáticas têm sido historicamente um fator de atenção para as empresas de todos os setores da economia, incluindo o elétrico, impondo riscos e oportunidades para os negócios. Com essa visão, a CPFL Energia adota em sua estratégia a perspectiva de construção de uma economia de baixo carbono, contribuindo para um *mix* de geração energética que priorize a utilização de fontes renováveis e a geração de valor com benefícios econômicos, sociais e ambientais.

O setor elétrico passará por uma ampla transformação nos próximos anos, decorrente de alterações tecnológicas e no ambiente de negócios que já começa a se verificar a nível internacional. Entre os aspectos a serem considerados estão o aumento da geração distribuída e da microgeração, foco em energias renováveis, otimização da qualidade e dos serviços, das redes de transmissão e de distribuição. Por isso, o investimento em projetos de pesquisa e desenvolvimento inovadores, como a Usina Tanquinho de geração solar e a Usina

de Biogás, que produz energia a partir da biodigestão da vinhaça (resíduo do setor sucroenergético), fazem parte das diretrizes de crescimento da CPFL Energia.

No segmento de distribuição, a eficiência operacional é estratégica para o êxito dos negócios. Quando há ocorrências de fenômenos climáticos externos, como tempestades ou ventanias, há possibilidade potencializada de corte no fornecimento de energia, já que postes, subestações

e linhas de transmissão podem ser danificados. Assim, a companhia tem realizado importantes investimentos em projetos que capturem as oportunidades das mudanças climáticas, como o Programa de Eficiência Energética, que visa promover o uso racional da energia elétrica e evitar o desperdício, e o Programa Tauron, cuja proposta é reduzir as ocorrências na rede e o tempo de atendimento a falhas com falta de energia, além de otimizar a logística de atendimento das equipes de campo e proteger a receita do Grupo.

Com um investimento de R\$ 215 milhões, o Programa Tauron realizará, até o final de 2014, a instalação de 25 mil medidores inteligentes em unidades consumidoras do Grupo A (grandes consumidores de energia), visando a automação de serviços,

gerenciamento remoto, interface com o consumidor, gerenciamento de interrupções, proteção de receita e redução de custos. Também serão implementadas soluções para automatizar a rede de distribuição e otimizar a produtividade das equipes de campo, que serão equipadas com *tablets* para trabalhar com os sistemas de MWM (*Mobile Workforce Management*) e OMS (*Outpage Management System*) – agilizando os despachos e a programação de trabalho.

Ainda em 2012, foi introduzida a conta digital em seis empresas do Grupo – CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Leste Paulista, CPFL Sul Paulista, CPFL Jaguari e CPFL Mococa. Assim, os consumidores passaram a ter a opção de receber as contas por meios eletrônicos, reduzindo custos operacionais e os impactos ambientais.

No segmento de Geração, no momento do planejamento de expansão de sua matriz energética são consideradas as alternativas tecnológicas que ofereçam o menor risco aos negócios e as maiores oportunidades de contribuição para uma economia de baixo carbono. Nesse contexto, os investimentos realizados na CPFL Renováveis permitiram à empresa fechar o ano de 2013, com 1.283 MW distribuídos entre quatro fontes: PCHs (327 MW), eólica (586 MW), biomassa (370 MW) e solar (1 MW). Ainda há em construção mais 503 MW de fonte eólica. Assim, a CPFL Energia reafirma seu compromisso com a sustentabilidade e consolida a subsidiária CPFL Renováveis como o maior *player* do Brasil em seu segmento de atuação.

### CPFL Renováveis abre capital na BM&FBovespa

A CPFL Renováveis, companhia na qual a CPFL Energia tem participação de 58,84% no capital, realizou a abertura de capital na Bolsa de Valores de São Paulo em 2013. As ações foram listadas no segmento Novo Mercado, que reúne as empresas com as melhores práticas de governança, sob o código “CPR3”. A operação movimentou R\$ 1,035 bilhão e colaborou para ampliar a capacidade de investimento e crescimento da CPFL Renováveis, a maior geradora de energia a partir de fontes alternativas e renováveis – eólicas, PCHs, biomassa e solar.

No início de 2014, a CPFL Renováveis anunciou a incorporação de 100% dos ativos da Dobrevê Energia (Desa), uma das maiores empresas independentes de energia renováveis. Com isso, a capacidade total contratada da CPFL Renováveis terá um aumento de 18,5%, passando de 1.786,6 MW para 2.117,4 MW.



### 3.3 Ética e integridade G4-56 | G4-57 | G4-58

A CPFL Energia entende que a ética é um valor essencial para sua reputação e a perenidade de seus negócios. Desde 2001, a companhia estabeleceu seu Código de Ética e Conduta Empresarial, o Sistema de Gestão e Desenvolvimento da Ética (SGDE) e o Comitê de Ética e de Conduta Empresarial como a estrutura para gerenciar os aspectos relacionados à conduta de seus colaboradores e as relações entre as empresas do Grupo com seus diferentes públicos (acionistas, clientes, colaboradores, fornecedores, prestadores de serviço, governos, comunidade e sociedade).

Esse modelo de gestão tem sido aprimorado continuamente, para alinhar a CPFL Energia às melhores práticas e acompanhar o crescimento da companhia. Em 2013, o Comitê de Ética foi reestruturado, abrindo espaço para a presença de um representante da sociedade civil em sua composição, com o objetivo de ampliar sua representatividade e descentralizar algumas de suas funções. O Código de Ética também passou por um processo de revisão, que será concluído em 2014.

Uma das principais ações previstas desse novo modo de atuação é a criação de Comissões Locais de Ética nas empresas do Grupo, com objetivos e atribuições próprias. Em 2014, serão criadas sete comissões locais.

Esses aprimoramentos são resultado de um amplo processo de consulta que teve início em 2012, como uma das ações do Projeto Transformação, e contou com a atuação de 38 grupos de discussão, os quais apresentaram, entre outros temas, indicações para aprimoramento do Sistema de Gestão e Desenvolvimento da Ética (SGDE) da CPFL. Os planos de ação que atendem a essas demandas foram definidos e serão implantados no biênio 2013/2014.

Adicionalmente, a CPFL Energia conta com a Gerência de Assessoria da Auditoria Interna, diretamente subordinada à presidência, que encaminha um relatório das ações do Comitê de Ética ao Conselho de Administração, reportando o acompanhamento das ocorrências nos canais de denúncia e conduta ética. G4-37

Os colaboradores e demais públicos da CPFL Energia podem comunicar situações de não-conformidade com os princípios éticos e diretrizes estabelecidas no Código de Ética por meio dos seguintes canais:

#### Canal de conduta ética

- » Acesso telefônico pelo nº 0800 77 02050
- » Acesso eletrônico pelo e-mail: [etica@cpfl.com.br](mailto:etica@cpfl.com.br)
- » Caixa Postal nº 1408 e CEP 13088-900, para o envio de correspondências à Ouvidoria

#### Canal para denúncias de fraudes de natureza contábil e fiscal

- » Acesso telefônico pelo nº 0800 77 38422
- » Acesso eletrônico pelo e-mail: [denuncia@cpfl.com.br](mailto:denuncia@cpfl.com.br)
- » Caixa Postal nº7009 e CEP 13076-970, para o envio de correspondências à Auditoria Interna

#### Consultório Ético

Canal virtual para consulta, esclarecimento e, eventualmente, aconselhamento ético sobre dúvidas e conflitos éticos ([www.cpfl.com.br/etica](http://www.cpfl.com.br/etica))

Os canais de comunicação disponibilizados pelo Sistema de Gestão e Desenvolvimento da Ética receberam, ao longo de 2013, 111 denúncias, dentre as quais 44 foram consideradas procedentes pelo Comitê de Ética. A partir desse universo, classificamos as denúncias entre internas (colaboradores contratados) e externas (terceiros / fornecedores). Relacionamos ao público interno as denúncias associadas a práticas trabalhistas (comportamento no trabalho, favorecimento, corrupção, estilo de liderança, questões de RH) e de direitos humanos (assédio moral e sexual). Já as denúncias vinculadas ao público externo foram classificadas como impactantes à sociedade. G4-HR12 | G4-S0 | G4-LA16 | G4-S011

#### Denúncias Canais de Ética

Total de denúncias procedentes	44
Impactos Direitos Humanos <small>(G4-HR12)</small>	8
Impactos Práticas trabalhistas <small>(G4-LA16)</small>	34
Impactos na Sociedade <small>(G4-S011)</small>	2



# 4. ESTRATÉGIA E GESTÃO

G4-23

A CPFL age para crescer de forma sustentável. Para isso, atua como protagonista alcançando as necessidades de seus clientes, com soluções apropriadas e inovadoras, que sejam prósperas economicamente, generosas com o meio ambiente e conciliadoras nas comunidades em que está presente.

## 4.1 Planejamento estratégico

Alinhado a sua missão e visão, o planejamento estratégico da CPFL Energia considera uma perspectiva de cinco anos e observa os cenários e tendências dos ambientes macroeconômicos, regulatórios, tecnológicos e de mercado. A ambição da companhia, expressa em seu mapa estratégico, é “consolidar a liderança no setor elétrico com criação de valor sustentável e superior ao mercado, tornando-se uma referência internacional”.

Para isso, três frentes viabilizadoras permeiam todos os negócios da **holding**:

- » Excelência operacional, com inovação e tecnologia
- » Crescimento estratégico
- » Transformação da Cultura e estilo de Liderança

O mapa estratégico da companhia é revisado anualmente e inclui a definição de metas e objetivos nas agendas de trabalho dos executivos e líderes do Grupo. O processo de definição do planejamento estratégico também abrange a realização de workshops em cada área (distribuição, geração, comercialização e serviços) da companhia para reflexão sobre desempenho, revisão das diretrizes estratégicas e elaboração de planos de ação com foco em excelência operacional, inovação e melhoria contínua dos processos.



As reflexões obtidas nesse modelo são consolidadas e apresentadas a todos os diretores em um encontro, no qual são validados 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. Por fim, as conclusões das discussões em nível diretivo são encaminhadas para aprovação dos acionistas.

O planejamento estratégico traçado para a CPFL Energia considera, em seu cenário de longo prazo, mudanças no setor que deverão ter impactos sobre os padrões de consumo e tecnologias empregadas. Dentre alguns exemplos de variáveis que devem ser consideradas estão o aumento da geração distribuída e microgeração na matriz energética, a busca por fontes renováveis de geração de energia e o foco em uma economia de baixo carbono.

Nesse sentido, a companhia desenvolveu em 2013 o projeto "A Energia na Cidade do Futuro", que visa promover uma maior interface com toda sociedade e agentes do setor para estabelecer diretrizes e parâmetros a serem adotados pelos municípios, além propor políticas públicas e estratégias empresariais condizentes com a promoção de tecnologias inovadoras e sustentáveis e os anseios dos consumidores. Serão realizados, no total, 10 encontros (5 já ocorreram em 2013) que reunirão especialistas em diversas áreas para tratar de temas como matriz elétrica com fontes renováveis e não-renováveis, mobilidade elétrica, distribuição inteligente, tendências regulatórias, entre outros.

**Geração**

- » 2.988 MW de capacidade instalada total (aumento de 1%)
- » 37 parques eólicos (15 em construção), 8 usinas de biomassa, 47 pequenas centrais hidrelétricas (12 sob gestão da CPFL Geração e CPFL Centrais Geradoras), 1 usina solar, 8 grades usinas hidrelétricas, 2 termelétricas a óleo combustível
- » EBITDA de R\$ 1,16 bilhão em geração convencional e R\$ 563 milhões da CPFL Renováveis \* Participação acionária de 58,8% na CPFL Renováveis

Mais informações:  
<http://www.cpf.com.br/unidades-de-negocios/geracao/Paginas/default.aspx>

**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
- » 7,4 milhões de clientes em 569 municípios atendidos
- » Vendas de energia de 58.463 GWh em 2013
- » EBITDA de R\$ 2,1 bilhões

Mais informações:  
<http://www.cpf.com.br/unidades-de-negocios/distribuicao/Paginas/default.aspx>

**Serviços**

- » Competitividade na venda de serviços de valor agregado: CPFL Serviços, CPFL Atende, CPFL Total e CPFL Telecom.
- » EBITDA de R\$ 17,96 milhões

Mais informações:  
<http://www.cpf.com.br/unidades-de-negocios/solucoes-para-empresas/Paginas/default.aspx>

**Comercialização**

- » Atuação em todo o território nacional
- » 284 clientes livres adquirem energia da CPFL Brasil em contratos de longo prazo
- » Segundo maior player em comercialização com participação de 9% no ranking de venda de energia
- » EBITDA de R\$ 56,17 milhões

Mais informações:  
<http://www.cpf.com.br/unidades-de-negocios/comercializacao/Paginas/default.aspx>

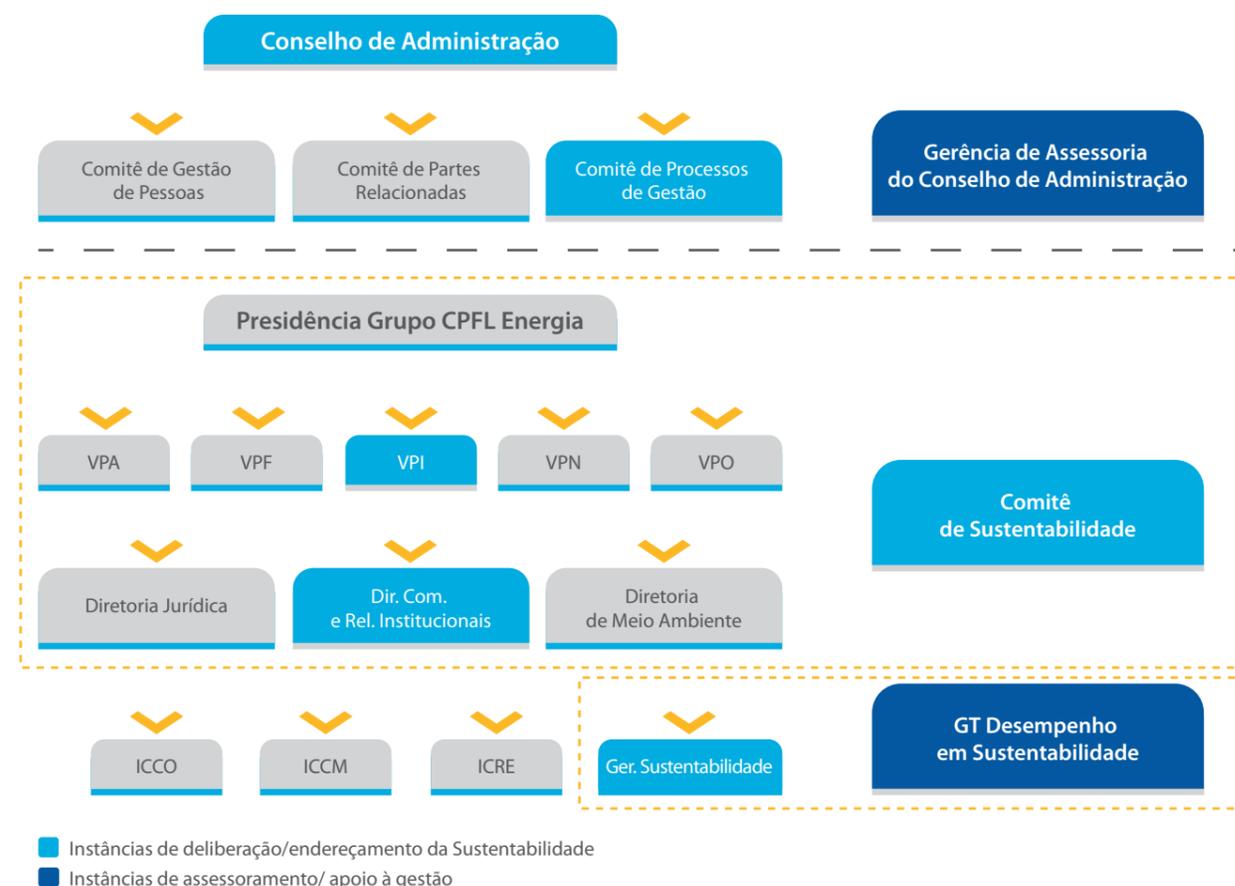
## 4.2 Gestão da sustentabilidade G4-48

Os conceitos e práticas da sustentabilidade consolidam um dos pilares para o desenvolvimento do planejamento estratégico e o crescimento da CPFL Energia. Para assegurar o alinhamento de todas as empresas do Grupo a essa visão, a companhia possui uma estrutura de governança da sustentabilidade que assegura a disseminação dos princípios em todas as áreas, de forma transversal.

A estrutura de governança tem início na alta administração, com o Comitê de Processos de Gestão realizando o acompanhamento do plano estratégico e das iniciativas relacionadas à sustentabilidade, meio ambiente e comunicação institucional. O endereçamento das deliberações é realizado pela Vice-Presidência Institucional, à qual responde a Diretoria de Comunicação e Relações Institucionais, que abrange a Gerência de Sustentabilidade. O Comitê de Sustentabilidade, que se reporta ao presidente da Diretoria, e o Grupo de Trabalho em Sustentabilidade são instâncias que assessoram a gestão na disseminação dos conceitos e das práticas.

Ainda em 2012, uma das demandas da Comissão de Sustentabilidade foi a análise dos investimentos, projetos e causas apoiados pela CPFL Energia, com foco em um maior alinhamento à visão e missão da companhia e a definição de indicadores em sustentabilidade e ecoeficiência. Dessa forma, teve início em 2013 o projeto “Sustentabilidade como Alavanca de Valor” que levou ao desenvolvimento de uma Plataforma Integrada de Gestão de Sustentabilidade, alinhada ao Plano Estratégico e com foco na criação e proteção de valor (leia mais sobre a Plataforma de Sustentabilidade nas páginas 21, 40 e 62). G4-45

Estrutura de governança da sustentabilidade na CPFL Energia





## 5. SOCIEDADE E PESSOAS

A CPFL promove diversas iniciativas para desenvolver sua energia maior: o capital humano. Investe em projetos sociais e dedica recursos para criação de novas conexões para formação de uma cultura de sustentabilidade

A relação da CPFL Energia com seus colaboradores, fornecedores, clientes e a sociedade é direcionada pelos compromissos, valores e princípios assumidos pela companhia. Mais do que fornecer acesso à energia elétrica para a população, as empresas da **holding** atuam para promover a utilização racional desse recurso, diminuindo as perdas, os riscos associados à eletricidade e ampliando as oportunidades para que as comunidades se desenvolvam nos âmbitos econômico e socioambiental.

Por meio de sistemas de controle e identificação dos impactos de suas atividades, direcionamento de investimentos para projetos sociais e avaliação dos resultados alcançados, a CPFL Energia contribui para o crescimento social. Nesse sentido, projetos como os desenvolvidos no Programa Eficiência Energética e os de Revitalização de Hospitais Filantrópicos são exemplos de como a atuação da holding pode ir além da prestação de serviços.

Por outro lado, a companhia também investe na capacitação e no desenvolvimento de seus colaboradores, preparando-os para considerar os diferentes aspectos da sustentabilidade em suas rotinas profissionais e pessoais. Com isso, a CPFL Energia aumenta sua eficiência operacional de forma contínua e incentiva a transformação de seus profissionais em multiplicadores de comportamentos mais sustentáveis em suas comunidades.

O Grupo também atua na disseminação de boas práticas em sua cadeia de valor, realizando uma gestão eficiente de sua base de fornecedores e abrindo canais de diálogo transparentes com esse público – como a Rede de Valor (leia mais na página 46). A CPFL Energia é, ainda, signatária de diversas iniciativas e compromissos que visam ao desenvolvimento social e à proteção ambiental.

Entre os compromissos apoiados pela CPFL destacam-se: **G4-15**

Pacto Global www.pactoglobal.org.br	Iniciativa da ONU 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. A CPFL Energia é signatária desde 2003, integra o Board e o Comitê Brasileiro do Pacto Global.
Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção www.empresalimpa.org.br	Busca a promoção do engajamento das empresas no combate à corrupção e na definição de diretrizes para o relacionamento com o poder público. Iniciativa do Instituto Ethos, UniEthos, 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. A CPFL é signatária desde 2006.
WCF - Programa Na Mão Certa www.namaocerta.org.br	Iniciativa da World Childhood Foundation, com ações de combate à exploração sexual de crianças e adolescentes nas rodovias brasileiras.
Empresa Pró-Ética www.cgu.gov.br/integridade/cadastro-pro-etica/index.asp	Em 2011, a CPFL Energia passou a integrar o Cadastro Empresa Pró-Ética, um sistema desenvolvido pela Controladoria Geral da União (CGU) e pelo Instituto Ethos.
Fórum Clima www.forumempresarialpeloclima.org.br	Continuação do trabalho iniciado em 2009 pela Carta Aberta ao Brasil sobre as Mudanças Climáticas, entregue às autoridades federais por 22 empresas privadas, entre elas a CPFL. No documento, as empresas se comprometem em construir uma economia de baixo carbono, monitorando suas emissões de gases de efeito estufa e incorporando o tema em seu planejamento estratégico.
Cidades Sustentáveis www.cidadessustentaveis.org.br	Realizado pela Rede Nossa São Paulo, Rede Social Brasileira por Cidades Justas e Sustentáveis e pelo Instituto Ethos, oferece uma plataforma com indicadores que visam à melhoria da gestão das prefeituras municipais. A CPFL apoia a iniciativa em sua área de abrangência por acreditar no potencial da parceria público-privada para o desenvolvimento dos municípios.
GHG Protocol www.ghgprotocol.org	Em 2011, a CPFL aderiu ao GHG Protocol, programa coordenado pela GV-CES e WRI que visa a quantificação e o gerenciamento de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE). Hoje, esta é a metodologia mais utilizada mundialmente pelo setor privado e governos para a realização de inventários de GEE.

A CPFL Energia também participa de fóruns e associações em que ocorrem discussões pertinentes ao desenvolvimento do setor elétrico. Entre essas instituições, destacam-se: **G4-16**

## 5.1 Gestão da cadeia de suprimentos **G4-509 | G4-HR10 | G4-LA14**

A CPFL Energia promove a gestão de sua cadeia de suprimentos com foco na disseminação da sustentabilidade e na geração de valor. Esse processo é realizado por meio do Sistema de Gestão Integrado (SGI), que permite a qualificação e o acompanhamento do desempenho dos 3.892 fornecedores de materiais e serviços.

Em 2013, a companhia realizou diversos aprimoramentos na classificação dos fornecedores, gerenciamento da base de fornecedores e melhorias nos canais de relacionamento (Portal do Fornecedor e Rede de Valor). A CPFL Energia também realiza o Prêmio CPFL Mais Valor, com o objetivo de incentivar os fornecedores na busca da excelência em requisitos como qualidade, prazo, segurança, meio ambiente e responsabilidade social. Desde 2012, o Prêmio possui a Categoria Sustentabilidade, que reconhece as empresas da cadeia de valor com as melhores práticas de sustentabilidade, avaliadas com base nos indicadores do Instituto Ethos.

A qualificação dos fornecedores antecede a cotação dos materiais e serviços e ocorre de acordo com parâmetros estabelecidos por uma norma técnica interna, atualizada em 2013 para considerar também aspectos de desempenho social e ambiental, respeito aos direitos humanos e às leis trabalhistas.

Nesta fase ocorre a identificação do tipo de fornecedor com base no escopo objeto de interesse da homologação, a partir da qual se estruturam as rotinas de monitoramento cadastral do fornecedor. Na CPFL existem fornecedores de materiais e serviços. Para cada item é definido um tipo de material ou serviço e, além disso, classifica-se o volume fornecido à CPFL nos últimos 6 meses através das letras “a”, “b” e “c” conforme metodologia da curva ABC de Pareto. Esse procedimento faz parte da rotina de manutenção cadastral do fornecedor.

