



# Relatório Anual 2018

Somos um dos **maiores grupos privados** do setor elétrico, com **106 anos de história**

**3,3 GW de capacidade instalada**, sendo **95,6%** de energia gerada por **fontes renováveis**

**Plataforma de soluções integradas** em energia com a CPFL Soluções e a ENVO

**4 distribuidoras**, **687 municípios** e **22 milhões** de pessoas atendidas

**13 mil** colaboradores

**R\$ 2,1 bilhões** de investimentos em 2018



**+ SEGURANÇA**

**658 municípios** beneficiados pela Campanha de Segurança com a População

ODS 3 ODS 8



**+ INOVAÇÃO**

**12 empresas** participantes do CPFL Inova, programa de aceleração e inovação aberta

ODS 7 ODS 9 ODS 11



**+ DESENVOLVIMENTO SOCIAL**

**R\$ 32 milhões** investidos

ODS 4 ODS 10 ODS 11



**+ QUALIDADE**

**Melhores índices de qualidade** de fornecimento (DEC<sup>1</sup> e FEC<sup>2</sup>) do Brasil

<sup>1</sup> Mede a duração das interrupções de fornecimento.  
<sup>2</sup> Mede a frequência das interrupções de fornecimento.

ODS 7 ODS 9 ODS 11



**+ CAPACITAÇÃO**

**10 anos de Universidade CPFL**, com lançamento de nova marca e portfólio de cursos

ODS 4 ODS 8



**+ EFICIÊNCIA OPERACIONAL**

**R\$ 47 milhões** serão investidos na implantação do ADMS, um novo paradigma na operação e gestão do fornecimento de energia

ODS 7 ODS 9 ODS 11

# SUSTENTABILIDADE INTEGRADA AOS NEGÓCIOS

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

Nossa Plataforma de Sustentabilidade consolida essa visão sistêmica, com uma matriz que correlaciona os temas-chave para a gestão da sustentabilidade às expectativas dos públicos de interesse. Ela é formada por 13 alavancas de valor sustentável, que se desdobram em 58 indicadores (econômicos, ambientais e sociais) que protegem, otimizam e criam valor, com metas de curto e médio prazos.



STAKEHOLDERS

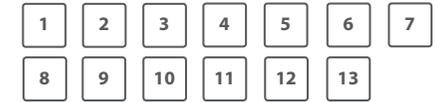
**Colaboradores e parceiros**  
Colaboradores  
Terceirizados  
Fornecedores

**Relacionamentos estratégicos**  
Acionista  
Órgão Regulador  
Clientes

**Comunidades**  
População  
Sociedade civil  
ONGs

TEMAS MATERIAIS		
Operações seguras e eficientes	Desenvolvimento corporativo, crescimento e inovação	Reputação e responsabilidade
<p>1 Cultura de segurança</p> <p>2 Eficiência na gestão de fornecedores</p>	<p>6 Desenvolvimento do capital humano</p> <p>7 Atração e retenção de talentos</p>	<p>11 Contingência trabalhista</p>
<p>3 Eficiência no serviço</p> <p>4 Tecnologia da informação</p>	<p>8 Economia de baixo carbono e emissões de GEE</p> <p>9 Novas oportunidades e novos modelos de negócios</p>	<p>12 Fortalecimento dos relacionamentos</p>
<p>5 Prevenção e mitigação de impactos</p>	<p>10 Soluções sustentáveis</p>	<p>13 Desenvolvimento comunitário</p>

