

# RELATÓRIO ANUAL 2019



Sede da CPFL Energia em Campinas (SP)



# ÍNDICE

Mensagem do Conselho de Administração	4
Mensagem do Presidente	6



## A energia do futuro 8

Destaques de 2019	10
-------------------	----



## Modelo de negócio 12

Nossos diferenciais	14
Nossas marcas	16
Transparência na governança	25
Sustentabilidade na estratégia	30



## Energia sustentável 40

Segurança das barragens	43
Mudanças climáticas	46
Gestão ambiental	51



## Soluções inteligentes 56

Eficiência e qualidade	59
Redes inteligentes são o futuro	63
Foco no cliente	64
Inovação e crescimento	66



## Valor compartilhado 70

Programa CPFL nos Hospitais	72
Segurança em primeiro lugar	76
Gestão de fornecedores	78
Instituto CPFL	81
Programa Raízes	87



## Nossos habilitadores 88

Desenvolvimento de pessoas	89
Ética e transparência	96



## Nossos resultados 98



## Para saber mais 102

Complemento aos itens de divulgação GRI	106
Sumário de conteúdo da GRI	122
Relatório de asseguração	129

### Como usar este documento

#### Mensagens

#### MENU

Navegue pelo menu superior para os capítulos de seu interesse



#### SETAS

Navegue página a página por meio das setas no canto superior direito



#### HOME

Clique neste ícone para retornar ao índice



#### IMPRESSÃO

Utilize este atalho para imprimir o conteúdo do PDF

# Mensagem do Conselho de Administração

## Destaques de 2019

O ano de 2019 foi maravilhoso para a CPFL Energia. A companhia realizou uma oferta pública de ações no mercado de capitais global e tornou-se o principal *player* no setor brasileiro de energia em valor de mercado. A integração dos negócios de geração convencional e renovável resultou em uma grande sinergia operacional. Na construção do Plano Estratégico 2020-2024, os direcionadores para o futuro e os caminhos para a perfeição foram traçados. Ao buscar um desenvolvimento limpo e sustentável, em 2019, a qualidade do serviço foi aprimorada continuamente, tanto no lado do fornecimento de energia quanto no atendimento às demandas dos clientes. Os nossos negócios apresentaram dinamismo e performance superior na comparação com o ano anterior, com receita bruta de R\$ 45,01 bilhões e EBITDA de R\$ 6,39 bilhões, aumentos de 5,6% e 13,4%, respectivamente. O valor de mercado atingiu R\$ 42 bilhões. Acreditamos que a CPFL criou valor para os acionistas e para a organização, com um passo firme em direção à visão de se tornar uma empresa de energia líder no Brasil e na América Latina.

• **Distribuição** – investimentos contínuos foram realizados para modernizar a rede elétrica, com foco em inovação e digitalização. A companhia implementou proativamente projetos de Smart Grid, explorando novas maneiras de melhorar a qualidade do serviço de fornecimento de eletricidade.

• **Geração** – a integração dos segmentos de geração se mostrou eficaz e desencadeou sinergias potenciais.

A geração convencional apresentou uma disponibilidade de 97,67%, mantendo a posição de liderança no setor de energia. As atividades de operação e manutenção de alguns de nossos parques eólicos foram primarizadas, com melhoria considerável dos indicadores de disponibilidade.

• **Negócios de mercado (não regulados)** – a CPFL Soluções, marca e plataforma de solução energética *one-stop*, foi consolidada, incluindo geração distribuída, comercialização de energia e serviços de engenharia para os clientes.

• **Gestão da segurança ocupacional** – a cultura de segurança foi ampliada, permanecendo como a prioridade máxima para todos do Grupo CPFL. Em 2019, o número de acidentes com colaboradores próprios reduziu 32%, o que consiste em uma taxa de frequência 34% menor em comparação com o ano anterior. A empresa atingiu um resultado recorde em indicadores de saúde e segurança, o que claramente reforça a confiança na competência dos nossos colaboradores.

• **Governança corporativa** – a estrutura de governança foi aprimorada com base nas melhores práticas de mercado. A Diretoria de Governança Corporativa foi criada, com excelentes profissionais juntando-se à equipe. Os regimentos corporativos relevantes foram atualizados para manter a empresa operando de maneira eficaz e, assim, garantir o máximo retorno para nossos acionistas.

• **Responsabilidade social e sustentabilidade** – a companhia cultivou uma cultura corporativa de intercâmbio de ideias culturais e filosóficas de alto nível para seus colaboradores e

comunidades locais, apoiou programas diversificados voltados ao crescimento saudável da juventude, continuou ajudando grupos vulneráveis e manteve as ações de respeito ao meio ambiente. Com isso, a CPFL demonstrou sua responsabilidade social e capacidade prática como uma grande concessionária de energia do Brasil.

Em 2019, a Companhia teve a honra de receber da ANEEL o Prêmio IASC e também o título de empresa mais sustentável do setor elétrico brasileiro pelo Guia Exame de Sustentabilidade, além de ser a única empresa de energia de grande porte reconhecida entre as 150 Melhores Empresas para Trabalhar da revista *Você S/A*.

## Perspectiva de mercado

A economia brasileira vem se recuperando gradualmente nos últimos anos. A maior nação da América do Sul, por suas perspectivas promissoras de desenvolvimento social e econômico, atrai investidores internacionais. O fornecimento de eletricidade tem papel vital para impulsionar o progresso econômico. Acreditamos fortemente que a CPFL encontrará mais oportunidades nesse processo histórico de recuperação econômica.

É do conhecimento geral que a transformação de energia está evoluindo em ritmo acelerado globalmente. As fontes renováveis se expandem de forma ampla. As redes inteligentes estão em evolução. *Big data*, Internet das Coisas (IoT), bem como tecnologias de *blockchain* foram levadas do conceito à realidade. O modelo tradicional do setor elétrico e suas empresas enfrentam vários desafios oriundos da rápida transformação global no segmento de energia.

Em um mercado altamente competitivo, colaboradores capacitados são essenciais para o sucesso. Com base nos princípios de mercado, a seleção de pessoas, o treinamento profissional e a melhoria das habilidades práticas serão fortalecidos sistematicamente. O plano de carreira para desenvolvimento interno será incentivado, assim como a avaliação de desempenho em todos os níveis. Acreditamos que, fomentando integridade, profissionalismo e criatividade junto aos nossos colaboradores, impulsionaremos significativamente a companhia para a inovação e o progresso.

Além disso, reflexões estratégicas, que incluem acompanhar de perto as tendências de mercado, estabelecer uma visão estratégica, otimizar o portfólio de negócios, consolidar as principais vantagens de cada um deles, explorar os melhores caminhos para evoluir, confiar em tecnologia e gestão inovadora para fortalecer as competências essenciais e nutrir um ecossistema de negócios inovador e orientado a serviços, são elementos chave para determinar o futuro do Grupo CPFL.

## Perspectivas para 2020

Oportunidades e desafios coexistem em 2020. A CPFL compromete-se com a meta de gerar valor para a corporação e para seus acionistas. Seguindo o plano estratégico, o aperfeiçoamento da governança corporativa, a melhoria de competências-chave e uma cultura corporativa de inclusão serão cada vez mais incentivados. A empresa melhorará continuamente a qualidade e a eficiência do desenvolvimento de negócios para consolidar e promover a imagem e a influência de nossa marca no setor elétrico brasileiro.

A CPFL manterá seus esforços no desenvolvimento sustentável e na governança corporativa altamente eficaz, ouvindo os pontos de vista de todas as classes sociais e buscando a harmonia entre empresa, sociedade e meio ambiente. Com garantia de segurança, alta eficiência e preservação do meio ambiente em todo o ciclo de vida da construção e operação dos ativos da rede elétrica, podemos fornecer energia confiável e sustentável com serviço de alta qualidade para nossos clientes.

Utilizando o Instituto CPFL como plataforma, a companhia cumprirá proativamente sua responsabilidade social, contribuindo para o bem-estar das pessoas. Desenvolveremos nossos programas com base na estratégia de padronização e construção da marca, com objetivo de criar valor duradouro e abrangente para a sociedade, servir ao desenvolvimento econômico e à vida civil, além de promover esse valor corporativo de forma plena.

A estratégia dos negócios internacionais da State Grid Corporation of China (SGCC), focada na sustentabilidade no longo prazo, orientação para o mercado e operação local, trouxe frutos positivos e um valioso *expertise* acumulado. Nos últimos anos, a comunicação intensa entre a SGCC e a CPFL incentivou o compartilhamento de conhecimentos e experiências de ambos os lados, aumentou o entendimento e a confiança mútuos e melhorou a eficiência da gestão. Não há dúvida de que a SGCC continuará apoiando o desenvolvimento de alta qualidade do Grupo CPFL.



Por fim, mas não menos importante, em nome do Conselho de Administração da CPFL Energia, gostaria de estender meus sinceros agradecimentos à equipe de gestão e a todos os colaboradores que contribuem com esforço máximo para transformar a companhia. E eu sinceramente reconheço as pessoas das comunidades que nos apoiaram e nos iluminaram no avanço dos negócios. Acredito que, com nosso empenho constante, o Grupo CPFL definitivamente alcançará muito progresso, melhores resultados e um futuro promissor em 2020.

**Wen Bo**  
**Presidente do Conselho de Administração**  
**da CPFL Energia S.A.**

# Mensagem do Presidente

A CPFL Energia tem o compromisso de gerar valor para seus públicos de interesse e o objetivo de suportar a retomada do crescimento econômico do país, participando como protagonista nas discussões sobre o aprimoramento do setor elétrico e fomentando o desenvolvimento sustentável.

Em 2019, realizamos uma oferta de ações da *holding* na Bolsa de Valores de São Paulo e ampliamos o capital em circulação para 16,23%, mantendo a listagem dos papéis no Novo Mercado, o que fortalece nosso comprometimento em adotar as melhores práticas de governança corporativa na relação com todos os nossos acionistas.

No setor de distribuição, investimos R\$ 2,0 bilhões em 2019 para a modernização e expansão das nossas redes, implementação de novas tecnologias, digitalização de diversos processos, incorporação de sistemas *analytics* e de *big data* e desenvolvimento da telemedicação. Nessa última frente, avançamos com o projeto piloto para instalação de medidores inteligentes em 100% de nossos clientes do município de Jaguariúna (São Paulo). Tudo isso com o objetivo de tornar as cidades mais inteligentes e proporcionar uma melhoria ainda maior nos indicadores de qualidade do serviço.

Outro marco importante foi a expansão do nosso portfólio de geração, que passou a ser de 4,3 GW com a integração da CPFL Renováveis – o que nos torna líderes em energia renovável no Brasil, com destaque para a fonte eólica. Com

o *know-how* adquirido, estamos prontos para alavancar nossa capacidade de crescimento por meio de aquisições e projetos *greenfield* nesse segmento, assegurando o nosso compromisso com a descarbonização da matriz elétrica.

Com a CPFL Soluções, ampliamos a oferta de produtos e serviços para que nossos clientes possam obter mais vantagens no mercado livre de energia, suprimindo suas demandas energéticas com sustentabilidade e liberdade de escolha. Apoiamos estratégias de comercialização, geração distribuída, eficiência, serviços de infraestrutura e diversas outras soluções para aproveitar as oportunidades surgidas com a evolução do setor elétrico.

Para que nossas ações estejam alinhadas às grandes demandas da sociedade e à visão de longo prazo dos nossos acionistas, aprovamos nosso Plano de Sustentabilidade 2020-2024, que oferece diretrizes e compromissos para que nossos negócios cresçam e gerem valor para todos os públicos. De forma abrangente e objetiva, ele agrega a visão proposta pelos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e pelos Princípios do Pacto Global da ONU às principais tendências do nosso mercado.

Uma das principais ações previstas nesse Plano é o Programa CPFL nos Hospitais, projeto inovador voltado para instituições de saúde públicas e filantrópicas. Com investimento de R\$ 150 milhões até 2022, o programa visa à instalação de placas fotovoltaicas para autoprodução e

outras soluções combinadas, com o intuito de reduzir os custos com energia e proporcionar maior capacidade de alocação de recursos em melhorias das condições em atendimentos em prol da saúde pública e do bem-estar da população.

Em paralelo, o Instituto CPFL intensificou seus esforços em projetos sociais, culturais e esportivos para a transformação social das comunidades em que atuamos, impactando diretamente mais de 320 mil pessoas em 121 cidades de 9 estados, por meio de programas como CineSolar, Carreta Literária, parceria com a Orcampi para a formação de atletas, entre outros. Além disso, o Café Filosófico CPFL, que traz reflexões sobre temas relevantes para a sociedade, foi visto por cerca de 830 mil espectadores em suas transmissões ao vivo e 12 milhões de telespectadores por meio da TV Cultura. O projeto também alcançou 7,5 milhões de visualizações em seu canal no YouTube e recebeu 5,3 mil pessoas nos estúdios de gravação.

Mantivemos também o compromisso com o nosso valor inegociável: a segurança dos nossos colaboradores e da população. O programa Guardiã da Vida, uma campanha permanente para a disseminação e reforço da cultura de segurança, possui foco em ações para conscientizar as pessoas, evitar acidentes e reduzir os riscos associados à energia elétrica. Para nós, esse é um investimento contínuo e não podemos admitir desvios em relação aos protocolos e procedimentos que possuímos e estamos sempre aprimorando.

Apoiados em um modelo de gestão que observa os aspectos econômicos, sociais e ambientais que impactam todos os nossos negócios, temos conquistado resultados expressivos. Em 2019, o EBITDA da companhia atingiu R\$ 6,4 bilhões e cresceu 13,4% em relação ao ano anterior. Alcançamos um lucro líquido recorde, de R\$ 2,7 bilhões.

Todos esses resultados só são possíveis graças ao comprometimento e à disciplina dos nossos mais de 13 mil colaboradores. No último ano, foram aplicados mais de R\$ 18 milhões em programas focados na evolução de competências-chave, com destaque para a Cultura de Inovação, o que permite o desenvolvimento de novas habilidades de liderança e de gestão de pessoas, novos processos e criação de oportunidades.

Temos a perspectiva de que o Brasil caminha para retomar um ritmo de crescimento da economia e da atividade produtiva a partir de 2020. O fortalecimento do setor de energia é fundamental para dar sustentação a esse movimento, e todos nós, da CPFL Energia, estamos prontos para esse momento. Diante desse cenário, temos o plano de, até 2024, investir aproximadamente R\$ 13,5 bilhões para continuarmos oferecendo serviços com mais tecnologia, eficiência e qualidade.

Com o apoio e a confiança da State Grid, nosso acionista majoritário, dos nossos investidores e dos agentes do mercado de capitais, a empresa seguirá cumprindo seu papel de construir uma matriz elétrica cada vez mais renovável e de garantir o acesso da sociedade à energia com inovação, confiabilidade e segurança.

Obrigado a todos,

**Gustavo Estrella**  
**Presidente da CPFL Energia**

A CPFL Energia tem o compromisso de **gerar valor** para todos os públicos, atuando como protagonista para apoiar o aprimoramento do **setor elétrico** e fomentar o **desenvolvimento sustentável** do Brasil



1.

# A ENERGIA DO FUTURO



Vista aérea de  
Campinas (SP)

# A energia do futuro

O setor elétrico brasileiro está passando por transformações que colocarão, cada vez mais, o cliente em um papel de protagonismo inédito nesse ecossistema de negócios. A maior demanda por energia gerada a partir de fontes renováveis, a incorporação de novas tecnologias na distribuição e os novos modelos de autoprodução do suprimento energético são alguns dos fatores que estão levando a um redesenho do nosso modelo de negócio, cada vez mais focado nos clientes, na digitalização dos processos e do atendimento e na eficiência das operações.

A revisão do marco regulatório em andamento no Congresso Nacional, com projetos de lei em tramitação no Senado e na Câmara dos Deputados, deve impulsionar a ampliação do mercado livre de energia. Um número crescente de consumidores poderá ter acesso a oportunidades para escolher o seu fornecedor e suas fontes de energia.

No segmento de distribuição, investimentos em automação e inteligência artificial viabilizam um modelo de operação mais eficiente e garantem índices de qualidade melhores para o atendimento dos clientes. Com a consolidação da Internet das Coisas, conectando equipamentos da rede elétrica a ambientes digitais e confiáveis de operação, o país pode avançar cada vez mais para a implementação de redes inteligentes (*smart grids*), com medidores de leitura acessíveis remotamente e outras diversas possibilidades que dão ao cliente maior controle sobre o seu consumo.

Esses movimentos anunciam um setor em transformação profunda e inédita, que exige das empresas elétricas a capacidade de gerar valor em modelo descentralizado, descarbonizado, digitalizado e cada vez mais democratizado. Para nós, da CPFL Energia, essas mudanças já fazem parte de nossa estratégia de atuação e estão direcionando todos os negócios para o novo cenário do setor.

Parque Eólico  
Foz do Rio Choró (CE)



As transformações do setor elétrico ampliam o protagonismo dos **clientes** e incentivam a geração de energia a partir de **fontes renováveis**

# Destaque de 2019

**R\$ 29,9 bilhões**  
de receita operacional  
líquida

**R\$ 6,4 bilhões**  
de EBITDA

**R\$ 2,7 bilhões**  
de lucro líquido

**R\$ 2,3 bilhões**  
investidos



## TRANSMISSÃO

Início da implementação  
de **três novos**  
empreendimentos

- Subestação Maracanaú II (Ceará)
- CPFL Transmissão Sul I (Santa Catarina)
- CPFL Transmissão Sul II (Santa Catarina e Rio Grande do Sul)



## GERAÇÃO

### Integração

da CPFL Renováveis

**13,1**  
**terawatts-hora (TWh)**  
de energia gerada

**98,3%**  
do total gerado a partir  
de fontes renováveis



## DISTRIBUIÇÃO

**68,1 TWh**  
de energia distribuída

**1,8%**  
de aumento na base de clientes

**329,4 mil quilômetros**  
de rede



## SOLUÇÕES

**Entrega** de projetos para clientes  
de diversos segmentos, como *data centers*,  
papel e celulose, automóveis,  
geração de energia eólica, entre outros

### Construção

da Usina Solar Americana, com  
**3.320 módulos** geradores



## ENERGIA SUSTENTÁVEL

**Cerca de 9 mil transformadores**  
modernizados pela Reformadora de Equipamentos

**Segurança de barragens**  
Realização do primeiro simulado com a população  
em Americana e Limeira (São Paulo)



## SOLUÇÕES INTELIGENTES

**20,3 mil medidores inteligentes**  
já instalados em Jaguariúna (São Paulo)

**80% dos serviços realizados**  
por meio de canais digitais

Segunda edição do CPFL Inova, com  
**12 scale-ups selecionadas** para aceleração



## VALOR COMPARTILHADO

**Lançamento do Programa**  
**CPFL nos Hospitais**, com previsão de  
R\$ 150 milhões de investimento

**34% de redução** na taxa de frequência de acidentes

**R\$ 39,4 milhões investidos** pelo Instituto CPFL

# MODELO DE NEGÓCIO

2.



Colaboradores  
CPFL Energia

# Modelo de negócio

Nossa companhia, com mais de 100 anos de atuação, tem uma história de protagonismo no setor elétrico brasileiro, contribuindo para o progresso econômico do país e para o conforto e a segurança de milhões de cidadãos. Nosso modelo de negócio é verticalizado e diversificado, abrangendo todos os segmentos de energia: geração, transmissão, distribuição e serviços e soluções para os clientes.

Estamos entre as 20 maiores empresas do Brasil em termos de receita líquida. Nossa capacidade de geração de valor se apoia no conhecimento, na experiência e na competência dos colaboradores. Por isso, somos reconhecidos pelo mercado por nossa capacidade de desenvolver e implementar soluções inovadoras e sustentáveis, sempre alinhadas às preocupações de clientes, investidores, poder público e sociedade.

Nossa capacidade de realização e de gestão dos ativos de energia foi reforçada ainda mais com a chegada da State Grid Corporation of China (SGCC) ao Brasil. A empresa chinesa, a maior do mundo em energia elétrica, é o nosso acionista majoritário e impulsiona a atuação em direção à incorporação das tecnologias mais avançadas do setor elétrico, que agregam maior eficiência operacional a todos os negócios.



## MISSÃO

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



## VALORES

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



## VISÃO

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

# Nossos diferenciais



## Marca sustentável

A sustentabilidade é um elemento central para nosso modelo de negócio e, por isso, está presente em nossa estratégia corporativa e incorporada ao processo de tomada de decisão. Em 2019, desenvolvemos o Plano de Sustentabilidade, que sistematiza ações e objetivos para os próximos cinco anos no âmbito da gestão da sustentabilidade. Assim, consolidamos o trabalho realizado desde 2014, com a criação da Plataforma de Sustentabilidade, que acompanha o desempenho da companhia por meio de indicadores e temas estratégicos, e reforça o alinhamento com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e a Agenda 2030 das Nações Unidas.



## Segurança

Temos o compromisso genuíno de promover a segurança de nossos colaboradores, clientes, terceiros e da população em geral. Queremos que nossas operações não coloquem em risco a integridade física, a saúde e a vida das pessoas. Por isso, mantemos investimentos contínuos na melhoria das condições de segurança, com processos técnicos e administrativos focados em reduzir eventuais riscos e zerar ocorrências internas e externas que envolvam nossas atividades. Além disso, através de diferentes canais de comunicação, realizamos campanhas de conscientização – como o programa Guardião da Vida – direcionadas para a população sobre os riscos relacionados à rede elétrica.



## Tecnologia

Em sintonia com nossos objetivos estratégicos, investimos em inovação tecnológica ao longo de toda a cadeia da eletricidade. Na geração, promovemos projetos de pesquisa e desenvolvimento para o uso de novas tecnologias na inspeção de segurança de barragens e, na distribuição, implementamos iniciativas de eficiência energética e *smart grid*. Destaca-se aqui o projeto piloto de instalação de medidores inteligentes em Jaguariúna (São Paulo), que contribui para a modernização do setor elétrico brasileiro e nos posiciona na dianteira do desenvolvimento tecnológico no setor.



## Inovação

Intensificamos nossos esforços para mapear iniciativas inovadoras que ofereçam novos caminhos para o mercado de eletricidade. A plataforma de aceleração de *startups* CPFL Inova teve sua segunda edição realizada em 2019, com a participação de 12 empresas que receberam suporte e orientação para desenvolver soluções em temas como inteligência artificial, redes inteligentes, internet das coisas, entre outros.



## Digitalização

Na busca por mais eficiência em nossas operações e mais qualidade no relacionamento com nossos clientes, implementamos soluções de digitalização, sistemas de *analytics* e *big data* que reduzem custos operacionais e melhoram a experiência do cliente com nossos serviços. O aprimoramento nos canais e ferramentas digitais de atendimento, como o website e o aplicativo para *smartphones*, ampliam a acessibilidade aos serviços e melhoram a experiência dos clientes.



## Conhecimento

A gestão do conhecimento é um ativo intangível essencial para a evolução da nossa companhia. Para tanto, atuamos em duas frentes para a produção e o compartilhamento de conhecimento e informação. A Universidade CPFL proporciona treinamentos e capacitações especializadas para nossos colaboradores, além de programas de formação qualificada à população em nossas áreas de concessão (como as Escolas de Eletricistas). O Instituto CPFL, que administra o investimento social da companhia, apoia iniciativas de transformação social e promove ações de disseminação de conhecimento abrangente, como o Café Filosófico CPFL.

# PRÊMIOS

As premiações que recebemos são um reconhecimento público da qualidade dos nossos serviços e da sustentabilidade que praticamos em todos os negócios.

Faz parte da nossa cultura compartilhar essas conquistas com todos os colaboradores e celebrar mais um ano de grandes vitórias



A CPFL Energia foi eleita a melhor empresa do setor elétrico no **Guia Exame de Sustentabilidade**, com destaque para os programas de relacionamento com a comunidade



A CPFL Energia e a CPFL Renováveis foram reconhecidas pelo **Prêmio ODS – Pacto Global 2019** e destacadas no evento “SDG in Brazil 2019”, realizado na sede da ONU, em Nova York (EUA). O projeto Living Lab, da CPFL Energia, foi o vencedor no eixo Planeta. Já o Projeto de Segurança Hídrica do Programa Raízes foi reconhecido no Prêmio de Água e Saneamento da Rede Brasil do Pacto Global pela sua contribuição ao ODS 6



A CPFL Energia foi selecionada para integrar o **Pró-Ética 2018/2019**, desenvolvido pela Controladoria-Geral da União. A iniciativa reconhece as organizações que se destacaram em programas de combate à corrupção e valorização da ética



A CPFL Energia foi eleita umas das **150 Melhores Empresas para Trabalhar** no ranking elaborado pela revista Você S/A em parceria com a Fundação Instituto de Administração (FIA)

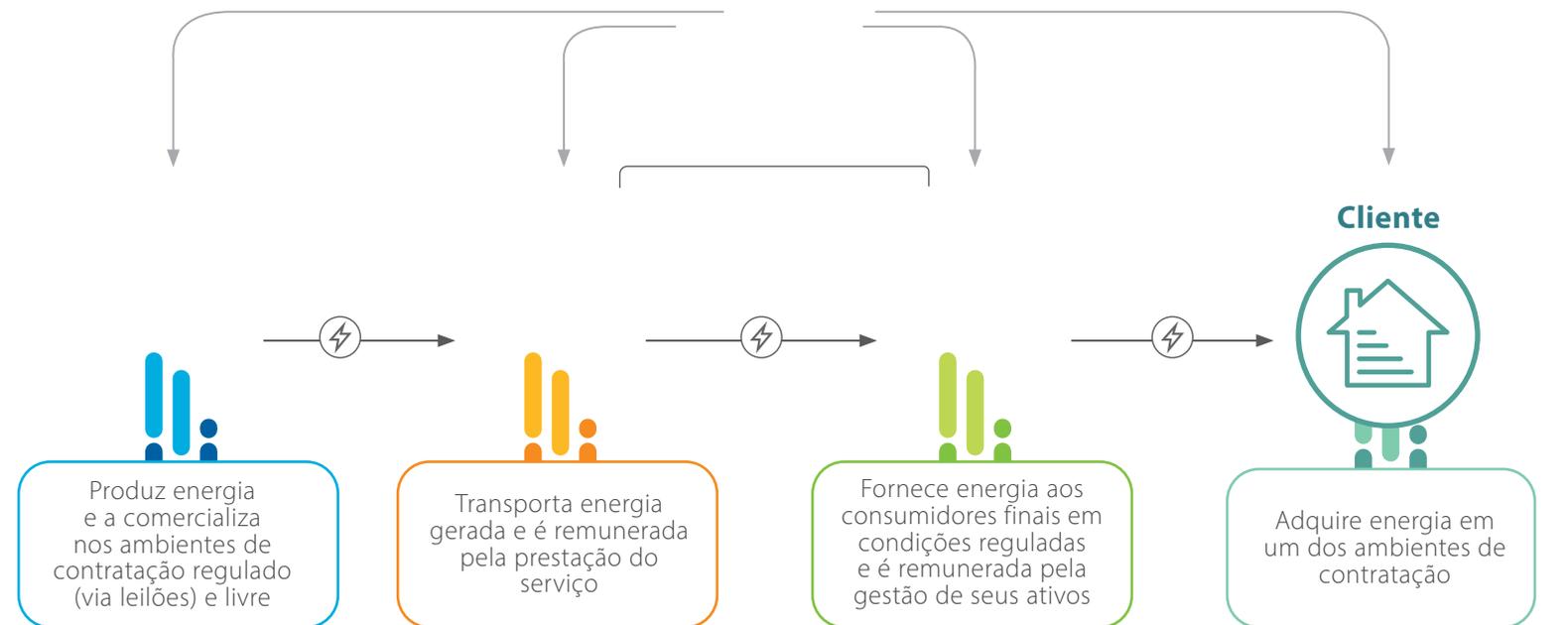


A CPFL Santa Cruz e a RGE foram as vencedoras do **Prêmio Abradée de Responsabilidade Social** para empresas de distribuição de energia



# Nossas marcas

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



## Mapa de atuação

### DISTRIBUIÇÃO



### SERVIÇOS

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



### TRANSMISSÃO

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

### GERAÇÃO<sup>1</sup>

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

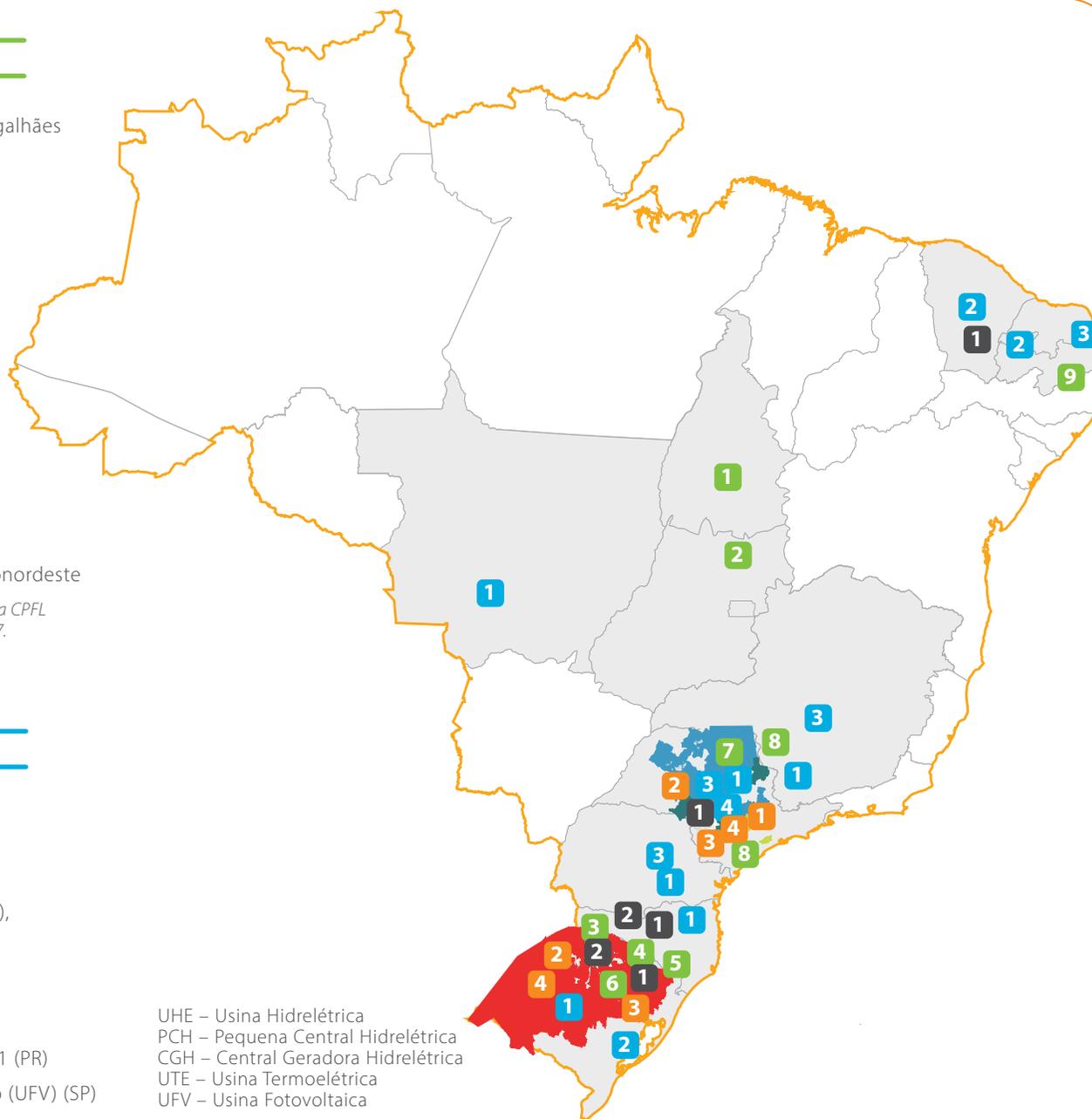
<sup>1</sup>Veja a participação acionária da CPFL Geração nos ativos na página 27.