A companhia considera como fornecedores estratégicos aqueles que se encontram na Classe A da curva ABC de Pareto. Para esses fornecedores, a norma interna estabelece os padrões de avaliação, que incluem critérios de sustentabilidade. O percentual de fornecedores estratégicos avaliados em sustentabilidade vem aumentando ao longo dos últimos anos. **G4-12 | G4-13**

	2013	2012	2011
% Fornecedores críticos avaliados em sustentabilidade	22,20%	17,70%	11,80%
Quantidade de Fornecedores Estratégicos Visitados	24	22	18
Quantidade de Fornecedores Estratégicos	139	124	153

Em 2013, a CPFL Energia realizou 24 visitas a fornecedores estratégicos para avaliação das condições de trabalho e respeito aos direitos humanos. Na região Sul do país, foram constatados pontos de melhoria, relacionados a saúde e segurança, a serem implantados pelas empresas. Contudo, não houve casos graves de não-conformidade que justificassem o cancelamento dos contratos.



### 5.1.1 Rede de valor

A Rede de Valor é um programa de sustentabilidade na cadeia de suprimentos desenvolvido pela CPFL Energia. O projeto foi reformulado em 2013 e passou a ser um fórum de fornecedores estratégicos para os negócios, focado em impulsionar o desempenho socioambiental e econômico-financeiro das empresas, através da disseminação do conhecimento e da realização de práticas extensivas à cadeia de suprimentos. O lançamento da nova Rede de Valor contou com a presença do diretor executivo do Pacto Global da ONU.

O programa adota como princípios os direitos humanos e a disseminação de boas práticas para o desenvolvimento de ações de responsabilidade socioambiental na cadeia de fornecimento. Para isso, utiliza como base o conhecimento interno da companhia, de organizações parceiras e das empresas que constituem a Rede. Durante o ano de 2013, as novas iniciativas foram apresentadas a 49 fornecedores que compõem a Rede, incluindo a divulgação dos Indicadores Ethos para Negócios Sustentáveis e Responsáveis, que serão utilizados para orientar a definição do plano de trabalho do grupo.

No relacionamento com a CPFL Energia, os fornecedores devem estar alinhados à Política Ambiental do Grupo e observar rigorosamente os requisitos sociais da norma SA 8000:2008, referentes a trabalho infantil, trabalho forçado, saúde e segurança, liberdade de associação e direito a negociação coletiva, discriminação, práticas disciplinares, horário de trabalho e remuneração. A companhia disponibiliza, ainda, o Portal de Fornecedores (<http://www.cpfl.com.br/PortalFornecedores>) e o Jornal dos Fornecedores como canais de comunicação. **G4-HRS**

No último ano, a CPFL não identificou entre seus fornecedores casos em que os direitos dos empregados à liberdade de associação ou negociação coletiva estivessem em risco. Essa constatação decorre da realização de visitas de avaliações periódicas, nas quais são analisados os requisitos de responsabilidade social de acordo com a norma. No caso específico das empresas que fornecem serviços de segurança patrimonial para a CPFL e fazem parte da Rede de Valor, os vigilantes possuem curso de formação e passam por processos de reciclagem, abordando questões práticas e respeito aos direitos humanos. **G4-HR4 | G4-HRS | G4-HR7**

## 5.2 Relacionamento com clientes

A CPFL Energia distribui energia para para cerca de 7,4 milhões de clientes. Em 2013, a venda de energia nas áreas de concessão da companhia cresceu em média 3,1%. O segmento residencial teve a maior elevação (5,9%), seguido pelo segmento comercial (3,6%) e pelo industrial (2%).

### Número de clientes das distribuidoras da CPFL Energia **GRI EU3**

	2013	2012	2011
Residencial	6.523.553	6.312.737	6.087.719
Industrial	58.565	59.057	59.503
Comercial	491.057	494.556	500.117
Rural	245.687	243.283	242.589
Poder público	49.443	48.467	46.780
Iluminação pública	9.596	9.166	8.623
Serviço público	7.961	7.729	7.417
Consumo próprio	843	845	785
<b>TOTAL</b>	<b>7.386.705</b>	<b>7.175.840</b>	<b>6.953.533</b>

Na interação com seus clientes dos mercados cativo e livre, as empresas controladas e subsidiárias da CPFL Energia buscam oferecer serviços com a máxima qualidade, eficiência e agilidade. Esse relacionamento é baseado na ética e na transparência, alcançada por meio da capacitação contínua dos colaboradores que atuam no atendimento ao público, na melhoria dos sistemas para garantir a disponibilidade de energia e no aprimoramento dos canais de comunicação e cobrança, assegurando maior comodidade no pagamento das tarifas.

A CPFL Energia tem investido nos últimos anos, por exemplo, na digitalização da maior parte de seus serviços. Com isso, os clientes podem optar pelo recebimento das contas por meios eletrônicos, como e-mail ou mensagens de SMS, iniciativa que contribui para a redução dos impactos ambientais relacionados ao consumo de papel e impressão das faturas. Ao mesmo tempo, a companhia obtém ganhos de sinergia e eficiência, com benefícios no aspecto econômico – apenas em 2013 foram economizados aproximadamente R\$ 800 mil sem o envio de contas por correios. Outras vantagens da conta eletrônica para os clientes são o arquivamento digital e o acesso ao histórico de contas dos últimos 13 meses a partir da data do cadastramento do serviço.

Ainda em 2013, houve a readequação do sistema de *call center* (0800), que passou a disponibilizar um atendimento eletrônico mais eficiente para a resolução das demandas dos clientes. Dessa forma, a companhia obteve melhorias em itens como menor tempo de espera nas chamadas, maior efetividade do atendimento das demandas e melhor disponibilidade dos colaboradores, que são acionados apenas em casos cuja resolução exige procedimentos mais complexos. O aprimoramento dos sistemas de atendimento é avaliado por meio de indicadores específicos, medidos periodicamente pela companhia.

A CPFL Energia também monitora a qualidade do faturamento de seus serviços para os clientes, buscando a minimização dos erros em leituras e cobranças. Esse objetivo se concretiza por meio de treinamentos das equipes de campo e da melhoria dos equipamentos utilizados para a realização das leituras. Nesse sentido, destaca-se o Programa Tauron, iniciativa na área de *smart grid* que permitirá a instalação de 20 mil medidores inteligentes para realização de telemedição do consumo dos clientes do Grupo A – aqueles com maior demanda de energia (leia mais sobre o Programa Tauron na página 33).

Para ampliar o acesso a informações e aos serviços de energia elétrica, a CPFL Energia diversificou seus canais de relacionamento: **GRI EU24**

- » Redes sociais (Twitter e o Facebook) desde 2012.
- » Atendimento webmobile (internet pelo celular) para 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.
- » 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.
- » Acesso a informações e serviços para os clientes destacados na página principal do site.
- » Duas centrais de atendimento 24 horas por dia, sete dias por semana.
- » Em algumas plantas, há adaptações para pessoas portadoras de deficiência e há identificação em braille.
- » 0800 exclusivo para deficientes auditivos.



### Pesquisas de satisfação **G4-PRS**

A CPFL Energia participa de pesquisas anuais para avaliar a satisfação de seus clientes atendidos por suas oito distribuidoras. Essas pesquisas são realizadas pela Associação Brasileira de Distribuidores de Energia (Abradee) e pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), que desenvolve o Índice Aneel de Satisfação do Consumidor (IASC). Com metodologias diferentes, esses dois levantamentos permitem à companhia identificar seus pontos fortes e áreas em que existem oportunidades de melhoria para atender as demandas dos consumidores.

A pesquisa do IASC avalia as distribuidoras com base em 17 critérios agrupados em 3 áreas – informação ao cliente, acesso à empresa e confiabilidade nos serviços. As empresas CPFL Piratininga, RGE e CPFL Jaguarí apresentaram melhora em relação ao último levantamento. As empresas CPFL Leste Paulista, Mococa, Paulista e Santa Cruz, por outro lado, tiveram queda em seus percentuais de avaliação.

Por causa de seus desempenhos, as distribuidoras CPFL Piratininga e RGE foram congratuladas, respectivamente, com os prêmios de Melhor Distribuidora da Região Sudeste com mais de 400 mil clientes e Melhor Distribuidora da Região Sul com mais de 400 mil clientes.

A pesquisa da Abradee avalia 27 atributos (14 deles também presentes no levantamento da Aneel) das distribuidoras divididos em 5 áreas distintas – fornecimento de energia, comunicação e informação, conta de luz, atendimento e imagem. Em 2013, o levantamento foi realizado pelo 15º ano consecutivo e abrangeu seis empresas do Grupo. CPFL Paulista, Leste Paulista e RGE alcançaram melhoras em suas avaliações, enquanto CPFL Piratininga e CPFL Santa Cruz tiveram queda.

A pesquisa também serve como base para a realização do Prêmio de Melhor Avaliação pelo Cliente, da Abradee. A RGE foi a vencedora na categoria “empresa com mais de 500 mil clientes” e a Leste Paulista ganhou na categoria “empresa com até 500 mil clientes”.

Ao todo, a pesquisa da Aneel entrevistou 2420 clientes residenciais em 2013. A Abradee teve 2913 entrevistados.

Em conformidade com resolução da Aneel, a CPFL Energia também se relaciona e recebe demandas de seus clientes por meio dos Conselhos de Consumidores, organismos voltados para a orientação, análise e avaliação das questões ligadas ao fornecimento de energia elétrica, às tarifas e à adequação dos serviços prestados. Os conselheiros representam as classes de unidades consumidoras residencial, industrial, comercial, rural e poder público.

## 5.3 Desenvolvimento comunitário

**G4-S01 | G4-S02 | G4-EC7 | G4-EC8 | GRI-EU20**

A CPFL Energia possui mecanismos para avaliar os impactos positivos e negativos de seus empreendimentos e investe em ações de engajamento das comunidades e desenvolvimento local. As iniciativas são promovidas por meio de recursos próprios da companhia e outros provenientes de leis de incentivo fiscal.

### Geração de energia

O principal impacto social provocado por um novo empreendimento de geração hidrelétrica é o deslocamento de comunidades devido ao alagamento de áreas para formação de reservatórios. Alguns estudos são realizados para analisar os efeitos socioambientais na região. Em 2013, não ocorreram remanejamentos de comunidades nos empreendimentos da CPFL Energia. **GRI EU22**

Os principais projetos desenvolvidos com foco no desenvolvimento comunitário pelas empresas do segmento de geração da CPFL Energia estão descritos resumidamente a seguir. **G4-501**

**Foz do Chapecó (Santa Catarina):** Desde 2008, foram investidos mais de R\$ 5 milhões e implantados em torno de 50 projetos sociais que mobilizaram aproximadamente mil pessoas em atividades como apicultura, bovinocultura, produção de hortifrutigranjeiros e derivados de cana-de-açúcar, entre outros.

**Complexo Ceran:** Foi realizado um programa de educação ambiental envolvendo as escolas e as comunidades locais. Em 2013, foram investidos R\$ 643 mil na realocação de equipamentos comunitários (igreja, salão comunitário e campo de futebol) na comunidade de São João Nepomuceno, na área de influência da usina hidrelétrica 14 de julho (Rio Grande do Sul).

**BAESA:** Foram aplicados cerca de R\$ 560 mil em projetos sociais no ano de 2013. Desse total, R\$ 268 mil foram investidos em oito projetos enquadrados nas leis de incentivo fiscal. Outros R\$ 290 mil foram destinados a 44 projetos e ações sociais apresentados por entidades que atuam nos estados de Santa Catarina e do Rio Grande do Sul, principalmente nos municípios do entorno Usina Hidrelétrica Barra Grande. As ações beneficiaram cerca de 400 pessoas e geraram aproximadamente 70 empregos diretos e indiretos. Os eventos culturais, projetos de infraestrutura e da área de saúde atingiram um público estimado em 190 mil pessoas.

**Enercan:** Em 2013, foram investidos no Programa de Responsabilidade Socioambiental cerca de R\$ 2 milhões. Desse total, R\$ 1,9 milhão foram destinados a 37 projetos das quatro leis de incentivo fiscal. Outros R\$ 160 mil foram repassados a 48 projetos e ações sociais de instituições que atuam nos municípios do entorno da Usina Hidrelétrica Campos Novos. No total, foram apoiados 85 projetos e ações sociais, que geraram 208 empregos diretos e indiretos. Cerca de 600 pessoas foram beneficiadas em projetos com duração anual que promovem o ensino de música, a prática esportiva no contraturno escolar e o aumento da renda. Os eventos culturais, projetos de infraestrutura e na área de saúde atingiram um público estimado de 160 mil pessoas.

**CPFL Renováveis:** possui o Programa de Desenvolvimento Socioambiental, uma iniciativa piloto de apoio financeiro a ações que promovam o desenvolvimento sustentável das comunidades nos municípios de Parazinho, João Câmara, Touros e São Miguel do Gostoso, situados na área de influência dos parques eólicos no estado do Rio Grande do Norte. Em 2013, foram selecionados (por meio de edital público) os projetos contemplados em quatro linhas temáticas – capacitação profissional; fortalecimento institucional; apoio a cadeia produtiva e infraestrutura e equipamentos coletivos. O investimento realizado no último ano foi de R\$ 643.202,75, contemplando 30 projetos e 20 associações da sociedade civil.

### Revitalização de hospitais filantrópicos

Iniciado em 2005, o programa promove a melhoria da gestão de hospitais filantrópicos que prestam atendimento às comunidades em que a companhia está presente. A fase atual do projeto teve início em 2012 e vai se encerrar em 2014, com a participação de 15 hospitais em 12 municípios nas regiões de Campinas e São José do Rio Preto (São Paulo). Apenas em 2013, o investimento realizado foi de aproximadamente R\$ 630 mil.

Além de beneficiar a sociedade, a CPFL contribui para que, com um desempenho melhor na administração, os hospitais consigam manter a saúde financeira e reduzam seus índices de inadimplência. Contudo, quando essas instituições ficam em débito por falta de pagamento das contas de energia elétrica, a companhia negocia acordo com prazos diferenciados para quitação.

### Instituto CPFL | Cultura

Por meio do Instituto CPFL | Cultura, a CPFL Energia incentiva o desenvolvimento cultural e a reflexão sobre a sociedade contemporânea nas comunidades das sedes regionais das empresas do Grupo, além do município de São Paulo. O Instituto CPFL foi fundado em 2003 e, desde então, promove a geração de conhecimento em seus programas culturais e a difusão desse saber por meio de veículos tradicionais (como a televisão e o rádio) e das modernas plataformas digitais.

Em 2013, em parceria com a ONG Greenpeace Brasil e o Grupo de Estudo do Setor de Energia Elétrica (Gesel) da Universidade Federal do Rio de Janeiro, foram promovidos encontros e debates sobre o futuro sustentável e as novas energias no país. Essas discussões foram apresentadas nos programas Café Filosófico CPFL e Invenção do Contemporâneo.

Em Campinas, onde fica a sede da CPFL Energia, a programação cultural contou com duas exposições de artes visuais, uma delas em parceria com a Pinacoteca do Estado de São Paulo. Nas sedes regionais, as atividades contemplaram a exposição “100 anos de história e energia” (sobre a história centenária da CPFL) e sessões de teatro infantil.

Em 2013, cerca de 34 mil pessoas compareceram pessoalmente aos eventos promovidos pelo Instituto CPFL | Cultura e outras 14.500 participaram de forma online. A página do Instituto no Facebook tem um público de 22.800 internautas. Os programas semanais Invenção do Contemporâneo e Café Filosófico exibidos na TV Cultura, por sua vez, tem uma audiência de cerca de 1,5 milhão de espectadores ao mês e de aproximadamente 18 milhões de telespectadores por ano na Grande São Paulo, de acordo com dados do IBOPE.

### Programa de Voluntariado

O Programa de Incentivo ao Voluntariado da CPFL Energia tem o objetivo de mobilizar, facilitar e reconhecer a atuação voluntária dos colaboradores, contribuindo para o desenvolvimento social das comunidades da área de abrangência do Grupo CPFL, em atendimento as suas causas institucionais.

Em 2013, o Programa realizou a Campanha do Agasalho e o Dia do Bem Fazer, que contou com a participação de 1.800 voluntários, entre colaboradores, familiares e empresas parceiras com ações realizadas em 26 municípios.

Esse resultado levou a companhia a iniciar em 2013 o processo de reestruturação de seu Programa de Voluntariado. A nova versão trará um alinhamento ao Programa de Transformação, às políticas e estratégias do negócio e criará um espaço adequado para a construção de valores e a ampliação do diálogo entre os *stakeholders*.

Um novo modelo de gestão participativa está sendo desenvolvido, tendo como base a formação de Equipes Regionais de Voluntariado, descentralizando a tomada de decisão e promovendo mais autonomia, inovação e empreendedorismo dos voluntários. Tanto interna como externamente, existe a possibilidade de desenvolver valor cidadão compartilhado.

### Eficiência energética **GRI EU7 | EU9 | EU23**

O programa de eficiência energética da CPFL Energia é desenvolvido de acordo com a regulamentação do setor elétrico, que prevê o aporte de 0,5% da receita operacional líquida em programas que beneficiem populações de baixa renda a terem acesso à energia. Em 2013, foram investidos R\$ 56,5 milhões em iniciativas que proporcionaram a economia de 36,7 mil MWh – montante que poderia abastecer 185 mil clientes residenciais durante um mês. **G4-EN7**

Mais de R\$ 35,5 milhões foram aplicados em projetos para a população de baixa renda (inscritas nos programas sociais do governo federal), que se concretizaram em ações como substituição de geladeiras e chuveiros por modelos mais eficientes, regularização de ligações clandestinas, substituição de chuveiros elétricos por tecnologias mais eficientes, reformas das instalações elétricas internas e substituição de lâmpadas incandescentes por modelos fluorescentes compactas.

Outros R\$ 16,6 milhões foram utilizados para melhorar a eficiência energética de prédios públicos e empresas de serviço público, com doação de lâmpadas e troca de luminárias. As iniciativas educacionais, que ajudam a formar consumidores mais conscientes da importância de se economizar energia, receberam verba de R\$ 3 milhões; e as indústrias receberam R\$ 1,1 milhão de incentivo, em projetos e equipamentos para se tornarem mais eficientes.

Também foram realizados projetos educacionais (CPFL nas Escolas e Caravana RGE) em 3017 escolas municipais e estaduais, formando 230.685 alunos, 16.784 professores em 148 municípios. Essas ações contam com caminhões que percorrem os municípios e permitem ampliar a abrangência dos projetos.

No total, o programa possui 9 projetos que visam a redução do desperdício de energia e, por meio de ações como a troca de equipamentos e campanhas educativas, beneficiam também hospitais e prédios públicos, promovem a melhora da iluminação em equipamentos de infraestrutura urbana (túneis e semáforos) e em serviços de abastecimento de água.

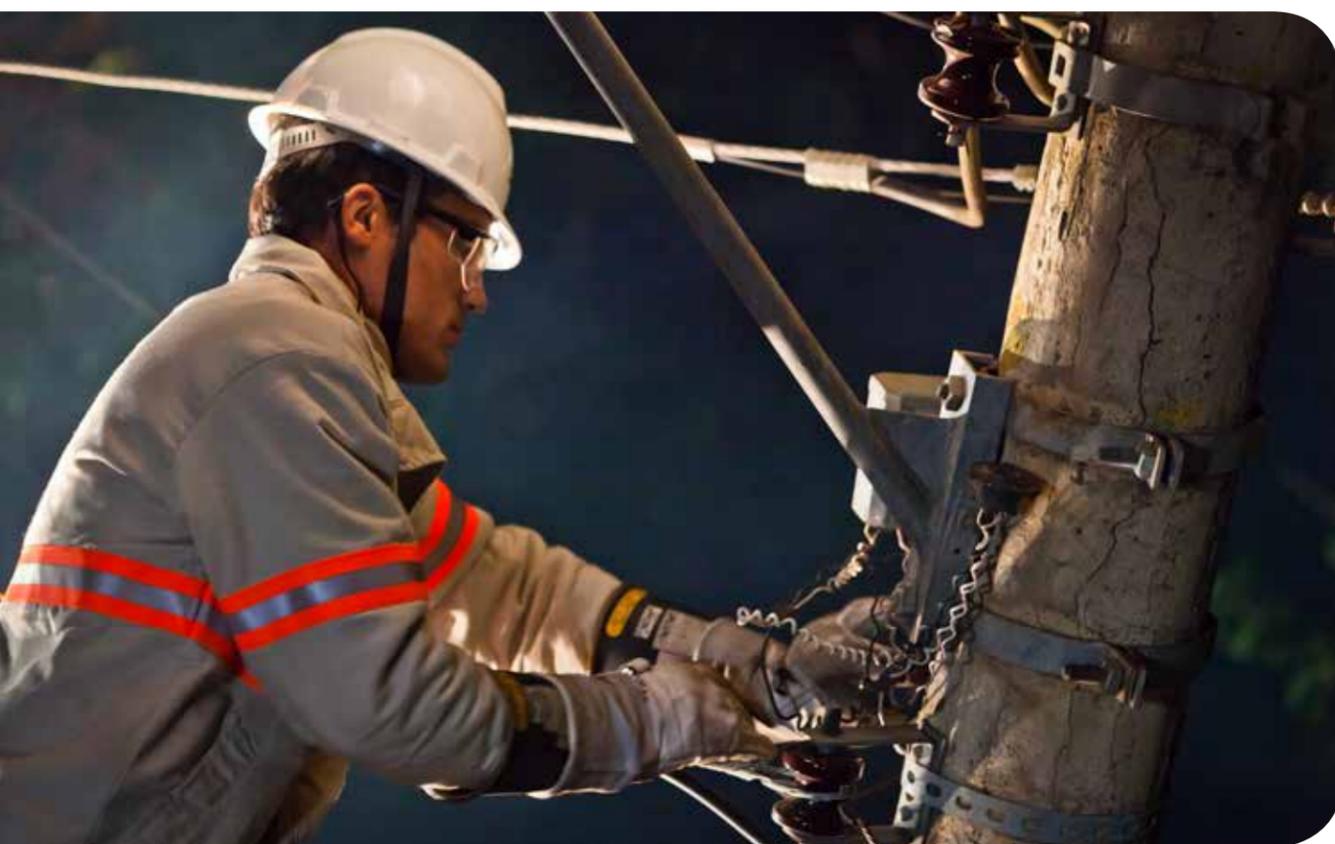
Números do projeto:

- » Regularização de 3.963 clientes
- » Troca de 10.186 geladeiras, 7.617 trocadores de calor e 161.582 lâmpadas por modelos mais eficientes
- » Reformas elétricas internas em 4.249 residências e substituição de equipamentos em 223 escolas e 70 prédios públicos
- » Instalação de 6.354 aquecedores solares
- » Formação de 125 eletricitistas no Curso de Eletricidade Básica

Para saber mais sobre o programa de eficiência energética, acesse [www.cpfl.com.br/canaldaenergia](http://www.cpfl.com.br/canaldaenergia).

### Incentivo fiscal

Em 2013, a CPFL Energia destinou cerca de R\$ 3,6 milhões para apoiar projetos e ações desenvolvidos pelos aos Conselhos Municipais dos Direitos da Criança e do Adolescente, Conselhos Municipais dos Direitos do Idoso e o Plano Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (PRONON). Esses recursos foram originados de abatimento no imposto de renda, em conformidade com as leis de incentivo fiscal. Esses investimentos beneficiaram, no total, 26 projetos de 12 municípios na área de concessão da CPFL (saiba mais em [www.cpfl.com.br/energias-sustentaveis](http://www.cpfl.com.br/energias-sustentaveis)).