## 13 ALAVANCAS DE VALOR



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



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

## METAS E RESULTADOS Conheça algumas das metas que assumimos na Plataforma de Sustentabilidade

### Operações seguras e eficientes

Taxa de conformidade dos fornecedores

Meta para 2018 82%

Resultado atingido 94%

Número de equipamentos reformados

Meta para 2018 8.400

Resultado 8.672

Investimento em campanhas de segurança para a comunidade

Meta para 2018 R\$ 3,3 milhões

Resultado R\$ 3,7 milhões

### Desenvolvimento corporativo, crescimento e inovação

Média de horas de treinamento para as lideranças

Meta para 2018 18,0

Resultado 22,7

Redução de custos com a formação de eletricitistas

Meta para 2018 R\$ 1,0 milhão

Resultado R\$ 1,4 milhão

Emissões evitadas

Meta para 2018 2,1 milhões tCO<sub>2</sub>e

Resultado 2,0 milhões tCO<sub>2</sub>e

Quanto maior o índice, melhor

### Reputação e responsabilidade

Percentual de serviços realizados pelos canais digitais

Meta para 2018 75%

Resultado 78%

Cidades cobertas pelos programas do Instituto CPFL

Meta para 2018 249

Resultado 249

Investimento social do Instituto CPFL\*

Meta para 2018 R\$ 26,3 milhões

Resultado R\$ 28,2 milhões

\* Monitora valores provenientes de incentivos fiscais, programa de Voluntariado e gestão de projetos sociais.

# VALOR COMPARTILHADO

Conheça as nossas marcas e os principais investimentos para melhorar a experiência de clientes, preservar os recursos naturais, contribuir para o desenvolvimento das comunidades, valorizar nossos colaboradores e alcançar resultados financeiros consistentes. É assim que a CPFL Energia gera valor para todos os seus públicos e promove um modelo de negócio sustentável.



- 2ª maior companhia no segmento de distribuição de energia do Brasil, com 9,6 milhões de clientes em 687 municípios
- Redução de 8% no DEC e de 18% no FEC consolidados
- 14 blitzes da Campanha de Segurança com a População
- R\$ 1,5 bilhão investidos na rede, priorizando a manutenção e a melhoria dos sistemas
- 29 municípios atendidos pelo Arborização + Segura, iniciativa da CPFL Energia para adequação da vegetação ao meio urbano reconhecida pela ONU



- Soluções em geração distribuída para residências, comércios e pequenas empresas
- Até 95% de redução na conta de energia dos clientes



- Responsável pelas atividades de back office
- Cerca de 7,8 mil serviços foram monitorados com verificação de documentos e registros trabalhistas



- Especializada em prestação de serviços de TI para a CPFL Energia



- Viabiliza a operação de parceiros que utilizam as faturas de energia como meio de pagamento para operações transacionais



- Concluída em 2018, foi uma das mais completas avaliações dos impactos de mobilidade elétrica no Brasil
- R\$ 17 milhões de investimentos



- 12 scale ups aceleradas pelo programa de inovação em 2018
- Aumento de 48% no faturamento dessas empresas



- Nova marca para celebrar 10 anos de atuação
- 624 mil horas de treinamento



- Estrutura dedicada para os serviços de contact center e relacionamento com os clientes das distribuidoras



- Diversificamos nosso portfólio em negócios de nicho
- 3 novos empreendimentos conquistados em 2018, com investimentos que somarão R\$ 817 milhões



- 3º maior gerador de energia privado do Brasil
- 95,6% da energia proveniente de fontes renováveis
- 3.297,1 MW de capacidade instalada total



- Comemoração de 15 anos de atuação
- R\$ 32 milhões investidos em iniciativas sociais



- Cerca de 13 mil colaboradores
- 33% de redução na taxa de frequência de acidentes com colaboradores próprios
- + de 3 mil fornecedores, dos quais 122 são parceiros estratégicos



- Serviços de consultoria, gestão e comercialização de energia, eficiência energética, geração distribuída, infraestrutura e serviços em energia
- + de 1.600 clientes no fim de 2018

- Programa de Eficiência Energética**
- R\$ 67,6 milhões em investimentos
- 257 municípios beneficiados
- 149 prédios públicos
- 19 hospitais e Santas Casas
- 557 escolas
- + de 112 mil alunos e professores

Nosso negócio **gera valor de forma sustentável** para todos com quem nos relacionamos. Acesse nosso **Relatório Anual** e conheça nossos destaques.



 [sustentabilidade@cpfl.com.br](mailto:sustentabilidade@cpfl.com.br)

### **CPFL Energia S.A**

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

 [www.cpfl.com.br](http://www.cpfl.com.br)  [linkedin.com/company/cpfl](https://linkedin.com/company/cpfl)

 [facebook.com/cpflenergia](https://facebook.com/cpflenergia)  [@cpflenergia](https://twitter.com/cpflenergia)