### RENOVÁVEIS



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

UHE – Usina Hidrelétrica  
 PCH – Pequena Central Hidrelétrica  
 CGH – Central Geradora Hidrelétrica  
 UTE – Usina Termoelétrica  
 UFV – Usina Fotovoltaica



# Geração

No último ano, nossa atuação no segmento de geração foi fortalecida com a integração da CPFL Renováveis, a maior geradora de energia renovável do país, ao nosso portfólio de ativos. As ações que a State Grid possuía na empresa foram adquiridas pela *holding* CPFL Energia, por meio de um contrato de compra e venda, possibilitando o aproveitamento de sinergias, redução de custos e ganhos de eficiência que favorecem a continuidade dos investimentos em projetos de geração renovável.

Com essa operação, nossa capacidade instalada passou a totalizar 4,3 gigawatts (GW) em ativos distribuídos em quatro regiões do país, o que nos torna a terceira maior companhia privada em geração e a líder em energia renovável. Em 2019, geramos 13,1 terawatts-hora (TWh), o que representa um

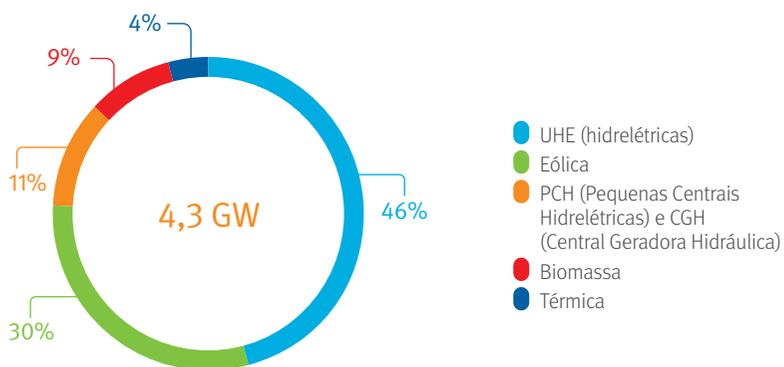
aumento de 19,5% com relação ao ano anterior. Desse total, aproximadamente 98,3% são de fontes renováveis.

Com uma estrutura de ponta para a gestão dos ativos, alcançamos uma disponibilidade média de todos os ativos de geração de 96,1% em 2019, em linha com o desempenho do ano anterior. A manutenção desse elevado índice é resultado da implementação de esforços voltados à eficiência e otimização das operações, especialmente no monitoramento, manutenção e operação. Destacam-se iniciativas como o Centro de Operações Integradas (COI) e projetos em tecnologias preditivas, com ferramentas de *machine learning* que ajudam a identificar equipamentos com possibilidade de falhas com mais antecedência.

UHE Foz do Chapecó (SC/RS)

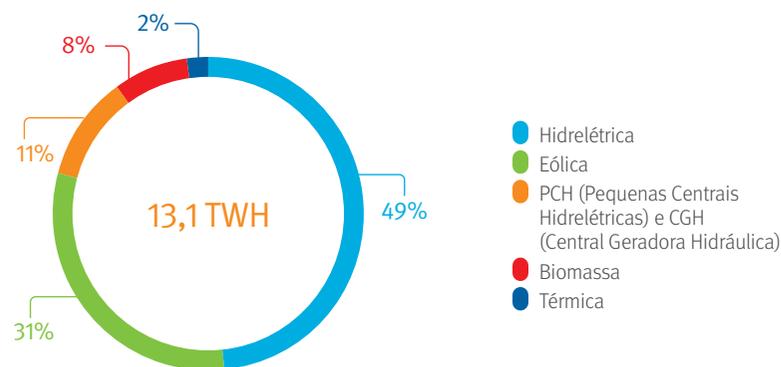


CAPACIDADE INSTALADA POR FONTE\*



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

PRODUÇÃO DE ENERGIA\*



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

# Transmissão

Nossa atuação no setor de transmissão está direcionada para o aproveitamento de sinergias com os ativos de geração e de distribuição, com foco na diversificação do portfólio por meio de oportunidades em negócios de nicho. Assim, direcionamos os investimentos para operações de menor porte, com foco em melhorias de eficiência operacional que também agregam valor às unidades geradoras do Grupo e beneficiam os clientes da nossa área de concessão.

Em 2019, iniciamos o processo de implementação de três empreendimentos arrematados em leilões da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) no final do ano anterior:

- A construção da subestação de Maracanaú II, no estado do Ceará;
- CPFL Transmissão Sul I (Lote 5), que prevê melhorias na subestação Itá e 320 quilômetros de linhas de transmissão;
- CPFL Transmissão Sul II (Lote 11), com a construção de duas novas subestações e 85 quilômetros de linhas, ambas entre os estados de Santa Catarina e Rio Grande do Sul.

No estado de São Paulo, duas unidades de negócio já operam sistemas de transmissão de energia: a CPFL Transmissão Piracicaba e a CPFL Transmissão Morro Agudo.

Nesse segmento, o compartilhamento de experiências e conhecimento com a State Grid pode ser um impulsionador para os nossos negócios. A companhia opera, no Brasil, redes de transmissão de longa distância e em alta voltagem, com o uso de tecnologias de ponta para construir sistemas mais robustos e inteligentes.

	<b>CPFL Transmissão Piracicaba</b>	<b>CPFL Transmissão Morro Agudo</b>	<b>CPFL Transmissão Maracanaú</b>	<b>CPFL Transmissão Sul I</b>	<b>CPFL Transmissão Sul II</b>
<b>Potência</b> 	800 MVA	800 MVA	450 MVA	224 MVA	549 MVA
<b>Concessão até</b> 	2043	2045	2048	2049	2049
<b>RAP*</b> 	R\$ 12,1 milhões	R\$ 14,3 milhões	R\$ 8,3 milhões	R\$ 27,3 milhões	R\$ 35,0 milhões

\*Receita Anual Permitida (atualizada para a data-base de jun/2019).

# Distribuição

Somos a segunda maior companhia do Brasil no segmento de distribuição de energia elétrica, considerando a quantidade de energia vendida, com 14% de participação no mercado nacional. Nossas quatro empresas atuam nos estados de São Paulo, Rio Grande do Sul, Minas Gerais e Paraná, totalizando uma área de concessão que abrange 687 municípios e cerca de 9,8 milhões de clientes atendidos.

Em 2019, distribuímos cerca de 68,1 TWh de energia em nossas áreas de concessão, um resultado 1,3% acima do registrado no ano anterior. No mesmo período, nossa base de clientes atendidos aumentou 1,8%.

Nos últimos anos, os investimentos que realizamos na melhoria da infraestrutura, modernização de equipamentos e implementação de novas soluções tecnológicas têm permitido alcançar índices de qualidade que são referência no mercado nacional. Essa evolução está sendo mais acelerada com a unificação das operações da RGE, concluída no último ano. Com a padronização e a centralização de processos, estamos aprimorando o fornecimento e o atendimento aos clientes no Rio Grande do Sul.

Dois projetos evidenciam nossa estratégia de investimentos nesse segmento. O primeiro deles é o desenvolvimento e a implementação do Advanced Distribution Management System (ADMS), uma plataforma que integra uma ampla base de dados e permite o monitoramento dos ativos com mais agilidade e inteligência, facilitando a identificação de eventuais falhas e possibilitando um restabelecimento mais eficiente do fornecimento de energia.

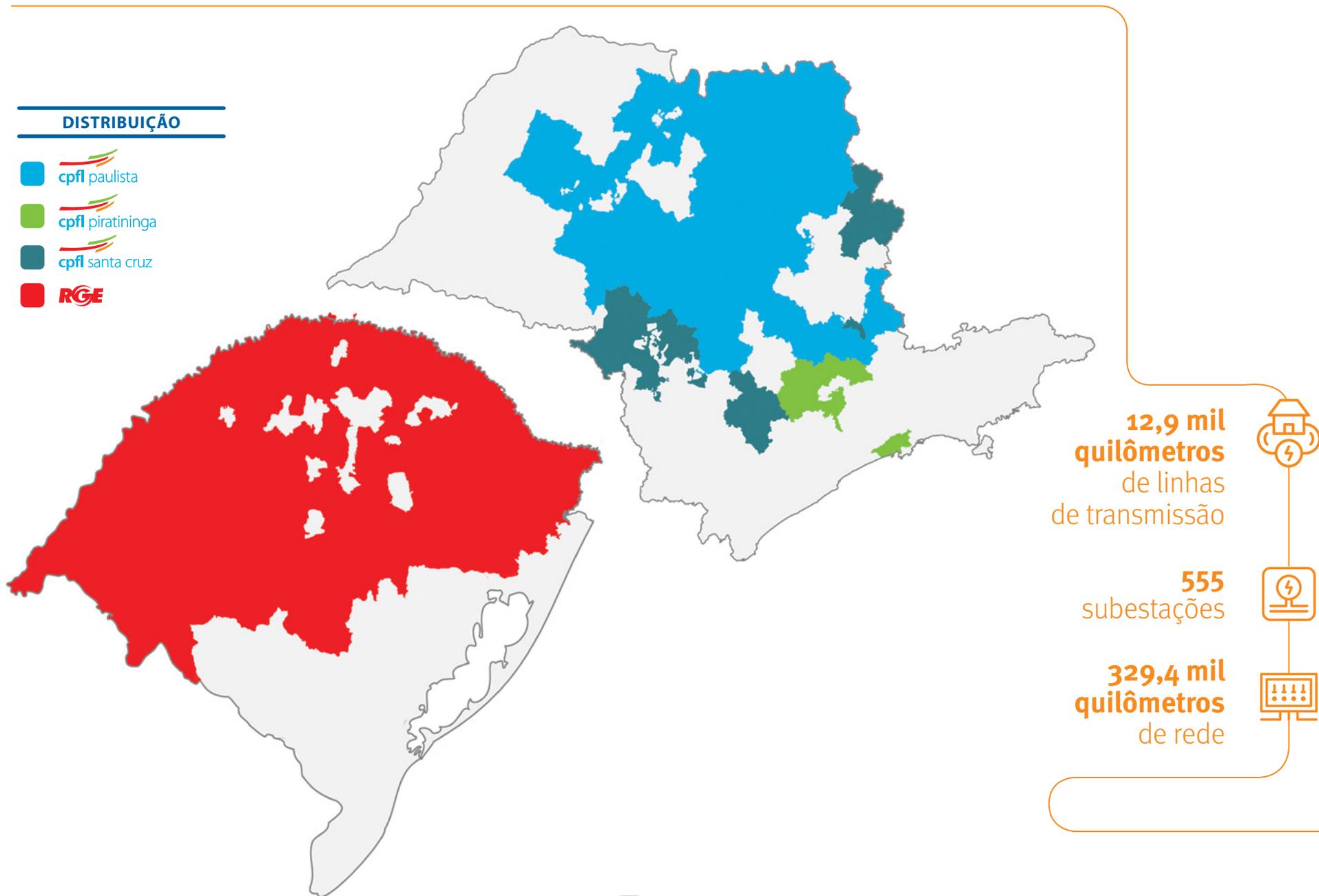
A segunda iniciativa em andamento é o projeto para troca e instalação de medidores inteligentes em unidades consumidoras do Grupo B (clientes de baixa tensão, como residências, pequenos comércios e imóveis rurais) no município de Jaguariúna, no interior de São Paulo. A tecnologia permitirá a telemedição do consumo e a redução das perdas, entre outros benefícios. Ao mesmo tempo, possibilitará que os clientes tenham mais controle sobre como utilizam a energia elétrica e possam modificar hábitos para ter mais eficiência e redução de custos.



Manutenção em linha viva

NÚMERO DE CLIENTES DA CPFL ENERGIA NO SEGMENTO DE DISTRIBUIÇÃO			
	2017	2018	2019
Residencial	8.330.237	8.544.035	8.721.256
Industrial	59.825	58.241	57.116
Comercial	545.095	532.592	529.815
Rural	359.106	361.908	363.500
Poder público	60.639	60.685	61.868
Serviço público	9.790	10.194	10.512
Iluminação pública	11.230	11.659	11.809
Consumo próprio	958	982	943
<b>Total</b>	<b>9.376.880</b>	<b>9.580.296</b>	<b>9.756.819</b>

## Mapa de concessões de distribuição



# Soluções para o mercado livre

Para atender às diferentes demandas energéticas dos consumidores, a CPFL Energia conta com duas empresas voltadas para oferecer soluções customizadas: a CPFL Soluções e a ENVO.

A CPFL Soluções é uma plataforma única que oferece soluções integradas para gerar valor e aumentar a competitividade dos clientes, aproveitando todas as oportunidades do novo mercado de energia. Em 2019, a unidade alcançou resultados positivos com a entrega de projetos diferenciados para atender clientes de segmentos como *data centers*, papel e celulose, automóveis, geração de energia eólica, entre outros, em todo o território nacional.

A ENVO é outra empresa que faz parte do nosso portfólio e está direcionada para oferecer soluções em geração distribuída solar a consumidores de média e baixa tensão, como residências e pequenos comércios e empresas. Com esse modelo, atuamos em todas as etapas do projeto – desde a concepção técnica, o fornecimento e a instalação dos painéis solares até a homologação do acesso na distribuidora local.

A construção da Usina Solar Americana, na cidade de Americana (São Paulo), é um dos destaques dessa atuação em 2019. Com 3.320 módulos geradores, a nova planta tem potência de 1,12 MW e capacidade de geração anual de 1.771 MWh – suficiente para abastecer 738 residências com consumo médio de 200 kWh/mês durante o período.

A operação dessa usina pode reduzir em até 95% o valor da conta de consumo de energia dos clientes conectados e evitar a emissão de 131 toneladas de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), o equivalente ao plantio de cerca de 900 árvores.

## A CPFL Soluções conta com um amplo portfólio em



A CPFL Soluções possui mais de **2.100 clientes** e, em 2019, alcançou um **crescimento de 6%** no EBITDA

# Serviços de suporte ao Grupo

Nosso modelo de negócio é suportado pela atuação de um conjunto de empresas que oferecem suporte às atividades administrativas e operacionais da companhia. Assim, garantimos a padronização dos processos, com otimização operacional e redução dos custos.

Dentro dessa estrutura, a CPFL Atende e a CPFL Total agregam valor ao nosso modelo de negócio por meio da prestação de serviços.

## CPFL Atende

Serviço de atendimento aos clientes através do telefone 0800, chat virtual, redes sociais e e-mail das distribuidoras do Grupo. Sediada em Ourinhos, essa empresa conta com filial em Araraquara, ambas no interior de São Paulo.

## CPFL Total

Serviços financeiros, com foco na facilitação do uso das faturas de energia elétrica como meio de pagamento para operações transacionais de parceiros.

Em 2019, a NECT, nosso Centro de Serviços Compartilhados, foi desmembrada em **quatro diferentes marcas**



Colaboradores da CPFL

## CPFL Pessoas

Serviço de gestão de pessoas e recursos humanos, com operação das folhas de pagamento, benefícios, gestão de terceiros e recrutamento, seleção e admissão de colaboradores

## CPFL Supre

Planejamento e gestão da logística e da cadeia de suprimentos, com serviços de compras, planejamento de materiais, distribuição e logística

## CPFL Finanças

Organização e operacionalização financeira para apoio à tomada de decisão dos negócios das empresas, com serviços de contabilidade, orçamento, faturamentos e pagamentos

## CPFL Infra

Serviço de gestão de ativos, como frota de automóveis, imóveis, serviços administrativos e manutenção e segurança predial



## Universidade CPFL

As atividades relacionadas à formação, capacitação e aperfeiçoamento de nossos colaboradores são lideradas pela Universidade CPFL. Com investimento em 2019 de R\$18 milhões, promove ações de desenvolvimento, treinamentos técnicos e obrigatórios, cursos e trilhas de formação para as diferentes áreas e empresas da CPFL Energia, bem como as escolas de formação técnica abertas para a comunidade, como as Escolas de Eletricistas, Projetistas e Operadores.

A Universidade CPFL tem como papel facilitar o desenvolvimento do conhecimento, encorajando o profissional a assumir o protagonismo da própria carreira e estimular seus colegas no aprendizado de novas habilidades.



*Universidade CPFL  
em Campinas (SP)*

## Instituto CPFL



*Circuito CPFL de Corrida e Caminhada*

O Instituto CPFL é responsável pela gestão do investimento social privado que realizamos, aproximando nossa marca das comunidades e impulsionando a contribuição dos nossos negócios para o desenvolvimento local. Desde 2003, o Instituto promove e apoia ações e projetos nas áreas do conhecimento, esporte e cultura, com foco no protagonismo dos cidadãos e na transformação da realidade das regiões em que atuamos.

Um exemplo dessa atuação é o apoio ao Instituto Vanderlei Cordeiro de Lima (IVCL/Orcampi), que trabalha na formação de jovens atletas, oferecendo acompanhamento integral e suporte médico e educacional a crianças e adolescentes na região de Campinas (São Paulo). Saiba mais sobre a atuação do Instituto CPFL na página 81.

# Transparência na governança

Nossa companhia aplica as melhores práticas de governança corporativa para garantir que a tomada de decisão esteja alinhada à visão estratégica dos acionistas de geração de valor no longo prazo, atendendo a princípios de transparência, isonomia e ética.

Com esse modelo, nossas ações estão listadas no segmento do Novo Mercado da B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão (“B3”), que orienta as companhias a adotarem os mais elevados padrões de governança e gestão. Por isso, nossas ações e iniciativas são divulgadas e comunicadas ao mercado com o máximo de transparência, ética, equidade e qualidade nas informações, seguindo as mais exigentes diretrizes existentes no país.

Em 2019, realizamos uma nova oferta pública de ações (*follow-on*), alcançando o percentual de 16,29% das ações da companhia no *free float* (em circulação no mercado). Além de ampliar a liquidez das nossas ações, a operação arrecadou R\$ 3,7 bilhões.

A participação no mercado de capitais abre oportunidades para impulsionar a capitalização e os investimentos em nossos negócios. O *follow-on*, por exemplo, foi precedido por um *roadshow* para dialogar com os investidores, com o objetivo de esclarecer eventuais dúvidas sobre nossos negócios. Realizamos 61 encontros presenciais no Brasil, nos Estados Unidos e no Reino Unido e 14 videoconferências, atingindo mais de 115 investidores.



O *follow-on* das ações da CPFL Energia na B3 ampliou o capital em **free float para 16,29%** e arrecadou R\$ 3,7 bilhões, abrindo oportunidades para impulsionar a capitalização e os investimentos em nossos negócios

## Reorganização no mercado de capitais

Em 2019, o Conselho de Administração aprovou o processo de deslistagem da companhia na bolsa de valores de Nova York (NYSE), onde eram negociadas as American Depositary Shares (ADS). A decisão considerou que, no cenário atual, não há mais um racional econômico que demande o instrumento destinado à negociação das ações ordinárias e aumento da visibilidade da marca nos Estados Unidos.

Os critérios que balizaram essa decisão foram o aumento no volume de ações negociadas por investidores estrangeiros na bolsa brasileira (a B3 S.A.) e a tendência decrescente no volume de negociação das ADS. O processo de deslistagem foi concluído em fevereiro de 2020.

Outra mudança no mercado de capitais foi a aprovação para realização de Oferta Pública de Aquisição (OPA) das ações ordinárias da CPFL Renováveis em circulação. Os papéis representam 0,056% do capital social da empresa e a operação, para ser efetivada em 2020, depende do registro da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e da autorização da B3 S.A.



A State Grid é o principal acionista da nossa companhia, com 83,71% do capital, e a maior empresa do mundo no setor de energia, com atuação em diversos países – como Austrália, Filipinas, Geórgia, Grécia, Hong Kong, Itália e Portugal. Desde 2010, ela atua no Brasil e está presente em 15 estados, com mais de US\$ 12,5 bilhões investidos no setor elétrico brasileiro.

O acionista ambiciona, por meio de seus negócios em todo o mundo, ser uma referência global em energia. Para isso, atua como um *hub* transformador para soluções energéticas e uma plataforma de geração de valor que beneficia a sociedade e toda a cadeia de valor.

- **5º lugar** no Fortune Global 500, que lista as maiores corporações do mundo
- Cerca de **US\$ 600 bilhões** em ativos
- **1,6 milhão** de colaboradores
- Atende **88%** da população da China, o que equivale a 1,1 bilhão de pessoas
- **Líder global** em tecnologia de distribuição e referência em transmissão de energia em longas distâncias

# Estrutura societária

 **STATE GRID**  
CORPORATION OF CHINA  
83,71%

**Free Float**  
16,29%



**DISTRIBUIÇÃO**

- 100%  cpfl paulista
- 100%  cpfl piratininga
- 100%  RGE<sup>1</sup>
- 100%  cpfl santa cruz

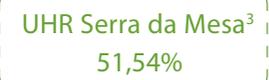
**COMERCIALIZAÇÃO**

- 100%  cpfl brasil<sup>2</sup>
- 100%  cpfl meridional
- 99,95%  cpfl sul geradora
- 100%  cpfl cone sul
- 100%  CPFL Brasil Varejista
- 100%  cpfl planalto

**SERVIÇOS**

- 100%  cpfl serviços<sup>2</sup>
- 100%  cpfl atende
- 100%  cpfl total
- 100%  cpfl finanças
- 100%  cpfl infra
- 100%  cpfl pessoas
- 100%  cpfl supre
- 100%  cpfl eficiência<sup>2</sup>
- 100%  CPFL GD

**GERAÇÃO**

- 100%  Jaguari Geração
  - 59,93%  Paulista Lajeado
  - 5,94%  Investco
- 100%  CPFL Centrais Geradoras
  -  UHR Serra da Mesa<sup>3</sup> 51,54%
  - 100%  CPFL Transmissão Piracicaba S.A.
  - 100%  CPFL Transmissão Morro Agudo S.A.
  - 100%  CPFL Transmissão Maracanaú S.A.
  - 100%  CPFL Transmissão Sul I S.A.
  - 100%  CPFL Transmissão Sul II S.A.
- 100%  cpfl geração
  - 65%  Ceran Diá Energética Rio das Antas
  - 25,01%  BAESA Energética Belo Grupo S.A.
  - 48,72%  Enercan Câmpus Novos Energia S.A.
  - 53,34%  Epasa Centrais Elétricas da Paraíba
  - 51%  Foz do Chapecó Energia S.A.

**RENOVÁVEIS**

- 99,94%  CPFL<sup>4</sup> RENOVÁVEIS

<sup>1</sup> RGE Sul é controlada pela CPFL Energia (89,0107%) e pela CPFL Brasil (10,9893%).

<sup>2</sup> CPFL Soluções = CPFL Brasil + CPFL Serviços + CPFL Eficiência.

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

<sup>4</sup> CPFL Renováveis é controlada pela CPFL Energia (46,7609%) e pela CPFL Geração (53,1831%).

# Estrutura de governança

Em conjunto com o *follow-on*, fortalecemos nossa estrutura de governança corporativa para que o processo decisório da companhia acompanhe as tendências e mudanças do mercado.

Nesse sentido, a composição, as atribuições e os regimentos internos dos Comitês que assessoram o Conselho de Administração foram revisados, bem como as políticas de Transação com Partes Relacionadas e de Distribuição de Dividendos.

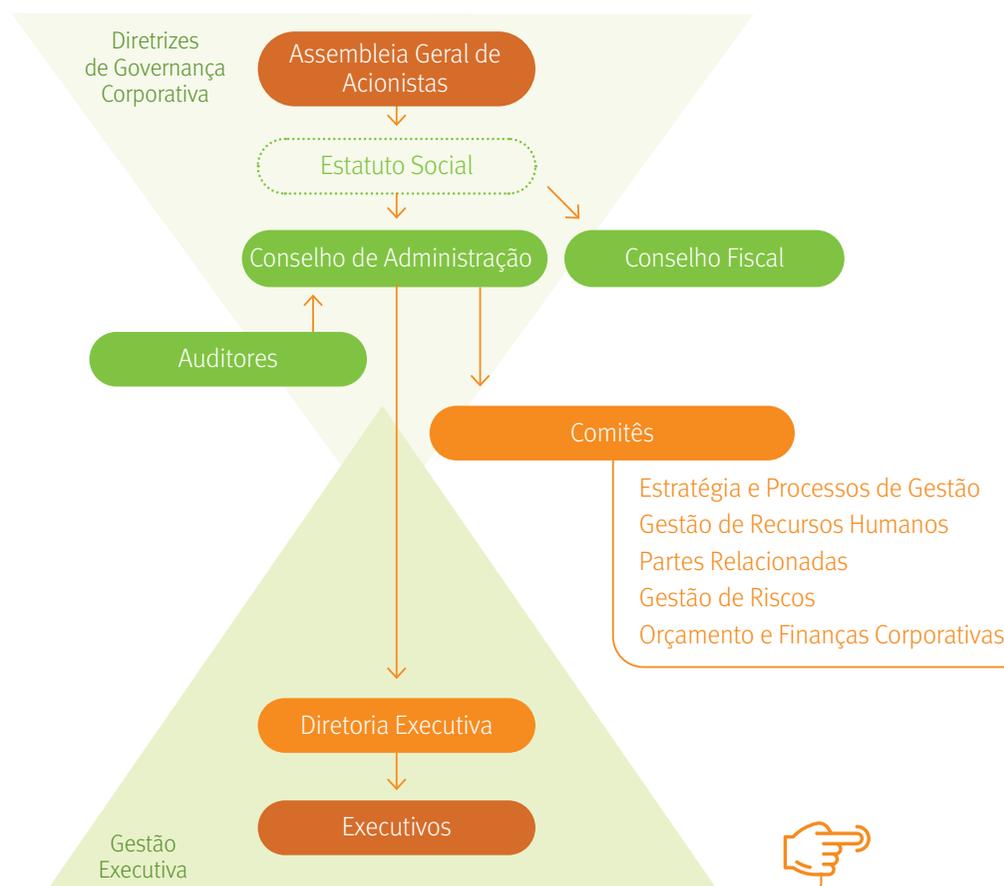
Nosso Conselho de Administração é formado por membros de diferentes culturas, com reconhecida capacidade técnica e conhecimento em diversas áreas de negócio, eleitos pela Assembleia Geral dos acionistas para um mandato anual. Entre os membros eleitos, dois conselheiros são independentes, de acordo com o Regulamento do Novo Mercado. Ademais, o Diretor Presidente e dois Diretores Vice-Presidentes da companhia também fazem parte da composição do colegiado.

Atualmente, cinco Comitês assessoram o Conselho de Administração, analisando previamente todos os temas submetidos à deliberação do colegiado de acordo com as suas atribuições estabelecidas em Regimento Interno Próprio. Os membros que contam com currículos e experiências profissionais mais alinhadas a esses aspectos são indicados para compor os comitês.

A companhia também aprovou, no último ano, a criação da Diretoria de Governança Corporativa para a gestão, o monitoramento e o constante aperfeiçoamento dos processos de governança do Grupo. A nova estrutura atua de modo transversal, acompanhando o fluxo decisório da Diretoria Executiva, do Conselho Fiscal, do Conselho de Administração, com a respectiva análise dos seus Comitês, e das assembleias de acionistas ou reuniões de sócios.

A Diretoria Executiva é o órgão da governança responsável pela proposição e execução da estratégia corporativa. O Diretor Presidente e os Diretores Vice-Presidentes são eleitos pelo Conselho de Administração para um mandato de dois anos, podendo todos ser reeleitos, assegurando a continuidade da gestão.

## Estrutura de governança



**Clique aqui**

para saber mais sobre  
nossa estrutura de governança  
e os comitês

## Conselho Fiscal

O Conselho Fiscal complementa nossa estrutura de governança, por meio de uma atuação independente da administração e da auditoria externa. Em nossa companhia, o órgão tem funcionamento permanente e desempenha funções correlatas a um comitê de auditoria, configuração que segue as melhores práticas de governança. Os três membros do Conselho Fiscal reúnem-se mensalmente e adotam um calendário mínimo de atividades, o que inclui encontros periódicos com os auditores internos e externos, com a Diretoria Executiva e com o Conselho de Administração.

## Conflito de interesses

Atendemos às disposições da Lei nº 6.404/76 (Lei das Sociedades por Ações) sobre conflito de interesses e estabelecemos princípios em relação a esse tema em nossos principais documentos de governança: o Regimento Interno do Conselho de Administração, o Regimento Interno dos Comitês e Comissões de Assessoramento ao Conselho de Administração, as Diretrizes de Governança e o Código de Conduta Ética.

Cada agente de governança é responsável por prevenir e administrar situações de conflito de interesses ou divergência nos processos. Além disso, aquele que tenha real ou potencial conflito de interesses deve abster-se de participar em reuniões que deliberem sobre tais temas. Essa abstenção é registrada nas respectivas atas, que, no caso do Conselho de Administração, são publicamente disponibilizadas.