## 5.4 Saúde e segurança

Na CPFL Energia, a gestão dos aspectos relacionados à saúde e segurança envolvem tanto os colaboradores e terceirizados da companhia quanto os clientes e as comunidades do entorno dos empreendimentos de geração e distribuição. Todas as empresas do Grupo seguem procedimentos específicos para diminuir o risco referente à exposição à rede elétrica e o de acidentes em suas atividades, bem como possuem planos de ação para mitigar os impactos em casos de acidentes. Além disso, o Sistema de Gestão Integrado (SGI) permite à companhia identificar pontos de melhoria e definir metas e procedimentos de melhoria, que devem ser executados pelas áreas operacionais. **G4-LA7**

A estrutura de gestão de segurança na CPFL Energia conta com o Comitê de Saúde e Segurança (CSS), composto por todos os presidentes das controladas e o Vice-presidente de operações da *holding*, e que representa 100% dos colaboradores. Nessa instância – com a participação de líderes das áreas operacionais, de segurança, suprimentos e engenharia – são discutidos planos de ação para tratar de temas com maior criticidade. Adicionalmente, todas as empresas contam com Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPAs) e comitês locais de saúde, segurança e meio ambiente. **G4-LA5 | G4-LA6**

Para os colaboradores próprios e terceirizados, a CPFL Energia fornece treinamentos em saúde e segurança ocupacional (SSO) específicos para

cada área exigidos conforme a legislação pertinente. Essas capacitações são obrigatórias antes que os trabalhadores comecem a executar suas atividades. **GRI EU16 | GRI EU18**

Ações de saúde, segurança e qualidade de vida contribuem para a redução de custos, uma vez que mitigam riscos operacionais relacionados ao trabalho, medidos pelos índices Riscos Ambientais do Trabalho (RAT) e Fator Acidentário de Prevenção (FAP). Quanto menor a exposição ao risco da atividade econômica, menor é a alíquota (FAP) devida pela empresa ao sistema previdenciário. A CPFL Energia vem reduzindo o valor pago nesse tributo desde 2010, tendo economizado em 2013 R\$ 1.114.388,00 (custo evitada).

Os colaboradores não estão expostos a nenhum tipo de doença ocupacional específica, mas a companhia desenvolve regularmente programas de conscientização e prevenção contra doenças sexualmente transmissíveis, uso de drogas e álcool, antitabagismo, entre outros aspectos. A prática de atividades físicas e a realização de exames preventivos também é incentivada. Os itens estabelecidos nos acordos coletivos de trabalho com os sindicatos, referentes a questões relativas à saúde e segurança e a oferta de benefícios para a qualidade de vida dos colaboradores, também são cumpridos pelas empresas do Grupo. **G4-LA7 | G4-LA8**

### Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho **G4-LA6**

DISTRIBUIDORAS	2013			GERADORAS
	2013	2012	2011	
Taxa de Frequência (TF)*	1,77	1,8	2,72	Em 2013, não houve registro de doenças ocupacionais e óbitos relacionados ao trabalho nas usinas Campos Novos (Enercan), Barra Grande (BAESA) e Foz do Chapecó.
Taxa de Gravidade (TG)**	1.073	415	1.401	No Complexo Energético Rio das Antas (Ceran), foi registrado um acidente que resultou em dois dias de afastamento.
Óbitos com colaboradores próprios	2	1	3	Na EPASA, foram registrados 17 acidentes, sendo 9 com afastamento e 8 sem afastamento.
Óbitos com colaboradores terceiros	2	2	6	Na CPFL Renováveis, foram registrados 18 acidentes sem afastamentos e 21 acidentes com afastamentos. A taxa de frequência de acidentes teve uma queda de 27% em relação a 2012. Quanto à taxa de gravidade, a queda foi de 5%.

\*TF Representa a quantidade acidentados com afastamento em relação a um milhão de homem horas trabalhadas ( $10^6 \times \text{Número total de acidentados com afastamento} / \text{total de Homem Hora Trabalhada}$ ).

\*\*TG: Representa o quão grave foi a lesão, ou seja, o "Tempo não produtivo" em relação a um milhão de homem horas trabalhadas ( $106 \times \text{Total de dias perdidos} + \text{total de dias debitados} / \text{total de Homem Hora Trabalhada}$ ).

Os dados de Homem Hora Trabalhada são estimados com base no número de colaboradores mensal. As taxas de segurança não contemplam as empresas contratadas. Os dados da CPFL Centrais Geradoras não estão sendo reportados.

O Grupo possui, ainda, equipes treinadas para atuar em situações emergenciais nos empreendimentos de geração e distribuição, de acordo com planos de contingência estabelecidos conforme norma técnica que define procedimentos e responsabilidades gerais, bem como dimensiona os recursos necessários ao reestabelecimento da rede elétrica. As usinas hidrelétricas e os empreendimentos de geração da CPFL Renováveis, especificamente, possuem planos emergenciais estabelecidos no SGI. **G4-PR1 | GRI EU21 | GRI EU18**

As distribuidoras da CPFL Energia, por sua vez, possuem uma rede com mais de 240 mil quilômetros, nas quais

são realizadas diversas ações para evitar riscos aos usuários e à comunidade. A companhia equipou todos os seus canais de atendimento para receber dos públicos comunicações referentes a situações de risco ou que possam causar danos à saúde e segurança. **G4-PR1**

Em 2013, a CPFL Energia realizou a Semana Externa de Prevenção de Acidentes – SEPAE, que tem o objetivo de conscientizar a população sobre os riscos associados à eletricidade. A ação envolve diversas iniciativas voltadas para o público, como a realização de palestras, distribuição de materiais educativos, divulgação em veículos de imprensa e disponibilização de informações nas

contas de luz. Os eventos e palestras realizados em escolas, associações, sindicatos e empresas participantes nas áreas de concessão atingiram um universo superior a 700 mil pessoas. No total, mais de 15 milhões de usuários receberam os materiais de divulgação.

Para o público infantil, a companhia produziu o DVD "Fala Menino" e o folheto "Uma Aventura no Céu", com linguagem didática e conteúdo educativo. Outros materiais impressos, com informações sobre os riscos em atividades de construção e manutenção predial e colheita agrícola, também foram distribuídos à população. **G4-PR1**



## 5.5 Gestão de pessoas

Com mais de 8 mil colaboradores, a CPFL Energia possui uma cultura corporativa consolidada que materializa o Jeito de Ser e de Fazer da companhia. Isso significa que todos os profissionais das empresas da **holding** seguem os mesmos princípios e valores na realização de suas atividades, alinhados à visão e à missão do Grupo. Esse modo de atuação foi bastante fortalecido com o Programa Transformação, que teve início ainda em 2011 e abrangeu diversas iniciativas para construir as bases necessárias para que a CPFL continue crescendo e alcance suas metas e objetivos nos próximos anos.

A partir do Programa Transformação, a CPFL Energia estabeleceu a sua causa: “Ser referência mundial no setor. Uma empresa sustentável e encantadora para todos os nossos públicos”. Quatro pilares dão sustentação a essa causa:

- » Valorizamos as pessoas
- » Agimos com excelência
- » Adotamos as melhores práticas de gestão e governança
- » Criamos valor sustentável

Assim, todas as ações e investimentos realizados pela CPFL Energia estão alinhados ao Programa Transformação. Em 2013, alguns destaques foram os programas Primeiro as Pessoas (focado no aumento da segurança), Consumo Inteligente e Face a Face (promoção da relação de confiança entre líderes e equipes).

Para auxiliar o desenvolvimento dessas ações e contribuir com o desenvolvimento dos colaboradores em todas as áreas da companhia, a diretoria de recursos humanos também teve aprimoramentos em seu modelo de atuação. No último ano, a CPFL Energia criou os **business partners** (BPs), profissionais destacados para cuidar de todas as demandas relacionadas à gestão de pessoas de uma unidade de negócio específica. A missão dos BPs é identificar as necessidades da área pela qual é responsável, antecipar-se aos riscos e propor soluções que serão executadas pela demais equipes de RH ou pelos próprios gestores das unidades.

Ao todo, a equipe de BPs é formada por 10 profissionais com perfil generalista que atendem as vice-presidências e as empresas que fazem parte da **holding**. O objetivo é que esses colaboradores se relacionem com as áreas como se elas fossem clientes internos, para as quais serão prestados serviços de gestão de pessoas com a mesma eficiência e agilidade com que a CPFL Energia atende seus clientes.

### Desenvolvimento de carreiras

A CPFL Energia incentiva seus colaboradores a serem protagonistas de seu desenvolvimento profissional, abrindo oportunidades para que o comprometimento e o esforço individual para o alcance de objetivos alinhados à estratégia da companhia sejam reconhecidos e recompensados. Por isso, o Programa Valor Pessoal, que tem o slogan “É você que impulsiona seu crescimento na CPFL”, tem sido uma importante ferramenta para realizar a gestão de desempenho dos colaboradores.

Lançado em 2001, o Valor Pessoal possui um sistema no qual o colaborador realiza uma autoavaliação de seu desempenho, que é disponibilizada a seu superior imediato. O gestor tem a responsabilidade de dar um **feedback** claro ao profissional, destacando os pontos positivos e aqueles que devem ser melhorados. A avaliação do gestor deve incluir, ainda, a consulta a colegas de trabalho e a clientes internos do avaliado. Em 2013, 93% dos colaboradores receberam análise de seu desempenho. **G4-LA11**

Após a avaliação, o colaborador e seu gestor elaboram o Plano de Desenvolvimento Individual (PDI), com o estabelecimento de metas vinculadas aos objetivos estratégicos da companhia e da área para serem alcançadas durante o ano. Essas metas devem ser específicas, mensuráveis, viáveis, focadas em resultados e cronologicamente orientadas.

Para alcançar essas metas e aprimorar os pontos destacados na avaliação, os colaboradores podem participar de diversos programas de treinamento oferecidos ou subsidiados pela CPFL Energia. Essas capacitações são centralizadas na Universidade Corporativa, criada em 2008 com o objetivo de formar e alavancar competências dos profissionais em um processo de aprendizagem contínua.

A Universidade conta com três escolas (Especializações, Mercado e Cliente e Lideranças) e dois agrupadores (Capacitação de Suporte e Formação Corporativa), que organizam os programas, conteúdos e trilhas de aprendizagem. Além de uma plataforma de cursos **online**, o portfólio conta também com cursos presenciais e uma estrutura própria com salas de informática, auditório, jogos pedagógicos (na Universidade Sede), além de pátio de treinamento, veículos operacionais, equipamentos, ferramentas e EPIs (na Universidade Campus). Há, ainda, centros

de treinamento nos municípios paulistas de Americana, Araraquara, Ipaussu, Ribeirão Preto, Bento Gonçalves, Caxias do Sul, Erechim, Indaiatuba e Bauru – esses dois últimos em parceria com o Senai – e nas cidades de Bento Gonçalves, Caxias do Sul e Erechim, no Rio Grande do Sul. Todos esses locais contam com equipamentos, ferramentas, EPIs e veículos para treinamento. [G4-LA9](#) | [G4-LA10](#)

### Número médio de horas treinamento por categoria funcional em 2013 [G4-LA9](#)

Estatutários	2
Executivos	21
Gestores	88
Liderança	64
Operacional	78
Universitário	53
<b>MÉDIA GERAL</b>	<b>73</b>

A CPFL Energia também oferece subsídios aos colaboradores para cursos que vão desde a formação de nível fundamental até a pós-graduação e MBA, incluindo formação técnica, cursos de idiomas, informática, participação em seminários e cursos de curta duração. Esses subsídios estão incluídos no Programa de Requalificação Profissional, disponível para nove empresas do Grupo (Paulista, Piratininga, Geração, Brasil, Jaguariúna, Mococa, Leste Paulista, Sul Paulista e Santa Cruz). [G4-LA9](#) | [G4-LA10](#)

A companhia investe, adicionalmente, em programas que beneficiam a sociedade e as comunidades locais com a formação profissionais para o setor elétrico. Uma das iniciativas nesse sentido é a Escola de Eletricista, que visa formar um banco de eletricitas capacitados e mitigar riscos advindos do apagão de mão de obra. O projeto oferece qualificação gratuita para o mercado de trabalho, além de capacitar futuros colaboradores em fase de pré-contratação. Em 2013, o projeto foi ampliado com a formação de 88 novos eletricitas, sendo que 56 deles foram contratados pelas empresas do Grupo. [G4-S01](#) | [GRI EU14](#)

Em 2012, por sua vez, foi criado o Programa Aprendiz SENAI, com o objetivo de treinar e capacitar jovens por meio da Escola SENAI. Ao final do curso, os alunos com melhor desempenho também são convidados a fazer parte do quadro de colaboradores da CPFL. Em 2013, foram formados 31 jovens no projeto. [G4-S01](#)

### Remuneração e benefícios

O pacote de remuneração e benefícios oferecido pela CPFL Energia aos seus colaboradores é alinhado às melhores práticas do setor elétrico e complementa a gestão dos recursos humanos, na medida em que materializa a geração de valor compartilhada com os públicos da companhia. Adicionalmente, a satisfação dos colaboradores em relação à remuneração é avaliada a cada dois anos por meio da pesquisa de clima organizacional. [G4-S3](#)

Os profissionais da Companhia têm direito a um salário mensal fixo, benefícios e uma remuneração variável (PLR) conforme o atingimento de metas de curto e longo prazo. Entre essas metas, a CPFL Energia incluiu, em 2014, em especial na agenda de parte de seus executivos e líderes, itens relacionados à gestão da sustentabilidade, com foco no aprimoramento do desempenho ambiental e social da *holding*. [G4-S5](#)

A CPFL Energia reconhece os sindicatos como representantes legais e legítimos de seus colaboradores para o encaminhamento de suas reivindicações. É com essas instituições que a companhia negocia anualmente o acordo coletivo de trabalho, que trata de aspectos como jornada de trabalho, planos de remuneração fixa e variável, entre outros. Os acordos coletivos estabelecidos abrangem 100% dos profissionais da CPFL Energia. [G4-I1](#)

A companhia também cumpre rigorosamente a legislação trabalhista e concede a seus colaboradores todos os benefícios previstos na Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), como a licença maternidade e paternidade. Em 2013, entre os colaboradores da CPFL Energia, 120 mulheres e 510 homens tiraram período de licença maternidade e paternidade, respectivamente. Desses, 79 mulheres e 472 homens retornaram ao trabalho e se mantiveram na companhia após o período de 12 meses. [G4-LA3](#)



# 6. MEIO AMBIENTE

No processo de construção de sua Plataforma de Sustentabilidade, a CPFL Energia identificou a ecoeficiência como um tema relevante para a gestão estratégica de seus negócios. Dessa maneira, a companhia reforçará sua atuação para promover a adoção de boas práticas, iniciativas e projetos que possibilitem a redução do consumo de energia e de água, da geração de resíduos, das emissões atmosféricas em suas operações.

## 6.1 Gestão de impactos socioambientais EU20 | EU22 | EU19

A gestão dos impactos ambientais da CPFL Energia é realizada por meio do Sistema de Gestão Ambiental, certificado conforme a norma ISO 14001. Esse sistema reúne procedimentos que permitem a identificação e o desenvolvimento de planos de ação para mitigar os efeitos decorrentes das atividades da companhia. Um dos focos do Grupo é assegurar que seus empreendimentos em todas as suas áreas de atuação estejam em total conformidade com as legislação ambiental. Além disso, a companhia

busca fazer com que suas operações promovam, por meio da geração de valor e do apoio a iniciativas da sociedade civil, o desenvolvimento das comunidades, a promoção da educação ambiental e a preservação dos recursos naturais.

Os cuidados da CPFL Energia com o meio ambiente e o respeito às comunidades existem desde a etapa de planejamento dos novos empreendimentos, sejam usinas de geração de energia, subestações ou linhas

de transmissão. Antes da construção de um novo empreendimento, a companhia interage com as comunidades do entorno, desenvolve estudos para avaliar seu impacto sobre a região, considerando não apenas os aspectos positivos, mas também os negativos e as formas de minimizá-los ou compensá-los. **GRI EU19**

Um dos principais avanços da CPFL Energia em 2013 na gestão dos impactos socioambientais foi a consolidação

de sua plataforma de sustentabilidade, que permitiu a inclusão dos temas e aspectos relevantes para o negócio da companhia em seu planejamento estratégico (leia mais sobre a plataforma de sustentabilidade nas páginas 21, 40 e 62). Na prática, a plataforma permitirá que a **holding**, de forma estruturada e sistemática, reforce os sistemas e as políticas que já possui e possa adotar outras para aprimorar continuamente a maneira como identifica e avalia os impactos positivos e negativos de seus negócios, construindo planos de ação para mitigar os riscos socioambientais.

Em 2013, 17 subestações e linhas de transmissão de empresas de distribuição da CPFL Energia receberam Licenças de Operação dos órgãos ambientais dos Estados do Rio Grande do Sul e de São Paulo, permitindo à CPFL Paulista, CPFL Piratininga e RGE atender de forma mais adequada às demandas dos consumidores em suas áreas de concessão.

No último ano, a CPFL Energia investiu R\$ 96,4 milhões em ações de proteção ambiental. Desse total, R\$ 37,4 milhões foram relacionados à produção e operação da empresa e R\$ 59 milhões foram investidos em programas e projetos externos **G4-EN31**

## 6.2 Ecoeficiência

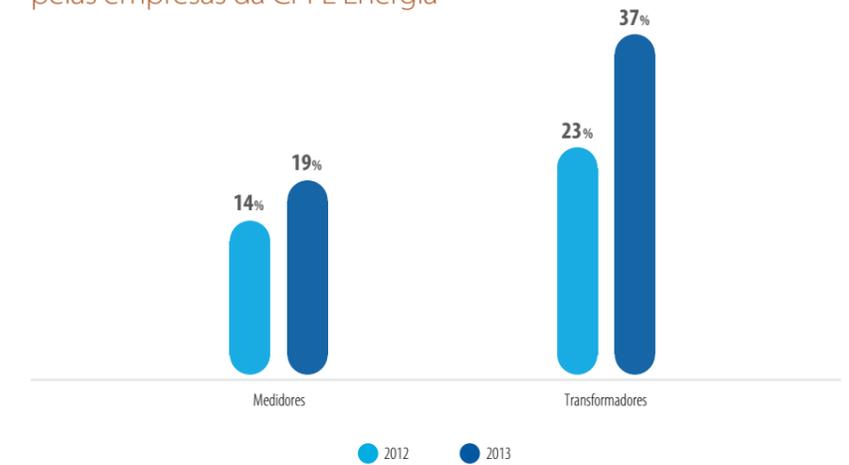
No processo de construção de sua plataforma de sustentabilidade, a CPFL Energia identificou a ecoeficiência como um tema relevante para a gestão estratégica de seus negócios. Dessa maneira, a companhia reforçará sua atuação para promover a adoção de boas práticas, iniciativas e projetos que possibilitem a redução do consumo de energia e de água, da geração de resíduos, das emissões atmosféricas em suas operações. Além disso, a **holding** tem como política estimular a promoção da sustentabilidade em sua cadeia de valor, conscientizando clientes e fornecedores para a importância da preservação dos recursos naturais.

Apenas em 2013, as empresas de distribuição controladas pela CPFL Energia reduziram em mais de 25% a utilização de materiais como postes de concreto, cabos e medidores.

24% de redução em postes de concreto  
 28% de redução em cabos  
 38% de redução em medidores

Os medidores e transformadores retirados da rede de distribuição podem ser recuperados, diminuindo a utilização de novos materiais e a geração de resíduos. A CPFL Energia aumentou o índice de recuperação desses equipamentos no último ano em comparação a 2012, conforme o gráfico abaixo. **G4-EN2**

Porcentagem de medidores e transformadores recuperados pelas empresas da CPFL Energia



Outros tipos de materiais que não podem ser reaproveitados são encaminhados para uma empresa especializada, que realiza a desmontagem e assegura a destinação adequada da sucata gerada. Essa prática da CPFL Energia está alinhada à Lei nº 12.305/10, que instituiu a Política Nacional de Resíduos Sólidos. **G4-EN23**

Cadeia Reversa - Grupo CPFL Energia (vendidos como sucata) **G4-EN1**

Natureza	2013	2012	2011	2010
Luminárias	5.519	29.767	20.280	37.670
Cruzetas de madeira	144.458	179.220	93.575	58.184
Postes (concreto e madeira)	111.788	124.821	45.583	25.280
Transformadores	10.336	6.481	4.102	1.721
Outros materiais	12.393	10.028	7.677	3.757

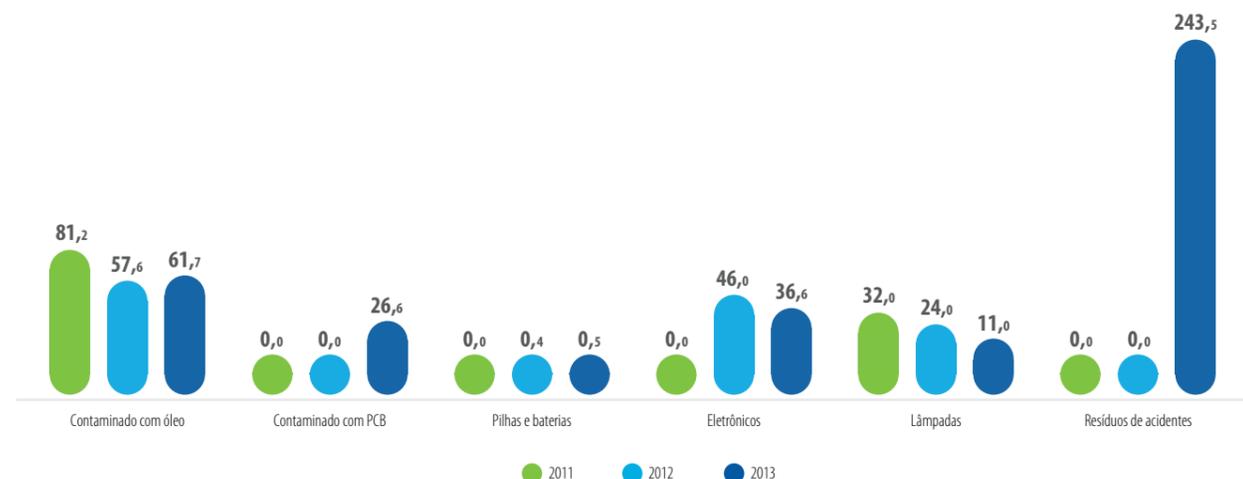
A CPFL Energia possui sistemas específicos para gerenciar seus resíduos, classificando-os de acordo com o risco para o meio ambiente e identificando os processos corretos para transporte e armazenagem desses materiais. Além disso, cada tipo de resíduo é descartado de acordo com as determinações da legislação pertinente. A companhia mantém contratos com empresas especializadas e autorizadas para destinação adequada e rastreabilidade dos resíduos. **G4-EN23**

As lâmpadas queimadas, por exemplo, 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

do vidro e do alumínio, que podem ser reciclados. A separação e a destinação adequada do mercúrio impede a contaminação do solo e da água. Em 2013, foram encaminhadas para descontaminação

100.754 lâmpadas, uma redução superior a 61% em relação a 2010, decorrente da substituição das peças antigas por outras que consomem menos energia, são mais eficientes e têm maior vida útil. **64-EN23**

### Destinação de resíduos perigosos (ton)



Outro tipo de resíduo cujo descarte é monitorado de forma contínua pela CPFL Energia são os equipamentos antigos que contém bifenilas policloradas (PCB), substância popularmente conhecida como ascarel e que têm potencial

de contaminação da água e do solo. Por isso, a CPFL mantém licenciado um galpão para armazenamento de resíduos perigosos, no qual esses equipamentos são depositados. Como a destinação desses resíduos é centralizada, a companhia obtém

ganhos de logística e menores custos de operação. Em 2013, foram destinadas 26,6 toneladas desse tipo de resíduo e a CPFL elaborou um plano de destinação de todos os equipamentos e óleo com ascarel (PCB) que será concluído em 2020.

### Transformadores verdes são inovação da CPFL Energia

O projeto Transformador Verde, que possibilitou a criação de equipamentos mais sustentáveis no segmento de distribuição de energia, é uma inovação da CPFL Energia cujos benefícios foram reconhecidos pelo mercado. Em 2012, o Transformador Verde recebeu o prêmio Finep de inovação, na categoria inovação sustentável.

Uma das maiores vantagens do equipamento é a utilização de óleo vegetal biodegradável, que não é

inflamável na temperatura de operação de um transformador e se decompõe em 45 dias, diminuindo os impactos ao meio ambiente. Além disso, ele tem eficiência operacional cerca de 30% maior do que um transformador comum, vida útil mais longa, permanece por menos tempo em manutenção e economiza diversos materiais como ferro, cobre, alumínio e madeira.