Já em relação a situações com potencial conflito nas transações com partes relacionadas, cumprimos as exigências da regulamentação aplicável da Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

## COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Bo Wen	Presidente
Shirong Lyu <sup>1</sup>	Vice-Presidente
Yang Qu	Conselheiro
Yumeng Zhao <sup>2</sup>	Conselheiro
Gustavo Estrella <sup>3</sup>	Conselheiro
Hong Li	Conselheiro
Anselmo Henrique Seto Leal	Conselheiro
Antonio Kandir	Conselheiro Independente
Marcelo Amaral Moraes	Conselheiro Independente

<sup>1</sup> Ocupa também o cargo de Diretor Vice-Presidente Executivo Sênior da CPFL Energia e Diretor Vice-Presidente de Estratégia, Inovação e Excelência de Negócio Interino.  
<sup>2</sup> Ocupa também o cargo de Diretor Vice-Presidente Executivo da CPFL Energia.  
<sup>3</sup> Ocupa também o cargo de Diretor Presidente da CPFL Energia.

## COMPOSIÇÃO DA DIRETORIA EXECUTIVA

Gustavo Estrella <sup>1</sup>	Diretor Presidente
Shirong Lyu <sup>1</sup>	Diretor Vice-Presidente Executivo Sênior Diretor Vice-Presidente de Estratégia, Inovação e Excelência de Negócio (interino)
Yumeng Zhao <sup>1</sup>	Diretor Vice-Presidente Executivo
Yuehui Pan	Diretor Vice-Presidente Financeiro e de Relações com Investidores
Luís Henrique Ferreira Pinto	Diretor Vice-Presidente de Operações Reguladas
Karin Regina Luchesi	Diretora Vice-Presidente de Operações de Mercado
Gustavo Pinto Gachineiro	Diretor Vice-Presidente Jurídico e de Relações Institucionais
Vitor Fagali de Souza <sup>2</sup>	Diretor Vice-Presidente de Desenvolvimento de Negócios
Flávio Henrique Ribeiro <sup>2</sup>	Diretor Vice-Presidente de Gestão Empresarial

<sup>1</sup> Também integram o Conselho de Administração.

<sup>2</sup> Os executivos assumiram as respectivas posições em janeiro de 2020.

# Sustentabilidade na estratégia

## Planejamento Estratégico

A atuação e o desenvolvimento dos nossos negócios seguem o Planejamento Estratégico construído pela Diretoria Executiva, a partir da análise e avaliação de tendências macroeconômicas e do mercado em um horizonte de cinco anos (até 2024). Essa ferramenta de gestão é atualizada e aprovada pelo Conselho de Administração anualmente, permitindo o estabelecimento de metas e a priorização dos investimentos para promover um crescimento sólido e de longo prazo da companhia.

Em 2019, esse processo de atualização envolveu toda a liderança em *workshops* que trabalharam temas críticos e cenários setoriais. De maneira mais participativa, avançamos na definição dos objetivos e das alavancas que impulsionam nossa capacidade de geração de valor e o alinhamento à visão estratégica da State Grid.



O **processo anual de atualização** da estratégia envolve toda a liderança da CPFL e considera as expectativas dos principais públicos de relacionamento



Cidade de Campinas (SP)

Também consideramos as expectativas dos principais públicos de relacionamento – acionistas, clientes, sociedade, colaboradores, órgãos regulatórios e fornecedores. A identificação dessas demandas ocorre por meio de diferentes fontes para a coleta de informações e inclui avaliação de estudos feitos por associações setoriais e pela ANEEL, pesquisas de clima internas, eventos e encontros com fornecedores, *benchmarkings* com empresas do setor elétrico, entrevistas com os acionistas, entre outros insumos.

Dessa maneira, conseguimos mapear oportunidades para todos os negócios, com o aproveitamento de sinergias em um modelo de atuação verticalizado e eficiente para a execução dos projetos. Nosso modelo organizacional cria uma estrutura propícia para o “Plug & Play” de novos ativos e o crescimento orgânico.

## Nossos principais direcionadores para os próximos cinco anos são

### Geração



**Trabalhar com segurança**, disseminando esse valor como compromisso inegociável da companhia



**Atender aos requisitos regulatórios** do setor e atuar de forma proativa com o mapeamento de riscos/opportunidades



**Continuar investindo em tecnologias** para agregar valor ao negócio e permitir avanços tecnológicos na busca por maior eficiência operacional, como a modernização das nossas usinas e a implantação de sistemas digitais para monitoramento de barragens e demais ativos



**Aumentar a disponibilidade e eficiência** de nossos ativos, visando maximizar a geração de energia e resultados financeiros



**Crescimento:** desenvolver projetos para crescermos, buscando também oportunidades de aquisições

### Distribuição



**Trabalhar com segurança**, como nosso compromisso inegociável



**Implantar ações de digitalização** para facilitar o atendimento aos nossos clientes



**Crescer** através de aquisições de novas distribuidoras nos próximos anos



**Atuar com agilidade e capricho** em todas as intervenções no sistema elétrico para reduzir o DEC e FEC



**Implantar uma rede mais inteligente**, automatizando e modernizando os ativos para aumentar a confiabilidade e qualidade do serviço



**Atuar no combate às perdas e à inadimplência** para garantir a sustentabilidade do negócio



**Cuidar do relacionamento com os nossos clientes**, com atenção, cordialidade e cumprindo os prazos



**Operação digital**, por meio da automatização do despacho e ADMS

### Soluções



**Foco no cliente** com atendimento diferenciado por segmentação e desenvolvimento de parcerias para fornecer soluções completas em energia



**Eficiência e qualidade** para aumentar a competitividade das nossas soluções integradas, buscando inovação nos processos e tecnologias



**Atualização institucional e regulatória**, influenciando as agendas dos órgãos reguladores nos principais temas do setor



**Digitalização** dos nossos processos e sistematização do pós-venda e atendimento ao cliente



**Crescimento** com implantação de **novos modelos de negócios** de mercado

# Plano de Sustentabilidade

Para nossos acionistas, a maneira como construímos nossas ações é tão importante quanto o alcance dos objetivos estratégicos e das metas estabelecidas anualmente. Por isso, o Conselho de Administração demandou para a Diretoria Executiva a definição do Plano de Sustentabilidade, que orienta o desenvolvimento dos negócios e a realização de investimentos de forma alinhada aos nossos valores e às tendências globais de promoção do desenvolvimento sustentável.

Aprovado em 2019, o Plano define as diretrizes para que possamos “fornecer energia sustentável, acessível e confiável em todos os momentos, tornando a vida das pessoas mais segura, saudável e próspera nas regiões onde operamos”. Nosso objetivo corporativo é impulsionar a transição para um modelo mais sustentável de produzir e consumir energia, potencializando os impactos positivos do nosso modelo de negócio na comunidade e cadeia de valor.

Para isso, identificamos três pilares que sustentam a maneira como conduzimos nossos negócios e executamos nossa estratégia: Energias Sustentáveis, Soluções Inteligentes e Valor Compartilhado. Dentro desses pilares, assumimos 15 compromissos públicos para contribuir para o crescimento econômico, social e ambiental em toda a cadeia de valor.

A construção do Plano de Sustentabilidade ocorreu por meio de um processo colaborativo entre as diferentes diretorias e áreas operacionais da companhia. No final de 2019, o trabalho foi apresentado ao Conselho de Administração e sua execução já está em andamento.

## Nossa estrutura de gestão da sustentabilidade

Nossa governança segue as diretrizes estabelecidas pela Política de Sustentabilidade, em vigor desde 2015, o que fortalece a gestão da sustentabilidade de forma transversal em todos os negócios e o acompanhamento das ações pela Diretoria Executiva e pelo Conselho de Administração.

 **Clique** em cada órgão dessa estrutura pra conhecer suas atribuições e responsabilidades no âmbito da gestão da sustentabilidade.



**DRIVER DE SUSTENTABILIDADE DA CPFL**

Fornecemos energia sustentável, acessível e confiável em todos os momentos, tornando a vida das pessoas mais segura, saudável e próspera nas regiões onde operamos

**TENDÊNCIAS DO SETOR ELÉTRICO**

Transição para uma matriz de baixo carbono

Mudanças no perfil e hábitos dos clientes

Novas tecnologias e digitalização

Modernização do marco regulatório

**OBJETIVO**

Impulsionar a transição para uma forma mais sustentável e inteligente de produzir e consumir energia, maximizando nossos impactos positivos na comunidade e na cadeia de valor

**PILARES**



**ENERGIAS SUSTENTÁVEIS**

Buscando a menor pegada ambiental possível



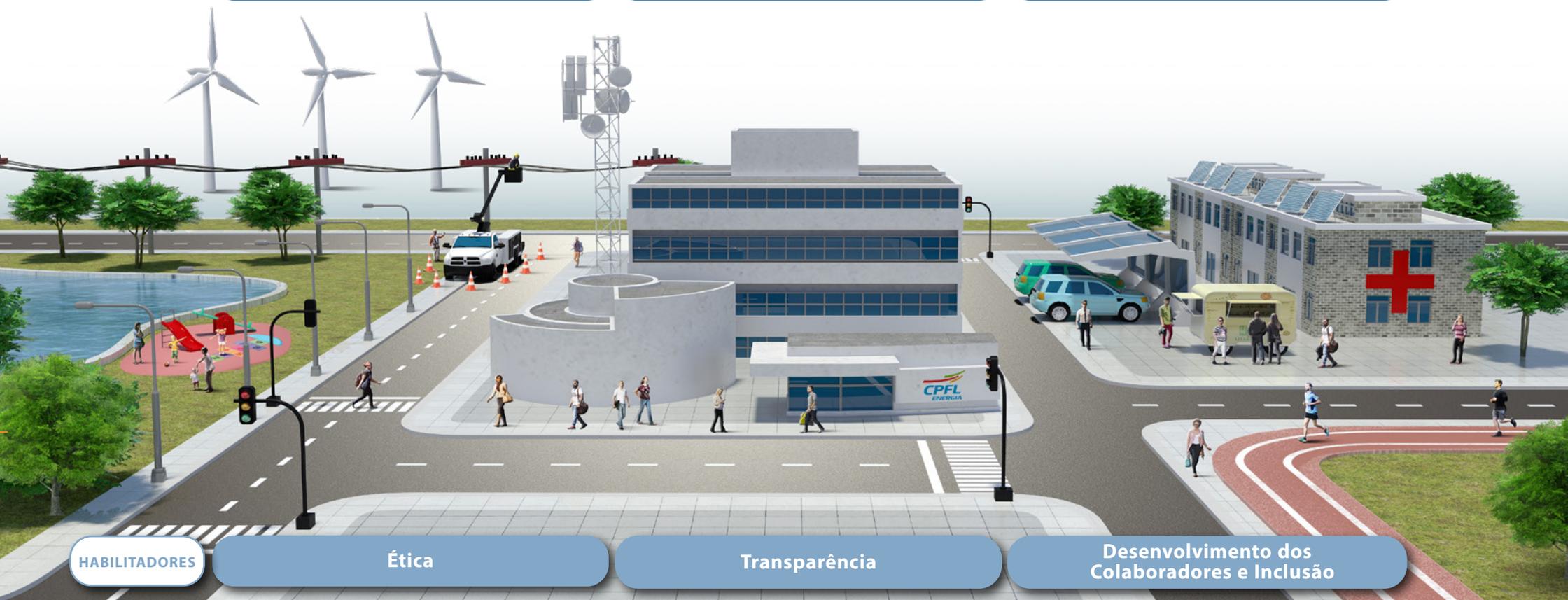
**SOLUÇÕES INTELIGENTES**

Oferecendo soluções para o futuro da energia



**VALOR COMPARTILHADO**

Maximizando nossos impactos positivos na comunidade e na cadeia de valor



**HABILITADORES**

**Ética**

**Transparência**

**Desenvolvimento dos Colaboradores e Inclusão**

## Contribuição para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

Os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), divulgados ao mundo em 2015, são resultado de um esforço conjunto de governos, organizações empresariais, entidades civis e diversos outros agentes sociais para construir uma agenda de prosperidade econômica, social e ambiental. Esses atores foram engajados pela Organização das Nações Unidas (ONU) e, por meio de encontros e reuniões multilaterais, estruturaram um ambicioso conjunto de 169 metas a serem alcançadas até o ano de 2030 em âmbito global.

Nossa companhia percebe os 17 ODS como uma poderosa ferramenta para nortear nossa atuação e nosso posicionamento em sustentabilidade. Acreditamos que a sua construção é capaz de refletir os

anseios da humanidade por ações concretas para promover o crescimento econômico, o respeito aos direitos humanos, a inclusão e o empoderamento feminino, a proteção da infância e da juventude, a preservação da biodiversidade, ação contra a mudança do clima, entre outros temas.

Por isso, para desenvolvermos e assumirmos os 15 compromissos públicos do nosso Plano de Sustentabilidade, avaliamos a conexão dos nossos negócios aos ODS. Nosso objetivo foi identificar onde estão as maiores contribuições possíveis para alcançar esses objetivos e, assim, potencializá-las com planos de ação e investimentos mais relevantes.



### Como construímos o Plano de Sustentabilidade

1

**Como a sustentabilidade se relaciona com os nossos negócios?**  
Análise de tendências e externalidades que impactam o setor elétrico

2

**Como o mercado gerencia a sustentabilidade?**  
*Benchmarking* com empresas consideradas referências pelo mercado

**Como nós gerenciamos a sustentabilidade?**  
Diagnóstico interno do nosso desempenho

3

**Para onde vamos?**  
Engajamento interno e plano colaborativo para identificar nossas ambições e propor planos de ação

4

**Sustentabilidade na prática**  
Definição de compromissos públicos  
Apresentação do Plano ao Conselho de Administração  
Execução da estratégia para sustentabilidade



## ENERGIAS SUSTENTÁVEIS

**1** Manter ao menos **95% de fontes renováveis** em nosso portfólio de geração até 2024

**2** Reduzir em **10%** nossa intensidade de carbono até 2024

**3** Publicar as ações da CPFL Energia para a **adaptação às mudanças climáticas**

**4** Reformar pelo menos **40 mil equipamentos** (transformadores, reguladores de tensão, religadores etc.) até 2024

**5** Garantir a destinação de **100% dos principais componentes** da rede para reciclagem ou para sistemas de cadeia reversa até 2024



## SOLUÇÕES INTELIGENTES

**6** Implementar telemedição para **100% dos clientes** do Grupo A até 2020

**7** Investir **R\$ 350 milhões** em automação da rede de distribuição até 2024

**8** Atingir **90% de atendimentos** pelos canais digitais até 2024

**9** Investir **R\$ 45 milhões** no desenvolvimento de tecnologias de mobilidade elétrica até 2024

**10** Oferecer aos nossos clientes **soluções de baixo carbono** para a transição energética



## VALOR COMPARTILHADO

**11** Investir **R\$ 150 milhões** em ações de eficiência energética em hospitais públicos até 2022

**12** Investir **R\$ 200 milhões** em ações de eficiência energética para comunidades de baixa renda até 2024

**13** Maximizar nosso impacto positivo nas comunidades por meio do investimento de **R\$ 60 milhões** em projetos sociais até 2024

**14** Buscar continuamente a **melhoria dos indicadores de saúde e segurança**, intensificando nossas ações para colaboradores, comunidades e fornecedores

**15** Integrar aspectos de sustentabilidade no processo de monitoramento para **100% dos fornecedores críticos** até 2024

### CONTRIBUIÇÃO PARA OS ODS

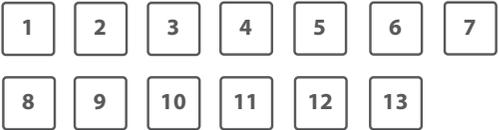


## Plataforma de Sustentabilidade

O Plano de Sustentabilidade será monitorado através da Plataforma de Sustentabilidade, ferramenta de gestão criada em 2014 e atualizada anualmente, que estabelece indicadores e metas para proteção, otimização e criação de valor em nossos negócios, considerando impactos e riscos econômicos, sociais e ambientais. Reportamos a seguir a estrutura do ciclo vigente em 2019, bem como os principais resultados alcançados. Em 2020, ela será reformulada para adequar a sua estrutura ao Plano de Sustentabilidade 2020-2024.



### 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

## Principais metas e resultados

		KPI	2018	2019
 	<b>Gestão eficiente dos fornecedores</b>	Índice de performance de fornecedores críticos para o negócio	<b>Meta</b> → 76% <b>Resultado</b> → 79%	<b>Meta</b> → 81% <b>Resultado</b> → 85%
		Taxa de conformidade dos fornecedores	<b>Meta</b> → 82% <b>Resultado</b> → 94%	<b>Meta</b> → 91% <b>Resultado</b> → 91%
   	<b>Eficiência no serviço</b>	Receita de logística reversa de equipamentos	<b>Meta</b> → R\$ 38,4 milhões <b>Resultado</b> → R\$ 48,5 milhões	<b>Meta</b> → R\$ 50,2 milhões <b>Resultado</b> → R\$ 57,8 milhões
		Número de equipamentos reformados	<b>Meta</b> → 8.400 <b>Resultado</b> → 8.672	<b>Meta</b> → 8.400 <b>Resultado</b> → 9.011
		Investimento em campanhas de segurança para a comunidade	<b>Meta</b> → R\$ 3,3 milhões <b>Resultado</b> → R\$ 3,7 milhões	Indicador substituído pelo número de pessoas da comunidade engajadas em campanhas de segurança <b>Meta</b> → 144.822 <b>Resultado</b> → 350.388
 	<b>Desenvolvimento do capital humano</b>	Média de horas de treinamento para as lideranças	<b>Meta</b> → 18,0 <b>Resultado</b> → 22,7	<b>Meta</b> → 20,0 <b>Resultado</b> → 36,0*
 	<b>Economia de baixo carbono e emissões de GEE</b>	Emissões evitadas	<b>Meta</b> → 2,1 milhões de tCO <sub>2</sub> e <b>Resultado</b> → 2,0 milhões de tCO <sub>2</sub> e	<b>Meta</b> → 2,2 milhões de tCO <sub>2</sub> e <b>Resultado</b> → 2,6 milhões de tCO <sub>2</sub> e
	<b>Fortalecimento dos relacionamentos</b>	Percentual de serviços realizados pelos canais digitais	<b>Meta</b> → 75% <b>Resultado</b> → 78%	<b>Meta</b> → 80% <b>Resultado</b> → 80%
   	<b>Desenvolvimento comunitário</b>	Investimento social do Instituto CPFL	<b>Meta</b> → R\$ 26,3 milhões <b>Resultado</b> → R\$ 28,2 milhões	<b>Meta</b> → R\$ 27,1 milhões <b>Resultado</b> → R\$ 39,5 milhões
		Cidades cobertas pelos programas do Instituto CPFL	<b>Meta</b> → 249 <b>Resultado</b> → 249	<b>Meta</b> → 100** <b>Resultado</b> → 121**

\*A gestão desse indicador foi aprimorada, considerando treinamentos específicos realizados pelos executivos dentro e fora da companhia, além dos cursos oferecidos pela Universidade CPFL.

\*\*A forma de contabilização das cidades foi alterada. Em 2018, eram consideradas as cidades atendidas ao longo dos anos até o período de 2018. Já para 2019, são contabilizadas as cidades atendidas especificamente nesse ano.

# Gestão integrada de riscos

O **mapa corporativo de riscos** consolida as principais tendências que afetam nossos negócios e os principais riscos estratégicos aos quais as empresas da CPFL Energia estão expostas, organizados nas categorias: Financeiro, Operacional, Legal, Mercado de Energia, Regulação Setorial, Ambiental e Reputação. A Política de Gestão Corporativa de Riscos, aprovada pelo Conselho de Administração, prevê modelos, indicadores e limites de exposição aos riscos, os quais são aprovados pelo órgão máximo da governança, assim como detalha o tratamento e reportes necessários em caso de extrapolação das referências.

A Política também prevê os papéis e responsabilidades de cada instância da estrutura de gestão de riscos corporativos. A abordagem para o desenvolvimento dessa gestão baseia-se em quatro pilares – planejamento, execução, verificação e atuação. Os indicadores e limites são avaliados continuamente e, quando necessário, a Diretoria Executiva propõe alterações e as submete para deliberação do Conselho de Administração.

Durante o ano de 2019, foram iniciados o levantamento e a migração de dados do mapa corporativo de riscos da CPFL Renováveis para o da *holding*. A proposta segue o modelo da CPFL Energia, consolidando as principais tendências e riscos estratégicos no setor de geração de energia que afetam os negócios.

## Estrutura de gestão de riscos



A sinergia também contempla a governança, papéis e responsabilidades estabelecidas pela Política de Gestão Corporativa de Riscos. Para o ano de 2020 será implantado o monitoramento do trabalho em andamento.

Para complementar nossa atuação, foi criado o informativo consolidado dos principais destaques da gestão de riscos, *compliance*, controles internos e auditoria interna. São elaborados reportes customizados para as vice-presidências com periodicidade bimestral. Essa prática permite a atualização constante dos executivos sobre esses temas e a tomada de decisão cada vez mais tempestiva para garantir o alcance dos objetivos estratégicos e a geração de valor.

Barão Geraldo é um bairro de Campinas, município do estado de São Paulo, onde moram cerca de 50 mil pessoas. Essa região foi a escolhida para criarmos um dos maiores laboratórios vivos para testar novas tecnologias e inovações no setor elétrico: o Living Lab. Trata-se de uma plataforma real para construir pontes com um futuro de energias renováveis e menor intensidade de carbono nos modelos produtivos. A comunidade será beneficiada com um ecossistema de inovação voltado para a preservação ambiental, a geração e o consumo sustentáveis de energia elétrica e o desenvolvimento de cidades inteligentes para as próximas gerações.



### Tecnologias estudadas

- ▶ Mobilidade elétrica
- ▶ Energia solar
- ▶ Armazenamento de energia
- ▶ Consumo inteligente
- ▶ *Smart campus*

### Desafios

- ▶ Testar em tempo real novas tecnologias
- ▶ Acelerar a inserção de tecnologias emergentes
- ▶ Preparar o setor energético para o futuro
- ▶ Conseguir apoio da população de uma região para os testes reais

**R\$ 95 milhões** investidos em

- ▶ Compra de materiais
- ▶ Aceleração de *startups*
- ▶ Aparelhamento de laboratórios
- ▶ Capacitação de pessoas
- ▶ Obras de adequação da rede de distribuição local
- ▶ Instalação de sistemas de geração fotovoltaicos
- ▶ Implantação de eletroposto para veículos elétricos



- ▶ 79 artigos científicos publicados
- ▶ 13 dissertações de mestrado
- ▶ 10 teses de doutorado
- ▶ 3 teses de pós-doutorado

# ENERGIA SUSTENTÁVEL



Usina Solar Tanquinho  
em Campinas (SP)

# Energia sustentável

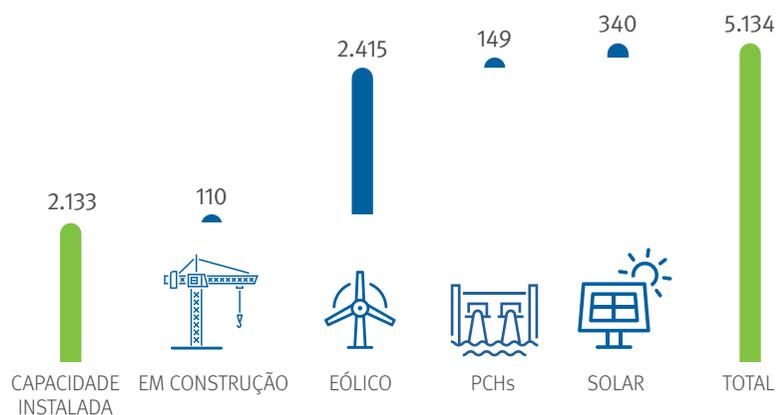
Nosso modelo de negócio tem um elevado potencial para contribuir com uma matriz energética mais limpa e menos dependente dos combustíveis fósseis. Um dos compromissos que assumimos no Plano de Sustentabilidade é, até 2024, garantir que pelo menos 95% do nosso portfólio de geração continue sendo formado por fontes renováveis.

Nesse sentido, são estratégicas a integração da CPFL Renováveis à nossa estrutura de negócios, em 2019, e a consequente captura de sinergias que alavancam a capacidade de investimentos nesse segmento. A empresa, líder em seu segmento de atuação no Brasil, mapeou um *pipeline* de novos negócios capazes de

agregar 2,9 GW à capacidade instalada, em um setor altamente pulverizado e com oportunidades para aquisições e desenvolvimento de projetos *greenfield*.

Parte dessa evolução já está em andamento, com a construção de dois projetos arrematados em 2018: a PCH Cherobim (+ 28 MW) e o Complexo Eólico Gameleiras (+ 81,7 MW), composto por quatro parques eólicos. Em 2019, obtivemos a licença de instalação das duas novas usinas e cumprimos o cronograma projetado. A expectativa é conseguir antecipar a entrada em operação do Complexo Eólico, uma estratégia relevante para assegurar a competitividade econômica e o retorno do investimento.

## PIPELINE DE PROJETOS DA CPFL RENOVÁVEIS (MW)



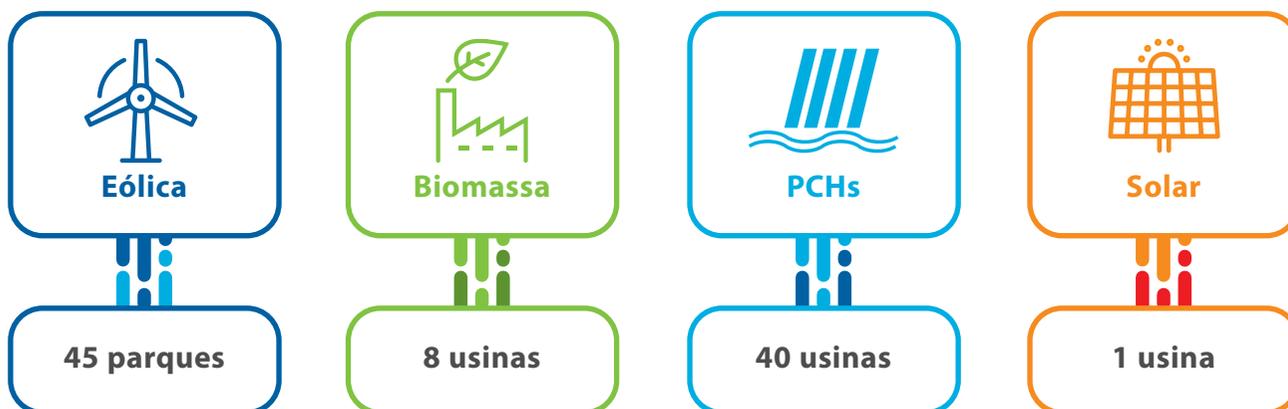
Parque Eólico Aracati II (CE)



Além do desenvolvimento de novos projetos, a CPFL Renováveis desenvolve um plano de manutenção e operação dos ativos voltado para a maximização da eficiência operacional – garantindo que os ativos agreguem o máximo de energia renovável possível à matriz energética nacional. Nos últimos quatro anos, a empresa executou o Plano Avançar, que abrange uma série de iniciativas para melhorar a operação das usinas, padronizar processos, qualificar os colaboradores e implementar novas ferramentas tecnológicas.

A gestão dos ativos é realizada no Centro de Operações Integradas (COI), localizado no município de Jundiá (São Paulo). Em 2019, essa estrutura foi fortalecida com a criação do Centro de Monitoramento de Ativos, uma unidade de engenharia avançada que monitora os principais equipamentos por meio de sensores instalados nas unidades de geração e que se comunicam remotamente com os sistemas de operação.

## Distribuição do portfólio da CPFL Renováveis



Nosso compromisso é garantir que, até 2024, pelo menos 95% do nosso portfólio de geração continue sendo formado por **fontes renováveis**



Essa solução permite que a CPFL Renováveis adote ações proativas para garantir a disponibilidade e a confiabilidade das usinas. O uso cada vez maior de ferramentas de análise de dados e de *machine learning* possibilita a identificação de possíveis falhas e direciona os planos de manutenção preventiva com mais assertividade, reduzindo custos e diminuindo o tempo de parada.

Além dessas melhorias, a CPFL Renováveis recuperou os indicadores de eficiência nos parques eólicos do Rio Grande do Norte, afetados extraordinariamente pelo encerramento das atividades de um fornecedor de Operação e Manutenção no Brasil. Para solucionar a questão, a empresa está primarizando as operações, gerando ganhos com o maior controle e avaliação de desempenho dos ativos.

# Segurança das barragens

Garantir a segurança dos colaboradores e da população é prioridade em todos os nossos negócios. No segmento de geração, uma das principais iniciativas está relacionada à inspeção das condições das barragens que formam os reservatórios das usinas hidrelétricas e PCHs, utilizando equipamentos de ponta e metodologias reconhecidas internacionalmente para assegurar a confiabilidade das estruturas.

Cada uma das usinas possui uma equipe específica para o monitoramento de instrumentos de alta precisão instalados nas estruturas e inserção das informações no Sistema de Gestão de Segurança de Barragens (SGSB), ferramenta digital desenvolvida pela companhia que possibilita a gestão em tempo real do comportamento das barragens por meio de um banco de dados com recursos de *cloud computing*. Adicionalmente, uma equipe de engenharia realiza inspeções regulares para, em conjunto com a análise dos dados monitorados, atestar o bom desempenho dos ativos.

Os processos que adotamos estão de acordo com a legislação e as normas exigidas no Brasil, principalmente a Política Nacional de Segurança de Barragens, instituída em 2010 por meio da Lei nº 12.334/10. Entre as determinações dessa legislação, todas as unidades geradoras devem ser classificadas quanto ao risco e dano potencial em caso de rompimento, e aquelas com maior criticidade (enquadradas como A ou B) devem elaborar e entregar às autoridades competentes o Plano de Ação de Emergência (PAE), documento legal que dá suporte para as ações de resposta a situações emergenciais, estabelece os procedimentos para o controle da segurança e contribui para a elaboração de planos de contingência municipais.



UHE Campos Novos (SC)

Todas as nossas usinas elegíveis pela legislação possuem seus **Planos de Segurança de Barragens**, com as ações necessárias para prevenir riscos

Todas as nossas unidades classificadas como A ou B contam com seus respectivos Planos de Segurança de Barragens (PSB), que incluem o rol de ações necessárias para prevenir riscos e tomar medidas em caso de não conformidades. O PAE, que integra o PSB dessas usinas, foi devidamente entregue às prefeituras e defesas civis para o encaminhamento dos planos de contingência locais.

Um exemplo desse compromisso com a segurança foi a atuação da CPFL Renováveis na PCH Americana, instalada no rio Atibaia, próxima à cidade de Americana (São Paulo). Em 2016, foi identificada a necessidade de manutenção de uma comporta da barragem mesmo que isso não resultasse em risco imediato para a segurança da estrutura. Ainda assim, com a realização de obras de melhoria, a empresa solicitou preventivamente o autoenquadramento do ativo em uma categoria de risco mais significativo (risco A) e readequou o PAE de modo a alinhá-lo à nova situação. Um ano depois, após a conclusão das intervenções e avaliação dos órgãos reguladores, o ativo voltou à classificação de risco mais baixo (risco B).

Nesse intervalo, a Assembleia Legislativa do estado de São Paulo criou uma Comissão Parlamentar de Inquérito (CPI) para avaliar as condições de segurança da usina. A liderança da empresa realizou uma apresentação aos deputados com detalhamentos técnicos desse processo e, também, das diferenças entre os tipos de barragens que existem no Brasil – as Pequenas Centrais Hidrelétricas (PCHs) têm um modelo construtivo diferente daquelas de rejeitos e de escoamento.



Além da abertura para o diálogo com o poder público, a CPFL Renováveis foi pioneira no Brasil ao participar do simulado realizado nos municípios de Americana e de Limeira para treinar a população em caso de incidentes. As defesas civis do estado e municipais coordenaram as atividades, que também contaram com as Polícias Civil e Militar e o Corpo de Bombeiros. Todo o planejamento foi realizado com base no PAE apresentado aos órgãos reguladores. Foi a primeira vez que uma atividade desse tipo foi realizada para uma PCH no estado de São Paulo.

Para reforçar o compromisso com a segurança, também houve reforço na comunicação ao público por meio das redes sociais, com peças informativas e vídeo que explicavam a situação da barragem e sua condição de segurança.



**Veja o vídeo da CPFL Renováveis sobre a segurança da barragem em Americana**



Três projetos de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) em andamento estão relacionados ao aprimoramento dos processos para o monitoramento da segurança das barragens

### Elementos Finitos

O projeto visa à construção de um sistema de monitoramento em tempo real de barragens utilizando método de elementos finitos a partir de dados de uma estação totalmente robotizada e instrumentos com leituras automatizadas. O sistema também busca permitir a realização de simulações na estrutura para diferentes cenários. A previsão de encerramento é em maio de 2021.

### Monitoramento de Taludes

O objetivo é reconstruir tridimensionalmente os taludes de hidrelétricas por meio de imagens feitas por *drones* especializados e autônomos. Dessa forma será possível monitorar a integridade dessas estruturas e programar intervenções de segurança e manutenção. A previsão de encerramento é em fevereiro de 2021.

### Inspeção de Túneis

Busca o desenvolvimento de um veículo subaquático autônomo para inspecionar a estrutura de canais de adução por meio de mapeamento 3D. O projeto tem previsão de encerramento em maio de 2021.

ODS

7 ENERGIA LIMPA E ACESSÍVEL



9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA



17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO



# Mudanças climáticas

As mudanças climáticas geram impactos significativos para todo o setor elétrico. As alterações em regimes de chuva e outras condições atmosféricas podem interferir negativamente tanto na capacidade de geração hidrelétrica quanto na distribuição de energia, devido a maiores riscos à integridade da rede por causa de tempestades mais severas. No entanto, a demanda pela descarbonização da matriz energética impulsiona oportunidades para ampliar a geração a partir de fontes renováveis e o desenvolvimento de projetos que emitam menos CO<sub>2</sub> para a atmosfera.

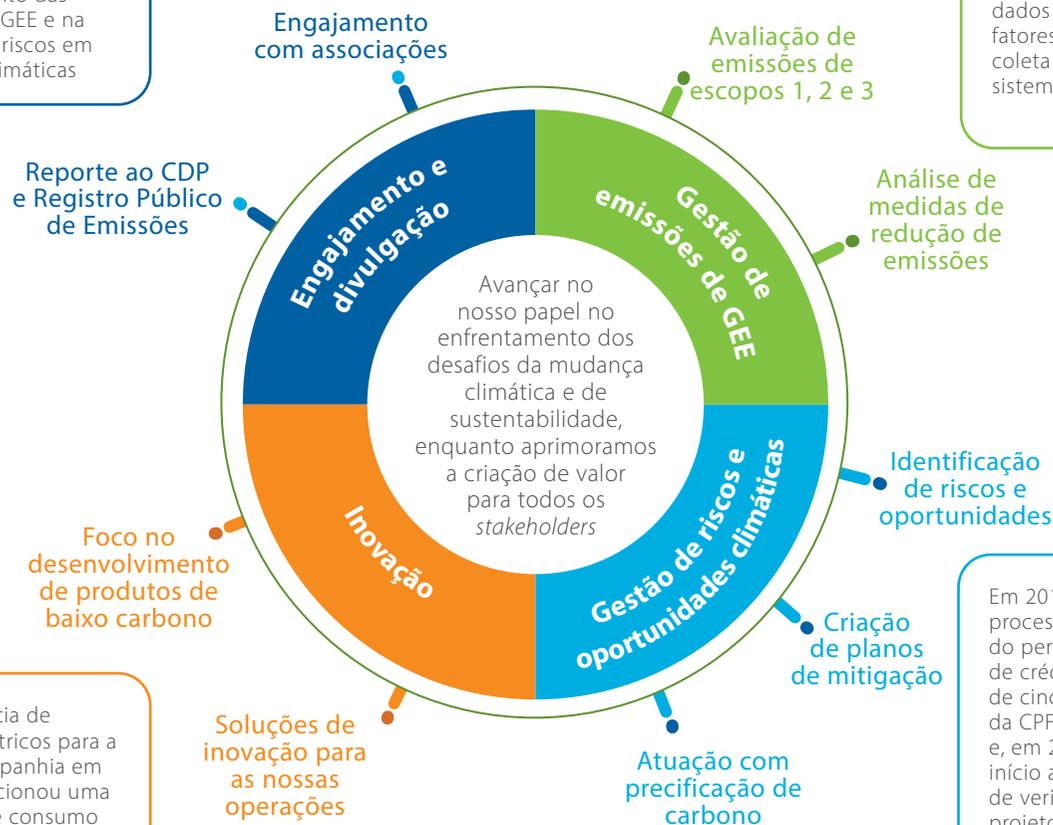
Para fazer frente a um cenário de tamanha complexidade, estruturamos um modelo que estabelece quatro frentes de atuação (veja no diagrama). Em 2019, essa forma de gestão foi impulsionada com dois compromissos assumidos em nosso Plano de Sustentabilidade:

- Alcançar uma redução de 10% em nossa intensidade de carbono até 2024
- Comunicar nossas ações para adaptação às mudanças climáticas

Estamos entre os líderes do CDP Supply Chain, programa que envolve empresas comprometidas em promover o engajamento dos fornecedores no monitoramento das emissões de GEE e na avaliação de riscos em mudanças climáticas

Em 2019 fizemos a integração da CPFL Renováveis ao nosso inventário de emissões de GEE de forma proporcional à nova porcentagem de participação (99,94%). Realizamos um estudo para harmonização dos dados de atividade, fatores de emissão e coleta de dados via sistema on-line.

## Como atuamos no cenário de mudanças climáticas



A transferência de 16 carros elétricos para a frota da companhia em 2019 proporcionou uma economia de consumo de 53 mil litros de combustível.

Em 2019, iniciamos o processo de renovação do período de geração de créditos de carbono de cinco projetos MDL da CPFL Renováveis e, em 2020, demos início ao processo de verificação de um projeto que gerará novos créditos para a comercialização.

ODS



## Gestão de emissões de GEE

Por meio da elaboração do nosso inventário anual de emissões, acompanhamos o volume de GEE enviado à atmosfera em decorrência das nossas atividades. Nosso inventário segue as diretrizes e a metodologia propostas pelo Programa Brasileiro GHG Protocol e é publicado no Registro Público de Emissões, com o Selo Ouro, por ser submetido a verificação externa por terceira parte.

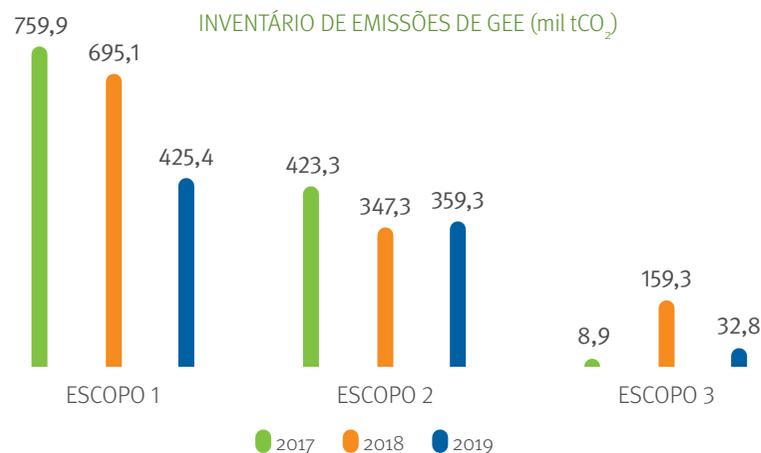
No escopo 1, nossas emissões totalizaram 425,4 mil tCO<sub>2</sub>e, redução de 39% em relação ao ano anterior. Composta pelas emissões diretas de nossas operações, essa categoria foi impactada pelo menor despacho da Epasa e pela consolidação dos dados da CPFL Renováveis proporcionais à nossa participação acionária, que foi ampliada para 99,94%. No escopo 2, composto principalmente pelas perdas técnicas na distribuição, totalizamos 359,3 mil tCO<sub>2</sub>e em 2019, um ligeiro aumento de 3,4% que acompanha o aumento do fator de emissão do Sistema Interligado Nacional (SIN). No escopo 3, emitimos 32,8 mil tCO<sub>2</sub>e, uma redução de 80% devido ao período em que não houve construções de usinas para geração de energia. Esse escopo inclui viagens a negócios, deslocamento casa-trabalho, compra de materiais (aço, alumínio, cimento, entre outros), tratamento de efluentes e resíduos sólidos da operação.

Desde 2018, com base nos dados apurados, estudamos mecanismos para reduzir ou compensar nossas emissões. Esse trabalho tem sido conduzido por meio de um grupo de trabalho interdisciplinar e acompanhado pelo Comitê de Sustentabilidade.



Usina de biomassa em Pirassununga (SP)

As emissões de escopo 1, em 2019, tiveram uma **redução de 39%** em relação ao ano anterior



## Gestão de riscos e oportunidades climáticas

Nosso modelo de negócio pode ser impactado positiva ou negativamente pela intensificação das mudanças climáticas. Para mensurar esse efeito em nossa cadeia de valor, estruturamos o Mapeamento de Riscos e Oportunidades Climáticas, uma ferramenta que classifica essas intercorrências em três categorias: mudanças em regulação, alteração de parâmetros físicos e mudanças em outros parâmetros.

### Regulação

- Os riscos podem estar associados à criação de taxações para emissões de carbono. Em contrapartida, há oportunidades para sistemas de *cap and trade*. Como exemplo, estimamos um potencial de geração de receita através da venda de aproximadamente 1 milhão de créditos de carbono por ano em projetos registrados no MDL.
- Existem oportunidades para o incremento da geração renovável a partir de incentivos que deem mais competitividade às novas fontes energéticas.

### Parâmetros físicos

- Os riscos e oportunidades são divididos entre os negócios de atuação e, na geração, para cada fonte energética (saiba mais ao lado).

### Outros parâmetros

- Um dos principais impactos é no perfil de consumo da energia elétrica. A demanda por energia tende a aumentar com o crescimento da utilização de aparelhos climatizadores (como o ar-condicionado) na área de concessão.
- A demanda por sistemas de geração distribuída e serviços de eficiência energética abre oportunidades para a atuação da CPFL Soluções, que possui *know-how* e oferece serviços completos aos clientes.

## Riscos e oportunidades por parâmetros físicos



**Hidroeletricidade**

### Menor volume de chuvas

- A redução nos índices de precipitação pode afetar a disponibilidade das nossas usinas para geração de energia elétrica, além de ocasionar conflitos pelo uso da água para outros fins

### Eventos climáticos extremos

- Tempestades oferecem riscos às estruturas físicas das usinas, em razão do aumento drástico do volume de água nos reservatórios. Em contrapartida, ondas de calor podem elevar a evaporação da água e comprometer a disponibilidade hídrica para geração



**Eólica**

### Intensidade dos ventos

- Mudanças que afetem a intensidade, duração, direção e velocidade dos ventos podem tornar mais instável a geração nos complexos eólicos



**Solar**

### Mudanças nos padrões de precipitação e temperatura

- Essa condição impacta a formação de nuvens e pode reduzir a incidência de radiação solar, comprometendo a capacidade de geração nos parques solares



**Biomassa**

### Mudanças nos padrões de precipitação e temperatura

- Essa condição também afeta a distribuição de terras adequadas para o cultivo agrícola e a produtividade das culturas, podendo reduzir a disponibilidade de biomassa para geração



**Distribuição**

### Mudanças nos extremos de temperatura

- Períodos mais longos de calor ou frio podem elevar o consumo de energia elétrica, sobrecarregando os sistemas de distribuição nas regiões mais críticas de nossa atuação

### Aumento da incidência de tempestades, raios e intensidade de ventos

- Tempestades mais frequentes e intensas e raios afetam a rede de distribuição, podendo interromper o fornecimento, além de gerar aumento de custos com a manutenção da rede e o ressarcimento aos clientes no caso de danos aos seus dispositivos eletrônicos

Iniciamos o mapeamento dos impactos financeiros em decorrência das mudanças climáticas. Para a geração, o principal impacto está relacionado ao Generation Scaling Factor (GSF). Em um cenário de regime hidrológico desfavorável, as hidrelétricas são obrigadas a comprar energia de outras fontes (exemplo: térmicas) para honrar seus contratos, o que pode gerar um custo adicional para todo o sistema. Repactuamos esse risco para grande parte das nossas usinas, mas em 2019 estivemos expostos a um impacto da ordem de R\$ 24 milhões.

Temos investido em ações de mitigação e adaptação, que minimizam nossa exposição aos riscos e asseguram um melhor nível de prontidão para lidar com os impactos irreversíveis das mudanças climáticas. No contexto das distribuidoras, destacam-se projetos que incorporam a inovação a soluções de gestão. É o caso do Weather Translator System (WeTS), que cruza dados da previsão meteorológica aos nossos níveis de criticidade e impacto operacional, proporcional à quantidade de clientes interrompidos. O sistema utiliza técnicas avançadas de inteligência artificial e estabelece cenários de 24 horas e 72 horas para toda a nossa área de concessão. Implementada desde outubro de 2019 nos Centros de Operações das distribuidoras, a iniciativa vem contribuindo para o planejamento e alocação das equipes em caso de temporais. O projeto foi ainda premiado em dezembro pela revista Project Design Management na categoria Projeto Inovador de 2019.

Em 2020, o WeTS será aperfeiçoado com uma solução que será desenvolvida pela Pluvi.ON, *startup* que participou do CPFL Inova e que propõe a utilização de estações meteorológicas de baixo custo para fornecer dados que permitirão o detalhamento de informações à operação de campo.

A PixForce, outra *startup* participante do CPFL Inova, desenvolverá um projeto que pretende implementar um sistema automatizado de inspeção de vegetação em redes urbanas, diminuindo o risco de contato com a rede elétrica em caso de chuvas. Essa iniciativa deverá trazer ganhos sinérgicos ao projeto Arborização + Segura, voltado à substituição de árvores nas cidades por espécies mais bem adaptadas ao ambiente urbano, pois está previsto o desenvolvimento de um algoritmo para identificação dos tipos arbóreos (saiba mais na página 54).

No contexto da geração, temos investido fortemente na segurança das barragens (saiba mais na página 43), além de buscar ganhos em eficiência e controle operacional com o Programa Avançar na CPFL Renováveis. Esse programa abrange a centralização do Centro de Operações Integrado (COI), facilitando o controle dos 94 ativos de geração da companhia. Mais de 700 mil pontos passaram a ser monitorados de forma consolidada, conferindo mais agilidade à resposta das equipes em caso de intempéries climáticas, entre outros fatores operacionais.

Projetos que incorporam a **inovação** a soluções de gestão asseguram melhor nível de prontidão para lidar com os impactos das **mudanças climáticas**



Colaboradores da CPFL

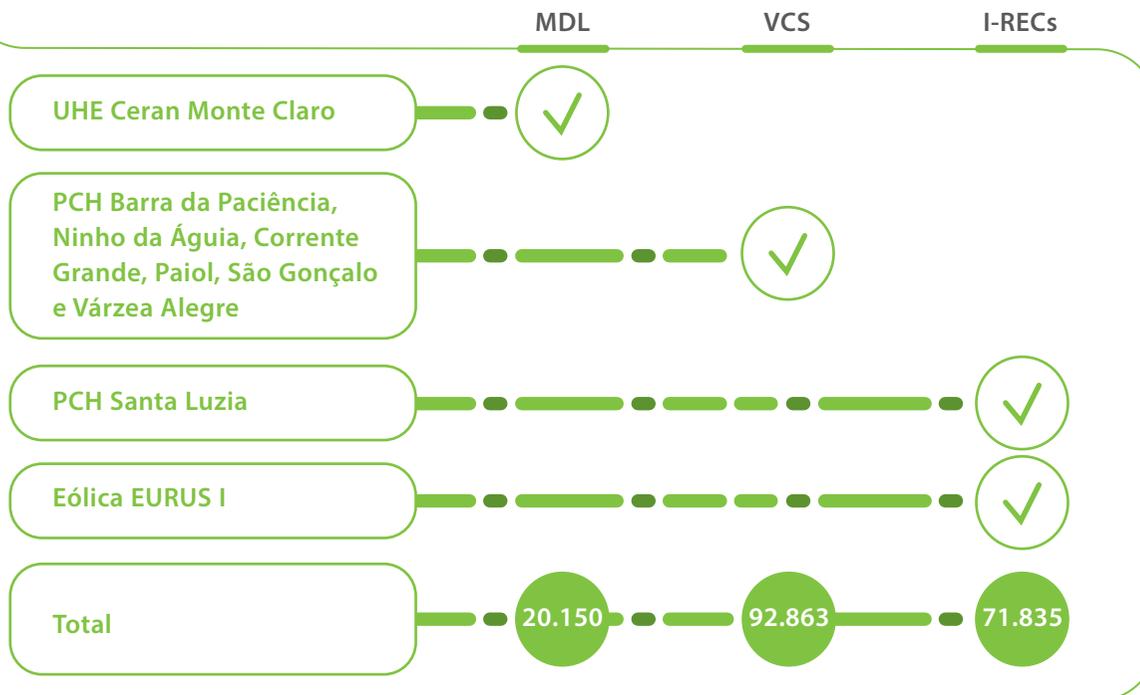
## Soluções em baixo carbono

Nosso modelo de atuação cria oportunidades para a comercialização de créditos de carbono e selos de energia renovável. Em relação aos créditos de carbono, possuímos projetos registrados tanto no mercado regulado – Mecanismos de Desenvolvimento Limpo (MDL) – quanto no mercado voluntário – Verified Carbon Standard (VCS).

Em 2019 iniciamos o processo de renovação do período de geração de créditos de carbono de cinco projetos MDL da CPFL Renováveis e em 2020 iniciamos a verificação de um projeto para a geração de novos certificados para a comercialização.

Em relação aos selos de energia renovável, a CPFL Renováveis conta com dois empreendimentos registrados no Sistema de Certificado de Energia Renovável (RECs), plataforma voluntária para o comércio de certificados de energia renovável que foi criada pelo International Renewable Energy Certificate (I-REC Standard) para estimular o desenvolvimento de energia renovável.

Em 2019, comercializamos mais de 110 mil créditos de carbono (MDL e VCS) e um volume superior a 70 mil selos de energia renovável dos projetos abaixo.



# Gestão ambiental

Nosso modelo de negócio demanda da companhia uma ampla capacidade de gestão e monitoramento dos impactos ambientais. Os ativos de geração, transmissão e distribuição interferem de maneira diferente nos ecossistemas do entorno e, por isso, nossa abordagem é direcionada para aprimorar o desempenho ambiental das operações em cada segmento.

As diretrizes e os processos que adotamos são unificados no Sistema de Gestão Ambiental (SGA), normatizado com base em todos os requisitos legais aplicáveis aos projetos de geração, transmissão e distribuição. Com essa plataforma, asseguramos a conformidade de todas as operações com as licenças ambientais e direcionamos nossos investimentos para projetos que agregam valor a toda a cadeia produtiva.

Os processos de licenciamento ambiental são subsidiados por estudos prévios, nos quais identificamos os potenciais efeitos dos projetos e aplicamos o princípio da precaução para minimizá-los e mitigar riscos. O mesmo procedimento ocorre nas demais fases dos empreendimentos, utilizando técnicas construtivas na etapa de instalação e sistemas de controle eficientes na operação para evitar danos ao meio ambiente.

## Biodiversidade

A instalação de usinas geradoras e de linhas de transmissão e distribuição são os nossos negócios com maiores potenciais de impacto na biodiversidade. Em consonância com a legislação e o nosso SGA, elaboramos estudos de impacto ambiental que identificam as mudanças nos ecossistemas e subsidiam a criação de planos de ação para mitigação e compensação. Com isso, solicitamos aos órgãos regulatórios as licenças ambientais para a execução dos projetos.

Os principais efeitos causados pelos ativos durante a fase de construção estão relacionados a redução da cobertura vegetal, alterações momentâneas na qualidade da água, do ar e do solo e modificações no regime hídrico de rios. Todos os impactos causados são avaliados no momento obtenção da licença prévia, por meio dos estudos de impacto ambiental, e classificados quanto à sua natureza, duração, extensão e reversibilidade. Efeitos considerados irreversíveis são adequadamente compensados, conforme requisitos definidos pelos órgãos competentes.



UHE Monte Claro (RS)



Parque Eólico Foz do Rio Choró (CE)



ODS

8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO



11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS



15 VIDA TERRESTRE



17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO



## Impactos da geração renovável

Os projetos em construção da CPFL Renováveis podem gerar impactos socioambientais relacionados à interferência da obra no cotidiano da comunidade, tais como aumento temporário da população por causa da chegada de trabalhadores, pressão sobre a infraestrutura local, aumento do tráfego nas estradas vicinais, entre outros. Por outro lado, há impactos positivos que beneficiam toda a sociedade local, decorrentes do aumento da geração de empregos, maior arrecadação de impostos para o município e incentivo para o crescimento da economia local.

Em 2019, a empresa iniciou a construção do Complexo Eólico Gameleiras, mas os impactos descritos ainda não foram observados. Isso ocorre porque houve apenas mobilização da empreiteira, sem a realização de atividades construtivas.

Para mitigar os impactos negativos, fornecer informações claras e transparentes e potencializar os efeitos positivos do projeto, instalamos na região do parque eólico o Centro de Comunicação Social (CEC), na comunidade do Boqueirão. O espaço é uma referência para o diálogo entre a empresa e a comunidade, possibilitando o estreitamento das relações e a resolução pacífica de conflitos e divergências.

Na fase de operação, o impacto sobre a biodiversidade é positivo, pela manutenção de áreas de preservação e, no caso das hidrelétricas, pela conservação de vegetação nas bordas dos reservatórios. Em 2019, foram plantados 348,9 hectares nas usinas Foz do Chapecó, Luís Eduardo Magalhães e Epasa, nas quais a CPFL Energia detém participação. Considerando todas as usinas da CPFL Geração, CPFL Renováveis e participações acionárias, a área protegida no último ano era de 17.784 hectares (o equivalente a quase metade do município de Jundiá, em São Paulo), somando as Áreas de Proteção Permanente e Reserva Legal.

Os impactos na fauna local são avaliados conforme as características de cada fonte geradora. Nos complexos eólicos, um dos riscos prioritários refere-se às colisões de aves e morcegos com as pás dos aerogeradores. Nas usinas hidrelétricas, os principais impactos estão relacionados ao aprisionamento de peixes nas turbinas e possíveis interferências nos ciclos reprodutivos das espécies. Esses aspectos são gerenciados por programas de monitoramento, afugentamento e resgate de fauna, conforme aplicável.

As campanhas de monitoramento de fauna são aliadas na mensuração dos impactos ambientais das usinas geradoras. Geralmente, a manutenção das áreas de preservação contribui para o restabelecimento da fauna local e a disponibilidade de habitats adequados para a proteção de espécies ameaçadas. Essas campanhas seguem calendários específicos conforme o licenciamento ambiental de cada unidade. As espécies identificadas são catalogadas de acordo com as listas de risco de extinção locais, nacionais e da União Internacional para a Conservação da Natureza (IUCN, na sigla em inglês).

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

## As etapas do projeto:

1

**Diagnóstico preliminar** participativo da situação hídrica nas comunidades envolvidas

2

Realização de **mutirões comunitários** para reformas em cisternas de placas das famílias locais

3

Implantação de sistemas simplificados de **abastecimento de água** para as residências

4

Implantação de **sistemas de irrigação**

5

**Capacitação técnica** e organizativa com as comunidades para gestão e operação eficiente das soluções, tecnologias e sistemas implantados para segurança hídrica

# SEGURANÇA HÍDRICA



**629**  
famílias com acesso à água dessalinizada para consumo humano

**278**  
famílias com acesso à água dessalinizada para irrigação

**449**  
famílias capacitadas para gestão colaborativa e coletiva de estruturas de abastecimento hídrico em nível comunitário

**R\$ 3,5 milhões**  
investidos no projeto

Aproximadamente 45 mil potiguares vivem nos municípios de João Câmara e São Miguel do Gostoso, no estado do Rio Grande do Norte. Essa é uma terra de paisagens naturais deslumbrantes e ventos fortes, típicos do Nordeste brasileiro, mas com um problema crônico: a falta de acesso à água para sua população. Localizadas na região do semiárido brasileiro, é comum as duas cidades entrarem em estado de emergência por causa da seca.

O Projeto de Segurança Hídrica, parte do Programa Raízes de desenvolvimento social realizado pela CPFL Renováveis, ajudou a transformar a situação de 807 famílias de nove comunidades rurais de regiões nas quais a empresa atua com empreendimentos de geração eólica. Uma iniciativa conduzida entre 2016 e 2019 em parceria com a Agência de Desenvolvimento Econômico Local (Adel) e com a Transforma Aí, consultoria especializada em projetos de impacto social.

Partindo de um diagnóstico participativo, o projeto viabilizou a instalação e reforma de cisternas para o armazenamento de água para consumo e o desenvolvimento de estruturas de irrigação para agricultura de subsistência e venda de excedentes, conforme a necessidade de cada região. Mais do que isso, as famílias foram capacitadas para fazerem a gestão coletiva e colaborativa das estruturas de abastecimento hídrico, permitindo um legado permanente para toda a população.

## Projeto Arborização + Segura

Nos municípios atendidos pelas distribuidoras de energia, nosso foco é promover uma interação mais segura e harmoniosa entre a vegetação e as redes elétricas. Desde 2015, realizamos o projeto Arborização + Segura, que substitui árvores de grande porte por espécies mais bem adaptadas aos ambientes urbanos.

A cada ano, a iniciativa é ampliada para mais cidades das áreas de concessão, por meio de parcerias e convênios com as prefeituras locais. No último ano, o projeto chegou a 37 municípios dos estados de São Paulo, Paraná e Rio Grande do Sul. Em cinco anos, investimos mais de R\$ 2 milhões na rearborização urbana, com a substituição de 3,4 mil árvores e a doação de 20 mil mudas.

Entre as espécies doadas estão quaresmeira, manacá-da-serra, aroeira, pitangueira, cereja-do-rio-grande, entre outras. As mudas já possuem porte mínimo, o que garante maior possibilidade de enraizamento e menor risco de perda por vandalismo.

Além da substituição das árvores, desenvolvemos ações de educação ambiental nas escolas, orientando professores e educadores sobre como eles podem transmitir aos alunos os principais cuidados para o seu plantio adequado.

Esse projeto contribui tanto para ampliar a cobertura verde em áreas urbanas como também traz um retorno financeiro para a companhia em termos de custos evitados de manutenção de rede. Em 2019, realizamos um cálculo de retorno sobre investimento (ROI) de sustentabilidade, que demonstrou o custo-benefício das ações de substituição e plantio de árvores mais compatíveis com as redes aéreas.



Clique aqui

para saber mais sobre  
o **Arborização + Segura**

Plantio de mudas em  
São Leopoldo (RS)



ODS

7 ENERGIA LIMPA  
E ACESSÍVEL



11 CIDADES E  
COMUNIDADES  
SUSTENTÁVEIS



13 AÇÃO CONTRA A  
MUDANÇA GLOBAL  
DO CLIMA



15 VIDA  
TERRESTRE



17 PARCERIAS E MEIOS  
DE IMPLEMENTAÇÃO



## Resíduos e cadeia reversa

No segmento de distribuição de energia, a geração de resíduos e a destinação adequada desses materiais são aspectos críticos para garantir um desempenho sustentável dos nossos negócios. Para reduzir nossa pegada ambiental, endereçamos essas questões nos compromissos do Plano de Sustentabilidade. Nosso objetivo é, até 2024, reformar e reutilizar pelo menos 40 mil equipamentos nas redes das distribuidoras e destinar 100% dos principais componentes retirados da rede para reciclagem ou para sistemas de cadeia reversa.

Nesse sentido, apoiados no princípio da economia circular, estruturamos uma solução mais eficiente para o tratamento de 640 toneladas de resíduos gerados mensalmente pelas distribuidoras localizadas no estado de São Paulo. Nossa Reformadora de Equipamentos avalia, a cada mês, 765 transformadores e reguladores de tensão que seriam descartados e consegue recapacitar 60% deles para reutilização.

Entre os materiais a serem descartados, o cobre é destinado a fábricas de cabos, que realizam a reciclagem e devolvem à companhia com um custo inferior em relação aos produtos novos. Para outros tipos de resíduos, postes e isoladores de corrente elétrica, conseguimos agregar valor e vendê-los a empresas e grupos de reciclagem licenciados e homologados.