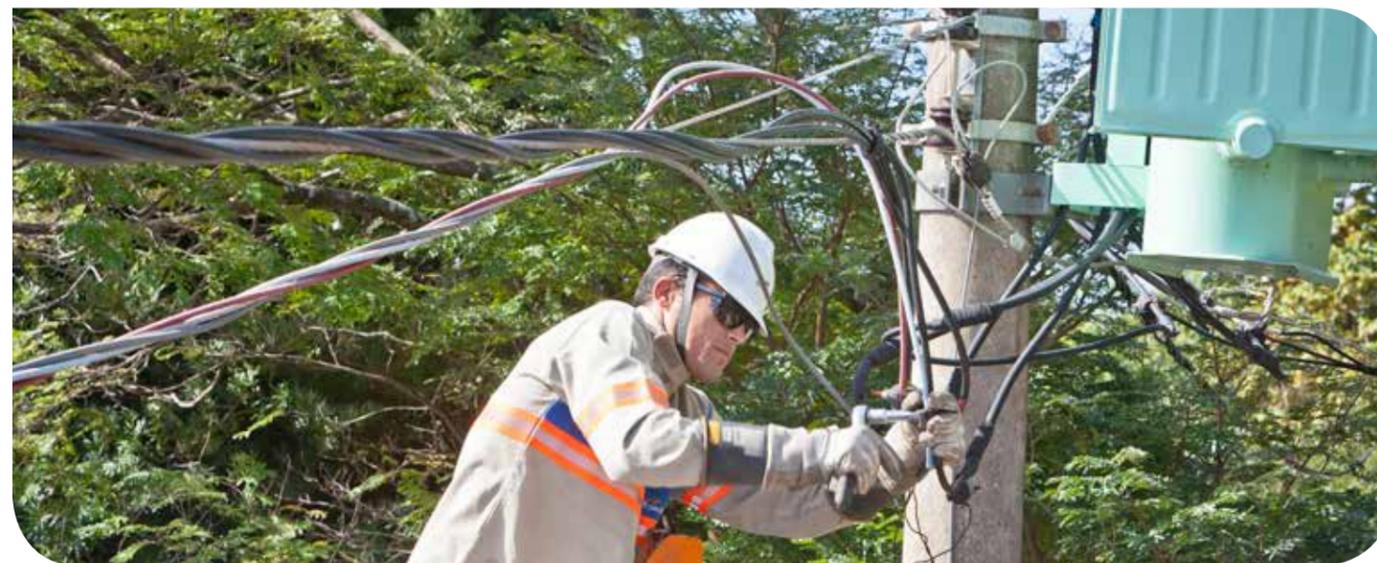
Os transformadores verdes já são utilizados nas áreas de concessão da CPFL Energia

desde 2006 e a companhia também pode comercializar os equipamentos para outras empresas do setor elétrico. A inovação foi desenvolvida em parceria com a B&M Pesquisa e Desenvolvimento, dedicada a projetos de pesquisa e desenvolvimento para o setor elétrico.

Em 2013, a CPFL Energia investiu R\$ 29.441.684 em projetos de pesquisa e desenvolvimento tecnológico e científico, conforme descrita na tabela abaixo **GRI E8**

### Recursos aplicados em pesquisa e desenvolvimento tecnológico e científico\*

Tema	Investimento
FA - Fontes alternativas de geração de energia elétrica (A)	11.533.103
MA - Meio Ambiente (D)	534.105
SE - Segurança (E)	85.691
EE - Eficiência Energética (F)	118.273
PL - Planejamento de Sistemas de Energia Elétrica (G)	2.966.952
OP - Operação de Sistemas de Energia Elétrica (H)	2.399.045
SC - Supervisão, Controle e Proteção de Sistemas de Energia Elétrica (I)	2.078.553
QC - Qualidade e Confiabilidade dos Serviços de Energia Elétrica (J)	2.409.360
MF - Medição, faturamento e combate a perdas comerciais (K)	1.729.100
OU - Outro (L)	5.587.503
<b>TOTAL</b>	<b>29.441.684</b>





## Água e energia

Com foco na redução do consumo de água e energia, a CPFL Energia estruturou no último ano o Programa Consumo Inteligente, com iniciativas para conscientização dos colaboradores na sede e nas regionais, com meta de redução de 34% do consumo de energia e monitoramento do consumo de água. Como resultado, houve redução de 26% e 14% no consumo de água e energia, respectivamente. Visando a continuidade do programa e redução de consumo já está em andamento uma nova meta de redução de consumo de energia. **G4-EN6**

Em 2013, o consumo total de energia da CPFL Energia foi de 4.410.244,06 GJ, considerando o consumo de combustíveis pela frota própria e geração de energia elétrica na EPASA, além do consumo de energia elétrica do SIN (Sistema Interligado Nacional) pelos edifícios da sede, regionais e EPASA. **G4-EN3**

### Consumo anual de combustível\* - Litros

	Gasolina (L)	Diesel (L)	Etanol (L)
2013	1.395.408	4.884.512	1.934.912
2012	1.729.543,451	4.503.004	1.175.022

### Consumo total em GJ

Combustível <sup>(1)</sup>	259.748,939
Epasa (combustível para geração+energia comprada do SIN - energia vendida)	4.020.208 <sup>(1)</sup>
Energia Elétrica <sup>(2)</sup>	130.287,12
<b>TOTAL</b>	<b>4.410.244,06</b>

(1) Energia em GJ é a somatória dos combustíveis de veículos das empresas (CPFL Atende, CPFL Brasil, CPFL Energia, CPFL Geração, CPFL Jaguar, CPFL Leste Paulista, CPFL Mococa, CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Santa Cruz, CPFL Serviços, CPFL Sul Paulista, CPFL Telecom, CPFL Total, RGE, CPFL Renováveis).

(2) O consumo de energia elétrica (das distribuidoras CPFL Jaguar, CPFL Leste Paulista, CPFL Mococa, CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Santa Cruz, CPFL Sul Paulista, RGE, CPFL Atende, CPFL Brasil, CPFL Serviços e CPFL Renováveis).

O cálculo considera volumes contábeis, ou seja, a quantidade paga em nota fiscal pela EPASA e as medições contábeis de saldo para o período do primeiro ao último dia contábil de cada mês

O consumo de água nas empresas da CPFL Energia ocorre apenas para atendimento dos prédios administrativos, sem afetar significativamente as fontes hídricas. Em 2013, as empresas da CPFL Energia consumiram 143.513m<sup>3</sup> de água – uma redução de 12,88% em relação a 2012. **G4-EN8 | G4-EN9 | G4-EN10**

## Emissões atmosféricas

As mudanças climáticas são um tema relevante para a CPFL Energia, pois a qualidade climática influi diretamente na operacionalização do seu negócio. Neste sentido, as empresas da **holding** desenvolvem programas que se

enquadram nos critérios de Mecanismo de Desenvolvimento Limpo (MDL) e padrões voluntários de mercado para a obtenção de créditos de carbono que podem ser comercializados.

Em 2013, a CPFL vendeu 187.263 créditos e doou outros 50. Cada crédito de carbono emitido equivale a 1 tonelada de CO<sub>2</sub> equivalente. **GRI EUS**

### MDL

EMPRESA	Registrados		Emitidos		Vendidos		Doados	
	Até 2012	Em 2013	Até 2012	Em 2013	Até 2012	Em 2013	Até 2012	Em 2013
RENOVÁVEIS	486.174**	0	0	24.767	117.263	24.767	0	0
CERAN	0	0	713.478	356.778	627.780	69.067	0	0
TOTAL				1.095.023		838.877		0

### VCS

EMPRESA	Registrados		Emitidos		Vendidos		Doados	
	Até 2012	Em 2013	Até 2012	Em 2013	Até 2012	Em 2013	Até 2012	Em 2013
BAESA	2.140.548	0	2.140.548	0	760.550	90.642	0	0
FOZ DO CHAPECÓ	1.289.348,56	0	148.323.037	0,00	0	2.787,00	0	50
TOTAL				2.288.871.037		853.979		50

Outro ponto de atenção da CPFL diz respeito às emissões de gases causadores do efeito estufa e o uso racional dos recursos naturais. Desde 2007, o Grupo publica o inventário de emissões de todas as empresas, de acordo com a metodologia estabelecida pelo programa GHG Protocol. Com o objetivo de reduzir as emissões, a usina Foz do Chapecó deu início em 2013 a um programa com ações práticas, como a manutenção e substituição periódica dos veículos da frota e a adoção **tablets** para evitar a impressão das ordens de manobra para a operação. Outras iniciativas estão em planejamento, como incentivar reuniões virtuais para evitar o deslocamento terrestre e aéreo de colaboradores. <sup>(1)</sup> **G4-EC2 | G4-EN15 | G4-EN16 | G4-EN17**

## Emissões de gases causadores do efeito estufa (GEE) em 2013

### Escopo 1

Emissões diretas brutas de GEE (tCO <sub>2</sub> e) <sup>(1)</sup>	194.241,74
Biomassa <sup>(2)</sup>	1.839.026,85

### Escopo 2

Emissões indiretas brutas de GEE (tCO <sub>2</sub> e) <sup>(3)</sup>	271.904,54
--	------------

### Escopo 3 <sup>(5)</sup>

Outras emissões indiretas brutas de GEE (tCO <sub>2</sub> e) <sup>(4)</sup>	13.957,42
Biomassa <sup>(2)</sup>	709,52

<sup>(1)</sup> Considera CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFCs, e SF<sub>6</sub>.

<sup>(2)</sup> Queimar biomassa resulta em emissões consideradas neutras em carbono, porque este é gerado através de seu ciclo natural.

<sup>(3)</sup> Considera CO<sub>2</sub>

<sup>(4)</sup> Considera CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O

<sup>(5)</sup> Bens e Serviços Comprados; Transporte e Distribuição (Upstream); Resíduos; Efluentes; Viagens a Negócios; Deslocamento de Funcionários

(\*) Fonte: <http://www.fozdochapeco.com.br/noticia-ver.html?id=74>

## Emissões geradas pelo uso de Combustível G4-EN18

Ano	Emissões (tCO2)
2013	19.011.815,25
2012	17.497.576,01
2011	16.159

De acordo com a metodologia do GHG Protocol, um dos fatores de emissões de GEE no contexto de atuação da CPFL Energia são as perdas de energia na transmissão e distribuição. O percentual de perda registrado pela companhia em 2013, em relação ao total de energia distribuída, foi o seguinte: GRI EU12

## Perdas Globais Reais (%)

Empresa	Perdas Globais	Perdas Técnicas	Perdas Não-Técnicas
CPFL Paulista	7,8%	5,7%	2,1%
CPFL Piratininga	6,2%	4,8%	1,4%
RGE	9,7%	8,5%	1,1%
CPFL Santa Cruz	9,3%	7,2%	2,1%
CPFL Leste Paulista	11,5%	8,6%	2,9%
CPFL Sul Paulista	8,2%	7,5%	0,7%
CPFL Jaguari	3,8%	3,7%	0,1%
CPFL Mococa	9,2%	7,7%	1,5%

As metas voluntárias de redução de GEE assumidas pela CPFL Energia não foram alcançadas em 2012 devido ao crescimento orgânico e incorporação de linhas de transmissão e distribuição, o que intensificou principalmente o uso de combustíveis nas manutenções destes novos ativos.

As novas metas estabelecidas em 2013 aplicam-se às emissões mais significativas do inventário de GEE do Grupo CPFL, abrangendo emissões estacionárias da EPASA de Escopo 1 e Emissões do Escopo 2 provenientes de perdas técnicas. G4-EN19

As metas estabelecidas são:

**Escopo 1** - reduzir, até o final de 2016, 1,4% das emissões de gases de efeito estufa por MWh (em tCO<sub>2</sub>eq/MWh), tomando como referência o Ano-Base de 2012, assumindo, ainda, metas intermediárias anuais de redução para 2013, 2014 e 2015, de 0,35%, 0,70% e 1,05% respectivamente;

**Escopo 2** - reduzir a relação entre perdas técnicas e energia distribuída em 0,47%, reduzindo consequentemente as emissões indiretas de gases de efeito estufa relativas às perdas técnicas por MWh distribuído (em tCO<sub>2</sub>eq/MWh) até o final de 2013, tomando como referência o Ano-Base de 2012.



## Biodiversidade

Os impactos sobre os ecossistemas e a biodiversidade possíveis de serem causados pelos empreendimentos das empresas da CPFL Energia são identificados por meio de estudos prévios feitos ainda na fase de planejamento. Com isso, a companhia identifica os riscos e a define planos de mitigação, aprovados

e acompanhados pelos órgãos reguladores ambientais. São desenvolvidos, ainda, programas com as comunidades locais para a promoção da educação ambiental e a conscientização da necessidade de preservação dos ambientes, além de ações para recuperação de áreas degradadas.

Nas áreas pertencentes às usinas hidrelétricas nas quais a CPFL Energia possui participação há um total de 121,86 quilômetros quadrados de área de preservação permanente (veja a tabela abaixo). G4-EN11 | G4-EN13

	UHE BARRA GRANDE	UHE CAMPOS NOVOS	UHE MONTE CLARO	UHE 14 DE JULHO	UHE CASTRO AL VES	UHE FOZ DO CHAPECÓ
Área total de terreno (km <sup>2</sup> )	125,8	50,5	4,491	7,968	10,209	95,73
Área inundada (km <sup>2</sup> )	83,2	25,6	0,686	2,766	3,051	46,01
Área com vegetação primária (km <sup>2</sup> )	ND	-	-	-	-	-
Área com vegetação secundária em estágios médio e avançado de regeneração (km <sup>2</sup> )	ND	9,9	3,757	5,166	7,104	14,6
Área de preservação permanente (km <sup>2</sup> )	42,4	20,7	3,021	4,306	6,868	44,567

No segmento de distribuição, a CPFL Energia elaborou o Programa de Arborização Urbana, que visa contribuir para a escolha das espécies destinadas a programas de arborização urbana nas cidades pode promover inúmeros benefícios para a biodiversidade, para a população local e para as empresas do setor elétrico, que enfrentam problemas devidos à plantios inadequados sob as redes de distribuição.



## 7. ECONÔMICO-FINANCEIRO

Os investimentos em 2013 somaram R\$ 1.735 milhões, voltados à manutenção e expansão do negócio. Desse total, R\$ 845 milhões foram direcionados à distribuição, R\$ 838 milhões à geração e R\$ 52 milhões à comercialização e serviços.

A conjuntura internacional restringiu a retomada de crescimento em 2013, pois alguns fatores do ano anterior ainda geravam bastante incerteza nos mercados. Entre eles, destacam-se a possibilidade de uma nova crise financeira na Europa ou da desaceleração aguda na China e o impacto da condição fiscal crítica nos Estados Unidos. Essa combinação de aspectos foi especialmente forte no setor de comércio, que registrou capacidade ociosa, o que estimulou a concorrência entre os países.

No Brasil, a indústria voltou a crescer, ainda que timidamente (1,2% em 2013). Pesaram

contra esse segmento o contexto global de desaceleração econômica, problemas de logística e indefinições sobre a política econômica nacional. Também tiveram efeito negativo a queda da confiança e alta da inflação no país. O câmbio valorizado no início do ano dificultou as exportações, porém a recente desvalorização do real atuou no sentido contrário. Para tentar reverter esse cenário, o governo federal manteve as medidas de estímulo à produção lançadas em 2012. Como vetores de crescimento tiveram maior impacto os níveis baixos de desemprego e a maior massa de renda da população. Dessa

forma, o Produto Interno Bruto registrou crescimento de 2,3% em 2013.

O consumo de energia nas áreas atendidas pela CPFL Energia, no entanto, vem crescendo a um ritmo superior ao da economia brasileira nos últimos anos. Isso ocorre porque a demanda energética ainda apresenta tendência de alta, o que é característico de países em desenvolvimento. Contribuem para esse cenário positivo do setor, sobretudo, a busca por um padrão de consumo dos países mais ricos. Na análise por região geográfica, vale mencionar o desempenho do Rio Grande

do Sul, cujo PIB em 2013 foi três vezes superior ao do país, sobretudo pelo segmento agroindustrial local, que registrou safra recorde no ano.

Para 2014, espera-se no cenário mundial um crescimento moderado da economia, em torno de 3,7%. Contribuirá para isso a reversão do cenário de recessão na Europa e a aceleração econômica nos Estados Unidos. No Brasil, as perspectivas internas são boas diante do baixo desemprego, porém o PIB deve ter crescimento inferior ao registrado em 2013 nos próximos dois anos, de 1,7% e 2,0% em 2014 e 2015, respectivamente.

### 7.1. Destaques do ambiente regulatório

A promulgação da Lei nº 12.783, em janeiro, estabeleceu um novo marco regulatório para as concessões de geração, transmissão e distribuição de energia elétrica. Também ampliou a utilização da Conta de Desenvolvimento Energético ao alterar a Lei nº 10.438/2002, dispondo sobre a redução dos encargos setoriais e da modicidade tarifária.

No segmento de distribuição, regulamentações da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) dispuseram sobre a compra e venda de energia, tarifas, procedimento de distribuição e o novo sistema de contabilização e liquidação, entre outros. No segmento de geração, as atenções do setor e da CPFL voltaram-se aos desdobramentos da MP nº 579/2012 (convertida na Lei nº 12.783/2013), com a indenização de ativos não amortizados e depreciados integralmente até o encerramento do exercício de 2012. Também mereceu atenção a Resolução nº 03/2013 do Conselho Nacional de Política Energética (CNPE), que estabeleceu um novo encargo a ser repassado aos consumidores. Diversas associações e agentes obtiveram liminares que suspenderam a aplicação dessa resolução, e todas as Sociedades de Propósito Específico (SPEs) das quais a CPFL participa estão protegidas dos efeitos dessa regulação por liminar da Associação Brasileira dos Produtores Independentes de Energia Elétrica (Apine).

### 7.2. Tarifas e preços de energia elétrica

Conforme estabelecido pela Lei nº 12.783/2013, todas as concessionárias passaram a adotar novas tarifas de energia elétrica a partir do dia 24 de janeiro de 2013, a fim de contemplar os efeitos promovidos pela renovação das concessões de geração e transmissão e pela redução de encargos setoriais sobre o preço de energia. O reajuste tarifário anual nas subsidiárias CPFL Santa Cruz, CPFL Leste Paulista, CPFL Jaguari, CPFL Sul Paulista e CPFL Mococa foi determinado em Diário Oficial pela Aneel sobre os valores atualizados em janeiro, com validade a partir de fevereiro de 2013. Já na CPFL Piratininga, o reajuste tarifário anual foi determinado em outubro. Em abril e junho, por meio das Resoluções Homologatórias nº 1.504 e 1.535, a Aneel reajustou as tarifas praticadas pela CPFL Paulista e pela RGE.

No segmento de geração, os contratos de venda de energia relativos contêm cláusulas específicas de reajuste, com a variação anual do IGP-M como principal indexador. 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.

### 7.3. Principais resultados

#### Operacionais

As vendas de energia na área de concessão totalizaram 58.463 GWh em 2013, com crescimento de 3,1% em relação aos 55.682 GWh vendidos em 2012. Na análise por segmento consumidor, a indústria permaneceu com maior representatividade (24.429 GWh), porém o crescimento no consumo residencial, de 5,9% no ano, foi mais expressivo, totalizando 15.426 GWh. A classe comercial também obteve crescimento acima da média, em 3,7%. Nesses dois casos, contribuíram significativamente os fatores econômicos explicitados na abertura deste capítulo.

O mercado cativo respondeu pelo consumo de 41.148 GWh, um aumento de 1,2% no período. A migração de clientes para o mercado livre impulsionou a venda de energia por meio da Tarifa de Uso do Sistema de Distribuição (TUSD), que registrou alta de 9,2% no ano, alcançando 17.314 GWh.

Em relação às vendas de comercialização e geração (excluindo-se partes relacionadas), a expansão da CPFL renováveis e o aumento das vendas da comercializadora para clientes livres levaram ao crescimento de 13,5%, somando 18.476 GWh vendidos. O número de clientes livres passou de 231 no fim de 2012 para 284 em dezembro de 2013.

O intercâmbio de boas práticas entre as distribuidoras do Grupo foi mantido ao longo do ano, a fim de garantir maior eficiência operacional e melhor qualidade dos serviços prestados aos clientes.

## Indicadores DEC e FEC 2013 (valores anualizados) EU28 | EU29

Empresa	CPFL	CPFL	RGE	CPFL	CPFL	CPFL	CPFL	CPFL
Indicador	Paulista	Piratininga		Santa Cruz	Leste Paulista	Jaguari	Sul Paulista	Mococa
DEC	7.14	7.44	17.35	6.97	7.58	5.92	9.08	4.86
FEC	4.73	4.58	9.04	6.82	6.33	5.43	6.72	4.93

No segmento de geração, a capacidade instalada foi expandida em 1%, passando de 2.961 MW para 2.988 MW, considerando a participação de 58,8% na CPFL Renováveis nos períodos de 2012 e 2013. Esse crescimento foi decorrente da entrada em operação de três empreendimentos:

- » CPFL Bio Coopcana, em agosto, com 50MW.
- » Parque eólico Campo dos Ventos II, em setembro, com 30MW.
- » CPFL Bio Alvorada, em novembro, com 50MW.

## Econômico-financeiros

**Receita operacional:** atingiu R\$ 14.634 milhões, com redução de 1,7% na comparação anual, principalmente pelo 3º ciclo de revisão tarifária, que impactou o segmento de distribuição (queda de 6,7%). Essa redução foi parcialmente compensada pelos aumentos significativos nos segmentos de geração convencional e de fontes renováveis e de comercialização e serviços.

**EBITDA:** registrou aumento de 3,2%, totalizando R\$ 3.546 milhões. O resultado é atribuído, sobretudo, à expansão da receita líquida e à redução nos custos com compra de energia elétrica, mesmo com o aumento nos custos e despesas operacionais.

**Lucro líquido:** somou R\$ 949 milhões, com redução de 21,4% sobre 2012. Esse desempenho é decorrente dos aumentos nas despesas financeiros líquidas e nas depreciações e amortizações, que foram parcialmente compensadas pela elevação do Ebitda e pelo efeito positivo no Imposto de Renda e na Contribuição Social.

**Dividendos:** com base nesse resultado líquido, a Administração propôs a distribuição de R\$ 931 milhões a título de dividendos, valor correspondente a R\$ 0,967244326 por ação. Esse montante supera a distribuição mínima de 50% do lucro líquido prevista na Política de Dividendos da companhia. Descontado o valor pago em outubro referente ao primeiro semestre, devem ser pagos ainda R\$ 568 milhões, equivalentes a R\$ 0,590062200 por ação.

**Endividamento:** no encerramento de 2013, a dívida financeira (incluindo *hedge*) da CPFL Energia atingiu R\$ 16.706 milhões, montante 11,5% superior ao do ano anterior. As disponibilidades, por sua vez, registraram aumento de 72,7%, totalizando R\$ 4.206 milhões. Dessa forma, a dívida líquida da companhia foi reduzida em 0,4%, chegando a R\$ 12.499 milhões. A elevação no endividamento financeiro visa suportar a estratégia de expansão dos negócios. Mesmo assim, a CPFL Energia adota uma estratégia de pre-funding, antecipando-se nas captações de dívidas com vencimento entre 18 e 24 meses. Com isso, foi possível reduzir o custo nominal da dívida para 8,4% ao ano (-0,5 ponto percentual), com um perfil de endividamento de 4,14 anos.

## Investimentos

Os investimentos em 2013 somaram R\$ 1.735 milhões, voltados à manutenção e expansão do negócio. Desse total, R\$ 845 milhões foram direcionados à distribuição, R\$ 838 milhões à geração e R\$ 52 milhões à comercialização e serviços. No segmento de distribuição, tiveram destaque os esforços para ampliar, automatizar, modernizar e reforçar o sistema elétrico, a fim de atender ao crescimento de mercado, entre outros. No segmento de geração, os recursos foram destinados principalmente à conclusão das UTEs Alvorada e Coopcana e do parque Eólico Campo dos Ventos II, além da continuidade de obras dos Complexos Eólicos Atlântica, Macacos I, Campo dos Ventos e São Benedito.

## Mercado de capitais

Atualmente, 30,5% das ações da CPFL Energia estão em circulação (free float) na BM&FBovespa e na Bolsa de Nova York (NYSE). Ao longo do ano, esses papéis registraram desvalorização de 7,0% e de 20,3%, respectivamente, encerrando o ano cotados a R\$ 19,09 e US\$ 16,01. O volume médio diário de negociação teve redução de 15,1% em relação a 2012, atingindo R\$ 36,3 milhões, sendo R\$ 20,7 milhões no Brasil e R\$ 15,6 milhões nos Estados Unidos. O número de negócios realizados na BM&FBovespa passou de 3.081 em 2012 para 4.208 em 2013, representando um aumento de 36,6% no período.

Mais informações no site de Relações com Investidores: [www.cpf.com.br/ri](http://www.cpf.com.br/ri)



# 8. ANEXOS

1. NBCTT
2. IBASE
3. Carta de asseguração
4. Prêmios e reconhecimentos

## 8.1. Índice Remissivo GRI, Pacto Global e Setorial Energia Elétrica

Conteúdo Geral	Item	Descrição	Página	Status	Verificação Externa	Pacto Global
<b>ESTRATÉGIA E ANÁLISE</b>						
	G4-1	Mensagem do Presidente	9, 10	Reportado	✓	
	G4-2	Principais impactos, riscos e oportunidades.	9, 10, 30, 31, 32	Parcial	✓	
				No próximo ciclo de relato será apresentado o status das metas referentes aos temas materiais priorizados e outras informações referentes a este indicador não reportadas neste relatório.		
<b>PERFIL ORGANIZACIONAL</b>						
Compromisso com iniciativas externas	G4-3	Nome da organização.	11	Reportado	✓	
	G4-4	Principais marcas, produtos e serviços.	6, 13	Reportado	✓	
	G4-5	Localização da sede da organização.	11	Reportado	✓	
	G4-6	Países em que atua	14	Reportado	✓	
	G4-7	Natureza Jurídica	11	Reportado	✓	
	G4-8	Mercado atendido	2, 11	Reportado	✓	
	G4-9	Porte da organização	2	Reportado	✓	
	G4-10	Empregados	2	Parcial	✓	6

Não foram relatados todos os detalhes que o indicador solicita, incluindo o número de trabalhadores contratados. A CPFL não possui mecanismos de gestão que permitam a apuração do número de trabalhadores contratados.

## Perfil dos colaboradores da CPFL Energia

Faixa Etária		
18 - 35 anos	4.160	50,95%
36 - 45 anos	1.981	24,26%
Acima 45 anos	2.000	24,49%
Até 18 anos	24	0,29%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>8.165</b>	<b>100%</b>

Raça		
Amarela	91	1,11%
Branca	6.658	81,54%
Indígena	7	0,09%
Não Informado	11	0,13%
Negra	431	5,28%
Parda	967	11,84%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>8.165</b>	<b>100%</b>

Tipo de Vínculo Empregatício						
	Executivos		Vínculos CLT		Total	Total Geral
	Masculino	Feminino	Feminino	Masculino		
<b>TOTAL GERAL</b>	55	0	1.882	6.228	8.110	8.165

Tipo de contrato de trabalho			
	Prazo Determinado	Prazo Indeterminado	Total Geral
<b>TOTAL GERAL</b>	43	8.122	8.165

Conteúdo Geral	Item	Descrição	Página	Status	Verificação Externa	Pacto Global																																																																																											
<b>PERFIL ORGANIZACIONAL</b>																																																																																																	
Compromisso com iniciativas externas	G4-10	Empregados	2	Número total de colaboradores, discriminados por tipo de emprego e gênero*	✓	6																																																																																											
				<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Feminino</th> <th>Masculino</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Estatutários</td> <td>-</td> <td>55</td> </tr> <tr> <td>Executivos</td> <td>2</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>Gestores</td> <td>14</td> <td>146</td> </tr> <tr> <td>Liderança</td> <td>75</td> <td>276</td> </tr> <tr> <td>Operacional</td> <td>1.309</td> <td>5.035</td> </tr> <tr> <td>Universitário</td> <td>482</td> <td>753</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL GERAL</b></td> <td></td> <td><b>8.165</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>* Não considera CPFL Renováveis, Baesa, Ceran, Enercan e Foz do Chapecó.  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, Auxiliar)</p> <p>Discriminação por região</p> <table border="1"> <tbody> <tr><td>Atende</td><td>SP</td><td>847</td></tr> <tr><td>Brasil</td><td>SP</td><td>90</td></tr> <tr><td>Centrais Geradoras</td><td>SP</td><td>8</td></tr> <tr><td>Jaguari</td><td>SP</td><td>60</td></tr> <tr><td>Mococa</td><td>MG</td><td>9</td></tr> <tr><td>Mococa</td><td>SP</td><td>41</td></tr> <tr><td>Leste Paulista</td><td>SP</td><td>80</td></tr> <tr><td>CPFL Total</td><td>SP</td><td>90</td></tr> <tr><td>Sul Paulista</td><td>SP</td><td>101</td></tr> <tr><td>Energia</td><td>SP</td><td>7</td></tr> <tr><td>EPASA</td><td>PB</td><td>98</td></tr> <tr><td>EPASA</td><td>SP</td><td>5</td></tr> <tr><td>Geração</td><td>SP</td><td>100</td></tr> <tr><td>Nect</td><td>SP</td><td>216</td></tr> <tr><td>Paulista</td><td>SP</td><td>2.861</td></tr> <tr><td>Piratininga</td><td>SP</td><td>1.068</td></tr> <tr><td>RGE</td><td>RS</td><td>1.481</td></tr> <tr><td>RGE</td><td>SP</td><td>28</td></tr> <tr><td>Santa Cruz</td><td>PR</td><td>13</td></tr> <tr><td>Santa Cruz</td><td>SP</td><td>252</td></tr> <tr><td>Serviços</td><td>SP</td><td>686</td></tr> <tr><td>Telecom</td><td>SP</td><td>24</td></tr> <tr><td><b>TOTAL GERAL</b></td><td></td><td><b>8.165</b></td></tr> </tbody> </table>		Feminino	Masculino	Estatutários	-	55	Executivos	2	18	Gestores	14	146	Liderança	75	276	Operacional	1.309	5.035	Universitário	482	753	<b>TOTAL GERAL</b>		<b>8.165</b>	Atende	SP	847	Brasil	SP	90	Centrais Geradoras	SP	8	Jaguari	SP	60	Mococa	MG	9	Mococa	SP	41	Leste Paulista	SP	80	CPFL Total	SP	90	Sul Paulista	SP	101	Energia	SP	7	EPASA	PB	98	EPASA	SP	5	Geração	SP	100	Nect	SP	216	Paulista	SP	2.861	Piratininga	SP	1.068	RGE	RS	1.481	RGE	SP	28	Santa Cruz	PR	13	Santa Cruz	SP	252	Serviços	SP	686	Telecom	SP	24	<b>TOTAL GERAL</b>		<b>8.165</b>
	Feminino	Masculino																																																																																															
Estatutários	-	55																																																																																															
Executivos	2	18																																																																																															
Gestores	14	146																																																																																															
Liderança	75	276																																																																																															
Operacional	1.309	5.035																																																																																															
Universitário	482	753																																																																																															
<b>TOTAL GERAL</b>		<b>8.165</b>																																																																																															
Atende	SP	847																																																																																															
Brasil	SP	90																																																																																															
Centrais Geradoras	SP	8																																																																																															
Jaguari	SP	60																																																																																															
Mococa	MG	9																																																																																															
Mococa	SP	41																																																																																															
Leste Paulista	SP	80																																																																																															
CPFL Total	SP	90																																																																																															
Sul Paulista	SP	101																																																																																															
Energia	SP	7																																																																																															
EPASA	PB	98																																																																																															
EPASA	SP	5																																																																																															
Geração	SP	100																																																																																															
Nect	SP	216																																																																																															
Paulista	SP	2.861																																																																																															
Piratininga	SP	1.068																																																																																															
RGE	RS	1.481																																																																																															
RGE	SP	28																																																																																															
Santa Cruz	PR	13																																																																																															
Santa Cruz	SP	252																																																																																															
Serviços	SP	686																																																																																															
Telecom	SP	24																																																																																															
<b>TOTAL GERAL</b>		<b>8.165</b>																																																																																															
	G4-11	Percentual de empregados abrangidos por acordo de negociação coletiva	59	Reportado		3																																																																																											
	G4-12	Cadeia de fornecedores da organização.	45	O percentual apresentado não inclui os colaboradores os empreendimentos do segmento de geração*	✓																																																																																												
	G4-13	Mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório	45	Parcial	✓																																																																																												
	G4-14	Aplicação do Princípio de precaução	30	Não foi relatado se houve mudanças estruturais ou de processos relevantes na CPFL. Reportado	✓																																																																																												

Conteúdo Geral	Item	Descrição	Página	Status	Verificação Externa	Pacto Global
Compromisso com iniciativas externas	G4-15	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa	44	Reportado	✓	
	G4-16	Participação em associações e organizações nacionais ou internacionais de defesa	44	A CPFL Energia também participa de fóruns e associações em que ocorrem discussões pertinentes ao desenvolvimento do setor elétrico. Entre essas instituições, destacam-se:  Abradee ONS - Operador Nacional do Sistema IBGC IIRC CIESP-SP CREA - Conselho Regional de Engenharia IBRI Abrasca APIMEC IHA - International Hydropower Association COGE (Comitê de Gestão Empresarial) CIGRÉ (Comitê Nacional Brasileiro de Produção e Transmissão de Energia Elétrica) Comitê Brasileiro de Barragens Fundação Nacional da Qualidade Movimento Brasil Competitivo Comunitas / Fundação Ruth Cardoso Instituto Ethos CEBDS (Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável) Instituto Akatu Planeta Sustentável	✓	
<b>ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES</b>						
	G4-17	Estrutura operacional	13, 19	Reportado	✓	
	G4-18	Definição do conteúdo do relatório	21	Reportado	✓	
	G4-19	Aspectos materiais identificados	20	Reportado	✓	
	G4-20	Limite do aspecto material dentro da organização	20	Reportado	✓	
				A Plataforma de Sustentabilidade, no Portal da CPFL Energia, apresenta um breve posicionamento da empresa sobre seus onze temas materiais: <a href="http://www.cpfl.com.br/energias-sustentaveis/sustentabilidade/temas-materiais/Paginas/default.aspx">http://www.cpfl.com.br/energias-sustentaveis/sustentabilidade/temas-materiais/Paginas/default.aspx</a> . Desses onze, seis são os temas atualmente priorizados pela empresa, que orientaram o conteúdo deste relatório (Relacionamento com clientes, Gestão da cadeia de suprimentos, Ecoeficiência, Gestão de impactos socioambientais, Desenvolvimento comunitário e Saúde e Segurança). A definição dos limites de cada tema, dentro e fora da organização, está em fase de evolução.		
	G4-21	Limite do aspecto material fora da organização	20	Reportado	✓	
				A definição dos limites de cada tema, dentro e fora da organização, está em fase de evolução		
	G4-22	Efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações.	19	Reportado	✓	
	G4-23	Alterações significativas em escopo e limite do aspecto	20, 21	Reportado	✓	

## 8. ANEXOS

Conteúdo Geral	Item	Descrição	Página	Status	Verificação Externa	Pacto Global
<b>ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS</b>						
	G4-24	Stakeholders engajados pela organização	21	Reportado	✓	
	G4-25	Base de identificação para engajamento	21	Reportado	✓	
	G4-26	Abordagem para o engajamento	20, 21	Reportado	✓	
	G4-27	Principais temas de interesse dos stakeholders durante o diálogo com as partes interessadas	21	Reportado	✓	
<b>PERFIL DO RELATÓRIO</b>						
	G4-28	Período coberto pelo relatório (ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas.	19	Reportado	✓	
	G4-29	Data do relatório anterior mais recente	19	Reportado	✓	
	G4-30	Ciclo de emissão de relatórios	19	Reportado	✓	
	G4-31	Contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo.	20	Reportado	✓	
	G4-32	Sumário de Conteúdo da GRI	19	A plataforma de sustentabilidade, no portal da CPFL Energia , apresenta um breve posicionamento da empresa sobre seus 11 temas materiais. Desses 11, 6 são os temas atuais priorizados pela empresa, que orientaram o conteúdo desse relatório ( relacionamento com cliente, gestão da cadeia de suprimentos, ecoeficiência, gestão de impactos socioambientais desenvolvimento comunitário e saúde e segurança). A definição dos limites de cada tema dentro e fora da organização está em fase de evolução.	✓	
<b>VERIFICAÇÃO</b>						
	G4-33	Política e prática para verificação externa.	19	Reportado	✓	

Conteúdo Geral	Item	Descrição	Página	Status	Verificação Externa	Pacto Global	
<b>GOVERNANÇA</b>							
Estrutura e Composição;	G4-34	Estrutura de Governança da organização	25	Reportado	✓		
Papel do mais alto órgão de governança para definição do propósito, valores e estratégia;	G4-35	Processo para delegação de responsabilidade nas decisões que envolvem questões econômicas, ambientais e sociais do mais alto órgão de governança	27,59	Reportado	✓		
	G4-36	Nomeação de cargos com responsabilidades sobre questões econômicas, ambientais e sociais	28	Reportado	✓		
Competência e avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança;	G4-37	Comunicação entre os stakeholders e o mais alto órgão de governança sobre questões econômicas, sociais e ambientais	34	Reportado	✓		
Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na gestão de risco;	G4-38	Composição do mais alto órgão de governança e os comitês	27,28,29	<p><b>Comitê de Processos de Gestão</b> É responsável pela avaliação das principais áreas potenciais de risco para os negócios da CPFL Energia. Adicionalmente, orienta os trabalhos de auditoria interna e elabora propostas de aprimoramento.</p> <p>Membros: Francisco Caprino Neto João Ernesto de Lima Mesquita Martin Roberto Glogowsky</p> <p><b>Comitê de Gestão de Pessoas</b> Assessora o Conselho no monitoramento das políticas e práticas de recursos humanos, elaborando propostas de aprimoramento. Contribui para o desenvolvimento do processo de seleção da Diretoria Executiva, coordenando também as atividades de avaliação e definição dos critérios de remuneração.</p> <p>Membros: Carlos Alberto Cardoso Moreira Francisco Caprino Neto Renê Sanda</p> <p><b>Comitê de Partes Relacionadas</b> Auxilia o Conselho sobre temas como avaliação do processo de fechamento de contratos de compra e venda de energia, além de realização de obras e/ou aquisição de insumos e serviços, que envolvam partes relacionadas aos acionistas controladores, garantindo que as condições de mercado sejam observadas.</p> <p>Membros: Fernando Santos do Nascimento Francisco Caprino Neto Paola Rocha Ferreira</p>	✓		
Papel do mais alto órgão de governança na elaboração do relatório de sustentabilidade;	G4-39	Presidência do mais alto órgão de governança	25	Reportado	✓		
Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na avaliação do desempenho econômico, ambiental e social; Remuneração e incentivos	G4-40	Processo de seleção e nomeação dos membros do mais alto órgão de governança e seus comitês	27	Reportado	✓		
	G4-41	Processos para assegurar a prevenção de conflitos de interesse		Remissivo	<p>É atribuição do Conselho de Administração prevenir e administrar situações de conflito de interesses ou de divergência de opiniões, visando assegurar que o interesse da Companhia e das Sociedades Controladas e Coligadas sempre prevaleça sobre quaisquer outros interesses.</p> <p>O membro de Comitê de assessoramento do Conselho que tenha efetivo ou potencial conflito de interesse com determinada matéria se retirará da sala e não participará da reunião durante o período em que a matéria estiver sendo apreciada, mas poderá ser convidado para prestar informações.</p> <p>Qualquer Conselheiro que possua efetivo ou potencial conflito de interesse ou que esteja ligado à Parte Relacionada, cujas atividades preponderantes impliquem existência, efetiva ou potencial, de conflito de interesses com determinada matéria a ser examinada pelo Conselho, deverá abster-se de participar da parte da reunião na qual tal matéria for analisada.</p> <p>Outros informações estão disponíveis em <a href="http://www.cpf.com.br">www.cpf.com.br</a></p>	✓	

Conteúdo Geral	Item	Descrição	Página	Status	Verificação Externa	Pacto Global
	G4-42	Desempenho do mais alto órgão de governança na atualização da visão estratégica da organização e metas relacionadas aos impactos econômicos, ambientais e sociais	30, 32	Reportado	✓	
				A Diretoria Executiva é responsável pela aprovação e atualização dos direcionadores estratégicos da CPFL (Visão, Missão e Princípios), bem como pela definição de estratégias políticas e metas bem como pela definição de estratégias, políticas e metas relacionadas a impactos econômicos, ambientais e sociais da organização. O Comitê de Processos de Gestão do Conselho de Administração é responsável pelo acompanhamento das iniciativas relacionadas à sustentabilidade da companhia e das sociedades controladas.		
	G4-43	Medidas para desenvolver e melhorar o conhecimento do mais alto órgão de governança nos temas econômicos, ambientais e sociais	25	Reportado	✓	
	G4-44	Processos de avaliação de desempenho do mais alto órgão de governança	Remissivo	No último ano, devido a restrições orçamentárias, a CPFL Energia excepcionalmente não conduziu o processo de auto avaliação do Conselho de Administração.	✓	
	G4-45	Papel do mais alto órgão de governança na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades econômicos, ambientais e sociais	40	Reportado	✓	
	G4-46	Papel do mais alto órgão de governança nos processos de gestão de risco para temas econômicos, ambientais e sociais	30	Reportado	✓	
<b>GOVERNANÇA</b>						
	G4-47	Frequência com que o mais alto órgão de governança analisa os impactos econômicos, ambientais e sociais	27	Reportado	✓	
	G4-48	Cargo de mais alto nível que aprova formalmente o relatório de sustentabilidade da organização	40	Reportado	✓	
				O Diretor de Comunicação Empresarial e Relações Institucionais é responsável pela aprovação do Relatório Anual da CPFL Energia.		
	G4-49	Processo adotado para comunicar preocupações críticas ao mais alto órgão de governança.	27	Reportado	✓	
	G4-50	Natureza e número total de questões críticas que foram comunicados ao mais alto órgão de governança	35	Reportado	✓	
	G4-51	Remuneração aplicada ao mais alto órgão de governança e executivos seniores e se os critérios de desempenho da política de remuneração aplicam-se aos objetivos econômicos, ambientais e sociais.	29	Reportado	✓	
	G4-52	Processo adotado para determinar a remuneração.	29	Reportado	✓	
	G4-53	Opiniões dos stakeholders em relação a remuneração	61	Reportado	✓	
	G4-54	Relação entre a remuneração do indivíduo mais bem pago da organização e o total de remuneração média anual para todos os empregados	Remissivo	A proporção entre a remuneração anual total do indivíduo mais bem pago da organização e a remuneração média anual total de todos os empregados (excluindo o mais bem pago) é de 45,59.		
	G4-55	Proporção entre o aumento na remuneração total anual do indivíduo mais bem pago e a mediana do aumento percentual anual para todos os funcionários	Remissivo	A proporção é de 0,94		
<b>ÉTICA E INTEGRIDADE</b>						
	G4-56	Descreva os valores da organização, princípios, padrões e normas como códigos de conduta e de ética.	6, 16, 17, 34	Reportado	✓	
	G4-57	Mecanismos internos e externos para o aconselhamento sobre o comportamento ético em conformidade com a legislação	34	Reportado	✓	
	G4-58	Mecanismos internos e externos adotados pela organização para comunicar preocupações em torno de comportamentos não éticos ou incompatíveis com a legislação	34	Reportado	✓	

## Categoria Econômica

Categoria	Aspecto Material G4-19	Tema material	DMA Indicadores	Página	Status	Verificação Externa	Pacto Global																																																									
Econômica	Desempenho Econômico	Desenvolvimento Comunitário; Gestão de Impactos socioambientais,	EC1 Valor econômico direto gerado e distribuído	4	Reportado	✓																																																										
			EC2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	32, 67	Reportado		7																																																									
			EC3 Cobertura das obrigações no plano de pensão de benefício	Remissivo	Não relacionado a um tema material priorizado																																																											
		Ecoeficiência	EC4 Ajuda financeira significativa recebida do governo	Remissivo	Não relacionado a um tema material priorizado																																																											
<b>Categoria</b>	<b>Aspecto Material G4-19</b>	<b>Tema material</b>	<b>Indicadores</b>																																																													
Econômica	Presença no Mercado	Gestão de pessoas	EC5 Proporção entre o salário mais baixo da organização e o salário mínimo local, por gênero	Remissivo	Tema não material, todavia importante para demonstrar a diversidade de salários equiparados entre gêneros nas unidades operacionais.  Proporção do salário mais baixo das empresas do Grupo CPFL Energia em comparação com o mínimo estabelecido pela legislação																																																											
<b>Proporção: &lt; Salário CPFL X Mínimo Nacional R\$ 678,00</b>																																																																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Empresa</th> <th>Masculino</th> <th>Feminino</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Brasil</td><td>3,23</td><td>3,07</td></tr> <tr><td>Paulista</td><td>1,48</td><td>2,35</td></tr> <tr><td>Piratininga</td><td>2,19</td><td>2,19</td></tr> <tr><td>Santa Cruz</td><td>1,64</td><td>1,45</td></tr> <tr><td>CPEE</td><td>1,64</td><td>1,43</td></tr> <tr><td>CSPE</td><td>1,64</td><td>1,43</td></tr> <tr><td>CJE</td><td>1,64</td><td>1,43</td></tr> <tr><td>CLFM</td><td>1,64</td><td>1,55</td></tr> <tr><td>RGE</td><td>1</td><td>1</td></tr> <tr><td>Geração</td><td>2,35</td><td>2,5</td></tr> <tr><td>EPASA</td><td>1,69</td><td>2,11</td></tr> <tr><td>Centrais Geradoras</td><td>2,92</td><td>0</td></tr> <tr><td>Energia</td><td>4,89</td><td>12,28</td></tr> <tr><td>Serviços</td><td>1,57</td><td>1,57</td></tr> <tr><td>Atende</td><td>1,24</td><td>1,24</td></tr> <tr><td>Nect</td><td>1,64</td><td>1,46</td></tr> <tr><td>CPFL Total</td><td>1,49</td><td>1,49</td></tr> <tr><td>Telecom</td><td>6,93</td><td>3,76</td></tr> </tbody> </table>								Empresa	Masculino	Feminino	Brasil	3,23	3,07	Paulista	1,48	2,35	Piratininga	2,19	2,19	Santa Cruz	1,64	1,45	CPEE	1,64	1,43	CSPE	1,64	1,43	CJE	1,64	1,43	CLFM	1,64	1,55	RGE	1	1	Geração	2,35	2,5	EPASA	1,69	2,11	Centrais Geradoras	2,92	0	Energia	4,89	12,28	Serviços	1,57	1,57	Atende	1,24	1,24	Nect	1,64	1,46	CPFL Total	1,49	1,49	Telecom	6,93	3,76
Empresa	Masculino	Feminino																																																														
Brasil	3,23	3,07																																																														
Paulista	1,48	2,35																																																														
Piratininga	2,19	2,19																																																														
Santa Cruz	1,64	1,45																																																														
CPEE	1,64	1,43																																																														
CSPE	1,64	1,43																																																														
CJE	1,64	1,43																																																														
CLFM	1,64	1,55																																																														
RGE	1	1																																																														
Geração	2,35	2,5																																																														
EPASA	1,69	2,11																																																														
Centrais Geradoras	2,92	0																																																														
Energia	4,89	12,28																																																														
Serviços	1,57	1,57																																																														
Atende	1,24	1,24																																																														
Nect	1,64	1,46																																																														
CPFL Total	1,49	1,49																																																														
Telecom	6,93	3,76																																																														
* Não considera Renováveis, Baesa, Ceran, Enercan e Foz do Chapecó.																																																																
		Desenvolvimento comunitário	EC6 Contratação local	27	Reportado																																																											
Alta direção é composta por um conselho de Administração e uma diretoria executiva. O conceito de local se define pelo âmbito Nacional.																																																																

## Categoria Econômica

Categoria	Aspecto Material G4-19	Tema material	DMA Indicadores			Verificação Externa	Pacto Global
Econômica	Impacto Econômico Indireto	Desenvolvimento comunitário	EC7 Impacto de investimentos em infraestrutura oferecidos para benefício público	49	Reportado	✓	
			EC8 Descrição de impactos econômicos indiretos significativos	49	Reportado		
Categoria	Aspecto Material G4-19	Tema material	DMA Indicadores			Verificação Externa	Pacto Global
Econômica	Prática de Compras	Gestão da cadeia de suprimentos e desenvolvimento comunitário	EC9 Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais	Remissivo	Parcial	✓	
					A CPFL Energia não possui uma política formal sobre proporção de gastos com fornecedores locais. No entanto, 100% de todo o valor pago a fornecedores foi destinado aos fornecedores nacionais em 2013. A CPFL incentiva fornecedores nacionais, cadastrados no Fname/BNDES, e realiza compras descentralizadas mais adequadas a fornecedores locais. A definição de "local" neste caso é de País / Brasil.		