Desde 2017, esse processo de recirculação dos materiais gerou uma receita de aproximadamente R\$ 146 milhões e gerou cerca de 200 empregos diretos, além dos benefícios ambientais associados ao controle da poluição e à redução do uso de recursos naturais. No estado de São Paulo, 100% dos resíduos são reaproveitados e estamos avaliando mecanismos para expandir a prática para o Rio Grande do Sul.

A realização desse modelo de atuação é possível porque possuímos um programa para o gerenciamento de resíduos que identifica e classifica os materiais a serem destinados para descarte em nossas operações. Para os resíduos perigosos (classe I), possuímos normas de armazenamento e de transporte, além da determinação de formas de descarte apropriadas e que atendem à legislação.



Reformadora de Equipamentos em São José do Rio Pardo (SP)

Nas unidades da CPFL Renováveis, esse processo é controlado por meio de formulários específicos que analisam os potenciais resíduos gerados e avaliam a conformidade dos transportadores, veículos e profissionais contratados para o descarte de materiais perigosos. Em 2019, geramos um total aproximado de 1,2 mil toneladas de resíduos classificados como classe I.

Em 2019, a Reformadora de Equipamentos modernizou cerca de **9 mil transformadores**. Recentemente, a empresa foi certificada de acordo com as normas ISO 14001 (gestão ambiental) e ISO 9001 (gestão da qualidade)





# SOLUÇÕES INTELIGENTES



Medidor inteligente

# Soluções inteligentes

A conectividade digital entre pessoas e equipamentos, proporcionada pela evolução das tecnologias de telecomunicação, tem levado a uma mudança de paradigmas no setor elétrico. A Internet das Coisas (IoT), um conceito abrangente para definir como veículos, eletrodomésticos e outros dispositivos passaram a estar conectados com a internet, redefiniu a maneira como os clientes se relacionam com todo o universo da energia.

Nossa visão estratégica é promover a construção de uma rede mais confiável e segura, com investimentos significativos em expansão, automação, modernização de equipamentos e inovações para um consumo mais eficiente dos recursos energéticos. Para isso, em 2019, investimos R\$ 2,0 bilhões em ações para melhorar a qualidade dos serviços de distribuição para os clientes e planejamos investir R\$ 11,6 bilhões nos próximos cinco anos para viabilizar projetos que melhorarão o atendimento e a qualidade do serviço prestado aos clientes em nossa área de concessão.



Cliente da CPFL Energia

Planejamos investir **R\$ 11,6 bilhões nos próximos cinco anos** para viabilizar projetos que melhorarão o atendimento e a qualidade do serviço prestado aos clientes em nossa área de concessão



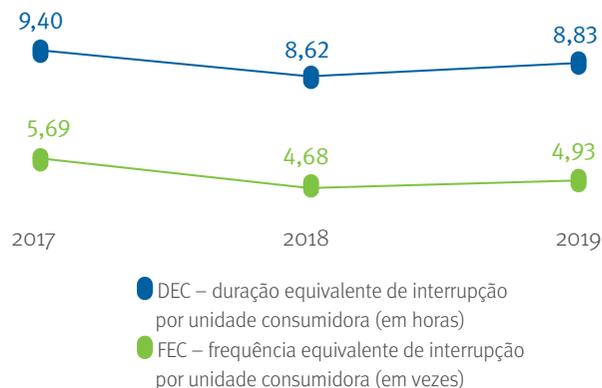
### INVESTIMENTOS EM ITENS LIGADOS À CONFIABILIDADE E À DISPONIBILIDADE DA ENERGIA NA DISTRIBUIÇÃO (R\$ milhões)

	2017	2018	2019
Atendimento ao cliente*	314,3	283,8	293,8
Suporte ao crescimento de mercado	397,6	228,8	400,4
Manutenção e melhorias do sistema elétrico**	1.010,4	997,5	1.154,1
Outros	160,3	259,5	185,0
<b>Total</b>	<b>1.882,6</b>	<b>1.769,6</b>	<b>2.003,3</b>

\* Inclui recuperação de perdas comerciais. Valores líquidos de obrigação especial.  
 \*\* Inclui projetos especiais, capitalizações de pessoal, MSO e de operador logístico.

Nossas distribuidoras são referência pelos altos índices de qualidade alcançados, medidos por dois principais indicadores relacionados ao fornecimento de energia – o DEC (duração das interrupções) e o FEC (frequência das interrupções). Em 2019, mantivemos patamares similares aos do ano anterior, apesar da maior intensidade de chuvas, o que causou mais incidentes com a rede elétrica.

#### EVOLUÇÃO DOS INDICADORES DE QUALIDADE DAS DISTRIBUIDORAS



O investimento em confiabilidade e disponibilidade na **distribuição de energia** totalizou R\$ 2 bilhões, crescimento de 13% na comparação anual

#### DURAÇÃO EQUIVALENTE DE INTERRUÇÃO POR UNIDADE CONSUMIDORA (DEC)

	2017	2018	2019
CPFL Paulista	7,14	6,17	6,72
CPFL Piratininga	6,97	5,92	6,48
CPFL Santa Cruz	6,20	6,01	5,56
RGE <sup>1</sup>	14,17	13,43	14,01
RGE Sul	15,58	15,56	
<b>Grupo CPFL consolidado<sup>2</sup></b>	<b>9,40</b>	<b>8,62</b>	<b>8,83</b>

<sup>1</sup> Em 2019, considera consolidados os dados de RGE e RGE Sul, em razão da unificação das distribuidoras.  
<sup>2</sup> Calculado com base na média ponderada do número de clientes de cada distribuidora e o valor apurado para o DEC.

#### FREQUÊNCIA EQUIVALENTE DE INTERRUÇÃO POR UNIDADE CONSUMIDORA (FEC)

	2017	2018	2019
CPFL Paulista	4,94	4,03	4,38
CPFL Piratininga	4,45	3,87	4,34
CPFL Santa Cruz	5,12	5,09	4,25
RGE <sup>1</sup>	7,74	6,30	6,25
RGE Sul	7,62	5,89	
<b>Grupo CPFL consolidado<sup>2</sup></b>	<b>5,69</b>	<b>4,68</b>	<b>4,93</b>

<sup>1</sup> Em 2019, considera consolidados os dados de RGE e RGE Sul, em razão da unificação das distribuidoras.  
<sup>2</sup> Calculado com base na média ponderada do número de clientes de cada distribuidora e o valor apurado para o FEC.

ODS

7 ENERGIA LIMPA E ACESSÍVEL



9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA



# Eficiência e qualidade

Uma das principais frentes em que trabalhamos para oferecer uma rede cada vez mais confiável e melhorar continuamente nossas operações, com tecnologia e inovação, é o Programa ADMS (Advanced Distribution Management Systems). A implementação da nova plataforma nos Centros de Operação Integrados das distribuidoras, em São Paulo e no Rio Grande do Sul, está em andamento desde 2018 e tem previsão de ser entregue até 2022, com um investimento de R\$ 47 milhões.

Em 2019, focamos no desenvolvimento de necessidades específicas da CPFL, na importação dos ativos elétricos que serão futuramente operados pelo sistema, em ajustes nos sistemas satélite para que fiquem prontos para se comunicar com o ADMS e em testes unitários para garantir o correto funcionamento dos sistemas antes da entrada em operação.

A solução que escolhemos levará a operação das redes de distribuição a um novo patamar de qualidade. O elevado grau de digitalização e automação dos processos, integrando diferentes sistemas operacionais, cria oportunidades para nossos especialistas ampliarem a análise de dados a fim de identificar e propor melhorias estruturais, enquanto mecanismos autônomos organizam as diversas tarefas para garantir o fornecimento de energia e o atendimento das demandas dos clientes.



Centro de Operações Integradas (COI) em Campinas (SP)



Com a **implementação do ADMS**, transformaremos a maneira como gerenciamos e atuamos sobre nossas redes, levando nossas operações de distribuição a um novo patamar de **eficiência e qualidade**

ODS

7 ENERGIA LIMPA E ACESSÍVEL



9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA



11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS



Com o ADMS totalmente concluído, transformaremos a maneira como gerenciamos e atuamos sobre nossas redes. Haverá evoluções nas ações de *self-healing* (reconfiguração automática da rede em caso de interrupção no fornecimento), de localização de interrupções e despacho das equipes de manutenção, de identificação de perdas técnicas e diversas outras atividades que conduzimos diariamente para obter o máximo de qualidade e eficiência operacional.

Em conjunto com o ADMS, conduzimos diversos outros projetos no âmbito do planejamento estratégico para a transformação das operações. As iniciativas estão relacionadas a melhorias no despacho das equipes, escalonamento das ordens de serviço solicitadas por clientes, ganhos de eficiência com a redução de deslocamentos para atendimento de chamados improcedentes, entre outros. Também caminhamos na estruturação de ferramentas *analytics* para avaliação e interpretação do grande volume de informações operacionais que possuímos em nossos bancos de dados, visando à identificação de oportunidades para geração de sinergias e escalabilidade dos processos de gestão.

Na frente de engenharia, nossos investimentos estão direcionados para a evolução tecnológica da rede, com a instalação de equipamentos mais inteligentes e telecomandados. Os religadores automáticos, capazes de retomar o funcionamento automaticamente quando há intervenções indevidas na rede, são um exemplo dessa evolução. Em 2019, chegamos a um total de 11,4 mil religadores conectados à nossa rede – um crescimento de 16% na comparação anual – e prevemos mais do que dobrar esse número até 2027.

Um dos compromissos que assumimos em nosso Plano de Sustentabilidade é investir um total de R\$ 350 milhões em automação da rede até 2024. Assim, alcançaremos uma redução expressiva nas interrupções de fornecimento e no deslocamento de equipes para manutenções, beneficiando os clientes com mais qualidade e agilidade, ao mesmo tempo que reduziremos o impacto ambiental decorrente do consumo de combustíveis dos veículos.



Centro de Operações de Telecom em Campinas (SP)

## ChatBot: inovação e tecnologia para as operações

As equipes de operação têm um importante aliado para agregar mais qualidade, agilidade e valor ao negócio. Foi desenvolvido um sistema de ChatBot para automatizar o fluxo de comunicação de prazos e informações relevantes em tempo real. O sistema visa aprimorar a gestão de atendimentos de serviços emergenciais e comerciais pendentes de execução. Ele também atua na gestão de informações de eventos de grande porte e de paradas que impactam a produtividade.

A ferramenta envia e recebe mensagens automaticamente por meio de um aplicativo de mensagens instantâneas utilizando a base de dados da operação. Um exemplo de aplicação da ferramenta é quando um cliente pede a religação de energia e o prazo está próximo do vencimento. Neste caso, o ChatBot identifica as condições de vencimento de prazos e toma a decisão de enviar mensagens para o centro de operações e para as equipes de campo com as informações relevantes ao atendimento.

ODS

7

ENERGIA LIMPA E ACESSÍVEL



9

INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA



No Rio Grande do Sul, estado no qual a RGE atende 381 municípios, nosso planejamento é fortalecer as redes de distribuição por meio de *backups* que garantirão o fornecimento em caso de interrupções nas localidades que não são suportadas por subestações elétricas. Essa é uma iniciativa que adéqua nossas operações aos parâmetros regulatórios e resultará na melhoria da qualidade aos clientes.

Nossos investimentos também têm permitido a instalação de novos postes que utilizam o autoaterramento, uma solução criada no âmbito do programa de Pesquisa & Desenvolvimento. Com a utilização de novos compostos no concreto, a tecnologia permite que a ferragem responsável pela armação do poste funcione como um condutor de sobrecargas de energia até o solo, onde a energia é dissipada. A inovação aumenta a segurança para a população e simplifica o processo de aterramento convencional, que utiliza fios de cobre e apresenta maiores riscos de falha por corrosão ou vandalismo. Até 2019, um total de 78.011 postes autoaterrados já estavam instalados em nossa área de concessão.

Um dos compromissos que assumimos em nosso Plano de Sustentabilidade é investir um total de **R\$ 350 milhões** em automação da rede até 2024

*Torres de transmissão em Campinas (SP)*



## Infraestrutura de telecomunicação

Para maximizar os impactos positivos dos processos de automação e digitalização das redes de distribuição, nossas operações precisam estar conectadas por meio de uma infraestrutura confiável, segura e resiliente. A telecomunicação entre equipamentos telecomandados e o centro integrado de operações é assegurada, em São Paulo, por uma rede própria que agrega mais qualidade e eficiência às nossas operações. No Rio Grande do Sul, estado atendido pela RGE, avaliamos mecanismos para alcançar o mesmo nível de confiabilidade nas interconexões da rede.

### Ampliação da nossa estrutura de telecomunicações em 2019

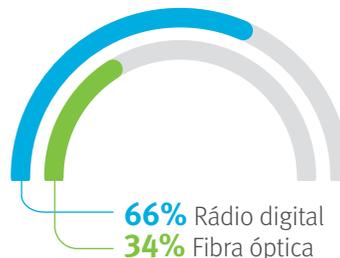
Acréscimo de **250 quilômetros** de cabos de fibra óptica

Construção de **19 torres**

**R\$ 14 milhões** investidos em 2019

Instalação de **59 novos enlaces** de rádio

**85% das subestações** são atendidas com sistemas próprios de comunicação



A rede de fibra óptica está presente em **24 municípios**, com mais de **1.300 quilômetros de cabos ópticos lançados**

**95%** da área de concessão no estado de São Paulo possui sistema próprio de **comunicação por voz**

**409.230 telecomandos e telemedições** realizados com uso da rede

**Emissão evitada de 1.637 tCO<sub>2</sub>e** na atmosfera por veículos em deslocamento\*

*\*Considerado deslocamento médio de 20 km (ida e volta) por operação ou leitura e 200 g/km de emissão de CO<sub>2</sub>, para caminhonetes a diesel, conforme dados de emissões de CO<sub>2</sub> para veículos automotores divulgados pelo INMETRO em 2019.*

**136.410 horas** economizadas em movimentação das equipes\*\*

*\*\*Considerado tempo médio de 20 minutos (ida e volta) por movimentação e um total de 409.230 movimentações evitadas no ano de 2019.*

**Redução média de 25 minutos** no tempo de reestabelecimento de energia à população em 28.742 ocorrências de falta\*\*\*

*\*\*\*Considerado tempo de 25 minutos (deslocamento, identificação, sinalização da área e ação) multiplicado por 28.742 operações de religadores no ano de 2019.*

ODS

7 ENERGIA LIMPA E ACESSÍVEL



9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA



11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS



13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA



# Redes inteligentes são o futuro

Um dos principais impactos positivos da Internet das Coisas no segmento de distribuição elétrica são as oportunidades para a criação de redes inteligentes, automatizadas e interconectadas. A telemedição do consumo de clientes é uma das possibilidades e já está em andamento em nossa área de concessão.

Desde 2018, a CPFL Santa Cruz iniciou um projeto piloto para instalação de medidores inteligentes em todo o município de Jaguariúna (São Paulo), que tem uma população de aproximadamente 51 mil habitantes. Até o último ano, cerca de 20,3 mil novos equipamentos já haviam sido trocados e, até agosto de 2020, essa fase do projeto estará concluída, com um total de 22.700 medidores instalados.

A outra frente do projeto é a avaliação dos diferentes tipos de tecnologias que podem ser utilizadas para a conexão dos medidores inteligentes aos centros de operação. Em Jaguariúna, testaremos quatro opções (MESH, LoRa, LTE e PLC) para identificar a melhor solução de acordo com os parâmetros físicos da rede, localização das unidades consumidoras, interferências externas e outros fatores. O investimento total no projeto soma R\$ 26 milhões.

Para nossos clientes, uma das principais vantagens oferecidas pelos medidores inteligentes é a possibilidade de acompanhar o consumo de energia por meio de aplicativos, indicando os dias e horários de maior consumo. Com essas informações, será possível adaptar os hábitos diários para obter mais eficiência e economia. Em 2019, lançamos nossa ferramenta com essa funcionalidade ainda em formato beta – para testes e avaliações dos usuários.

Para o Grupo A (alta tensão), formado por empresas com elevada carga de consumo, a telemedição já é uma realidade desde 2016. As distribuidoras do estado de São Paulo possuem a tecnologia aplicada para os clientes e, em 2020, a RGE também cobrirá toda a sua área de concessão. No Rio Grande do Sul,

serão investidos R\$ 32,2 milhões nessa iniciativa e, assim, chegaremos a um total de 6.643 medidores inteligentes para o Grupo A em nossa área de concessão. Em 2019, foram concluídas as trocas de 2.320 clientes, e a previsão é finalizar todas as substituições até dezembro de 2020.

Com a medição remota, não apenas a relação dos clientes com a energia será transformada, mas também todo o modelo de operação das redes de distribuição. As oportunidades e possibilidades que se abrem a partir da automação e da digitalização dos processos de monitoramento do fornecimento e do faturamento de consumo proporcionarão mais qualidade e agilidade no atendimento, na prestação de informações, no combate a perdas e nos modelos de manutenção e intervenção nos equipamentos.

O investimento estimado para incorporar esse modelo em toda a nossa área de concessão é da ordem de R\$ 5,5 bilhões em dez anos. Para se tornar realidade, esse cenário – já existente em países da Europa e nos Estados Unidos – depende da modernização regulatória do setor e de avaliações criteriosas sobre o retorno do capital.

Aproximadamente 20,3 mil novos **medidores inteligentes** já foram instalados na cidade de Jaguariúna, no interior de São Paulo

ODS

7

ENERGIA LIMPA E ACESSÍVEL



9

INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA



11

CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS



# Foco no cliente

Cada vez mais o consumidor atua como protagonista nas relações com as empresas que oferecem produtos e prestam serviços. Conectados a essa mudança, colocamos o cliente no centro da nossa estratégia de negócio e buscamos inovações que melhoram a interação com nossa companhia e, assim, aumentam a satisfação com nossos serviços.

Nesse sentido, temos investido no aprimoramento dos canais de comunicação para que as solicitações sejam mais eficientes e ágeis. Em 2019, implementamos um centro analítico, conectado à área comercial, para otimizar a execução dos atendimentos no call center, com redução de custos e ganhos de eficiência. No site das distribuidoras, disponibilizamos uma central de ajuda (FAQ) com respostas simples para as dúvidas mais frequentes e criamos o Conta Fácil, que apresenta gráficos e informações simplificadas para que os clientes tenham maior compreensão sobre o seu consumo de energia. Em três meses de operação, o Conta Fácil teve mais de 72 mil acessos.



Atendimento ao cliente

ODS

7 ENERGIA LIMPA E ACESSÍVEL



9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA



## Evolução dos indicadores ao longo dos últimos quatro anos

A satisfação de nossos clientes aumenta na medida em que investimos na melhoria do atendimento às solicitações de serviços e reclamações. O desenvolvimento de planos de ação e metodologias de melhoria contínua permitiu alcançar resultados expressivos nas principais frentes de relacionamento com a companhia.



### REDUÇÃO

**93%** nos serviços comerciais atendidos fora do prazo regulatório

**82%** no FER, indicador que mede o número de reclamações procedentes para cada mil clientes

**69%** no número de reclamações dos consumidores

**93%** no atendimento a reclamações fora do prazo regulatório

**61%** no número de reclamações na Ouvidoria

**88%** nas reclamações referentes a prazos

Dados de 2019 comparados ao ano de 2015

Avançamos também na digitalização das ferramentas, impulsionando o autosserviço no aplicativo para *smartphones*, nos sites das distribuidoras e nos totens disponíveis nas agências físicas. Além de tornar os canais mais ágeis e intuitivos, ampliamos a oferta de serviços que podem ser requisitados por eles. Essas iniciativas se juntam ao atendimento digital por vídeoatendimento que lançamos em 2018, no qual os clientes tiram dúvidas e recebem orientações de um atendente humano em uma plataforma de áudio e vídeo.

Essa evolução seguirá em 2020 com a ampliação das cidades atendidas com os totens de vídeoatendimento. Outra iniciativa na qual trabalharemos é a ampliação da utilização do ChatBot, novo canal de atendimento implementado em dezembro de 2019 em nosso site.

Ainda em 2019, iniciamos o planejamento para implementar uma agência-modelo na cidade de Campinas (São Paulo), município da área de concessão da CPFL Paulista e onde fica a sede da *holding*. O local foi projetado para oferecer uma experiência ainda mais acolhedora e ágil aos clientes que precisam de qualquer tipo de serviço. O novo espaço contará com uma estrutura tecnológica voltada para apoiar o atendimento digital, com suporte presencial de nossos colaboradores.

**2,2 milhões de clientes** estão cadastrados para receber faturas de energia por e-mail, o que gera uma economia de 3 MWh nos centros de impressão

Leiturista da RGE



## Combate às perdas e à inadimplência

O investimento em automação e tecnologias digitais também traz resultados no combate às perdas globais de energia em nossa área de concessão. Por meio de ferramentas de *analytics* e *check* de dados, temos conseguido identificar fraudes com mais agilidade, aprimorar os serviços de corte e regularização de instalações.

Em 2019, mesmo com o cenário econômico desfavorável no país e a taxa elevada de desocupação da população – condições que historicamente impactam negativamente as perdas das distribuidoras–, conseguimos reduzir o índice total mitigando os efeitos negativos do mercado. Para o segmento de perdas não técnicas, houve foco no desenvolvimento e implantação de novas tecnologias de blindagem, que irão trazer os maiores benefícios em 2020.

Nossa atuação comercial também está direcionada para a redução do risco de inadimplência, que gera transtornos para nossos clientes e pode ocasionar a interrupção do fornecimento. Intensificamos os esforços para o

cadastro das pessoas habilitadas para a Tarifa Social de Energia, programa criado pelo governo federal para oferecer descontos de até 65% na conta de energia de famílias de baixa renda. No último ano, nossa base de clientes que recebem o benefício aumentou 44%, abrangendo um total de 366 mil famílias.

PERDAS NA DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA



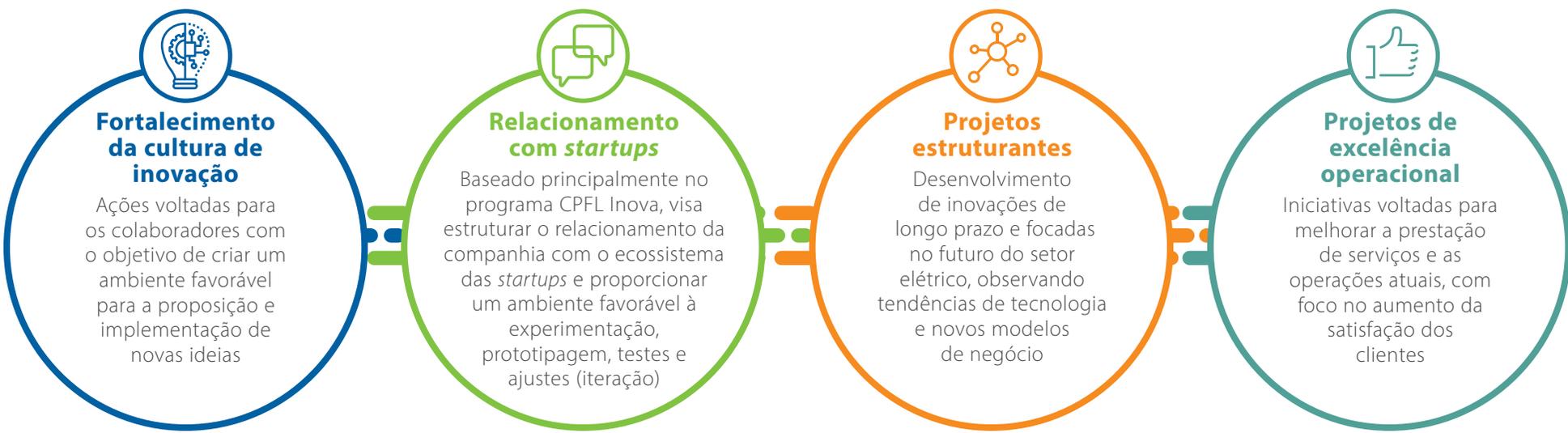
# Inovação e crescimento

A inovação é a alavanca que nos impulsiona a estar conectados às tendências de modernização do setor elétrico, com capacidade de antever oportunidades e criar soluções que aumentem nossa eficiência operacional e a satisfação dos clientes. Acreditamos que a cultura para inovar deve ser continuamente fortalecida entre nossos colaboradores por meio de capacitações, proposições de novas ideias e abertura para a experimentação.



Cliente da CPFL Energia

## Como desenvolvemos a inovação em nossa companhia



- ODS
- 4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE
- 7 ENERGIA LIMPA E ACESSÍVEL
- 8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO
- 9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA
- 11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS
- 13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA
- 17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO

Uma de nossas principais iniciativas é a Trilha de Inovação, um programa de capacitação e desenvolvimento liderado pela Universidade CPFL que oferece ferramentas práticas de colaboração, experimentação, multidisciplinaridade e empatia, de maneira a tornar os colaboradores agentes multiplicadores dessa cultura. Em sua primeira edição, em 2018, a Trilha capacitou mais de 400 colaboradores em 232 áreas de negócio distintas. Já em 2019, tivemos a sua expansão, com a formação de 300 colaboradores, com destaque para o índice de 100% de aprovação dos treinados.

No nível dos negócios, possuímos uma estrutura interna de consultoria de inovação, que apoia as diferentes áreas no desenvolvimento de novos projetos e soluções por meio de metodologias reconhecidas e difundidas no mercado, como o Design Thinking. Além disso, anualmente realizamos a Semana de Inovação, evento que conta com a exposição de iniciativas corporativas e palestras especiais sobre o tema para os colaboradores.

Outra ação importante voltada para nossos profissionais é o INLAB, um “programa de ideias” que busca engajá-los no desenvolvimento de soluções inovadoras, fomentando assim uma cultura colaborativa e o intraempreendedorismo na companhia. O programa é dividido em duas partes: na primeira, o colaborador insere, em uma plataforma on-line, ideias para eventuais desafios lançados; depois, essas propostas são selecionadas e as melhores são trabalhadas presencialmente, com mentoria para elaboração de um *pitch* para apresentação ao comitê do desafio. A cada fase, o colaborador é recompensado com premiações e experiências. Nos três primeiros meses do programa, 143 sugestões foram inscritas e 6 foram selecionadas para a implementação.

Nosso programa de Pesquisa & Desenvolvimento (P&D), realizado com investimentos que seguem a regulação da ANEEL, é outra frente que abre espaço para a inovação. Nesse sentido, nossa maior iniciativa é o programa CPFL Inova, que promove a aceleração de *startups* com projetos disruptivos direcionados para o setor elétrico. Em 2019, realizamos a segunda edição do projeto e selecionamos 12 *scale-ups* para a aceleração conectadas a temas de consumo de energia, eficiência na operação, transformação digital e *smart cities*. Mais de 490 empresas se inscreveram para participar do processo seletivo.



Em 2019, investimos aproximadamente **R\$ 44 milhões** em programas de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D)

ODS

4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE



7 ENERGIA LIMPA E ACESSÍVEL



8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO



9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA



11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS



13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA



17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO



ODS

4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE



7 ENERGIA LIMPA E ACESSÍVEL



8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO



9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA



11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS



13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA



17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO



Durante cinco meses, as *scale-ups* selecionadas participaram de mentorias conduzidas por executivos da companhia e por convidados da rede Endeavor, que promove o empreendedorismo e faz a conexão com algumas das principais lideranças empresariais do Brasil. A partir dessa orientação, as *startups* selecionadas conseguiram ampliar seu faturamento em 49,8% durante o período de aceleração e gerar mais postos de trabalho, com crescimento no número de funcionários (de 496 para 605). No total, a segunda edição do CPFL Inova gerou R\$ 7 milhões em novos negócios com os participantes.

Uma das maiores janelas para inovação em nosso setor é a mobilidade elétrica. O avanço da tecnologia para eletrificação de motores em veículos comerciais e de passeio, além de outros tipos de transporte, demandará a criação de infraestruturas de energia mais robustas, digitais e conectadas. Essa visão norteou a criação do programa Emotive, iniciativa de P&D que avaliou, durante cinco anos, modelos de negócio possíveis para a recarga de baterias e atendimento aos clientes. Em 2020, o tema continuará a ser trabalhado em nossa visão estratégica. Nosso Plano de Sustentabilidade prevê o investimento de R\$ 45 milhões no desenvolvimento de tecnologias para mobilidade elétrica até 2024.

Quatro projetos para desenvolvimento de soluções em mobilidade elétrica estão planejados para ser desenvolvidos no âmbito da chamada nº 22/2018 do Projeto Estratégico de Pesquisa e Desenvolvimento da ANEEL. **Clique** em cada um deles para conhecer o objetivo e as etapas de desenvolvimento.

#### Plataforma de Serviços de Mobilidade Elétrica

##### OBJETIVO

Criar o elo entre o usuário final e o proprietário da infraestrutura de recarga, proporcionando interoperabilidade

#### Desenvolvimento de um novo conceito de estação de recarga

##### OBJETIVO

Identificar solução ótima para integração ao conceito de cidades inteligentes

#### Eletrificação de 100% da frota operacional da CPFL Piratininga na cidade de Indaiatuba

##### OBJETIVO

Testar a aderência dos diferentes modelos de veículos à operação de campo da distribuidora; avaliar um cenário de adesão crítico; e internalizar conhecimento para uma eventual expansão

#### “Second Life”: reaplicação de baterias usadas de veículos elétricos

##### OBJETIVO

Diminuir os riscos relacionados ao mercado de revenda de veículos elétricos, aumentando o potencial de adesão à tecnologia; mitigar impactos ambientais relacionados ao descarte precoce; e maximizar a capitalização da bateria, componente mais caro de um veículo elétrico

Um cientista simpático e brincalhão, com um bigode nada discreto, chegou com tudo em 2019. É o Professor Energia, personagem de uma série de vídeos tutoriais disponibilizados nas redes sociais e veículos off-line para ensinar nossos clientes a utilizarem os canais digitais das distribuidoras para solicitar serviços com mais agilidade e comodidade.

Os vídeos, publicados em plataformas como o YouTube, ensinam o caminho para solicitar a segunda via da conta de luz, avisar ocorrências de falta de energia, trocar a titularidade e diversos outros tipos de pedidos. Um jeito inovador e divertido de levar informação para todos os nossos clientes.

Com seu inconfundível jaleco branco, o Professor Energia foi apresentado ao público no dia 19 de julho em uma máquina de teletransporte colocada na Praça Rui Barbosa, um dos locais de maior movimento na cidade de Campinas (São Paulo). A cabine azul foi uma forma interativa de convidar os clientes a entrar no mundo digital e descobrir os diversos serviços que podem ser solicitados pelo site ou no aplicativo para celulares.

Os vídeos  
do Professor Energia  
tiveram mais de  
**780 mil**  
visualizações



# PROFESSOR ENERGIA



Clique aqui

para ver a série  
de vídeos do  
Professor Energia

**VALOR  
COMPARTILHADO**



# Valor compartilhado

Nosso modelo de negócio gera impactos positivos na sociedade e na cadeia de valor que vão além do fornecimento seguro e confiável de energia elétrica renovável. Possuímos uma estrutura e ferramentas de gestão que contribuem para maximizar os diversos benefícios produzidos pelas campanhas de segurança para a conscientização das pessoas, pelo engajamento dos nossos fornecedores para a adoção de boas práticas de gestão ambiental e de *compliance* e pelos investimentos sociais.

Essa geração de valor se amplifica por meio das ações educativas e profissionalizantes que realizamos, capacitando a sociedade para uma interação mais segura e harmoniosa com a energia elétrica. A informação é uma alavanca para que as comunidades possam atuar proativamente para evitar acidentes envolvendo a rede e, por isso, o tema da segurança é prioritário também nas relações que estabelecemos com nossos clientes e com os fornecedores.

O Instituto CPFL é o principal canal para conectar nossa companhia com as comunidades, por meio de projetos que reforçam nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável e a valorização das pessoas. Em 2019, com a utilização de recursos viabilizados pelas leis de incentivo, nosso investimento social privado alcançou um total de R\$ 39,4 milhões e possibilitou a realização de diferentes iniciativas para promover a transformação da realidade das comunidades locais.

Além dos projetos do Instituto CPFL, impactamos positivamente as comunidades por meio do Programa Raízes, desenvolvido pela CPFL Renováveis nos municípios localizados nas áreas de influência das usinas geradoras. Iniciado em 2013, o Raízes chegou a 90 cidades em seis estados diferentes – Ceará, Minas Gerais, Rio Grande do Sul, Rio Grande do Norte, Santa Catarina e São Paulo.



Programa Raízes

# Programa CPFL nos Hospitais

Lançado em 2019, o Programa CPFL nos Hospitais representa um amadurecimento da estratégia para beneficiar as comunidades e promover impactos positivos nas localidades em que estamos presentes. O projeto integra iniciativas de eficiência energética e investimento social privado para impulsionar a melhoria no atendimento das instituições públicas de saúde, essenciais para a qualidade de vida da população.

Com recursos do **Programa de Eficiência Energética**, a iniciativa prevê a instalação de placas solares em hospitais, diminuindo os custos das entidades com energia



Sistema fotovoltaico no Hospital SOBRAPAR em Campinas (SP)

ODS

3 SAÚDE E BEM-ESTAR

7 ENERGIA LIMPA E ACSSIVEL

11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS

12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS

13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA

17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO



*Projeto de Eficiência Energética em hospital em Campinas (SP)*



Nossas quatro distribuidoras destinarão, até 2022, um total de **R\$ 150 milhões** para beneficiar cerca de 200 hospitais

Utilizando recursos do Programa de Eficiência Energética, nossas quatro distribuidoras destinarão, até 2022, um total de R\$ 150 milhões para beneficiar cerca de 200 hospitais com a instalação de painéis solares, troca de lâmpadas para modelos mais econômicos de LED e outras tecnologias eficientes. A expectativa é que, com essas ações, as instituições de saúde consigam economizar aproximadamente R\$ 18 milhões por ano com a redução nas faturas de energia, um montante suficiente para financiar o atendimento médico de 75 mil pacientes adicionais anuais. No longo prazo, a economia com contas de energia mais baixas poderia apoiar o tratamento de mais de 1,5 milhão de pessoas durante a vida útil dos painéis solares (20 anos). Além disso, há o benefício ambiental pela priorização de uma energia renovável produzida a partir da fonte solar.

No último ano, identificamos um grupo inicial de 80 hospitais para serem impactados pelo Programa. Outras instituições públicas e filantrópicas estão aptas a participar e serão engajadas à medida que os investimentos e a avaliação de resultados evoluírem.

O segundo pilar do programa será conduzido pelo Instituto CPFL. O objetivo é promover a humanização e a melhora das condições de atendimento, projetos de pesquisa, compra de equipamentos e reparos em instalações.

Em uma terceira linha de ação, o Programa CPFL nos Hospitais será fortalecido pelo modelo de atuação da CPFL Total, empresa que viabiliza a arrecadação financeira para outros serviços e produtos na conta de energia. Assim, a comunidade poderá fazer doações de recursos para as instituições de saúde nesse meio de pagamento, uma prática que já ocorre e beneficia 94 hospitais nos estados do Rio Grande do Sul e de São Paulo, com uma arrecadação anual média da ordem de R\$ 3,7 milhões.

## Mais ações do Programa de Eficiência Energética

Em 2019, investimos um total de R\$ 72,4 milhões no Programa de Eficiência Energética, que segue as diretrizes regulatórias da ANEEL. Os projetos desenvolvidos permitiram a economia de aproximadamente 40 mil MWh de energia, o suficiente para atender cerca de 17 mil clientes residenciais por um ano. Esse volume economizado representa uma emissão evitada de 2.825 toneladas de CO<sub>2</sub>, o que equivale ao plantio de 16,9 mil árvores.

Entre os projetos desenvolvidos em 2019, destaca-se o UTI Domiciliar, iniciativa da RGE de promover a instalação de 55 sistemas fotovoltaicos e a doação de lâmpadas de LED para consumidores de baixa renda que fazem uso de aparelhos elétricos essenciais para a sobrevivência de pacientes críticos. A redução do consumo de energia total pode chegar a 125,9 MWh e viabiliza a manutenção das chamadas UTIs Domiciliares.

Outra iniciativa no âmbito do Programa de Eficiência Energética é o projeto CPFL nas Escolas, que conscientiza e capacita estudantes para o uso consciente da energia elétrica. Mais de 1,3 mil professores e 40 mil alunos, em 400 instituições de ensino, serão beneficiados nessa nova fase da iniciativa, que será concluída em 2020.

Vale ainda destacar o projeto de eficiência energética da Base Aérea de Santa Maria, com a implementação do Sistema Fotovoltaico de Geração de Energia e a substituição da iluminação por LED. São três sistemas de geração fotovoltaica que juntos somam 125 kWp de potência, capazes de gerar 160 MWh/ano, e substituição de 6.358 lâmpadas por lâmpadas de tecnologia LED.

 **Clique aqui** para ver o vídeo do projeto realizado em Santa Maria (Rio Grande do Sul)



### Destaques do Programa de Eficiência Energética

**558.285** lâmpadas trocadas  
**8.319** ligações regularizadas  
**128** hospitais regularizados  
**40 mil MWh** economizados  
**2.825** tCO<sub>2</sub>e evitadas



Carreta CPFL nas Escolas

ODS

3 SAÚDE E BEM-ESTAR



4 EDUCAÇÃO QUALIDADE



7 ENERGIA LIMPA E ACESSÍVEL



11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS



12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS



13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA



17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO



# CPFL NOS HOSPITAIS

**R\$ 375 mil**  
investidos no projeto

**15,8 MWh**  
serão gerados em média  
a cada mês

Emissão evitada de  
**14,7 tCO<sub>2</sub>e**  
na atmosfera

A energia é suficiente para  
garantir o abastecimento  
mensal de até

**79 famílias\***

\*Consumo médio de 200 kWh/mês por residência.

"O Hospital de Caridade São Vicente de Paulo é um centro de atendimento de alta complexidade, com especialistas em oncologia, neurologia, cardiologia e ortopedia. Nossos serviços médicos são essenciais para uma população de quase 900 mil pessoas, na cidade de Jundiaí, no interior de São Paulo, e em municípios vizinhos.

Em 2019, fizemos o cadastro no Programa CPFL nos Hospitais e fomos uma das primeiras instituições de saúde beneficiadas pelo projeto. Uma equipe de técnicos especializados da CPFL Energia visitou o Hospital e elaborou um projeto para a instalação de 396 placas solares, com o máximo de aproveitamento possível da área do telhado. São quase mil metros quadrados cobertos pelas placas – e não pagamos nada por isso.

A montagem dos equipamentos foi muito bem executada. Como uma instituição de saúde, estávamos preocupados com a segurança das pessoas que iam trabalhar em uma altura elevada, com risco de quedas, mas vimos que todas as normas de segurança foram seguidas.

A expectativa é que a energia gerada pelas placas solares resulte em uma economia da ordem de R\$ 140 mil por ano na conta de luz. Esse dinheiro será investido em outras áreas prioritárias para o atendimento da população. Em especial em 2020, com a chegada do coronavírus ao Brasil e o crescimento dos casos confirmados, esses recursos financeiros serão muito importantes para o nosso trabalho".

**Alexandre Mezei,**  
*assessor da Superintendência do Hospital  
de Caridade São Vicente de Paulo*



**NOVO HOSPITAL  
SÃO VICENTE**  
HOSPITAL DE CARIDADE SÃO VICENTE DE PAULO

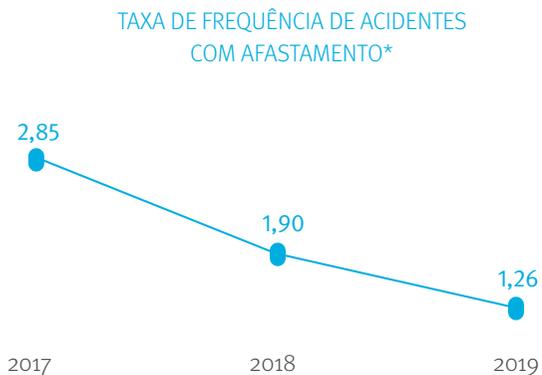
# Segurança em primeiro lugar

A segurança de nossos colaboradores, terceiros e da população na interação com a rede elétrica é prioridade absoluta para nossa companhia. O Programa Primeiro as Pessoas abrange uma série de ações que realizamos para conscientizar os colaboradores e garantir que os procedimentos de segurança sejam seguidos em todas as operações, com o objetivo de minimizar o risco de acidentes e tornar nosso ambiente de trabalho mais saudável e produtivo.

Outra iniciativa que merece destaque é o Projeto Vida 100%, que aplica uma metodologia colaborativa para discutir e disseminar a cultura de segurança nas interações entre os líderes e suas equipes. Nas rodas de conversa, o propósito é envolver e engajar os colaboradores, cipeiros, saúde e segurança do trabalho, líderes, gestores e executivos com o objetivo de zerar acidentes através da proatividade e protagonismo de cada um em prol da vida 100%, bem como atuar na melhoria contínua dos processos, clima organizacional e integração entre áreas. A partir dessas observações, as unidades desenvolvem um plano de ação e acompanham a evolução de sua implementação.

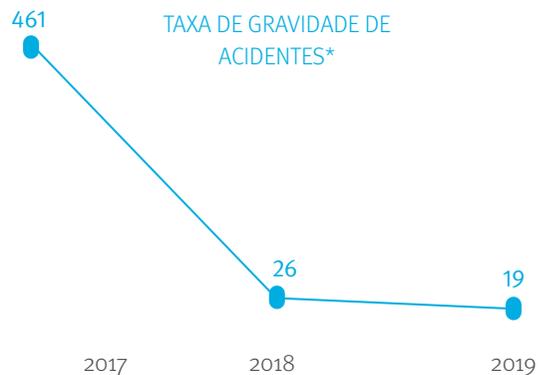


TAXA DE FREQUÊNCIA DE ACIDENTES COM AFASTAMENTO\*



\*Considera apenas colaboradores. Calculada pelo número de acidentes com afastamento a cada 1 milhão de horas-homem de exposição ao risco.

TAXA DE GRAVIDADE DE ACIDENTES\*



\*Considera apenas colaboradores. Calculada pelo número de dias de afastamento por acidentes a cada 1 milhão de horas-homem de exposição ao risco.

O Vida 100% foi aplicado em sete unidades e apresentou resultados positivos para a redução dos acidentes. Nosso objetivo a partir de 2020 é abranger todos os negócios com essa metodologia e, também, compartilhá-la com as empresas de prestação de serviços contratadas.

Além disso, demos continuidade às campanhas e práticas que reforçam a cultura de segurança em nossa companhia. Entre essas ações estão a Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (SIPAT) e os Diálogos de Segurança, realizados diariamente com as áreas operacionais e semanalmente nas áreas administrativas. Combinados, esses esforços contribuíram para a redução de 34% e 27%, respectivamente, nas taxas de frequência e gravidade de acidentes com colaboradores. Ao todo, ocorreram 41 acidentes envolvendo nosso quadro funcional, ante 60 no ano anterior.

ODS

3



8





## Campanhas para a população

O **Programa Guardião da Vida** também investe em campanhas de informação e conscientização voltadas para a população, com o objetivo de evitar acidentes com a rede elétrica em todos os 687 municípios da nossa área de concessão. Em 2019, o montante destinado a esse projeto foi R\$ 3,5 milhões.

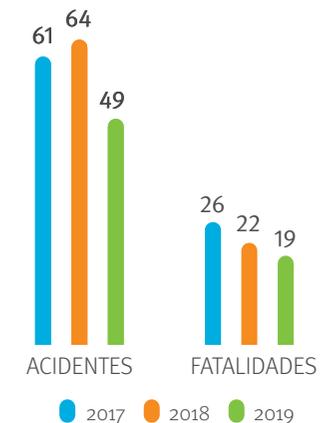
Os recursos permitiram a estruturação de um modelo de comunicação para informação e sensibilização da população por meio de depoimentos reais de pessoas que conhecem os riscos da eletricidade e tomam ações preventivas. A divulgação desses materiais foi realizada em mídias digitais e outros canais, reforçando os cuidados que devem ser tomados para executar serviços de obras e de pintura, com as crianças, o risco de ligações clandestinas, entre outras situações cotidianas.

A campanha também conta com um site ([guardiaodavida.com.br](http://guardiaodavida.com.br)) no qual há informações úteis para a população. O objetivo é fazer com que cada pessoa esteja empoderada para ser um Guardião da Vida.

O engajamento da população ocorre, ainda, por meio das *blitzes* nos municípios que apresentaram maiores índices de acidentes com a população. Nessas ações, visitamos canteiros de obras e lojas de materiais de construção, divulgando informações importantes para sensibilizar profissionais da construção civil, mais expostos aos riscos da rede elétrica.

Em 2019 obtivemos uma redução de 23% no número de acidentes e de 14% nas fatalidades, em decorrência das nossas ações e investimentos. Do total de acidentes, 42 foram classificados como leves e 7 como graves. No entanto, vamos continuar investindo todos os recursos que temos disponíveis para oferecer às pessoas mais conscientização e segurança.

### INDICADORES DE SEGURANÇA DA POPULAÇÃO



ODS

3 SAÚDE E BEM-ESTAR



8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO



# Gestão de fornecedores

Temos o compromisso de gerar impactos positivos em toda a nossa cadeia de valor e, por isso, trabalhamos para qualificar e engajar nossos fornecedores. Na relação com esse público, buscamos disseminar e apoiar a internalização de boas práticas relacionadas à gestão e à operação, em sintonia com as transformações do setor elétrico e as tendências econômicas, sociais e ambientais para o futuro.

Desenvolvemos um modelo estruturado para a avaliação e monitoramento de desempenho dos nossos fornecedores. Desde o processo de cadastro em nossa base, avaliamos as empresas com relação a aspectos financeiros, de performance técnica, de segurança, de conformidade legal e documental, além do alinhamento ético aos nossos valores.

Quando os fornecedores são contratados, avaliamos se eles representam alta criticidade operacional ou se podem oferecer riscos reputacionais para a companhia. Na confirmação dessas condições, as empresas são classificadas como estratégicas e passam a integrar nossa plataforma de qualificação de desempenho – a Supply Base Management (SBM). Com essa ferramenta, monitoramos mensalmente a performance operacional das empresas, de acordo com critérios em seis pilares – técnico, documental, jurídico, segurança, financeiro e ética. A partir dessa análise, formamos uma nota de avaliação, que direciona os parceiros para o desenvolvimento de planos de melhoria e, também, subsidia processos futuros de seleção e de contratação.

### Operação logística

Em 2019, iniciamos a execução de um plano de transformação do desenho operacional logístico para o abastecimento dos centros de distribuição e das estações avançadas. Essas estruturas asseguram o fornecimento de materiais e equipamentos críticos para a atuação das distribuidoras nos estados de São Paulo e do Rio Grande do Sul. A mudança incorpora, em nossa cadeia de valor, uma série de tecnologias e boas práticas que aumentam a produtividade e proporcionam maior segurança, com incremento da capacidade de armazenamento e melhoria do atendimento.

### Complexo eólico

Um destaque de estratégia sobre a gestão dos fornecedores é o que está ocorrendo para o Complexo Eólico Gameleira, que está sendo construído pela CPFL Renováveis no Rio Grande do Norte. O projeto prevê a instalação dos maiores aerogeradores (em termos de tamanho e potência) já instalados em nossas operações. A estratégia de contratações tendo como base a construção de parcerias sólidas com os fornecedores tem permitido superar os desafios logísticos, maximizando as ações e investimentos em prol do desenvolvimento sustentável.

### Inovação

Priorizamos em 2019 diversas iniciativas de inovação na cadeia de suprimentos, com uma melhor gestão baseada em saneamento da base de dados para investimento em *data analytics*, robotização e inteligência artificial, visando não só a redução de custo, como também a eficiência operacional e flexibilidade nos nossos processos, com foco na melhor experiência do cliente e de nossos parceiros e no aumento do nível de serviço. Firmamos parcerias com fornecedores para o desenvolvimento de novos projetos, como *startups*, universidades, institutos de inovação, tecnologia e P&D.

ODS

8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO



9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA



12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS



16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES

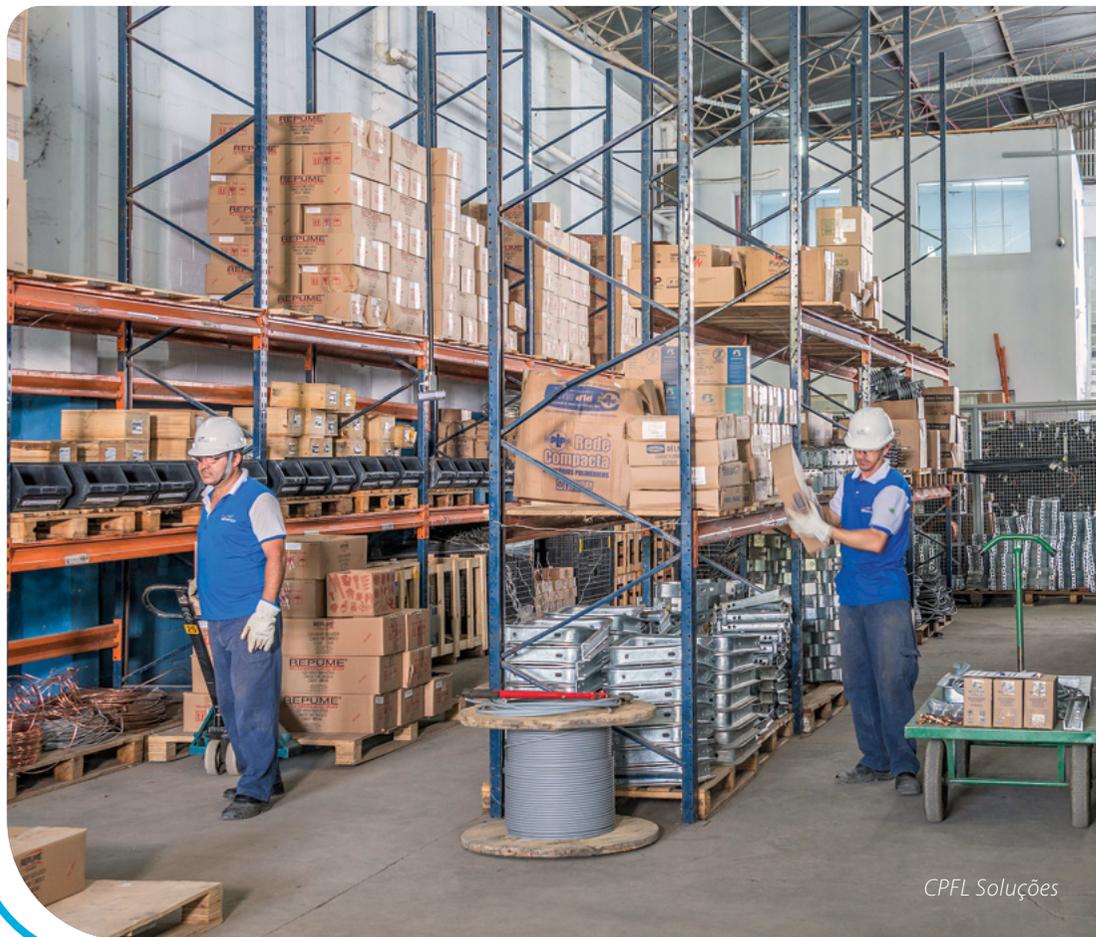


17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO



Em 2019, avaliamos um total de 256 parceiros no SBM. Essas empresas, responsáveis pelo fornecimento de materiais e serviços essenciais para a cadeia de valor dos diferentes negócios, são classificadas em nossa base como críticas ou estratégicas. Dentro desse universo, monitoramos o desempenho de 161 fornecedores (63% do total) com base em critérios sociais e ambientais, com exigências e metodologias diferentes de avaliação para fazer frente aos riscos identificados em cada tipo de mercado. Entre os mecanismos de acompanhamento estão visitas anuais às instalações para verificar aspectos de condições de trabalho, respeito ao meio ambiente e responsabilidade social.

O mapeamento desses riscos é realizado com base em um relatório de autoavaliação preenchido pelos novos contratados na fase de homologação com questões relacionadas a gestão ambiental, responsabilidade social, saúde, segurança e qualidade – temas cobertos em nosso Sistema de Gestão Integrado (SGI). A partir de 2020, incluiremos no SBM o monitoramento dos fornecedores classificados como estratégicos entre os 1.371 fornecedores que atendem as operações da CPFL Renováveis.



Monitoramos fornecedores **considerados críticos e estratégicos** para os negócios por meio de relatórios de autoavaliação, verificações documentais e visitas às instalações desses parceiros

ODS

8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO



12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS



16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES



17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO



## A Rede Mais Valor é a principal plataforma para engajarmos nossos fornecedores, com encontros para a troca de experiências e uma premiação anual

No que diz respeito às condições de trabalho dos terceirizados, realizamos acompanhamento periódico de nossos parceiros. Um dos destaques desse trabalho é a Célula de Gestão de Terceiros, que verifica documentos e registros trabalhistas no intuito de garantir a observância desses contratos à legislação e às normas aplicáveis ao setor. Também realizamos inspeções de campo com auditores de segurança para avaliar a situação dos trabalhadores que nos apoiam na realização de atividades operacionais. Em 2019, avaliamos as condições de uma média de 8,5 mil prestadores de serviço cobertos por 220 contratos firmados com 97 fornecedores diferentes.

Além do acompanhamento e da avaliação, oferecemos oportunidades de qualificação para os fornecedores. A principal plataforma para isso é a Rede de Valor, voltada para a troca de experiências e boas práticas entre as empresas contratadas. Realizamos três encontros em 2019, com a participação de 82 parceiros para discutir assuntos como qualidade, segurança, sustentabilidade, cenários futuros e novos negócios. Um resultado prático dessas discussões foi a criação

de um programa de treinamento sobre inventários corporativos de emissões de gases de efeito estufa (GEE) para essas empresas.

Anualmente reconhecemos os fornecedores que alcançaram avanços significativos e resultados positivos, por meio do Prêmio CPFL Mais Valor. No último ano, realizamos a décima edição do encontro, sob o tema "Gestão da força de trabalho frente aos desafios e transformações", com foco em iniciativas que buscam reduzir o déficit de mão de obra especializada no setor elétrico.

As empresas premiadas são selecionadas por um comitê interno que avalia critérios como segurança no trabalho, excelência no atendimento, qualidade, prazo, sustentabilidade e responsabilidade social. Das 27 empresas finalistas, 12 foram reconhecidas em quatro categorias – serviços, materiais, reconhecimentos e destaques. Os vencedores participaram de uma cerimônia, em Campinas, e receberam um troféu, um certificado e um selo representativo dessa conquista.



Colaboradores  
CPFL Energia

## Ética e integridade na cadeia de valor

Por meio de cláusulas contratuais específicas sobre anticorrupção, disseminamos nosso Programa de Integridade para todos os fornecedores. Também exigimos formalmente de nossos parceiros a adesão aos termos e condições do Código de Conduta Ética ou, alternativamente, a ratificação do cumprimento de documentos similares próprios de nossos fornecedores – desde que alinhados aos princípios elementares da nossa diretriz corporativa. Saiba mais sobre nosso Programa de Integridade na página 96.

ODS

8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO



12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS



16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES



17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO



# Instituto CPFL

Por meio do investimento social privado, aproximamos nossa companhia das comunidades locais e apoiamos o desenvolvimento social com iniciativas que fomentam o conhecimento, o esporte e a cultura. Essa atuação é direcionada pelo Instituto CPFL, que centraliza o planejamento e a execução de nossas ações, em consonância com a Política de Investimento Social.

## Principais números

**121** cidades

**9** estados

**320** mil pessoas alcançadas

**391** atividades realizadas

**R\$ 39,4 milhões** investidos

## Circuito CPFL

233 atividades foram realizadas em 101 municípios, atingindo mais de 79 mil pessoas com ações esportivas e culturais

## Transformação Social

20 Conselhos Municipais dos Direitos da Criança e do Adolescente e de Idosos e 6 hospitais da rede pública receberam suporte, impactando 195 mil pessoas

## Café Filosófico CPFL

33 programas, com 5,3 mil espectadores nos estúdios e 830 mil pessoas pelas transmissões ao vivo nas redes sociais do Instituto CPFL

## Esporte

240 atletas apoiados através do Instituto Vanderlei Cordeiro de Lima (IVCL/Orcampi)

## Programa de Voluntariado

1,3 mil colaboradores engajados

*Apresentação da Orquestra do Conservatório Geral da China*



## Cultura

Três exposições artísticas gratuitas em Campinas e Botucatu (SP), e programação de cinema e de música em Campinas, com público total de mais de 31 mil pessoas

## Mês da Cultura Chinesa

18,5 mil pessoas alcançadas com a programação especial da 3ª edição do evento

## Transformação Social

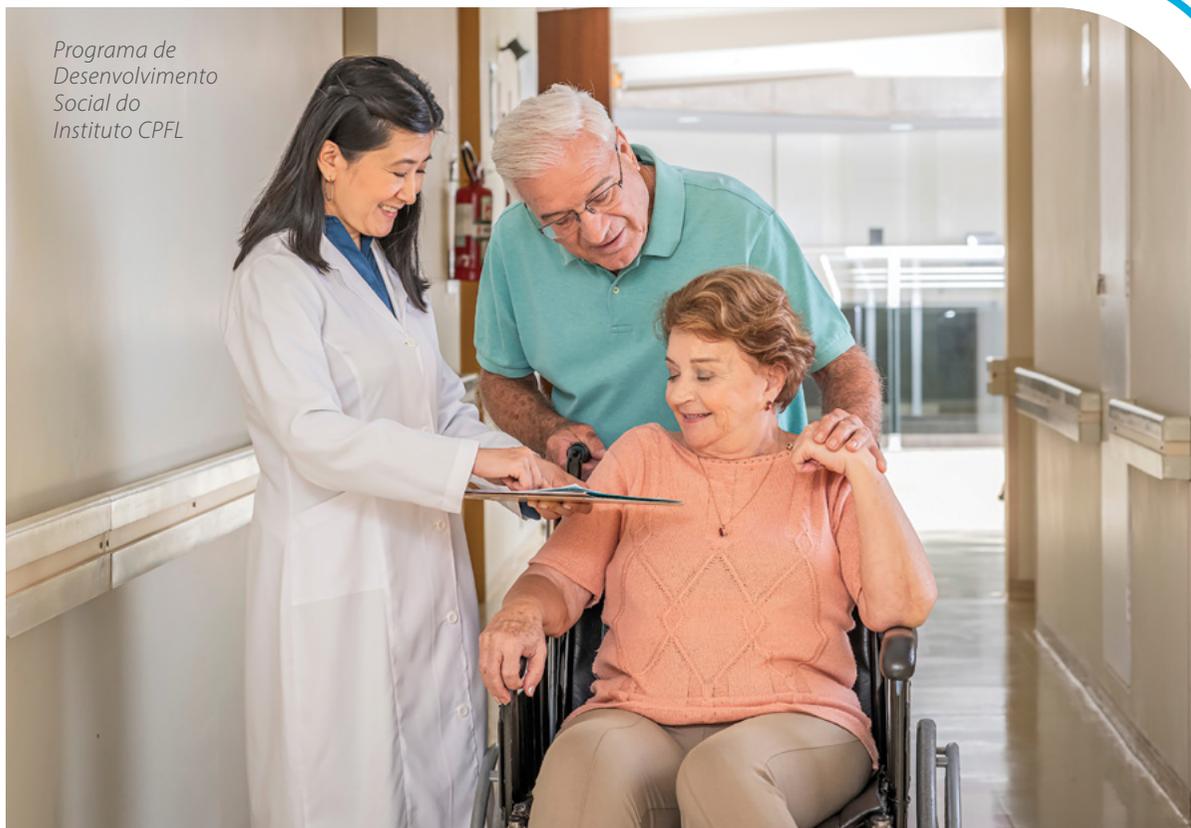
O programa de desenvolvimento social, coordenado pelo Instituto CPFL, tem como um dos principais objetivos promover o desenvolvimento sustentável das comunidades por meio de ações que contribuam para o aprimoramento de políticas públicas e que estimulem a inclusão, o protagonismo social e o trabalho em rede, qualificando e legitimando cada ator para o enfrentamento dos desafios sociais.

Em 2019 foram apoiados 20 conselhos de direitos e seis hospitais da rede pública, com projetos voltados para os segmentos mais vulneráveis da população: crianças, adolescentes e idosos, impactando 44 municípios diretamente e alcançando indiretamente outros 84. No total, 195 mil pessoas foram beneficiadas.

Nossa atuação tem foco no fortalecimento dos Conselhos Municipais de Defesa dos Direitos da Criança e do Adolescente, por meio da articulação dos diferentes atores envolvidos, de capacitações, do desenvolvimento de diagnóstico social e da implementação de planos de ação e projetos voltados a reduzir o índice de vulnerabilidade social.