## Categoria Ambiental

Categoria	Aspecto Material G4-19	Tema material Priorizado	DMA Indicadores			Status	Verificação Externa	Pacto Global
Ambiental	Material	Gestão de impacto socioambiental; ecoeficiência	EN1 Materiais usados, discriminados por peso ou volume	63	Reportado		7,8	
			EN2 Percentual de materiais usados provenientes de reciclagem	63	Reportado			
Categoria	Aspecto Material G4-19	Tema material Priorizado	DMA Indicadores			Status	Verificação Externa	Pacto Global
Ambiental	Energia	Gestão de impacto socioambiental; ecoeficiência	EN3 Consumo de energia dentro da organização	66	Reportado	✓	7,8	
			EN4 Consumo de energia fora da organização	Remissivo	Não Reportado			
					A CPFL Energia ainda não realiza a gestão desse indicador em sua cadeia de valor. A companhia estuda como inserir esse aspecto em seus mecanismos de controle.			

## Categoria Ambiental

Categoria	Aspecto Material G4-19	Tema material Priorizado	Status	Verificação Externa	Pacto Global																																
Ambiental	Energia	Gestão de impacto socioambiental; ecoeficiência	EN5 Intensidade energética	Remissivo	Reportado	✓																															
<p>O calculo considera volumes contábeis, ou seja, a quantidade paga em nota fiscal pela EPASA e as medições contábeis de saldo para o período do primeiro ao último dia contábil de cada mês</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Usina</th> <th>UHE BARRA GRANDE</th> <th>UHE CAMPOS NOVOS</th> <th>UHE MONTE CLARO</th> <th>UHE 14 DE JULHO</th> <th>UHE CASTRO ALVES</th> <th>UHE FOZ DO CHAPECÓ</th> <th>SERRA DA MESA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Área inundada (km<sup>2</sup>)</td> <td>83,2</td> <td>25,6</td> <td>0,686</td> <td>2,7659</td> <td>3,051</td> <td>46,01</td> <td>1,754,80</td> </tr> <tr> <td>Potência instalada (MW)</td> <td>690</td> <td>880</td> <td>130</td> <td>100</td> <td>130</td> <td>855</td> <td>1,275,00</td> </tr> <tr> <td>Potência instalada / Área inundada (MW/ km<sup>2</sup>)</td> <td>8,29326923</td> <td>34,375</td> <td>189,504373</td> <td>36,1545971</td> <td>42,6089807</td> <td>18,5829168</td> <td>0,7146</td> </tr> </tbody> </table> <p>A taxa de intensidade energética das UHEs é calculada pela Potência Instalada dividida pela área inundada (MW / KM<sup>2</sup>)</p> <p>A eficiência energética da EPASA para o ano de 2013 foi de 37,81%. A empresa calcula essa taxa da seguinte forma: Energia total entregue igual à soma da energia vendida no centro de gravidade, dada em giga joule; e Energia total consumida igual à soma, em giga joule, do volume contábil de OCB1 consumido, do volume contábil de Diesel consumido e da energia elétrica consumida contabilizada no centro de gravidade.</p>						Usina	UHE BARRA GRANDE	UHE CAMPOS NOVOS	UHE MONTE CLARO	UHE 14 DE JULHO	UHE CASTRO ALVES	UHE FOZ DO CHAPECÓ	SERRA DA MESA	Área inundada (km <sup>2</sup> )	83,2	25,6	0,686	2,7659	3,051	46,01	1,754,80	Potência instalada (MW)	690	880	130	100	130	855	1,275,00	Potência instalada / Área inundada (MW/ km <sup>2</sup> )	8,29326923	34,375	189,504373	36,1545971	42,6089807	18,5829168	0,7146
Usina	UHE BARRA GRANDE	UHE CAMPOS NOVOS	UHE MONTE CLARO	UHE 14 DE JULHO	UHE CASTRO ALVES	UHE FOZ DO CHAPECÓ	SERRA DA MESA																														
Área inundada (km <sup>2</sup> )	83,2	25,6	0,686	2,7659	3,051	46,01	1,754,80																														
Potência instalada (MW)	690	880	130	100	130	855	1,275,00																														
Potência instalada / Área inundada (MW/ km <sup>2</sup> )	8,29326923	34,375	189,504373	36,1545971	42,6089807	18,5829168	0,7146																														
			EN6 Redução do consumo de energia	66	Reportado	✓	8,9																														
<p>A linha de base utilizada para o cálculo do indicador foi o consumo do mês de dezembro 2013 em comparação com dezembro 2012.</p>																																					
			EN7 Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços	52	Reportado	✓																															
<b>Categoria</b>	<b>Aspecto Material G4-19</b>	<b>Tema material Priorizado</b>																																			
Ambiental	Água	Gestão de impacto socioambiental; ecoeficiência	EN8 Total de água retirada por fonte	66	Reportado																																
			EN9 Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água	66	Reportado																																
			EN10 Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	66	Parcial		8																														
<p>Nos projetos das usinas de cogeração a biomassa da CPFL Renováveis existe um circuito fechado para a circulação da água utilizada para o resfriamento no processo de condensação e resfriamento dos mancais. Em decorrência do circuito fechado, toda a água empregada neste processo é reutilizada. Não existe um monitoramento específico para mensurar essa quantidade de água. No entanto, os projetos trazem os valores do consumo médio em m<sup>3</sup> que consta nos projetos das usinas, sendo possível estimar que em 2013 foi reutilizado a quantidade de 9.953.988 m<sup>3</sup> de água. Esses dados não contemplam as usinas Bioformosa, Baldin e Ester, uma vez que não foi possível obter os dados dessas usinas.</p>																																					

## Categoria Ambiental

<b>Categoria</b>	<b>Aspecto Material G4-19</b>	<b>Tema material Priorizado</b>			<b>Status</b>	<b>Verificação Externa</b>	<b>Pacto Global</b>
Ambiental	Biodiversidade	Gestão de impacto socioambiental	EN11 Localização e tamanho da área possuída	66	Reportado		
			EN12 Impactos significativos na biodiversidade de atividades, produtos e serviços	69	Reportado	✓	
			EN13 Hábitats protegidos ou restaurados	69	Reportado	✓	
			EN14 Número total de espécies incluídas na lista vermelha da IUCN e em outras listas de conservação	Remissivo	Não Reportado		
					A implantação de empreendimentos de geração hidrelétrica requer, eventualmente, a formação de reservatórios, gerando impactos sociais, econômicos e ambientais para as comunidades locais. Nesses casos, a CPFL Energia promove estudos prévios de análise da biodiversidade local e promove a realização de programas para a conservação da fauna e da flora, além de projetos de recuperação de áreas degradadas.		
					A CPFL Energia ainda não possui um modelo de gestão que atenda ao indicador, mas está em processo de estruturação dos mecanismos de controle necessários.		
<b>Categoria</b>	<b>Aspecto Material G4-19</b>	<b>Tema material Priorizado</b>					
Ambiental	Emissões	Gestão de impacto socioambiental	EN15 Emissões diretas de gases de efeito estufa	67	Reportado		7,8
			EN16 Emissões indiretas de gases de efeito estufa provenientes da aquisição de energia	67	Reportado		7,8
			EN17 Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa	67	Reportado		7,8
			EN18 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa	68	Reportado		
			EN19 Redução de emissões de gases de efeito estufa	68			
			EN20 Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio	Remissivo	Não se Aplica		
					O Grupo CPFL não produz, importa ou exporta este gás (SDO).		

## Categoria Ambiental

<b>Categoria</b>	<b>Aspecto Material G4-19</b>	<b>Tema material Priorizado</b>	<b>Status</b>	<b>Verificação Externa</b>	<b>Pacto Global</b>
Ambiental	Emissões	Gestão de impacto socioambiental	EN21 Emissões de NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas	Remissivo	Reportado
					<p>Para a aferição das emissões de óxido de nitrogênio são realizadas nove amostras, sendo que os resultados do monitoramento do período de 1 ano foram o seguinte:</p> <p>A usina Bioburiti apresentou a taxa de emissão de material particulado correspondente a 151,18 mg/Nm3 para o óxido de nitrogênio o valor máximo obtido foi de 121,58 mg/Nm3.</p> <p>O monitoramento na usina Ipê resultou em 169,77 mg/Nm3 para a taxa de emissão de material particulado e 141,99 mg/Nm3 para a emissão de óxido nitroso.</p> <p>Na usina de cogeração Baldin Bioenergia, os valores obtidos foram 120,7 mg/Nm3 para a taxa de emissão de material particulado e 118,9 mg/Nm3 para a emissão de óxido nitroso.</p> <p>A usina de cogeração Bio Pedra conta com duas chaminés, uma vez que possui duas caldeiras. Os valores obtidos para a chaminé da primeira caldeira foram de 183,57 mg/Nm3 para a taxa de emissão de material particulado e 168,91 mg/Nm3 para a emissão de óxido nitroso. Para a chaminé da segunda caldeira os valores foram de 166,86 mg/Nm3 para a taxa de emissão de material particulado e 133,31 mg/Nm3 para a emissão de óxido nitroso.</p> <p>Por fim, os dados de monitoramento para a usina Esther resultaram em 104,03 mg/Nm3 para a taxa de emissão de material particulado e 98,46 mg/Nm3 para a emissão de óxido nitroso.</p> <p>Ressalta-se que em todas as cogerações os valores obtidos para o material particulado e óxido nitroso estão abaixo dos parâmetros estabelecidos como máximos pela legislação, que consiste em 200 mg/Nm3 para material particulado e 350 mg/Nm3 para óxido de nitrogênio (NOx).</p>
	Efluentes e Resíduos	Gestão de impacto socioambiental; ecoeficiência	EN22 Descarte total de água, discriminado por qualidade e destinação	Remissivo	Reportado
			EN23 Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	63, 64	Reportado
					8

## Categoria Ambiental

Categoria	Aspecto Material G4-19	Tema material Priorizado	EN	Status	Verificação Externa	Pacto Global																																				
Ambiental	Efluentes e Resíduos	Gestão de impacto socioambiental; ecoeficiência	EN24 Número e volume total de derramamentos significativos	Remissivo	✓																																					
					<p>Em 2013, a CPFL Energia registrou vazamento de óleo conforme discriminados na tabela abaixo. Em todos os casos, foi realizada a remoção da área do solo e da brita contaminadas e, no caso de Promissão, houve também a análise das condições do solo após o tratamento. A CPFL Energia possui contrato com uma empresa especializada em atendimento de emergências ambientais com atuação nacional e, adicionalmente, apólices de seguro específicas para cobertura de acidentes ambientais.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Empresa</th> <th>Localidade</th> <th>Tipo</th> <th>Volume aproximado (litros)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CPFL Paulista</td> <td>Promissão</td> <td>Vazamento de óleo de transformador</td> <td>3500</td> </tr> <tr> <td>CPFL Paulista</td> <td>SE Cillo Americana</td> <td>Derramamento de óleo de transformador</td> <td>200</td> </tr> <tr> <td>CPFL Paulista</td> <td>Campinas - RT Boa Vista</td> <td>Incêndio com vazamento</td> <td>Não disponível</td> </tr> <tr> <td>CPFL Paulista</td> <td>Igarapava</td> <td>Incêndio de transformador com vazamento</td> <td>Não disponível</td> </tr> <tr> <td>CPFL Paulista</td> <td>Capivari</td> <td>Incêndio de transformador com vazamento</td> <td>Não disponível</td> </tr> <tr> <td>CPFL Paulista</td> <td>SJ Rio Preto</td> <td>Incêndio de transformador com vazamento</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>CPFL Paulista</td> <td>SE Cillo Americana</td> <td>Derramamento de óleo de transformador</td> <td>400</td> </tr> <tr> <td>UTE EPASA</td> <td>João Pessoa – Paraíba</td> <td>Vazamento de equipamento</td> <td>Não disponível</td> </tr> </tbody> </table>		Empresa	Localidade	Tipo	Volume aproximado (litros)	CPFL Paulista	Promissão	Vazamento de óleo de transformador	3500	CPFL Paulista	SE Cillo Americana	Derramamento de óleo de transformador	200	CPFL Paulista	Campinas - RT Boa Vista	Incêndio com vazamento	Não disponível	CPFL Paulista	Igarapava	Incêndio de transformador com vazamento	Não disponível	CPFL Paulista	Capivari	Incêndio de transformador com vazamento	Não disponível	CPFL Paulista	SJ Rio Preto	Incêndio de transformador com vazamento	80	CPFL Paulista	SE Cillo Americana	Derramamento de óleo de transformador	400	UTE EPASA	João Pessoa – Paraíba	Vazamento de equipamento	Não disponível
Empresa	Localidade	Tipo	Volume aproximado (litros)																																							
CPFL Paulista	Promissão	Vazamento de óleo de transformador	3500																																							
CPFL Paulista	SE Cillo Americana	Derramamento de óleo de transformador	200																																							
CPFL Paulista	Campinas - RT Boa Vista	Incêndio com vazamento	Não disponível																																							
CPFL Paulista	Igarapava	Incêndio de transformador com vazamento	Não disponível																																							
CPFL Paulista	Capivari	Incêndio de transformador com vazamento	Não disponível																																							
CPFL Paulista	SJ Rio Preto	Incêndio de transformador com vazamento	80																																							
CPFL Paulista	SE Cillo Americana	Derramamento de óleo de transformador	400																																							
UTE EPASA	João Pessoa – Paraíba	Vazamento de equipamento	Não disponível																																							
			EN25 Peso de resíduos transportados, considerados perigosos	Remissivo	Não se aplica																																					
			EN26 Proteção e índice de biodiversidade de corpos d'água e habitats	Remissivo	Reportado A CPFL Energia não possui situações de descarte ou drenagem que tenham afetado corpos d'água ou habitats.																																					
Ambiental	Produtos e Serviços	Gestão de impacto socioambiental; ecoeficiência	EN27 Iniciativas para mitigar os impactos ambientais	Remissivo	Reportado A implantação de empreendimentos de geração hidrelétrica requer, eventualmente, a formação de reservatórios, gerando impactos sociais, econômicos e ambientais para as comunidades locais. Nesses casos, a CPFL Energia promove estudos prévios de análise da biodiversidade local e promove a realização de programas para a conservação da fauna e da flora, além de projetos de recuperação de áreas degradadas.																																					
			EN28 Percentual de produtos e embalagens recuperados, por categoria de produtos	Remissivo	Não se aplica																																					

## Categoria Ambiental

<b>Categoria</b>	<b>Aspecto Material G4-19</b>	<b>Tema material Priorizado</b>			<b>Status</b>	<b>Verificação Externa</b>	<b>Pacto Global</b>
Ambiental	Conformidade	Gestão de impacto socioambiental	EN29 Valor de multas e número total de sanções resultantes de não conformidade com leis	Remissivo	Reportado  Em 2013, não foram pagas multas significativas e/ou recebidas sanções não monetárias significativas aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais.	✓	
Ambiental	Transporte	Gestão de impacto socioambiental	EN30 Impactos ambientais significativos referentes a transporte de produtos e de trabalhadores	Remissivo	Reportado  O segmento de distribuição é o mais dependente do transporte de materiais e pessoas, devido à necessidade de manutenção e expansão do sistema elétrico. Para tais transportes, os aspectos mais significativos são o consumo de combustível (renovável e não renovável), sendo que os volumes e a quantidade energética (GJ) estão descritos no indicador G4-EN3 e a emissão de gases do Efeito Estufa podem ser consultados no inventário de GEE da CPFL.		8
Ambiental	Geral	Gestão de impacto socioambiental	EN31 Total de investimentos e gastos com proteção ambiental	62	Reportado	✓	
Ambiental	Avaliação Ambiental dos Fornecedores	Gestão de impacto socioambiental; gestão da cadeia de suprimentos	EN32 Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	Remissivo	Reportado  A CPFL Energia não realiza a medição do percentual de fornecedores selecionados. No entanto, toda empresa que desejar ser fornecedor do grupo CPFL poderá acessar o Portal, no qual encontrará as exigências referentes a questões ambientais. Nos contratos firmados pela CPFL com seus fornecedores também constam cláusulas relacionadas ao tema. Para determinados materiais, como produtos de origem florestal solicitamos documentações complementares – licença de operação do órgão ambiental competente, cadastro técnico federal (CTF) do Ibama ativo, relatórios do CTF em dia, Documentos de origem florestal (DOF) da madeira, sistema DOF ativo – que são analisadas pela Diretoria de Meio Ambiente.	✓	8
			EN33 Impactos ambientais negativos significativos, reais e potenciais, na cadeia de fornecedores	Remissivo	Parcial  A CPFL Energia não realiza a gestão desse indicador. A companhia realiza visitas de avaliação em fornecedores estratégicos que consideram aspectos ambientais, mas não há estudos específicos sobre os impactos ambientais causados na cadeia de suprimentos.	✓	8

## Categoria Ambiental

<b>Categoria</b>	<b>Aspecto Material G4-19</b>	<b>Tema material Priorizado</b>			<b>Status</b>	<b>Verificação Externa</b>	<b>Pacto Global</b>
Ambiental	Mecanismos de Queixas e reclamações relativas a Impactos ambientais	Gestão de impacto socioambiental; relacionamento com clientes	EN34 Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais	Remissivo	Parcial A CPFL Energia disponibiliza o canal meioambiente@cpfl.com.br para receber comunicações de seus públicos, mas não realiza a consolidação das demandas.	✓	

## Categoria Sociedade

<b>Subcategoria</b>	<b>Aspecto Material G4-19</b>	<b>Tema material Priorizado</b>	<b>Aspecto: Emprego</b>			<b>Status</b>	<b>Verificação Externa</b>	<b>Pacto Global</b>
Práticas Trabalhistas	Emprego	Desenvolvimento comunitário	LA1 Número total, taxas de novas contratações e rotatividade de empregados	Remissivo	Parcial Rotatividade de Pessoal demonstra o "grau de oxigenação" da empresa. É preciso manter o equilíbrio entre a manutenção das pessoas e a captação de novas e diferentes contribuições, o que significa preservar a cultura organizacional e incorporar inovações. O mais importante é saber atrair, desenvolver, potencializar e preservar pessoas que criem valor para os clientes e para os negócios e, conseqüentemente, para si mesmas.  A taxa de rotatividade é um indicador gerido mês a mês pela CPFL. Ele é calculado da seguinte forma:  [(nº desligados acumulado + nº de admitidos acumulado)/2]/média do nº de empregados de 2013]*100  -> 20,90 é a taxa de rotatividade acumulada do ano de 2013.  A CPFL Energia não realiza a segmentação dos dados conforme solicitado pelo indicador.	✓	6	

## Categoria Sociedade

Subcategoria	Aspecto Material G4-19	Tema material Priorizado	Aspecto: Emprego	Status	Verificação Externa	Pacto Global
Práticas Trabalhistas	Emprego	Gestão de pessoas	LA2 Comparação entre benefícios a empregados de tempo integral e temporários	Remissivo	Reportado	
					<p><b>Benefícios concedidos aos colaboradores do Grupo CPFL Energia</b></p> <p>Paulista, Piratininga, Brasil, Geração e Energia</p> <p>Os colaboradores da CPFL Paulista, da CPFL Piratininga, da CPFL Geração e da CPFL Brasil, vinculados à Fundação Cesp, têm 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.</p> <p>RGE</p> <p>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.</p> <p>Outras Empresas</p> <p>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 acidentados (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.</p>	
			LA3 Taxas de retorno ao trabalho e retenção após uma licença-maternidade/ paternidade	59	Reportado	Não material todavia a empresa considerou importante
					<p><b>Aspecto: Relações Trabalhistas</b></p> <p>LA4 Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais</p>	
				Remissivo	Não relacionado a um tema material priorizado	

## Categoria Sociedade

Subcategoria	Aspecto Material G4-19	Tema material Priorizado	Status	Verificação Externa	Pacto Global	
Práticas Trabalhistas	Saúde, segurança no trabalho	Saúde e Segurança	LA5 Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde	54	Reportado	✓
			LA6 Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos	54, 55	Reportado	✓
			LA7 Empregados com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação	54,55	Reportado	✓
			LA8 Temas relativos a saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos	55	Reportado	
Práticas Trabalhistas	Treinamento e educação	Gestão de Pessoas	LA9 Média de horas de treinamento por ano	58	Reportado	✓
			LA10 Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua	58	Parcial	
			LA11 Percentual de empregados que recebem análises de desempenho	57	Reportado	6
Práticas Trabalhistas	Diversidade e igualdade de oportunidade	Gestão de Pessoas	LA12 Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional	Não Reportado.	Não relacionado a um tema material priorizado.	