Atuamos também no âmbito dos Conselhos Municipais do Idoso, com base no conceito de envelhecimento ativo da Organização Mundial da Saúde (OMS) para promoção da qualidade de vida ao longo da senioridade, por meio do projeto Cidade para Todas as Idades. Em 2019, trabalhamos com quatro municípios, beneficiando dois hospitais (Barretos e Veranópolis – SP) e duas instituições de longa permanência (Montenegro – RS).

Entendemos que outra alavanca para a transformação social está na inclusão dos jovens através do esporte.



Por essa razão, em 2019 reforçamos nosso trabalho de apoio à formação de atletas com o Instituto Vanderlei Cordeiro de Lima (IVCL/Orcampi), que beneficiou mais de 240 jovens na região de Campinas com treinamentos especializados, orientação psicológica e acompanhamento médico e educacional. Além de oferecer uma oportunidade de desenvolvimento pessoal e esportivo, esse tipo de projeto cria um espaço de socialização importante para reduzir a vulnerabilidade social dessas crianças e adolescentes.

Com vistas aos Jogos Panamericanos de Lima (2019) e às Olimpíadas de Tóquio (2020), o foco do trabalho nesse ano esteve voltado para apoiar o atletismo de alto desempenho. Os resultados foram muito bons: no Peru, os atletas do IVCL/Orcampi conquistaram três medalhas, e sete deles conseguiram a pré-classificação para a competição olímpica no Japão durante o Mundial de Atletismo de Doha.

ODS

1 ERRADICAÇÃO DA POBREZA



3 SAÚDE E BEM-ESTAR



10 REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES



17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO



Todos os anos, o Programa Semear reúne os voluntários do Grupo CPFL em torno de ações que beneficiam escolas, instituições de assistência social e outras entidades que fazem a diferença na vida das comunidades locais.

Coordenado pelo Instituto CPFL, o Programa Semear organiza os colaboradores, parentes e amigos em equipes que atuam em diversas atividades de impacto positivo.

Essa turma participa de plantio de hortas comunitárias, construção de salas de informática, aulas de arte, dança e música, oficinas de teatro e muitas outras ações.

Nessa empreitada, protagonismo é a palavra-chave. Cada uma das equipes é formada por até 15 colaboradores, que também são responsáveis por selecionar as organizações sociais em que desejam realizar as ações voluntárias. Uma grande união para transformar a realidade social nas comunidades em que nossa empresa está presente.

**Nossos colaboradores podem ser:**

### **Solidários**

Participam com doações nas campanhas de arrecadação

### **Voluntários**

Doam seu tempo, talentos e conhecimentos para ações pontuais ou contínuas nas entidades beneficiadas

### **Protagonistas sociais**

Atuam em projetos sociais que possam interferir em políticas públicas para transformar a realidade social

# **VOLUNTARIADO**

## **Semear em 2019**

**1.379 voluntários**  
cadastrados

**10 equipes fixas e 5 pontuais**  
foram formadas

**15 municípios**  
foram impactados por ações voluntárias

**5.500 beneficiados,**  
entre escolas, ONGs, hospitais e outras entidades



**Clique aqui**

para saber mais sobre o Programa Semear

## Circuito CPFL

O Circuito CPFL é um programa itinerante de projetos culturais e esportivos desenvolvido pelo Instituto CPFL para beneficiar e impactar positivamente as comunidades em nossa área de concessão. Em 2019, 101 municípios foram contemplados com mais de 230 atividades do Circuito CPFL em todo o Brasil, atingindo mais de 79 mil pessoas.

Uma das iniciativas com alto impacto social dentro desse programa é a Carreta Literária, uma biblioteca móvel que circula pela cidade, facilitando o acesso ao livro e incentivando o hábito da leitura entre os jovens. Seis cidades foram impactadas diretamente pelo projeto, que beneficiou 100 escolas e cerca de 28,9 mil pessoas.

Outra ação importante no âmbito do Circuito CPFL é o CineSolar, um cinema itinerante movido à energia solar. Realizado através de vans equipadas com painéis fotovoltaicos, o projeto leva cinema para localidades sem salas de exibição de filmes, contribuindo assim para a democratização do acesso ao cinema e a formação de plateia para esse tipo de arte.

Além da exibição de filmes, realizamos atividades para aprofundar discussões relativas à sustentabilidade e incentivar a produção audiovisual nessas comunidades. Ao mesmo tempo, trabalhamos na conscientização sobre o potencial da energia renovável para o público, através de atividades como o Oficinema Solar, onde apresentamos de forma lúdica como a luz do sol se transforma em energia elétrica. Em 2019, 78 cidades receberam a visita das vans do CineSolar, levando informação sobre energia limpa e cinema para mais de 18,2 mil pessoas.

O Circuito CPFL também promove atividades esportivas, como o projeto Correr e Caminhar, que realizou corridas e caminhadas em 16 cidades em 2019, estimulando mais de 28,4 mil pessoas na realização de práticas esportivas.



Cine Solar em Morro Reuter (RS)

O Circuito CPFL ainda promoveu concertos de música contemporânea em seis cidades do estado de São Paulo, reunindo **3,6 mil pessoas**

ODS

3 SAÚDE E BEM-ESTAR



4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE



7 ENERGIA LIMPA E ACESSÍVEL



10 REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES



11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS



12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS



17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO



## Democratização da arte e da cultura

A difusão artística também é uma frente de atuação relevante para o Instituto CPFL, com o objetivo de facilitar o acesso a obras e manifestações artísticas por parte da população em geral. Facilitamos e oferecemos acesso aberto ao público para o cinema através de iniciativas como o Cine CPFL, que exhibe gratuitamente filmes brasileiros e estrangeiros na Sala Umuarama, na sede do Instituto.

Exposição Rodin na Galeria de Arte Instituto CPFL, em Campinas (SP)



Outra iniciativa é o apoio institucional à realização da 43ª Mostra Internacional de Cinema de São Paulo e do 14º Festival de Cinema Latino-Americano de São Paulo, com parte da programação exibida de graça na Sala Umuarama. Realizamos 64 sessões de filmes, 8 debates e 2 mostras internacionais em 2019.

A música também é destaque em nosso trabalho de difusão artística. Desde 2013, somos parceiros na produção do Festival de Música Contemporânea Brasileira. Também realizamos dez concertos gratuitos de música contemporânea em 2019, gravados e depois transmitidos pela Rádio Cultura FM do estado de São Paulo.

As exposições de artes visuais promovidas pelo Instituto CPFL também buscam fazer a aproximação do público com as obras artísticas. Realizamos duas exposições principais em 2019, que contaram com 550 visitas educativas de escolas públicas e público em geral. A primeira, “Figura e Modernidade”, levou para Campinas e Botucatu obras do escultor francês Auguste Rodin que pertencem ao acervo da Pinacoteca de São Paulo. A segunda, “Tinta sobre Tinta”, apresentou peças de artistas como Flávio de Carvalho, Iberê Camargo e Tomie Ohtake do acervo do Museu de Arte Moderna de São Paulo (MAM-SP). No total, as ações de cinema, música e exposições reuniram mais de 31 mil pessoas.

Outra iniciativa foi a realização da terceira edição do Mês da Cultura Chinesa, com o objetivo de ampliar o intercâmbio cultural entre Brasil e China através de ações como debates especiais do Café Filosófico CPFL, sessões do Cine CPFL e apresentações musicais abertas ao público. Cerca de 18,5 mil pessoas foram alcançadas com 28 atividades em nove cidades.

ODS

4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE



10 REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES



17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO



## Café Filosófico CPFL

Uma das iniciativas de maior relevância e reconhecimento público do Instituto CPFL na área cultural é o Café Filosófico CPFL. Criado em 2003, esse projeto promove uma série de debates sobre temas contemporâneos relevantes e instigantes, com a participação de especialistas e nomes de referência no Brasil e no mundo.

Para debater temas relevantes para a sociedade atual, convidamos palestrantes especiais e **envolvemos todos os públicos** nas transmissões pela TV e pelas redes sociais

*Café Filosófico Especial, em Santos (SP)*



Em 2019, o Café Filosófico CPFL discutiu temas como infância e amadurecimento dos jovens no mundo contemporâneo, os desafios éticos da política, identidades individuais e sociais, espiritualidade e religião, entre outros, com personalidades como Fernando Henrique Cardoso, Leandro Karnal, Viviane Mosé e Mario Sergio Cortella. Em setembro, durante o Mês da Cultura Chinesa na CPFL Energia, promovemos dois debates sobre a construção da imagem da China moderna, com foco nas transformações econômicas e tecnológicas protagonizadas pelo país nas últimas décadas.

Ao todo, gravamos 33 programas, somando 5,3 mil espectadores nos estúdios e atingindo mais de 830 mil pessoas pelas transmissões ao vivo nas redes sociais do Instituto CPFL. Pelo nosso canal no YouTube, no qual também publicamos “pílulas” dos debates e vídeos exclusivos, registramos mais de 7,5 milhões de visualizações. Já pela TV Cultura, que transmite a gravação dos encontros, conseguimos atingir mais de 12 milhões de espectadores.

Nossa presença nas redes sociais também é um instrumento importante de ação e difusão, com o compartilhamento de conteúdos audiovisuais produzidos pelo Instituto CPFL em seus canais no Facebook, Twitter, Instagram e LinkedIn. Além de incentivar a discussão pública, essas iniciativas fortalecem a marca CPFL perante diferentes públicos em todo o Brasil.

ODS

4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE



11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS



17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO



# Programa Raízes

Desenvolvido pela CPFL Renováveis nas áreas de influência das usinas geradoras, o Programa Raízes foi reconhecido como um dos modelos mais abrangentes de inclusão e promoção do desenvolvimento sustentável no setor elétrico. Realizado desde 2013, o Raízes investiu um total aproximado de R\$ 16 milhões em projetos que seguiam três linhas temáticas – segurança hídrica, compromisso com as gerações futuras e cadeias produtivas.

Um dos destaques da metodologia praticada pelo Raízes é o Diagnóstico Preliminar Participativo, que permite a identificação das principais demandas sociais e, assim, subsidia a destinação de investimentos de acordo com o maior potencial de impacto positivo. Foi dessa forma que a CPFL Renováveis conseguiu avaliar que a questão do acesso à água era um dos principais desafios para o desenvolvimento das comunidades.

A partir desse diagnóstico, a empresa buscou parceiros para a materialização de ações de transformação da realidade local. Entre 2016 e 2019, houve a instalação de cisternas e de equipamentos para dessalinização da água com energia fornecida por painéis fotovoltaicos, criação de sistemas de irrigação em plantios de subsistência e para o desenvolvimento produtivo, desenvolvimento de metodologias para gestão colaborativa e coletiva de estruturas de abastecimento hídrico em nível comunitário, entre outros benefícios que serão um legado permanente para as próximas gerações.



Programa Raízes



Estruturada em três linhas temáticas, a iniciativa da CPFL Renováveis **destinou R\$ 16 milhões** desde 2013 a projetos priorizados em conjunto com as comunidades locais

ODS

1 ERRADICAÇÃO DA POBREZA



3 SAÚDE E BEM-ESTAR



4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE



6 ÁGUA POTÁVEL E SANEAMENTO



10 REDUÇÃO DAS DESIGALDADES



11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS



17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO





# NOSSOS HABILITADORES

Colaboradores  
CPFL Energia

# Nossos habilitadores

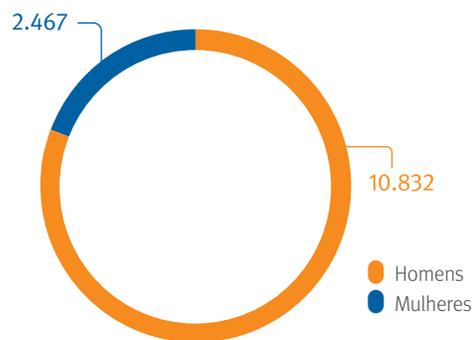
O desenvolvimento dos nossos negócios e todas as ações que realizamos estão baseados em três habilitadores fundamentais: Desenvolvimento de Colaboradores e Inclusão; Ética; e Transparência. Acreditamos que colaboradores qualificados e preparados, um sistema robusto de ética e integridade e uma cultura corporativa de inclusão e diversidade são essenciais para alcançarmos resultados econômicos, sociais e ambientais que gerem valor para nossos acionistas e para toda a sociedade.

## Desenvolvimento de pessoas

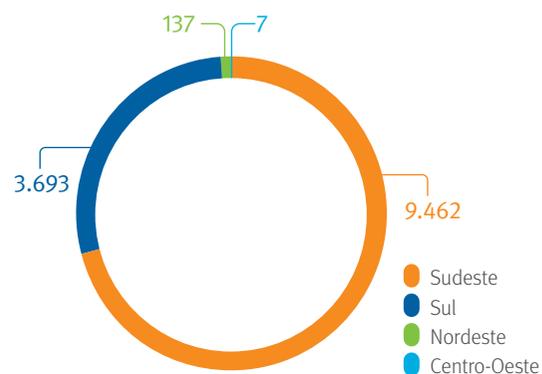
Nossos colaboradores são os protagonistas na construção e implementação de um modelo de negócio mais sustentável, com impactos positivos na sociedade e satisfação dos clientes. Por essa razão, investimos em capacitações e no fortalecimento de uma cultura baseada em nossos valores corporativos. Em 2019, estruturamos um novo modelo de desenvolvimento dos líderes, em linha com a nossa visão, missão e valores e focado nas competências essenciais para o crescimento dos negócios no horizonte definido em nossa estratégia.



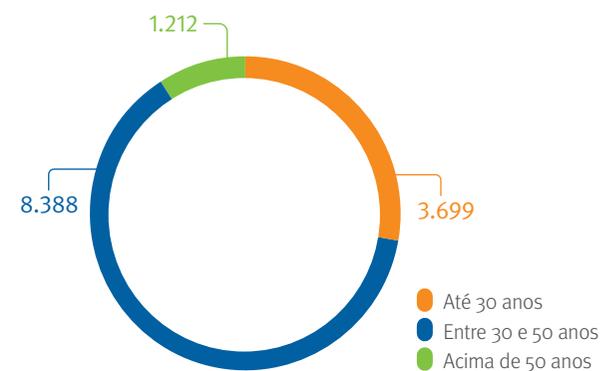
COLABORADORES POR GÊNERO



COLABORADORES POR REGIÃO



COLABORADORES POR FAIXA ETÁRIA



ODS

4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE



8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO



De modo complementar, otimizamos nosso modelo de análise de desempenho para os colaboradores, alinhado com as transformações feitas no âmbito da liderança. Essa avaliação considera aspectos de comportamento, metas e potencial, ponderando os diferentes níveis funcionais e áreas de atuação.

As avaliações são discutidas em comitês de calibragem que têm o objetivo de subsidiar os líderes com percepções de pares, superiores e subordinados antes de apresentar o resultado final aos avaliados em reuniões individuais. A partir desse *feedback*, define-se um Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) para endereçar possíveis mudanças e aperfeiçoamentos, bem como celebrar comportamentos de destaque. Nesse momento, também são acordadas as metas e prioridades para o próximo ciclo.

O processo de avaliação de desempenho dos colaboradores da CPFL Renováveis está sendo integrado ao da *holding* CPFL Energia. Em 2019, os critérios de elegibilidade e o cronograma adotados já foram os mesmos – início em dezembro e conclusão em março de 2020. Outra sinergia foi a adoção da mesma metodologia e etapas para coordenadores, gerentes, superintendentes e diretores.

#### PERCENTUAL DE COLABORADORES QUE RECEBERAM AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

	CPFL Energia CPFL Renováveis Consolidado				
	2017	2018	2019*		
Por gênero					
Homens	69%	76%	93%	87%	92%
Mulheres	75%	82%	87%	87%	87%
Por nível funcional					
Liderança**	22%	64%	90%	87%	90%
Demais colaboradores	73%	73%	91%	87%	91%
<b>Total</b>	<b>70%</b>	<b>77%</b>	<b>91%</b>	<b>87%</b>	<b>91%</b>

\* Os dados quantitativos referem-se ao ciclo de 2018/2019, uma vez que o ciclo atual ainda está em andamento e será finalizado em março/2020. Dados históricos (2017 e 2018) não contabilizam a CPFL Renováveis.

\*\*Inclui diretores, gerentes, coordenadores, supervisores e líderes.

As capacitações e o modelo de análise de desempenho fortalecem a **cultura e os valores** da CPFL Energia



Colaborador CPFL

# Formação profissional continuada

A Universidade CPFL é a responsável pela estruturação e execução dos programas, cursos e trilhas de aprendizado voltados para formação e capacitação dos nossos profissionais. Por meio dessa estrutura, nossos colaboradores têm acesso a uma gama variada de treinamentos e incentivos direcionados ao desenvolvimento profissional, em sintonia com as prioridades da companhia e as tendências do setor elétrico.

Uma das ferramentas mais importantes desenvolvidas pela Universidade CPFL é a Trilha de Aprendizagem, organizada em módulos que permitem ao colaborador ter uma visão sistêmica sobre os processos-chave da companhia, como desenvolvimento de projetos e obras, gestão de energia, entre outros. Lançadas em 2018, as diversas Trilhas de Aprendizagem já se refletem no aproveitamento

e desempenho de nossos profissionais: conseguimos reduzir a taxa de abstenção para 5,5%, muito abaixo da média de 13% observada no mercado em geral, com alto índice de satisfação de nossos colaboradores.

Em 2019, investimos cerca de R\$ 18 milhões em iniciativas de formação continuada, sendo R\$ 1,7 milhão destinados para revisão e criação de novos programas, cursos e trilhas de aprendizado. Entre as novidades, destacam-se as séries de treinamento virtual “Explore a Energia”, que apresenta e explica os principais aspectos e processos do setor elétrico brasileiro, e “Explore a CPFL”, que sistematiza didaticamente os negócios da companhia.

**717,8 mil horas**  
de treinamento na  
Universidade CPFL e outras  
**14,7 mil horas** na  
CPFL Renováveis

**Mais de 1.100 turmas**  
em treinamentos técnicos das  
Normas Regulamentadoras

## MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO POR COLABORADOR\*

	CPFL Energia		CPFL Renováveis	Consolidado	
	2017	2018	2019		
Por gênero					
Homens	74,3	57,6	55,2	34,1	54,5
Mulheres	80,2	46,1	58,9	26,3	57,8
Por nível funcional					
Liderança**	21,7	55,9	63,7	45,5	61,9
Demais colaboradores	nd	54,8	55,4	30,0	54,6
<b>Total</b>	<b>79,8</b>	<b>54,9</b>	<b>55,8</b>	<b>32,7</b>	<b>55,1</b>

\*Dados históricos (2017 e 2018) não contabilizam a CPFL Renováveis.

\*\*Inclui diretores, gerentes, coordenadores, supervisores e líderes.

## Desenvolvimento das lideranças

Iniciamos em 2019 a segunda edição do nosso programa de mentoria para líderes, que visa acelerar o desenvolvimento de habilidades, fortalecer o protagonismo na condução de carreira e criar uma boa prática de gestão de conhecimento através do capital intelectual. Trata-se de um processo de orientação em que um profissional mais sênior na companhia atua como mentor do executivo impactado pelo programa. Desde a criação da iniciativa, 113 líderes já foram beneficiados – como mentores ou mentorados.

Contamos ainda com o processo de *coaching* individual, disponibilizado aos gerentes e executivos para desenvolvimento de competências visando ao seu pleno potencial. O processo é conduzido por um *coach* contratado de consultorias renomadas e especializadas com o *coachee* (aquele contemplado pelo processo) e seu gestor imediato.

ODS

4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE



8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO



# Benefícios e ambiente de trabalho

Buscando maior equidade em relação ao pacote de benefícios entre as empresas do Grupo, implementamos o seguro de vida em grupo e o acesso ao programa de atividades físicas em academias conveniadas para 100% dos nossos colaboradores. Além disso, criamos um plano único de previdência privada para novos contratados das distribuidoras CPFL Paulista e CPFL Piratininga, além da CPFL Brasil e Geração.

Na gestão de recursos humanos, iniciamos a implementação de um sistema de *data analytics* que facilita o acompanhamento por parte de gestores sobre questões como hora extra e diárias, agilizando os processos internos dentro das equipes. Um destaque importante de 2019 nessa área foi a criação da CPFL Pessoas, resultado do desmembramento da NECT, com foco na gestão de pessoas e recursos humanos para todas as empresas que fazem parte da *holding*.

O envolvimento e o engajamento dos nossos colaboradores também são uma preocupação constante. Em 2019, reforçamos o uso do MultiApp, um aplicativo de *smartphone* que permite acesso a uma gama de informações relevantes, como novas políticas, processos internos e premiações.

Uma iniciativa de engajamento implementada em 2019 foi o Programa Atitude CPFL, no qual os colaboradores foram convidados a compartilhar histórias e ações de colegas alinhadas aos valores corporativos. Os *cases* mais representativos, entre os quase 600 relatos enviados, foram reconhecidos formalmente pela Diretoria Executiva.



Colaboradora CPFL em Campinas (SP)

O **Programa Atitude CPFL** reconhece as iniciativas de nossos colaboradores que estão alinhadas aos nossos valores corporativos

ODS

3 SAÚDE E BEM-ESTAR



4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE



8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO



Outro esforço empreendido no âmbito do ambiente de trabalho foi o de conscientização relacionado à saúde ocupacional. Realizamos também campanhas de informação sobre questões como câncer de mama (Outubro Rosa) e de próstata (Novembro Azul), com a divulgação semanal de conteúdos nos canais internos, conversas com médicos especialistas e divulgação de vídeos com dicas para prevenção e diagnóstico precoce. Os colaboradores foram convidados a doarem lenços e bonés, que a empresa entregou a pacientes em tratamento oncológico, que pode ter como efeito colateral a perda momentânea dos cabelos. Promovemos também campanhas de doação de sangue e medula, com peças informativas e eventos em nossos escritórios em Campinas (SP) e São Leopoldo (RS).

Os reflexos desse trabalho estão sendo percebidos dentro e fora da organização. Em 2019, realizamos uma nova pesquisa de clima organizacional para avaliar o engajamento e a satisfação com o ambiente de trabalho, a qual apontou que 78% dos colaboradores estão satisfeitos com as condições oferecidas pela CPFL Energia.

Também fomos reconhecidos pelo ranking “150 Melhores Empresas para Trabalhar”, realizado no Brasil pela revista Você S/A para identificar as companhias que são destaque em gestão de pessoas e bom clima organizacional. No que diz respeito ao setor elétrico, somos a primeira empresa entre as maiores do setor nesse levantamento.

A oferta de benefícios aos colaboradores segue as boas práticas de mercado, contribuindo para atrair novos talentos e o cumprimento de todos os requisitos legais e acordos ou convenções sindicais aplicáveis. A diversidade de negócios em que atuamos, tanto geograficamente quanto em mercados, exige a diversificação dos benefícios para cada realidade local. De forma global, ofertamos ao público interno (ainda que não necessariamente em todas as empresas) assistência médica e odontológica, plano de previdência privada, vales alimentação, refeição e transporte, seguro de vida, auxílios diversos, programa de incentivo à atividade física, assistência psicossocial e subsídios educacionais.



A CPFL Energia foi reconhecida como a **melhor do setor de energia** no ranking "150 Melhores Empresas para Trabalhar"



Colaboradores da RGE em São Leopoldo (RS)

# Inclusão

A promoção da diversidade tem orientado nossas ações para a gestão do capital humano da companhia e, cada vez mais, intensificamos nossos esforços para garantir um ambiente mais inclusivo entre nossos colaboradores. Em 2019, por exemplo, realizamos um projeto piloto de “recrutamento cego” (*blind recruitment*) de estagiários. O objetivo foi testar ferramentas que possibilitem processos de seleção mais objetivos, minimizando eventuais impactos de viés inconsciente dos líderes para contratação.



Colaboradora na Universidade CPFL

Fortalecer as ações para **promover a inclusão** e o desenvolvimento das pessoas no ambiente de trabalho é uma de nossas prioridades

Também temos o plano de fortalecer essas discussões com a criação de grupos de trabalho para implementar e acompanhar ações para a inclusão e desenvolvimento de pessoas com deficiência (PCDs) e os temas de gênero e cultura. Um projeto nesse sentido também será desenvolvido nas Escolas de Formação Técnica, que promovem a capacitação profissional e a participação de mulheres no setor elétrico brasileiro.

Realizamos, em 2019, dois *workshops* internos com os colaboradores para discutir ideias relacionadas à atração de PCDs para nossa companhia. Os eventos, realizados nas cidades de Campinas (São Paulo) e São Leopoldo (Rio Grande do Sul), contaram com 42 participantes e geraram quase 300 ideias relacionadas a aspectos de conscientização das lideranças, melhorias em acessibilidade, comunicação, recrutamento e seleção, entre outros.

Também fizemos estudos de *benchmarking* com empresas de grande porte e reconhecidas por adotar boas práticas para a inclusão e diversidade. Participamos de eventos que discutem a temática em nossas áreas de concessão e fizemos reuniões com parceiros externos que podem agregar inovações nessa frente ao nosso modelo de negócio. As ações terão continuidade em 2020, incluindo treinamentos específicos sobre diversidade para as lideranças, formação de grupos de afinidades, entre outras iniciativas.

**816**

**pessoas formadas  
em três linhas:**

- Escola de Eletricistas
- Escola de Projetistas
- Escola de Operadores

*Colaboradores  
CPFL*

## Educação profissional para a comunidade

A Escola de Excelência Operacional, que funciona sob a gestão da Universidade CPFL, é responsável pela capacitação dos colaboradores em métodos e normas operacionais para os segmentos de transmissão e distribuição de energia. Essa estrutura vai além do quadro funcional e beneficia as comunidades nas regiões em que atuamos com a oferta de cursos para formação profissional. Existem três linhas voltadas para as comunidades locais: a Escola de Eletricistas, a Escola de Operadores e a Escola de Projetistas. Cada uma delas atua para disseminar informações técnicas e desenvolver competências entre pessoas que não são colaboradores das empresas da CPFL Energia, habilitando-as para uma carreira profissional no setor elétrico.

No ano de 2019, realizamos 46 turmas da Escola de Eletricistas (77% a mais do que no ano anterior), com mais de 19 mil horas de capacitação oferecidas. No total, 765 moradores das cidades das áreas de concessão foram treinados e aproximadamente 70% deles foram contratados. A Escola de Operadores, iniciativa pioneira no Brasil e lançada em 2019, é voltada para a formação de profissionais que trabalham nos centros de controle das distribuidoras. A primeira edição formou 24 alunos, após 592 horas de treinamento – atualmente temos 3 pessoas já contratadas. A Escola de Projetistas, por sua vez, tem o objetivo de formar técnicos para a criação e a análise de projetos de rede elétrica de distribuição, seguindo as normas e procedimentos da CPFL Energia. O curso realizado no estado de São Paulo capacitou 27 alunos, em 372 horas de treinamento, e permitiu que 16 pessoas passassem a integrar nossas equipes.

ODS

**4** EDUCAÇÃO DE QUALIDADE



**8** TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO



**10** REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES



# Ética e transparência

Para que a atuação de nossos colaboradores e o desenvolvimento dos negócios gerem impactos positivos, pautamos nossas ações em uma conduta ética e transparente na construção de relacionamentos com todos os nossos públicos. Nosso Programa de Integridade possui pilares e mecanismos para assegurar que o *compliance* abranja todas as áreas sensíveis e críticas das operações e permita a elaboração de planos de ação para melhorar os controles internos e as práticas anticorrupção.

O Programa de Integridade foi elaborado de acordo com a Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção) e com o artigo 42 do Decreto nº 8.420/15, que regulamentou a referida legislação. Sua execução é direcionada pelo nosso **Código de Conduta Ética**, que formaliza o tipo de conduta esperada de nossos colaboradores e fornecedores, e pela **Política Anticorrupção**, que tem o objetivo de estabelecer princípios para controle e combate da corrupção.

A disseminação dessas premissas para nossos profissionais é realizada por meio de treinamentos contínuos (em formato presencial e on-line) e ações de comunicação e conscientização (eventos, palestras e campanhas). As capacitações no tema ocorrem presencialmente para públicos considerados críticos a partir da avaliação de riscos de *compliance* e em plataforma on-line disponível para todos os colaboradores. Todos os profissionais e membros da governança são apresentados ao Código de Conduta Ética no momento da admissão e assinam eletronicamente o seu compromisso em seguir as diretrizes estabelecidas no documento. Em 2019, incluímos temas de ética e integridade nos treinamentos de integração de contratados de empresas terceirizadas.



## COLABORADORES DA CPFL ENERGIA TREINADOS NAS DIRETRIZES ANTICORRUPÇÃO\*

	Colaboradores treinados	Percentual sobre o total	Colaboradores treinados	Percentual sobre o total	Colaboradores treinados	Percentual sobre o total
	2017		2018		2019	
<b>Por nível funcional</b>						
Lideranças**	529	64%	661	87%	683	97%
Demais colaboradores	7.467	62%	8.842	72%	9.609	79%
<b>Por região</b>						
Sudeste	6.419	72%	7.016	76%	7.230	78%
Sul	1.577	39%	2.487	66%	3.062	84%
<b>Total</b>	<b>7.996</b>	<b>62%</b>	<b>9.503</b>	<b>73%</b>	<b>10.292</b>	<b>80%</b>

\*Não considera os colaboradores da CPFL Renováveis. Nessa empresa, 100% dos colaboradores foram treinados nas diretrizes anticorrupção em 2019.

\*\*Inclui diretores, gerentes, coordenadores, supervisores e líderes.



O Canal de Ética é a ferramenta que disponibilizamos para que qualquer pessoa possa comunicar atitudes ou situações que estejam em desacordo com a legislação ou com os nossos valores. As comunicações recebidas possuem um fluxo de tratamento definido pelo Programa de Integridade, assegurando o anonimato e a confidencialidade dos autores. A CPFL Renováveis conta com um canal específico, o Portal de Denúncias, gerenciado pela mesma empresa especializada responsável pela gestão da plataforma da *holding*.

As comunicações podem ser realizadas 24 horas por dia, em todos os dias da semana. Os registros são recebidos por uma equipe especializada, que conta com advogados e psicólogos para o correto direcionamento e entendimento do relato. No ato do registro, o usuário do canal recebe um número de protocolo para acompanhamento do caso até a sua conclusão.