## Categoria Sociedade

Subcategoria	Aspecto Material G4-19	Tema material Priorizado	Status	Verificação Externa	Pacto Global																																																																																																																																												
Práticas Trabalhistas	Igualdade e remuneração para mulheres e homens	Gestão da cadeia de suprimentos	<p>LA13 Proporção de salário-base entre homens e mulheres, por categoria funcional e por unidades operacionais relevantes</p> <p>Remissivo</p> <p>Reportado</p> <p>Razão entre a remuneração de mulheres e homens na CPFL Energia</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Estatutários</th> <th>Executivos</th> <th>Gestores</th> <th>Liderança</th> <th>Operacional</th> <th>Universitário</th> </tr> <tr> <th>Empresa2</th> <th>Feminino</th> <th>Feminino</th> <th>Feminino</th> <th>Feminino</th> <th>Feminino</th> <th>Feminino</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Atende</td><td>NA</td><td>NA</td><td>NA</td><td>73,63%</td><td>101,37%</td><td>75,02%</td></tr> <tr><td>Brasil</td><td>NA</td><td>NA</td><td>NA</td><td>NA</td><td>191,01%</td><td>57,22%</td></tr> <tr><td>Centrais Geradoras</td><td>NA</td><td>NA</td><td>NA</td><td>NA</td><td>NA</td><td>NA</td></tr> <tr><td>CJE</td><td>NA</td><td>NA</td><td>NA</td><td>NA</td><td>61,21%</td><td>65,26%</td></tr> <tr><td>CLFM</td><td>NA</td><td>NA</td><td>NA</td><td>NA</td><td>76,43%</td><td>53,54%</td></tr> <tr><td>CPEE</td><td>NA</td><td>NA</td><td>NA</td><td>NA</td><td>51,29%</td><td>64,65%</td></tr> <tr><td>CPFL Total</td><td>NA</td><td>NA</td><td>69,08%</td><td>139,48%</td><td>126,27%</td><td>106,75%</td></tr> <tr><td>CSPE</td><td>NA</td><td>NA</td><td>NA</td><td>NA</td><td>85,50%</td><td>59,17%</td></tr> <tr><td>Energia</td><td>NA</td><td>NA</td><td>NA</td><td>NA</td><td>NA</td><td>NA</td></tr> <tr><td>EPASA</td><td>NA</td><td>NA</td><td>NA</td><td>NA</td><td>77,72%</td><td>59,11%</td></tr> <tr><td>Geração</td><td>NA</td><td>NA</td><td>NA</td><td>90,48%</td><td>89,53%</td><td>69,43%</td></tr> <tr><td>Nect</td><td>NA</td><td>NA</td><td>153,57%</td><td>97,65%</td><td>57,94%</td><td>78,44%</td></tr> <tr><td>Paulista</td><td>NA</td><td>88,59%</td><td>86,11%</td><td>90,05%</td><td>69,14%</td><td>73,69%</td></tr> <tr><td>Piratinga</td><td>NA</td><td>310,24%</td><td>74,43%</td><td>105,39%</td><td>70,47%</td><td>80,11%</td></tr> <tr><td>RGE</td><td>NA</td><td>NA</td><td>70,39%</td><td>71,45%</td><td>77,03%</td><td>68,63%</td></tr> <tr><td>Santa Cruz</td><td>NA</td><td>NA</td><td>NA</td><td>NA</td><td>54,67%</td><td>65,77%</td></tr> <tr><td>Serviços</td><td>NA</td><td>NA</td><td>64,18%</td><td>76,56%</td><td>102,64%</td><td>58,30%</td></tr> <tr><td>Telecom</td><td>NA</td><td>NA</td><td>NA</td><td>NA</td><td>56,57%</td><td>69,89%</td></tr> </tbody> </table>		Estatutários	Executivos	Gestores	Liderança	Operacional	Universitário	Empresa2	Feminino	Feminino	Feminino	Feminino	Feminino	Feminino	Atende	NA	NA	NA	73,63%	101,37%	75,02%	Brasil	NA	NA	NA	NA	191,01%	57,22%	Centrais Geradoras	NA	NA	NA	NA	NA	NA	CJE	NA	NA	NA	NA	61,21%	65,26%	CLFM	NA	NA	NA	NA	76,43%	53,54%	CPEE	NA	NA	NA	NA	51,29%	64,65%	CPFL Total	NA	NA	69,08%	139,48%	126,27%	106,75%	CSPE	NA	NA	NA	NA	85,50%	59,17%	Energia	NA	NA	NA	NA	NA	NA	EPASA	NA	NA	NA	NA	77,72%	59,11%	Geração	NA	NA	NA	90,48%	89,53%	69,43%	Nect	NA	NA	153,57%	97,65%	57,94%	78,44%	Paulista	NA	88,59%	86,11%	90,05%	69,14%	73,69%	Piratinga	NA	310,24%	74,43%	105,39%	70,47%	80,11%	RGE	NA	NA	70,39%	71,45%	77,03%	68,63%	Santa Cruz	NA	NA	NA	NA	54,67%	65,77%	Serviços	NA	NA	64,18%	76,56%	102,64%	58,30%	Telecom	NA	NA	NA	NA	56,57%	69,89%		
	Estatutários	Executivos	Gestores	Liderança	Operacional	Universitário																																																																																																																																											
Empresa2	Feminino	Feminino	Feminino	Feminino	Feminino	Feminino																																																																																																																																											
Atende	NA	NA	NA	73,63%	101,37%	75,02%																																																																																																																																											
Brasil	NA	NA	NA	NA	191,01%	57,22%																																																																																																																																											
Centrais Geradoras	NA	NA	NA	NA	NA	NA																																																																																																																																											
CJE	NA	NA	NA	NA	61,21%	65,26%																																																																																																																																											
CLFM	NA	NA	NA	NA	76,43%	53,54%																																																																																																																																											
CPEE	NA	NA	NA	NA	51,29%	64,65%																																																																																																																																											
CPFL Total	NA	NA	69,08%	139,48%	126,27%	106,75%																																																																																																																																											
CSPE	NA	NA	NA	NA	85,50%	59,17%																																																																																																																																											
Energia	NA	NA	NA	NA	NA	NA																																																																																																																																											
EPASA	NA	NA	NA	NA	77,72%	59,11%																																																																																																																																											
Geração	NA	NA	NA	90,48%	89,53%	69,43%																																																																																																																																											
Nect	NA	NA	153,57%	97,65%	57,94%	78,44%																																																																																																																																											
Paulista	NA	88,59%	86,11%	90,05%	69,14%	73,69%																																																																																																																																											
Piratinga	NA	310,24%	74,43%	105,39%	70,47%	80,11%																																																																																																																																											
RGE	NA	NA	70,39%	71,45%	77,03%	68,63%																																																																																																																																											
Santa Cruz	NA	NA	NA	NA	54,67%	65,77%																																																																																																																																											
Serviços	NA	NA	64,18%	76,56%	102,64%	58,30%																																																																																																																																											
Telecom	NA	NA	NA	NA	56,57%	69,89%																																																																																																																																											
		<b>Aspecto: Avaliação de fornecedores em práticas trabalhistas</b>																																																																																																																																															
Práticas Trabalhistas	Avaliação de fornecedores	Gestão da cadeia de suprimentos	<p>LA14 Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a práticas trabalhistas</p> <p>45</p> <p>Reportado</p> <p>100% dos novos fornecedores são selecionados com base em critérios relativos a práticas trabalhistas. Na homologação e renovação cadastral dos fornecedores, os aspectos legais trabalhistas, como INSS e FGTS, são verificados para viabilização dessas rotinas, por meio do sistema Emais (Portal do fornecedor). Caso haja não conformidade nestas certidões, o cadastramento ou renovação cadastral não serão executados, a menos que haja aprovação por parte da gerência de qualificação de materiais e fornecedores. Uma vez firmado o contrato entre CPFL e fornecedor, as obrigações relativas as práticas trabalhistas estão contempladas na clausula XII do contrato padrão. (<a href="http://www.cpfl.com.br">www.cpfl.com.br</a> &gt; Portal Fornecedores).</p>	✓	4,5,6																																																																																																																																												
			<p>LA15 Impactos negativos significativos, reais e potenciais, para as práticas trabalhistas na cadeia de fornecedores</p> <p>Remissivo</p> <p>Parcial</p> <p>A CPFL Energia não realiza a gestão desse indicador. A companhia realiza visitas de avaliação em fornecedores estratégicos que consideram aspectos trabalhistas, mas não há estudos específicos sobre os impactos causados na cadeia de suprimentos.</p>	✓	4,5,6																																																																																																																																												

## Categoria Sociedade

Subcategoria	Aspecto Material G4-19	Tema material Priorizado	Aspecto: Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas à prática trabalhista			Verificação Externa	Pacto Global
Práticas Trabalhistas	Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas à prática trabalhista	Relacionamento com clientes, Gestão de suprimento	LA16 Número de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas registradas por meio de mecanismo formal	35	Reportado	✓	
Direitos Humanos	Investimentos	Gestão da cadeia de suprimento	HR1 Acordos e contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos	Remissivo	Reportado		1
			HR2 Total de horas de treinamento de empregados em políticas de direitos humanos e percentual de empregados treinados	Remissivo	Não relacionado a um tema material priorizado		
Direitos Humanos	Não-discriminação		HR3 Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Remissivo	Não relacionado a um tema material priorizado		6
	Liberdade de associação e negociação	Gestão da cadeia de suprimentos	HR4 Grau de aplicação do direito de livre associação e operações e fornecedores identificados como de risco	46	Reportado		2,3

## Categoria Sociedade

Subcategoria	Aspecto Material G4-19	Tema material				Verificação Externa	Pacto Global
Direitos Humanos	Trabalho Infantil	Gestão da cadeia de suprimentos	HR5 Operações e fornecedores com risco de ocorrência de casos de trabalho infantil e medidas tomadas	46	Não-reportado. A CPFL Energia não realiza gestão desse indicador.	✓	5
<b>Subcategoria</b>	<b>Aspecto Material G4-19</b>	<b>Tema material Priorizado</b>					
Direitos Humanos	Trabalho Forçado ou análogo ao escravo	Gestão da cadeia de suprimentos	HR6 Operações e fornecedores identificados com risco de trabalho forçado ou análogo ao escravo e medidas tomadas	Remissivo	Não-reportado. A CPFL Energia não realiza gestão desse indicador.	✓	4
<b>Subcategoria</b>	<b>Aspecto Material G4-19</b>	<b>Tema material Priorizado</b>					
Direitos Humanos	Práticas de segurança	Gestão da cadeia de suprimentos	HR7 Percentual do pessoal de segurança treinado nas políticas ou procedimentos relativos a direitos humanos	46	Reportado		1
<b>Subcategoria</b>	<b>Aspecto Material G4-19</b>	<b>Tema material Priorizado</b>					
			HR8 Total de casos de violação de direitos de povos indígenas e medidas tomadas	Remissivo	Não-reportado Não há gestão. A empresa está se estruturando para atender o requisito do indicador	✓	2
<b>Subcategoria</b>	<b>Aspecto Material G4-19</b>	<b>Tema material Priorizado</b>					
			HR9 Número total e percentual de operações submetidas a análises de direitos humanos	Remissivo	Não relacionado a um tema material priorizado		

## Categoria Sociedade

Subcategoria	Aspecto Material G4-19	Tema material Priorizado			Status	Verificação Externa	Pacto Global
Direitos Humanos	Avaliação de fornecedores em direitos humanos	Gestão da cadeia de suprimento	HR10 Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relacionados a direitos humanos	45	Parcial	✓	2
			HR11 Impactos negativos significativos, reais e potenciais, em direitos humanos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	Remissivo	Parcial	✓	2
<hr/>							
Direitos Humanos	Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas aos Direitos humanos	Gestão da cadeia de suprimentos, relacionamento com clientes	HR12 Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos em direitos humanos registradas, processadas e solucionadas	35	Reportado	✓	1,2
<hr/>							
Sociedade	Comunidades Locais	Desenvolvimento Comunitário	SO1 Percentual de operações com programas de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	49, 50, 58	Reportado	✓	1
			SO2 Operações com impactos negativos significativos, reais e potenciais, nas comunidades locais	49	Reportado	✓	

## Categoria Sociedade

Subcategoria	Aspecto Material G4-19	Tema material Priorizado	Status	Verificação Externa	Pacto Global		
Sociedade	combate a corrupção	SO3 Unidades submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	Remissivo	Não relacionado a um tema material priorizado			
		SO4 Percentual de empregados treinados em políticas e procedimentos anticorrupção	Remissivo	Não relacionado a um tema material priorizado			
		SO5 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Remissivo	Não relacionado a um tema material priorizado			
<b>Subcategoria</b>	<b>Aspecto Material G4-19</b>	<b>Tema material Priorizado</b>					
		SO6 Políticas de contribuições financeiras para partidos políticos, políticos ou instituições	Remissivo	Não relacionado a um tema material priorizado			
<b>Subcategoria</b>	<b>Aspecto Material G4-19</b>	<b>Tema material Priorizado</b>					
		SO7 Número total de ações judiciais por concorrência desleal	Remissivo	Não relacionado a um tema material priorizado			
<b>Subcategoria</b>	<b>Aspecto Material G4-19</b>	<b>Tema material Priorizado</b>					
		SO8 Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias	Remissivo	Não relacionado a um tema material priorizado			
<b>Subcategoria</b>	<b>Aspecto Material G4-19</b>	<b>Tema material Priorizado</b>					
Sociedade	Avaliação de fornecedores em impactos na sociedade	Gestão da cadeia de suprimentos, gestão de impactos socioambientais	SO9 Percentual de novos fornecedores selecionados com critérios de impactos na sociedade	45	Parcial	✓	7
			SO10 Impactos negativos significativos, reais e potenciais, da cadeia de fornecedores na sociedade e medidas tomadas	Remissivo	Não-reportado	✓	7

## Categoria Sociedade

Subcategoria	Aspecto Material G4-19	Tema material Priorizado	Aspecto: Mecanismo de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade		Status	Verificação Externa	Pacto Global
Sociedade	Gestão da cadeia de suprimentos	gestão de impactos socioambientais, relacionamento com clientes	SO11 Queixas relacionadas a impactos na sociedade registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal	35	Reportado	✓	8
			Aspecto: Saúde e segurança do cliente				
Responsabilidade pelo Produto	Saúde e segurança	Relacionamento com cliente, gestão de impactos social ambientais	PR1 Avaliação de impactos na saúde e segurança durante o ciclo de vida de produtos e serviços	55	Reportado		
			PR2 Não conformidades relacionadas aos impactos causados por produtos e serviços	Remissivo	Não-reportado A empresa está se estruturando atender o requisito do indicador		

## Categoria Sociedade

Subcategoria	Aspecto Material G4-19	Tema material Priorizado	Aspecto: Rotulagem de Produtos e Serviços		Status	Verificação Externa	Pacto Global
			PR3 Tipo de informação sobre produtos e serviços exigido por procedimentos de rotulagem	Remissivo	Não relacionado a um tema material priorizado		
			PR4 Não conformidades relacionadas à rotulagem de produtos e serviços	Remissivo	Não relacionado a um tema material priorizado		
Responsabilidade pelo Produto	Comunicação e Marketing	Relacionamento com cliente	PR5 Resultados de pesquisas medindo a satisfação do cliente	48	Reportado	✓	
Subcategoria	Aspecto Material G4-19	Tema material Priorizado	Aspecto: Comunicação e Marketing		Status		
Responsabilidade pelo produto			PR6 Venda de produtos proibidos ou contestados	Remissivo	Não relacionado a um tema material priorizado		
			PR7 Casos de não conformidade relacionados à comunicação de produtos e serviços	Remissivo	Não relacionado a um tema material priorizado		
Subcategoria	Aspecto Material G4-19	Tema material Priorizado	Aspecto: Privacidade do Cliente		Status		
Responsabilidade pelo produto	Conformidade	Relacionamento com cliente	PR8 Total de queixas comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes	Remissivo	Não temos queixas registradas desta natureza em 2013		
			PR9 valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços	Remissivo	Não Reportado.  Não Relacionado a um tema material priorizado.		

## Setorial Energia Elétrica

Os indicadores setoriais são considerados totalmente relevantes para publicação e todos estão alinhados aos temas materiais priorizados.

Os temas materiais priorizados de acordo com a plataforma de sustentabilidade e utilizados para a construção do relatório são:

- Relacionamento com clientes
- Gestão da cadeia de suprimentos
- Ecoeficiência
- Gestão de impactos socioambientais
- Desenvolvimento comunitário
- Saúde e segurança

EU1 Capacidade instalada, discriminada por fonte de energia e PRIMÁRIA regime regulatório	3	Reportado	✓
EU2 Produção Líquida de energia, por fonte de energia primária	3	Reportado	✓
EU3 número de unidades consumidoras residenciais, industriais, institucionais e comerciais.	47	Reportado	✓
EU4 Comprimento de linhas de transmissão e distribuição aéreas e subterrâneas, discriminadas por sistema regulatório	3	Reportado	✓
EU5 Alocação de permissões (Subsídios) de emissões de equivalentes de CO2, discriminadas por estrutura do mercado de créditos de carbono.	67	Reportado	

## Setorial Energia Elétrica

EU6 Forma de gestão Remissivo para assegurar a disponibilidade e confiabilidade do fornecimento de eletricidade a curto e longo prazo

As Usinas Hidrelétricas possuem um plano plurianual (5 anos) que contempla manutenções preventivas (paradas de máquinas), corretivas e uma estimativa de falhas por Unidade Geradora. A gestão deste plano é feita semanalmente nas reuniões de programação da O&M -Operação e Manutenção. Há também um software de gestão de todas as atividades da Manutenção, nele já há uma programação de todas as manutenções preventivas e preditivas necessárias.

Na EPASA, Para os motores são seguidas as orientações dos manuais dos fabricantes. São executados planos de inspeções periódicas da parte elétrica. Além da implantação do sistema de gestão de ativos, que está em fase de testes para melhorar o sistema de banco de dados quanto aos registros de ocorrências e de manutenções.

Na CPFL Renováveis, as práticas das manutenções preventivas programadas de curto prazo visam preservar os equipamentos, estendendo a sua vida útil, reduzindo a necessidade de grandes intervenções nos equipamentos no longo prazo e intervenções corretivas.

As manutenções de curto prazo são programadas para o período de menor afluência hidráulica, no caso das usinas hidráulicas, menor afluência de ventos, para o caso de parques eólicos e no período de entressafra para as usinas térmicas a biomassa. A programação destas manutenções visa reduzir ou evitar perdas de geração devido as indisponibilidades causadas pelas manutenções.

Usina	UHE	UHE	UHE	UHE	UHE	UHE	
	BARRA GRANDE	CAMPOS NOVOS	MONTE CLARO	14 DE JULHO	CASTRO ALVES	FOZ DO CHAPECÓ	SERRA DA MESA
Área inundada (km <sup>2</sup> )	83,2	25,6	0,686	2,7659	3,051	46,01	1.754,80
Potência instalada (MW)	690	880	130	100	130	855	1.275,00
Potência instalada / Área inundada (MW/ km <sup>2</sup> )	8,29326923	34,375	189,504373	36,1545971	42,6089807	18,5829168	0,7146

A taxa de intensidade energética das UHEs é calculada pela Potência Instalada dividida pela área inundada (MW / KM<sup>2</sup>)

**Epasa (kg/MWh) 231,2**

A taxa de intensidade energética é calculada pelo consumo total de combustíveis em quilos dividido pelo total de energia vendida em MWh

EU7 Programas de gerenciamento pelo lado da demanda, incluindo programas residencial, comercial, institucional e industrial.

52

Reportado

## Setorial Energia Elétrica

EU8 Atividades e despesas referentes a pesquisa e desenvolvimento visando a confiabilidade do fornecimento de eletricidade e a promoção do desenvolvimento sustentável.

65

Reportado



EU9 Disposição na desativação de plantas nucleares

52

Reportado

EU10 Capacidade planejada em comparação à projeção de demanda de eletricidade a longo prazo, discriminada por fonte de energia e sistema regulatório.

Remissivo

O aumento da capacidade de geração em empreendimentos hidrelétricos e eólicos está sujeito a variações nos regimes de chuva e de ventos. Assim, a CPFL Energia não possui planejamento para expansão da capacidade de geração de acordo com a projeção da demanda, embora acompanhe os estudos realizados pelos órgãos governamentais que apontam aumento da demanda a longo prazo.



EU11 Eficiência média de geração de usinas termelétricas

3

Usina	UHE BARRA GRANDE	UHE CAMPOS NOVOS	UHE MONTE CLARO	UHE 14 DE JULHO	UHE CASTRO ALVES	UHE FOZ DO CHAPECÓ	SERRA DA MESA
Área inundada (km <sup>2</sup> )	83,2	25,6	0,686	2,7659	3,051	46,01	1.754,80
Potência instalada (MW)	690	880	130	100	130	855	1.275,00
Potência instalada / Área inundada (MW/km <sup>2</sup> )	8,29326923	34,375	189,504373	36,1545971	42,6089807	18,5829168	0,7146



A taxa de intensidade energética das UHEs é calculada pela Potência Instalada dividida pela área inundada (MW / KM<sup>2</sup>)

A eficiência energética da EPASA para o ano de 2013 foi de 37,81%. A empresa calcula essa taxa da seguinte forma:

Divisão entre a energia total efetivamente entregue pela energia total consumida, sendo: Energia total entregue igual à soma da energia vendida no centro de gravidade, dada em giga joule; e Energia total consumida igual à soma, em giga joule, do volume contábil de OCB1 consumido, do volume contábil de Diesel consumido e da energia elétrica consumida contabilizada no centro de gravidade.

EU12 Percentual de perda de transmissão e distribuição em relação ao total de energia.

68

Reportado

## Setorial Energia Elétrica

EU13 Biodiversidade de habitats de substituição	Remissivo	A CPFL Energia ainda não possui um modelo de gestão que atenda ao indicador, mas está em processo de estruturação dos mecanismos de controle necessários.	✓						
EU 14 Programas e processos que asseguram a disponibilização de mão de obra qualificada	58	Reportado	✓						
EU15 Porcentagem de empregados com direito a aposentadoria nos próximos 5 e 10 anos, discriminada por categoria funcional e região.	Remissivo	<p>Porcentagem de empregados com direito a aposentadoria nos próximos 5 e 10 anos, discriminada por categoria funcional e região.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2018</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>TOTAL GERAL</b></td> <td><b>469</b></td> <td><b>940</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>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.</p>		2018	2022	<b>TOTAL GERAL</b>	<b>469</b>	<b>940</b>	
	2018	2022							
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>469</b>	<b>940</b>							
EU16 Políticas e exigências referentes a saúde e segurança de empregados e de trabalhadores terceirizados e sub-contratados.	54	Reportado	✓						
EU17 Dias trabalhados por trabalhadores terceirizados e sub-contratados envolvidos em atividades de construção, operação e manutenção.	Remissivo	A CPFL Energia não realiza esse tipo de monitoramento. A companhia faz contratações por serviço e não por mão de obra. Os terceiros que atuam dentro das instalações da companhia serão convidados a participar do próximo ciclo de seminário.	✓						
EU18 Porcentagem de trabalhadores terceirizados e subcontratados submetidos a treinamento relevante de saúde e segurança.	54	Reportado	✓						
EU19 Participação de stakeholders em processos decisórios relacionados a planejamento energético de desenvolvimento de infra-estrutura.	61	Reportado	✓						

## Setorial Energia Elétrica

EU20	Abordagem para gestão de impactos de deslocamento.	49,61	Reportado	✓
EU21	Medidas para planejamento de contingência, plano de gestão e programas de treinamento para desastres/emergências, além de planos de recuperação/restauração.	55	Reportado	✓
EU22	Número de pessoas deslocadas física e economicamente e indenização	49,61	Reportado	✓
EU23	Programas, inclusive aqueles em parceria com o governo, visando melhorar ou manter o acesso a eletricidade e serviço de assistência ao consumidor.	52	Reportado	
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.	48	Reportado	✓

## Setorial Energia Elétrica

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.

Remissivo

Reportado

Em 2013, foram registrados 65 acidentes na rede, sendo 25 deles fatais.



EU26 Percentual da população não atendida em áreas com distribuição ou serviço regulamentados.

Remissivo

Todas as distribuidoras da CPFL Energia cumpriram as metas do Programa Luz Para Todos do Governo Federal, referentes à universalização do acesso à energia elétrica em sua área de concessão.

EU27 Número de desligamentos residenciais por falta de pagamento

Remissivo

Mês	Paulista	Piratinga	Jaguariúna	Santa Cruz	RGE	CPFL Energia
	Executado	Executado	Executado	Executado	Executado	Executado
Acumulado	214.109	90.136	18.152	21.499	169.014	512.910

EU28 Frequência das interrupções no fornecimento de energia

74

Indicadores DEC e FEC 2013 (valores anualizados)

	CPFL Paulista	CPFL Piratinga	RGE	CPFL Santa Cruz	CPFL Leste Paulista	CPFL Jaguari	CPFL Sul Paulista	CPFL Mococa
DEC	7,14	7,44	17,35	6,97	7,58	5,92	9,08	4,86
FEC	4,73	4,58	9,04	6,82	6,33	5,43	6,72	4,93



EU29 Duração média das interrupções no fornecimento de energia

74

Indicadores DEC e FEC 2013 (valores anualizados)

	CPFL Paulista	CPFL Piratinga	RGE	CPFL Santa Cruz	CPFL Leste Paulista	CPFL Jaguari	CPFL Sul Paulista	CPFL Mococa
DEC	7,14	7,44	17,35	6,97	7,58	5,92	9,08	4,86
FEC	4,73	4,58	9,04	6,82	6,33	5,43	6,72	4,93



EU30 Fator de disponibilidade média das usinas de geração

3

Reportado



## 8.2. NBCT T 15

CFC 1003/04 NBCT 15 (*)	2013	2012 (**)
<b>Empresa: CPFL - Energia S.A.</b>		
<b>15.2.1 - DVA</b>	<b>Energia Consolidado</b>	<b>Energia Consolidado</b>
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):	Em 2013: 7.831.239	Em 2012: 9.388.372
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	56,5% governo	65,5% governo
	9,5% colaboradores(as)	7,5% colaboradores(as)
	10,7% acionistas	11,6% acionistas
	21,9% terceiros	14,2% terceiros
	1,4% retido	1,2% retido
<b>15.2.2 - Recursos Humanos</b>	<b>2013 Valor (Mil reais)</b>	<b>2012 Valor (Mil reais)</b>
<b>REMUNERAÇÃO BRUTA SEGREGADA POR:</b>		
Empregados	596.856	541.858
Administradores	21.905	22.976
Terceirizados	ND	ND
Autônomos	-	-
Relação entre a maior e a menor remuneração da entidade, considerando os empregados e os administradores	20,27	20,88
Encargos sociais	175.130	170.456
Alimentação	54.505	49.134
Transporte	4.082	3.978
Previdência privada	39.292	35.840
Saúde	35.338	28.876
Segurança e medicina no trabalho	3.146	2.483
Educação (excluídos os de educação ambiental)	2.454	2.431
Cultura	-	-
Capacitação e desenvolvimento profissional	10.801	13.032
Creches ou auxílio-creche	951	927
Participação nos lucros ou resultados	35.295	50.275
<b>INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL</b>		
Total de empregados no final do exercício	8.391	8.490
Total de admissões	1.778	2.223
Total de demissões	1.908	1.634
Total de estagiários no final do exercício	130	217
Total de empregados portadores de necessidades especiais no final do exercício	273	272
Total de prestadores de serviços terceirizados no final do exercício	ND	ND
<b>Total de empregados por sexo:</b>		
Homen	6.422	6.367
Mulher	1.969	2.123
<b>Total de empregados por faixa etária, nos seguintes intervalos:</b>		
Menores de 18 anos	29	21
De 18 a 35 anos	4.345	4.526
De 36 a 60 anos	3.961	3.902
Acima de 60 anos	56	41
<b>Total de empregados por nível de escolaridade, segregados por:</b>		
Analfabetos	-	-
Com ensino fundamental	898	783
Com ensino médio	5.096	4.840
Com ensino técnico	111	555
Com ensino superior	1.855	1.727
Pós-graduados	431	585

**15.2.2 - Recursos Humanos****INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL**

	2013 Valor (Mil reais)	2012 Valor (Mil reais)
<b>Percentual de ocupantes de cargos de chefia por sexo:</b>		
Homen	85,71%	89,74%
Mulher	14,29%	10,26%

**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	2.230	1.872
Número de processos trabalhistas julgados procedentes	165	865
Número de processos trabalhistas julgados improcedentes	44	694
Valor total de indenizações e multas pagas por determinação da justiça	107.900	20.825

**15.2.3 - Interação da Entidade com o Ambiente Externo**

	2013 Valor (Mil reais)	2012 Valor (Mil reais)
Educação (exceto a de caráter ambiental)	909	240
Cultura	11.992	15.092
Saúde e saneamento	634	701
Esporte e lazer, (não considerado os patrocínios com finalidade publicitária)	1.553	2.785
Habitação	-	-
Alimentação	-	-

**Informações relativas à interação com os clientes**

Número de reclamações recebidas diretamente na entidade (***)	1.778.161	1.807.705
Número de reclamações recebidas por meio dos órgãos de proteção e defesa do consumidor (***)	988	907
Número de reclamações recebidas por meio da justiça	7.228	4.830
Número das reclamações atendidas em cada instância arrolada	-	-
Montante de multas e indenizações a clientes, determinadas por órgãos de proteção e defesa do consumidor ou pela Justiça	-	-
Ações empreendidas pela entidade para sanar ou minimizar as causas das reclamações	Ouvidoria	Ouvidoria
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	( ) não são considerados	( ) não são considerados
	( ) são sugeridos	( ) são sugeridos
	(X) são exigidos	(X) são exigidos

**15.2.4 - Interação com o meio Ambiente**

	2013 Valor (Mil reais)	2012 Valor (Mil reais)
Investimentos e gastos com manutenção nos processos operacionais para a melhoria do meio ambiente	37.407	32.687
Investimentos e gastos com a preservação e/ou recuperação de ambientes degradados	-	-
Investimentos e gastos com a educação ambiental para empregados, terceirizados, autônomos e administradores da entidade	-	-
Investimentos e gastos com educação ambiental para a comunidade	-	-
Investimentos e gastos com outros projetos ambientais	59.047	60.293
Quantidade de processos ambientais, administrativos e judiciais movidos contra a entidade	-	-
Valor das multas e das indenizações relativas à matéria ambiental, determinadas administrativa e/ou judicialmente	-	-
Passivos e contingências ambientais	-	-

**15.3 - DISPOSIÇÕES FINAIS**

Informações Consolidadas

Responsável pelo Preenchimento: Antônio Carlos Bassalo, fone (19) - 3756-8018, bassalo@cpfl.com.br

(\*) Informações não examinadas pelos auditores independentes

(\*\*) Contempla os efeitos descritos na nota explicativa 2.9 das demonstrações financeiras consolidadas.

(\*\*\*) Indicador reajustado devido à alteração de critérios no processo de apuração das informações das distribuidoras do grupo.

## IBASE - Balanço Social Anual 2013 / 2012 (\*)

Empresa: CPFL Energia S.A. Consolidado

1 - Base de Cálculo		2013 Valor (Mil reais)			2013 Valor (Mil reais) (**)		
Receita Líquida (RL)		14.633.856			14.890.875		
Resultado operacional (RO)		1.519.200			1.877.998		
Folha de pagamento bruta (FPB)		648.975			613.674		
2 - Indicadores Sociais Internos	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL	
Alimentação	54.505	8,40%	0,37%	49.134	8,01%	0,33%	
Encargos sociais compulsórios	175.130	26,99%	1,20%	170.456	27,78%	1,14%	
Previdência privada	39.292	6,05%	0,27%	35.840	5,84%	0,24%	
Saúde	35.338	5,45%	0,24%	28.876	4,71%	0,19%	
Segurança e saúde no trabalho	3.146	0,48%	0,02%	2.483	0,40%	0,02%	
Educação	2.454	0,38%	0,02%	2.431	0,40%	0,02%	
Cultura	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	
Capacitação e desenvolvimento profissional	10.801	1,66%	0,07%	13.032	2,12%	0,09%	
Creches ou auxílio-creche	951	0,15%	0,01%	927	0,15%	0,01%	
Participação nos lucros ou resultados	35.295	5,44%	0,24%	50.275	8,19%	0,34%	
Outros	5.811	0,90%	0,04%	5.969	0,97%	0,04%	
<b>Total - Indicadores sociais internos</b>	<b>362.723</b>	<b>55,89%</b>	<b>2,48%</b>	<b>359.423</b>	<b>58,57%</b>	<b>2,41%</b>	
3 - Indicadores Sociais Externos	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	
Educação	909	0,06%	0,01%	240	0,01%	0,00%	
Cultura	11.992	0,79%	0,08%	15.092	0,80%	0,10%	
Saúde e saneamento	634	0,04%	0,00%	701	0,04%	0,00%	
Esporte	1.553	0,10%	0,01%	2.785	0,15%	0,02%	
Combate à fome e segurança alimentar	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	
Outros	6.960	0,46%	0,05%	4.593	0,24%	0,03%	
<b>Total das contribuições para a sociedade</b>	<b>22.048</b>	<b>1,45%</b>	<b>0,15%</b>	<b>23.411</b>	<b>1,25%</b>	<b>0,16%</b>	
Tributos (excluídos encargos sociais)	4.292.848	282,57%	29,34%	6.027.010	320,93%	40,47%	
<b>Total - Indicadores sociais externos</b>	<b>4.314.896</b>	<b>284,02%</b>	<b>29,49%</b>	<b>6.050.421</b>	<b>322,17%</b>	<b>40,63%</b>	
4 - Indicadores Ambientais	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	
Investimentos relacionados com a produção/operação da empresa	37.407	2,46%	0,26%	32.687	1,74%	0,22%	
Investimentos em programas e/ou projetos externos	59.047	3,89%	0,40%	60.293	3,21%	0,40%	
Total dos investimentos em meio ambiente	96.454	6,35%	0,66%	92.980	4,95%	0,62%	
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 51 a 75% ( ) cumpre de 0 a 50% (X) cumpre de 76 a 100%		( ) não possui metas ( ) cumpre de 51 a 75% ( ) cumpre de 0 a 50% (X) cumpre de 76 a 100%				
5 - Indicadores do Corpo Funcional	2013			2012 (**)			
Nº de empregados(as) ao final do período	8.391			8.490			
Nº de admissões durante o período	1.778			2.223			
Nº de empregados(as) terceirizados(as)	ND			ND			
Nº de estagiários(as)	130			217			
Nº de empregados(as) acima de 45 anos	2.011			1.963			
Nº de mulheres que trabalham na empresa	1.969			2.123			
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	14,29%			10,26%			
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	1.340			1.144			
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	2,22%			1,55%			
Nº de portadores(as) de deficiência ou necessidades especiais	273			272			

## 6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial

		2013			2012 (**)		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa		20,27			20,88		
Número total de acidentes de trabalho		31			43		
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)	( ) direção (X) direção e gerências ( ) todos(as) empregados(as)	( ) direção (X) direção e gerências ( ) todos(as) empregados(as)	( ) 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)	( ) direção e gerências ( ) todos(as) empregados(as)	(X) todos(as) + Cipa ( ) direção e gerências ( ) todos(as) empregados(as)	( ) direção e gerências ( ) todos(as) empregados(as)	( ) direção e gerências ( ) todos(as) empregados(as)	(X) todos(as) + Cipa ( ) direção e gerências ( ) todos(as) empregados(as)	
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	( ) não se envolve ( ) segue as normas da OIT	(X) incentiva e segue a OIT ( ) não se envolve ( ) segue as normas da OIT	( ) não se envolve ( ) segue as normas da OIT	( ) não se envolve ( ) segue as normas da OIT	(X) incentiva e segue a OIT ( ) não se envolve ( ) segue as normas da OIT	
A previdência privada contempla:	( ) direção ( ) direção e gerências (X) todos(as) empregados(as)	( ) direção ( ) direção e gerências (X) todos(as) empregados(as)	( ) direção ( ) direção e gerências (X) todos(as) empregados(as)	( ) direção ( ) direção e gerências (X) todos(as) empregados(as)	( ) 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)	( ) direção ( ) direção e gerências (X) todos(as) empregados(as)	( ) direção ( ) direção e gerências (X) todos(as) empregados(as)	( ) 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	( ) não são considerados ( ) são sugeridos (X) são exigidos	( ) não são considerados ( ) são sugeridos (X) são exigidos	( ) 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	( ) não se envolve ( ) apóia (X) organiza e incentiva	( ) não se envolve ( ) apóia (X) organiza e incentiva	( ) 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 1,778,161	no Procon 988	na Justiça 7,228	na empresa (***) 1,807,705	no Procon (***) 907	na Justiça 4,830	
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	na empresa 100%	no Procon 100%	na Justiça 10,3%	na empresa 100%	no Procon 100%	na Justiça 6,5%	
Valor adicionado total a distribuir (em R\$ mil):	Em 2013	7.831.239		Em 2012 (**)	9.388.372		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	56,5% governo 9,5% colaboradores(as) 10,7% acionistas 21,9% terceiros 1,4% retido			65,5% governo 7,5% colaboradores(as) 11,6% acionistas 14,2% terceiros 1,2% retido			

## 7 - Outras Informações

## INFORMAÇÕES CONSOLIDADAS

Nos itens financeiros foram utilizados os percentuais de participação societária. Para as demais informações, tais como quantidade de empregados e processos judiciais, as informações foram disponibilizadas em números integrais.

Responsável pelo Preenchimento: Antônio Carlos Bassalo, fone (19) - 3756-8018, bassalo@cpfl.com.br

(\*) Informações não examinadas pelos auditores independentes

(\*\*) Contempla os efeitos descritos na nota explicativa 2.9 das demonstrações financeiras consolidadas.

(\*\*\*) Indicador reajustado devido à alteração de critérios no processo de apuração das informações das distribuidoras do grupo

## 8.3. Carta de asseguarção



**KPMG Risk Advisory Services Ltda.**  
R. Dr. Renato Paes de Barros, 33  
04530-904 - São Paulo, SP - Brasil  
Caixa Postal 2467  
01060-970 - São Paulo, SP - Brasil

Central Tel 55 (11) 2183-3000  
Fax Nacional 55 (11) 2183-3001  
Internacional 55 (11) 2183-3034  
Internet www.kpmg.com.br



## Relatório de asseguarção limitada dos auditores independentes

Ao Conselho de Administração e às demais partes interessadas da  
CPFL Energia S.A  
Campinas - SP

### Introdução

Fomos contratados pela CPFL Energia S.A (“CPFL” ou “Companhia”) com o objetivo de aplicar procedimentos de asseguarção limitada sobre as informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório de Anual 2013 da CPFL Energia S.A, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2013.

### Responsabilidades da administração da CPFL

A administração da CPFL é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório Anual 2013 de acordo com as Diretrizes para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative – GRI (GRI-G4)*, com o suplemento setorial “*GRI Electric Utilities Sector Disclosures*”, e com os controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

### Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações divulgadas no Relatório Anual 2013, com base no trabalho de asseguarção limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico (CT) 07/2012, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade e elaborado tomando por base a NBC TO 3000 (Trabalhos de Asseguarção Diferente de Auditoria e Revisão), emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores, aplicáveis às informações não financeiras históricas. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações divulgadas no Relatório Anual 2013, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguarção limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração da CPFL e outros profissionais da Companhia que estão envolvidos na elaboração das informações constantes no Relatório Anual 2013, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir na forma de asseguarção limitada sobre as informações de sustentabilidade tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguarção limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações divulgadas no Relatório Anual 2013, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações constantes no Relatório Anual 2013 e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas e sobre os processos associados às informações materiais de sustentabilidade divulgadas no Relatório Anual 2013, onde distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- (a) planejamento dos trabalhos, considerando a materialidade dos aspectos e tópicos para as atividades da CPFL, a relevância das informações divulgadas, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações de sustentabilidade constantes no Relatório Anual 2013;
- (b) entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- (c) entendimento do processo de reporte e forma de gestão dos aspectos materiais e dos indicadores de desempenho;
- (d) aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados no Relatório Anual 2013;
- (e) análise de evidências que suportam as informações quantitativas e qualitativas divulgadas no Relatório Anual 2013;
- (f) confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis; e
- (g) análise da razoabilidade das justificativas das omissões pela não divulgação no Relatório Anual 2013 dos indicadores de desempenho associados aos aspectos e tópicos materiais apontados no processo de definição de materialidade realizado pela Companhia.

Acreditamos que as informações, as evidências e os resultados obtidos em nosso trabalho são suficientes e apropriados para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

### Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguarção limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguarção razoável. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguarção razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguarção razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Relatório Anual 2013.



Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitas a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, o escopo de nossos trabalhos não contemplou a asseguarção das informações referentes às emissões de gases de efeito estufa, e não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, para a avaliação da adequação das suas políticas, práticas e desempenho em sustentabilidade, nem em relação a projeções futuras.

#### Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações constantes no Relatório Anual 2013 da CPFL Energia S.A, elaborado de acordo com as Diretrizes para Relato de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative – GRI (GRI-G4) e com o suplemento setorial “*GRI Electric Utilities Sector Disclosures*”, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, com os registros e arquivos que serviram de base para a sua preparação.

São Paulo, 04 de junho de 2014

KPMG Risk Advisory Services Ltda.  
CRC 2SP023233/O-4

Eduardo V. Cipullo  
Contador CRC 1SP135597/O-6

## 8.4. Prêmios e Reconhecimentos

Ano	Empresa	Concedente	Nome do Prêmio	Categoria / Case / Programa
2013	CPFL Paulista	ABRADEE - Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica	Premio Abradee	Sudeste - entre as empresas com mais de 500 mil consumidores
2013	CPFL Leste Paulista	ABRADEE - Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica	Premio Abradee	Avaliação pelo cliente - entre as empresas com menos de 500 mil consumidores
2013	CPFL Leste Paulista	ABRADEE - Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica	Premio Abradee	Qualidade na Gestão - entre as empresas com menos de 500 mil consumidores
2013	CPFL Leste Paulista	ABRADEE - Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica	Premio Abradee	Nacional - entre as empresas com menos de 500 mil consumidores
2013	RGE	ABRADEE - Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica	Premio Abradee	Avaliação pelo cliente - entre as empresas com mais de 500 mil consumidores
2013	RGE	ABRADEE - Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica	Premio Abradee	Gestão Operacional - entre as empresas com mais de 500 mil consumidores
2013	RGE	ABRADEE - Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica	Premio Abradee	Nacional - entre as empresas com mais de 500 mil consumidores
2013	CPFL Brasil	Revista Exame - Ed. Abril	Prêmio Melhores e Maiores	Melhor empresa no setor de energia
2013	CPFL Energia	ANEEL	Prêmio Seenel (Seminário de Eficiência Energética no Setor Elétrico)	Projeto “Logística Reversa de Refrigeradores”
2013	ENERCAN	Jornal Valor Econômico	Prêmio Valor 1000	Energia elétrica
2013	CPFL Energia	Grupo Pró Cana	Prêmio Mastercana Centro-Sul	Comercialização & Finanças / Elétrica & Automação
2013	CPFL Energia	Editora Globo	Época Negócios 360º	Campeã do Setor Energia do Anuário Época Negócios 360º
2013	CPFL Energia	Editora Globo	Época Negócios 360º	Empresa do Ano de Época Negócios 360º

Ano	Empresa	Concedente	Nome do Prêmio	Categoria / Case / Programa
2013	CPFL Paulista	Guia Você S/A	A melhores empresas para você trabalhar	Classificada entre as 150 melhores empresas para você trabalhar
2013	CPFL Energia	Revista Negócios da Comunicação	Prêmio Empresas que melhor se comunicam com os jornalistas	Categoria Energia Elétrica
2013	CPFL Energia	Platts	TOP 250	Global Energy Company 2013
2013	CPFL Brasil	Grupo Pró Cana	Prêmio Mastercana Brasil	Comercialização & Finanças / Elétrica & Automação
2013	CPFL Energia	ABERJE - Associação Brasileira de Comunicação Empresarial	Prêmio ABERJE 2013	Responsabilidade Histórica e Memória Empresarial no Projeto CPFL 100 anos - Etapa de São Paulo
2013	CPFL Energia	A.T.Kearney e Época Negócios	A empresas Mais inovadoras do Brasil	20 empresas mais inovadoras do Brasil
2013	CPFL Energia	ABERJE	Prêmio ABERJE 2013	Responsabilidade Histórica e Memória Empresarial no Projeto CPFL 100 anos - Etapa Brasil
2013	CPFL Piratininga	FNQ	PNQ - Prêmio Nacional da Qualidade 2013	Finalista do Prêmio Nacional da Qualidade 2013 na Categoria Grandes Empresas
2013	RGE	ADVB - RS	Prêmio TOP de Marketing ADVB 2013	Categoria Energia
2013	CPFL Energia	IT Mídia	100+ Inovadoras no uso de TI	Vencedora na categoria Utilities
2013	RGE	CIER	CIER DE CALIDAD SATISFACCIÓN DE CLIENTES 2013	Categoria Oro

Ano	Empresa	Concedente	Nome do Prêmio	Categoria / Case / Programa
2013	RGE	ABCE - Associação Brasileira de Concessionárias de Energia	Medalha Eloy Chaves	1º lugar na categoria empresas predominantemente Distribuidoras com mais de 2000 empregados em sua força de trabalho
2013	CPFL Santa Cruz	ABCE - Associação Brasileira de Concessionárias de Energia	Medalha Eloy Chaves	1º lugar na categoria empresas predominantemente Distribuidoras de 501 a 2000 empregados em sua força de trabalho
2013	CPFL Sul Paulista	ABCE - Associação Brasileira de Concessionárias de Energia	Medalha Eloy Chaves	3º lugar na categoria empresas predominantemente Distribuidoras com até 500 empregados em sua força de trabalho
2013	CPFL Geração	ABCE - Associação Brasileira de Concessionárias de Energia	Medalha Eloy Chaves	2º lugar na categoria empresas predominantemente Geradoras/Transmissoras, independente do número de empregados em sua força de trabalho
2013	CPFL Piratininga	ANEEL - Agência Nacional de Energia Elétrica	IASC 2013 - Índice Aneel de Satisfação do Consumidor	Distribuidoras que atendem mais de 400 mil unidades consumidoras da região sudeste
2013	RGE	ANEEL - Agência Nacional de Energia Elétrica	IASC 2013 - Índice Aneel de Satisfação do Consumidor	Distribuidoras que atendem mais de 400 mil unidades consumidoras da região sul
2013	CPFL Energia	Dow Jones Sustainability Index	Dow Jones Sustainability Index Emerging Markets	A CPFL Energia integra o índice pelo segundo ano consecutivo, entre 17 empresas brasileiras
2013	CPFL Energia	BM&FBovespa	Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE)	A CPFL Energia integra o índice pelo nono ano consecutivo
2013	CPFL Energia	Revista Exame - Ed. Abril	Guia Exame de Sustentabilidade	Empresa-detaque do setor de energia
2013	CPFL Energia	CDP - Carbon Disclosure Program	Disclosure	Entre as 10 empresas líderes em transparência sobre emissões de gases de efeito estufa e melhor empresa de Utilities entre 100 organizações brasileiras avaliadas

## Informações corporativas

CPFL Energia S.A.  
CNPJ: 02.429.144/0001-93  
NIRE 35.300.186.133  
Rua Gomes de Carvalho, 1510 - 14º andar - Cj 142 - Sala 02  
Vila Olímpia  
São Paulo - SP  
CEP: 04547-005

## Créditos

### Direção Geral

Diretoria de Comunicação Empresarial e Relações Institucionais

### Orientação de conteúdo

Carlo Linkevieius Pereira | Natália Tadokoro | Antonio Cesar Ariede

### Coleta de informações

Grupo de Trabalho de Desempenho em Sustentabilidade: Ana Maria Santos Hipolito, Breno Pinto De Carvalho Rosa, Bruno Cesar Pires De Oliveira, Carlos Almeida Simoes, Charlene Biazus, Claudia Korsakas, Diego Richard Perussi, Domenico Succi De Oliveira Machado, Edmar Campos Valerio, Eneas Bittencourt Pinto, Felipe Augusto Andreoli, Fernanda Gouveia, Giovanna Maria Rovere, Jose Luiz Rampazo Filho, Luana Aparecida Ribeiro Javoni, Michele de Oliveira Ender Virgilio, Natalia Tadokoro, Nathalia Rubo Nobre de Freitas, Rodrigo Dos Santos Cruz, Rosana Cardoso Batista Torres.

### Coordenação editorial

Casemiro Lucio De Moraes Neto | Carlo Linkevieius Pereira | Natália Tadokoro | Clara Martins Leite | Mariana Costa Rinaldi

### Parceiros externos:

#### Consultoria de conteúdo e redação

Rellato - [www.rellato.com.br](http://www.rellato.com.br)

#### Projeto gráfico e diagramação

fmcom - [www.fmcom.com.br](http://www.fmcom.com.br)

#### Tradução

Tristar Traduções

#### Fotografia

Banco de Imagens CPFL Energia

#### Contato

Área de Sustentabilidade - [sustentabilidade@cpfl.com.br](mailto:sustentabilidade@cpfl.com.br)

Agradecemos os profissionais do Grupo CPFL Energia que forneceram as informações necessárias para a elaboração do Relatório Anual 2013, incluindo as equipes dos empreendimentos de geração (Foz do Chapecó, Enercan, Baesa, Complexo Ceran e CPFL Renováveis), bem como todos os parceiros externos.



**Diretoria de Comunicação Empresarial e Relações Institucionais**  
Rodovia Engenheiro Miguel Noel Nascentes Burnier, 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)