Nosso Programa de Integridade obteve o selo do programa **Pró-Ética** – edição 2018/2019, desenvolvido pela Controladoria-Geral da União. O selo reconhece as empresas que se destacaram em ações de combate a corrupção e fraudes em seus ambientes de negócio



Colaboradores CPFL em Campinas (SP)

## Programa Ética Viva

O Programa Ética Viva da CPFL Renováveis teve continuidade em 2019 com o propósito de reunir as ações voltadas para a disseminação da cultura de ética e de conformidade entre todos os colaboradores. Entre essas iniciativas, destaca-se a aplicação de um questionário anual para todos os colaboradores com o objetivo de identificar aspectos corporativos e específicos das lideranças para temas relacionados ao desenvolvimento das condutas éticas na empresa. A partir de agosto de 2019, com a integração da CPFL Renováveis à *holding*, as iniciativas foram incorporadas ao Programa de Integridade da CPFL Energia.

ODS



# NOSSOS RESULTADOS



7.



Colaboradores CPFL  
em Jaguariúna (SP)

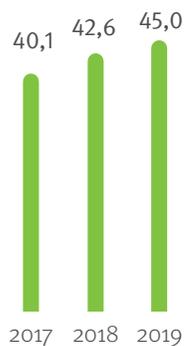
# Nossos resultados

Nosso desempenho financeiro em 2019 superou os resultados históricos obtidos em 2018, impulsionado principalmente pelas distribuidoras, em razão do desempenho do mercado, das revisões e reajustes tarifários ocorridos ao longo de 2018 e 2019, e das menores taxas de juros. Na geração convencional, os reajustes dos contratos e as menores despesas financeiras levaram a uma melhora do resultado líquido. Na geração renovável, os impactos negativos da menor incidência de ventos foram compensados pelas menores despesas com o Generation Scaling Factor (GSF), pela estratégia de sazonalização de contratos e pela redução do custo da dívida.

Em 2019, o lucro líquido da companhia apresentou **crescimento de 26,9%** na comparação com o ano anterior



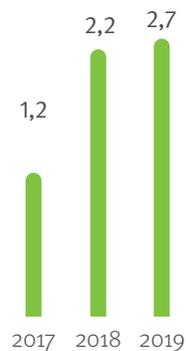
RECEITA OPERACIONAL BRUTA  
(R\$ bilhões)



EBITDA  
(R\$ bilhões)



LUCRO LÍQUIDO  
(R\$ bilhões)



## DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DO EXERCÍCIO RESUMO – CPFL ENERGIA (R\$ milhões)

	2017	2018	2019
Receita operacional bruta	40.053	42.626	45.009
Receita operacional líquida	26.745	28.137	29.932
Custo com energia elétrica	(16.902)	(17.838)	(18.371)
Custos e despesas operacionais	(6.822)	(6.509)	(7.198)
Resultado do serviço	3.022	3.708	4.363
Ebitda	4.864	5.637	6.394
Resultado financeiro	(1.488)	(1.103)	(726)
Lucro antes da tributação	1.847	2.940	3.986
Lucro líquido	1.243	2.166	2.748

## Principais indicadores

### Receita operacional

↑ 5,6%

2018 R\$ 42.626 milhões

2019 R\$ 45.009 milhões

#### Principais fatores

Revisões e reajustes de tarifas na Distribuição, crescimento do mercado e reajustes nos contratos de venda de energia nos segmentos de Geração e Renováveis

### Custos com energia elétrica

↑ 3,0%

2018 R\$ 17.838 milhões

2019 R\$ 18.371 milhões

#### Principais fatores

Aumento na quantidade de energia comprada, efeitos da variação cambial sobre o preço de energia de Itaipu e aumento nos encargos setoriais

### Custos e despesas operacionais

↑ 9,2%

2018 R\$ 6.590 milhões

2019 R\$ 7.198 milhões

#### Principais fatores

O aumento mais relevante ocorreu no custo de construção de infraestrutura, que tem contrapartida de valor semelhante na receita operacional. Além disso, houve aumento por conta da maior contabilização de PDD, aumento de despesas com manutenção da rede, pessoal e outros

### EBITDA

↑ 13,4%

2018 R\$ 5.637 milhões

2019 R\$ 6.394 milhões

#### Principais fatores

Crescimento impulsionado pela performance da Distribuição, favorecido principalmente pela expansão do mercado e pelo aumento de tarifas, parcialmente compensados por PMSO e PDD. A Geração Renovável manteve-se estável, apesar do fraco desempenho das eólicas em 2019

### Lucro líquido

↑ 26,9%

2018 R\$ 2.166 milhões

2019 R\$ 2.748 milhões

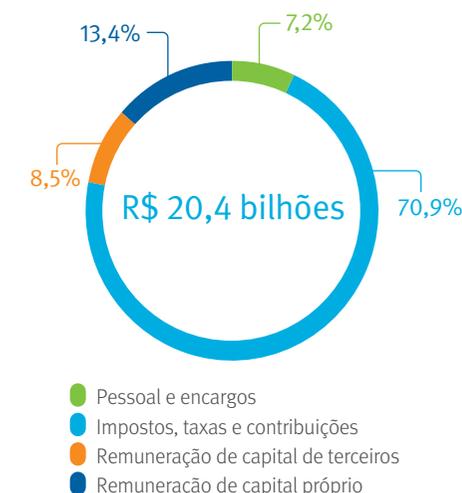
#### Principais fatores

Resultado superior do EBITDA na comparação anual e redução das despesas financeiras, principalmente pelas menores taxas de juros e menor endividamento

## Distribuição do valor adicionado (DVA)

Nosso valor adicionado somou R\$ 20,4 bilhões, um aumento de 7,8% em relação a 2018, sobretudo em razão do crescimento das receitas e do valor adicionado recebido em transferência. Desse total, 70,9% foram destinados a impostos, taxas e contribuições, parcela da DVA mais significativa no setor elétrico em razão do modelo de tributação. As principais variações na comparação anual foram a diminuição de 11,3% na remuneração de capital de terceiros e o incremento de 26,9% na remuneração de capitais próprios.

VALOR ADICIONADO DISTRIBUÍDO EM 2019 (R\$ bilhões)



### DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO – PRINCIPAIS LINHAS (R\$ milhões)

	2017	2018	2019
<b>Receitas</b>	<b>40.688</b>	<b>42.760</b>	<b>45.092</b>
Insumos adquiridos de terceiros	(23.120)	(23.379)	(24.304)
Valor adicionado bruto	17.568	19.381	20.789
Retenções	(1.534)	(1.602)	(1.688)
Valor adicionado recebido em transferência	1.279	1.183	1.331
Valor adicionado líquido a distribuir	17.314	18.962	20.432
Pessoal e encargos	1.397	1.391	1.475
Impostos, taxas e contribuições	12.182	13.453	14.477
Remuneração de capital de terceiros	2.491	1.952	1.731
Remuneração de capital próprio	1.243	2.166	2.748

## Endividamento

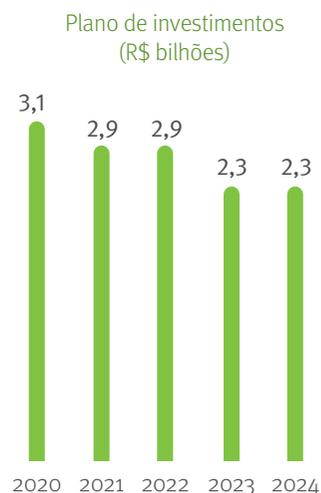
Encerramos o ano de 2019 com um endividamento líquido de R\$ 16,4 bilhões, 8,4% inferior ao observado em dezembro de 2018. No critério estabelecido pelos *covenants* financeiros da companhia, que considera a consolidação proporcional dos ativos de geração, o endividamento líquido chegou a R\$ 16,8 bilhões, um aumento de 3,5% se comparado a 2018, influenciado principalmente pela maior participação da CPFL Energia na CPFL Renováveis após a aquisição da parcela que era detida pela State Grid.

A despeito do maior endividamento, a alavancagem, medida pela dívida líquida ajustada sobre o Ebitda ajustado, caiu de 3,05x em dezembro de 2018 para 2,52x em dezembro de 2019.

## Investimentos

Em 2019, investimos R\$ 2,25 bilhões em nossas operações, montante 9,3% superior na comparação anual. Esse crescimento foi direcionado principalmente para a ampliação, reforço e melhorias do sistema de distribuição, que respondeu por 90% do total.

Para os próximos cinco anos, prevemos investimentos da ordem de R\$ 13,5 bilhões, sendo 86% desse total nas distribuidoras. Faremos investimentos também na construção de dois projetos de geração renovável (complexo eólico Gameleira e PCH Lucia Cherobim) e três projetos de transmissão (Maracanaú, Sul I e Sul II).



## Mercado de capitais

Em 30 de dezembro de 2019, as ações da CPFL Energia eram negociadas nas bolsas de valores de São Paulo, a B3, e de Nova York, a NYSE. Em 2019, esses papéis apresentaram valorização, respectivamente, de 23,3% e 17,8% e encerraram o período cotados a R\$ 35,55 e US\$ 17,46. O volume médio diário negociado também cresceu na comparação anual, especialmente por causa do Re-IPO, que aumentou o volume de ações disponíveis para negociação.

Após a companhia anunciar, no final de 2019, sua intenção de deslistagem da NYSE, as negociações foram suspensas em 28 de janeiro de 2020 no mercado norte-americano. Tal decisão foi motivada por: (i) o aumento no volume negociado de ações brasileiras na B3 S.A. – Bolsa, Brasil, Balcão (B3) no Brasil por investidores estrangeiros, devido à internacionalização do mercado financeiro e de capitais brasileiro, além do estreitamento da distância entre os padrões de divulgação do Brasil e dos EUA com relação a reportes financeiros; e (ii) uma tendência decrescente nos últimos anos no volume de negociação das American Depositary Shares (ADS) da companhia na NYSE.

## Dividendos

Para 2020, o Conselho de Administração propôs o pagamento de R\$ 2.075 milhões, relativos aos resultados obtidos no ano de 2019, o que representa R\$ 1,80 por ação ordinária e aproximadamente 80% do lucro líquido ajustado.

Nossa política de dividendos prevê a distribuição de no mínimo 50% do nosso lucro líquido ajustado na forma de dividendos.



**Para saber mais**

**Clique aqui** e consulte as Demonstrações Financeiras da CPFL Energia para mais informações sobre o nosso desempenho financeiro em 2019

# PARA SABER MAIS



Sede da CPFL em  
Campinas (SP)

# Para saber mais

A elaboração deste Relatório Anual fortalece a nossa transparência e a prestação de contas com todos os nossos públicos. Neste ano, a publicação passou a refletir de forma mais abrangente os impactos e resultados da CPFL Renováveis, cujas atividades corporativas foram integradas à CPFL Energia em 2019. Além disso, aprimoramos a estrutura do documento para refletir os temas materiais identificados com nossos *stakeholders* no Plano de Sustentabilidade, desenhado e aprovado pela nossa liderança no último ano.

O Relatório mantém todas as boas práticas que já adotávamos em anos anteriores. Abrangendo o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019, está de acordo com os Standards GRI, norma definida pela Global Reporting Initiative e a mais adotada por companhias do mundo todo no desenvolvimento desse tipo de publicação. Além disso, consideramos as diretrizes do relato integrado, proposto pelo International Integrated Reporting Council (IIRC), e destacamos ao longo do conteúdo nossas principais contribuições para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), definidos na Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU).

Assim como no ano anterior, priorizamos as informações relatadas conforme a nossa matriz de materialidade, cuja última atualização ocorreu em 2018 por meio de um amplo estudo de engajamento em parceria com a Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo em Ribeirão Preto (FEA-RP/USP). Esse processo contou com a extensa análise de documentos corporativos, a realização de seis grupos focais com os principais públicos de relacionamento (líderes e colaboradores,

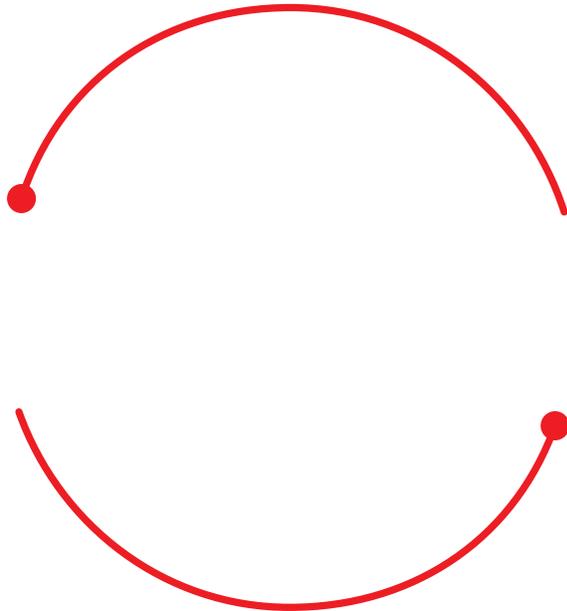
fornecedores, clientes e comunidade), a condução de entrevistas com executivos de associações setoriais e a aplicação de uma pesquisa on-line, totalizando mais de 500 participantes. Com base nesse processo, identificamos 11 temas materiais, que norteiam o conteúdo do Relatório e abrangem as principais expectativas e demandas de nossos *stakeholders*.

Em 2019, fizemos uma análise crítica da nossa materialidade diante dos temas identificados pela CPFL Renováveis em 2018, no contexto de seu relatório independente. A partir desse cruzamento identificamos a sinergia entre as matrizes e que todos os aspectos priorizados anteriormente pela CPFL Renováveis estavam contemplados nos 11 temas da CPFL Energia.

Nosso Relatório Anual está de acordo com os **Standards GRI**, norma internacional para o relato da gestão de sustentabilidade

## Nossos temas materiais

 **Clique sobre cada tema** para entender melhor quais aspectos foram priorizados no processo de materialidade, com quais ODS estão relacionados e onde você pode ler mais sobre eles no Relatório



**Para saber mais**

**Clique aqui** e consulte o Relatório Anual 2018 para mais informações sobre o processo de revisão da matriz de materialidade. Caso tenha alguma dúvida, sugestão ou questionamento sobre esta publicação, entre em contato conosco pelo e-mail [sustentabilidade@cpfl.com.br](mailto:sustentabilidade@cpfl.com.br)

## Engajamento de públicos de interesse

Por meio da construção de relações sólidas e perenes, baseadas no diálogo, na transparência e na confiança, engajamos os diferentes públicos de interesse que se relacionam com a companhia para gerar e compartilhar valor com toda a sociedade. Possuímos uma **Norma de Engajamento** que direciona o modelo de gestão que adotamos para acompanhar essas relações de valor.

Com essa forma de atuação, desenvolvemos instrumentos para monitorar os impactos gerados pelas ações corporativas, definir as estratégias, identificar oportunidades, prevenir riscos e proteger e gerar valor financeiro e reputacional para a companhia.

### Nossos objetivos

Gerar valor para a empresa e a sociedade por meio da construção de relações sólidas e perenes, baseadas no diálogo, na transparência e na confiança

Desenvolver formas de engajamento específicas para cada público prioritário

Aprimorar processos e a comunicação efetiva a partir do aprendizado adquirido na interação com os públicos

Planejar o engajamento tomando como base os Princípios de Engajamento

Promover o engajamento de forma proativa, de modo a identificar as oportunidades, prevenir riscos e proteger valor

Orientar a tomada de decisão estratégica

Nossos públicos de interesse são identificados e priorizados a partir da avaliação do nível de impacto que sofrem da companhia e do grau de influência que exercem sobre os negócios. Outro critério é a incidência das interações rotineiras pelas diversas áreas da companhia e a relevância dos processos de relacionamento para a tomada de decisão. Com base nessa ponderação de fatores, compomos o Mapa de *Stakeholders* formado pelos diferentes tipos de públicos e seus diversos níveis de impacto e influência.

O engajamento dessas partes é realizado por meio dos diferentes canais de comunicação, tais como sites, redes sociais, central de atendimento, e-mail, chat, eventos e reuniões presenciais e periódicas, acompanhamento via ligações telefônicas, *workshops*, pesquisas de opinião e outros.

Em 2018, realizamos um processo de consulta e uma pesquisa para identificar e atualizar os temas mais relevantes para a nossa atuação, sob a perspectiva dos nossos *stakeholders*, bem como entender a percepção deles de como geramos valor sustentável. O projeto foi realizado em parceria com a FEA-USP de Ribeirão Preto. A pesquisa teve duas fases: a qualitativa e presencial, através da realização de grupos focais e entrevistas, e a segunda fase, quantitativa, realizada através de questionário on-line. Participaram da pesquisa: colaboradores, diretoria executiva, clientes, fornecedores e associações setoriais.

Nosso objetivo é realizar esse tipo de engajamento – tanto presencial quanto on-line – a cada dois anos. A próxima consulta aos *stakeholders* está prevista para 2020.

# Complemento aos itens de divulgação GRI

## 102-3 | Localização da sede

Nossa sede está localizada na Rodovia Engenheiro Miguel Noel Nascentes Burnier, km 2,5, em Campinas (SP).

## 102-8 | Informações sobre empregados e outros trabalhadores

Não temos variação sazonal na força de trabalho que atua em nossas operações. As atividades terceirizadas significativas estão relacionadas à manutenção da rede de distribuição, *facilities* e logística de estoques. O número de colaboradores cresceu 2,5% na comparação anual, em razão da consolidação das equipes da CPFL Renováveis. Desconsiderando esse efeito, o quadro de colaboradores permaneceu estável (redução de 0,9%). Do total de colaboradores, 42 profissionais alocados no Sudeste (37 homens e 5 mulheres) possuem contrato de trabalho por prazo determinado.

### NÚMERO DE COLABORADORES POR TIPO DE EMPREGO E GÊNERO\*

	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
	2017			2018			2019		
Integral	10.324	2.407	<b>12.731</b>	10.408	2.497	<b>12.905</b>	10.812	2.427	<b>13.239</b>
Meio período	59	72	<b>131</b>	35	36	<b>71</b>	20	40	<b>60</b>
<b>Total</b>	<b>10.383</b>	<b>2.479</b>	<b>12.862</b>	<b>10.443</b>	<b>2.533</b>	<b>12.976</b>	<b>10.832</b>	<b>2.467</b>	<b>13.299</b>

\*Considera os colaboradores CLT das empresas com controle 100% da CPFL Energia e da CPFL Renováveis na data-base de 31/12. Consideramos como meio período os colaboradores que trabalham até 179,99 horas por mês. A partir da jornada mensal de 180 horas, consideramos o tipo de emprego por período integral. As informações são controladas por sistema SAP (CPFL Energia) e ADP Expert (CPFL Renováveis).

## 102-12 | Iniciativas externas

Nossa companhia é signatária dos seguintes compromissos para promoção do desenvolvimento sustentável:

- Rede Brasil do Pacto Global (Organização das Nações Unidas – ONU)
  - Participamos do Comitê Brasileiro e dos Grupos de Trabalho de Energia e Clima e de ODS
  - Nosso Diretor de Sustentabilidade ocupa, atualmente, a cadeira de presidente do Conselho de Administração da Rede Brasil do Pacto Global
- Carta Aberta sobre Precificação de Carbono (Iniciativa Empresarial em Clima – IEC)
- Guia para CEOs sobre os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (World Business Council for Sustainable Development – WBCSD)
- Carta de suporte à Task Force on Climate-related Financial Disclosures – TCFD (Financial Stability Board – FSB)
- Iniciativa RGE, UNICEF e Você – Amigos da Criança (Fundo das Nações Unidas para a Infância – UNICEF)
- Compromisso Empresarial Brasileiro para Segurança Hídrica (Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável – CEBDS)
  - Participamos do Grupo de Trabalho sobre Clima
- Acordo Ambiental São Paulo – iniciativa para redução de emissão de gases de efeito estufa e incentivo às ações de sustentabilidade (Governo de São Paulo e CETESB)
- Programa de Combate ao Trabalho Infantil (Justiça do Trabalho)
- Iniciativas do Centro de Estudos em Sustentabilidade (Fundação Getulio Vargas – FGVces)
  - Empresas pelo Clima (EPC)
  - Desenvolvimento Local (ID Local)
  - Programa Brasileiro GHG Protocol | Registro Público de Emissões
  - Simulação de Sistema de Comércio de Emissões

## 102-13 | Participação em associações

Nossa companhia participa de associações e organizações setoriais com o objetivo de contribuir para o fortalecimento do setor elétrico e a capacidade de geração de valor no âmbito institucional e no contexto da sustentabilidade. As principais são:

### **Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee)**

A entidade colaborou com a discussão sobre a Resolução 482 da ANEEL, que trata de desconto de tarifa para micro e minigeradores de energia. Também fizeram parte da agenda os temas de regulação das distribuidoras de energia elétrica, remuneração sobre os investimentos e outros subsídios tarifários. O envolvimento trouxe benefícios na elaboração de propostas conjuntas encaminhadas ao poder executivo e órgãos reguladores. Participamos no Conselho da entidade.

### **Associação Brasileira da Infraestrutura e Indústrias de Base (Abdib)**

Avalia os programas de desestatização (PPIs) e parcerias público-privadas (PPPs). Nosso envolvimento trouxe benefícios na elaboração de propostas conjuntas encaminhadas ao poder executivo e órgãos reguladores colaborando tecnicamente para as melhores práticas nesses processos. Participamos do Conselho de Administração e Conselho Consultivo.

### **Associação Brasileira dos Comercializadores de Energia (Abraceel)**

Atuou na discussão de temas sobre garantias para a sustentabilidade financeira do mercado, abertura sustentável do mercado livre e risco hidrológico (GSF). Nossa participação trouxe benefícios na elaboração de propostas conjuntas encaminhadas ao poder executivo, órgãos reguladores e Câmara de Comercialização de Energia Elétrica. Atuamos no Conselho da associação.

### **Associação Brasileira de Energia Solar Fotovoltaica (ABSolar)**

Promove e difunde o desenvolvimento do setor de geração de energia solar fotovoltaica no Brasil, envolvendo agentes de toda a cadeia produtiva. Participamos do Grupo de Trabalho de Meio Ambiente (GTMA), com discussões sobre processos de licenciamento ambiental e logística reversa.

### **Instituto Acende Brasil**

O instituto é focado em estudos técnicos e atua para contribuir com a modernização do setor elétrico brasileiro. Nossa participação agrega benefícios amplos, como o acesso a informações e dados de pesquisa e na divulgação de posicionamentos estratégicos para a sociedade. Participamos do Conselho da instituição.

### **Associação Brasileira dos Produtores Independentes de Energia Elétrica (Apine)**

Trata de assuntos como segurança de barragens, risco hidrológico (GSF), contratos de concessão de geração e expansão do mercado. Nosso envolvimento traz benefícios na elaboração de propostas conjuntas encaminhadas ao poder executivo, legislativo e órgãos reguladores. Participamos do Conselho.

### **Federação das Indústrias do Estado de São Paulo (Fiesp)**

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

### **Associação Brasileira de Energia Eólica (Abeeólica)**

A entidade avalia mecanismos para aprimorar processos de licenciamento ambiental, subsídios para geração renovável, regras para leilões e outros aspectos relevantes para o desenvolvimento da fonte eólica na geração. Atuamos no Conselho.

### **Grupo de Trabalho Agentes do Rio Tocantins**

Fórum de análise e ações para mitigar os impactos da baixa disponibilidade hídrica para a geração de energia nas usinas hidrelétricas do Rio Tocantins. Atua na proposição de políticas públicas, ações para aumentar a disponibilidade hídrica e a qualidade da água, integração dos agentes geradores e identificação de sinergias entre programas ambientais para otimização de recursos e eficiência.

## 102-24 | Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança

O processo de seleção dos conselheiros busca por profissionais que estejam alinhados com os princípios e valores da CPFL Energia. Seus membros são escolhidos entre profissionais sêniores, com formação diversificada e que possuem coletivamente experiência comprovada no setor elétrico ou nas suas respectivas áreas de atuação.

A companhia segue as regras instituídas pela Lei nº 6.404/76, o Regulamento do Novo Mercado e as Instruções da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) sobre a indicação dos membros do Conselho de Administração. Além disso, as discussões sobre potenciais novas indicações de conselheiros levam em conta a disponibilidade de tempo, já que o Conselho de Administração se reúne pelo menos 12 vezes ao ano, conforme disposto no nosso Estatuto Social.

Nesse mesmo sentido, para escolha dos membros dos Comitês de Assessoramento do Conselho de Administração, o Presidente do Conselho de Administração conta com o auxílio do departamento de gestão de recursos humanos e performance, e possíveis candidatos são indicados considerando seus conhecimentos específicos.

## 102-27 | Medidas para aprimorar conhecimento do mais alto órgão de governança

No contexto de elaboração anual do Planejamento Estratégico, promovemos palestras com especialistas externos para subsidiar a análise de cenários e a reflexão sobre temas fundamentais para o futuro dos negócios. Em 2019, realizamos três encontros, que contribuem para a contínua qualificação dos executivos envolvidos nesse processo:

- **Tendências de mercado:** escopo e complexidade da agenda regulatória setorial, dando mais clareza aos movimentos e oportunidades do mercado;
- **Macroeconômico:** avanços e desafios da economia nacional, apresentando os principais indicadores e projeções para o país nos próximos anos;
- **Competitivo:** visão estratégica do posicionamento e recentes movimentações dos principais *players* do setor.

Outro mecanismo de aprimoramento da alta liderança é a realização, a cada dois anos, de capacitações na Universidade CPFL e em parceria com o Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC). Em 2019, não foram aplicados treinamentos desse tipo, uma vez que os conselheiros foram capacitados no ano anterior. Em 2020, o planejamento dessas ações será concluído após o levantamento das necessidades de desenvolvimento e treinamento.

## 102-35 e 102-36 | Políticas de remuneração; e Processo para determinar remuneração

Os membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal são remunerados de acordo com parâmetros de mercado. Dos 9 integrantes do Conselho de Administração, 3 são remunerados por suas funções executivas e 2 membros independentes também recebem honorários fixos mensais. Dos 4 membros externos, apenas 1 é remunerado da mesma forma. Nenhum membro do Conselho de Administração recebe qualquer remuneração adicional pelas suas funções como membro de comitê de assessoramento. No Conselho Fiscal, duas conselheiras renunciaram às remunerações – integral e parcialmente. A CPFL Renováveis segue os mesmos parâmetros e apenas 1 membro independente do Conselho de Administração recebe remuneração conforme os parâmetros de mercado. No Conselho Fiscal, todos os integrantes renunciaram integralmente às suas remunerações.

Os executivos que integram a Diretoria Estatutária recebem remuneração fixa mensal, benefícios e incentivos de curto e longo prazo. Os benefícios diretos e indiretos, como assistência médica e odontológica, seguro de vida, vale-refeição, etc., estão alinhados às práticas de mercado. Os incentivos de curto prazo visam direcionar a atuação dos executivos para o alcance da estratégia de negócios, enquanto os de longo prazo têm como objetivo a criação de visão e comprometimento, com alinhamento de interesses para a criação de valor sustentável.

A remuneração global desses grupos é definida pela Assembleia Geral de Acionistas, conforme proposta baseada em pesquisas de mercado e avaliação prévia do Comitê de Gestão de Recursos Humanos que assessora o Conselho de Administração. Para o quadro de colaboradores, as pesquisas salariais também são insumos significativos, por meio de processo interno da Diretoria de Gestão de Pessoas e Performance.

## 102-41 | Acordos de negociação coletiva

Em nosso quadro funcional, 99,75% dos colaboradores estão cobertos por acordos ou convenções coletivas com sindicatos. A exceção são os 32 executivos com regime de contrato estatutário, cujas regras de relações de trabalho são estabelecidas em instrumento particular de contratação para administração de sociedade.

## 102-48 | Reformulação de informações

Eventuais reapresentações de informações publicadas anteriormente estão sinalizadas, quando pertinentes, nos respectivos trechos do conteúdo.

## 102-54 | Declaração de relato em conformidade com Standards GRI

Este relatório foi elaborado de acordo com o GRI Standards: opção Essencial.

### 201-3 | Obrigações do plano definido de benefícios e outros planos de aposentadoria

Atualmente, possuímos 15 planos de previdência alocados em sete gestores financeiros (entre bancos e entidades previdenciárias fechadas), dos quais quatro são da modalidade de benefício definido e contribuição variável (BD e CV), quatro de contribuição definida e sete VGBL/PGBL. Apenas o primeiro grupo pode representar algum passivo financeiro de longo prazo, uma vez que nos demais não existe o risco, pois o valor do benefício se limita a reserva acumulada ao longo do período de contribuição. Os planos BD E CV estão sujeitos a condições de cenários macroeconômicos, como a variação das taxas de juros e a elevação da expectativa de vida média. Para mitigar essa exposição, contamos com equipes próprias e empresas contratadas para monitorar os planos patrocinados. Além disso, as entidades que gerenciam esses planos estão sujeitas à regulação da PREVIC, que determina a obrigatoriedade da prestação de contas anuais, que inclui, entre outros, as análises atuariais dos planos. Com essa abordagem de gestão, monitoramos os riscos relacionados aos passivos financeiros dos planos e atualmente as projeções indicam equilíbrio entre ativos e passivos.

O índice de adesão dos colaboradores ao benefício nas empresas da CPFL Energia em que ele é oferecido é de 85%. A contribuição de cada colaborador varia em razão da empresa em que ele está alocado e a faixa salarial. As contrapartidas da contribuição parte da empresa são previstas no orçamento anual.

### 205-1 | Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção

Todas as nossas operações (100%) são avaliadas periodicamente em relação a riscos de corrupção. Na CPFL Energia, isso ocorre por meio das seguintes ferramentas:

- Risk Assessment: Processo anual onde a Gerência de Auditoria, Riscos e Compliance captura a percepção da Diretoria Executiva com relação os riscos aos quais o Grupo CPFL está exposto. Esse processo direciona o planejamento das ações e dos trabalhos da Gerência de Auditoria, Riscos e Compliance;
  - Análise de Risco de Fraude (FRA): Metodologia aplicada sob demanda visando avaliar determinado processo ou área, elencando os riscos de fraude associados e propondo ações e controles para mitigação dos mesmos com base nas disposições da Lei nº 12.846/13;
  - Avaliação de Público Sensível: Avaliação dos processos do Grupo CPFL quanto à sensibilidade ao risco de corrupção, tendo como finalidade mapear a necessidade de treinamentos para os colaboradores alocados em posições sensíveis dentro dos processos.
  - Política Anticorrupção e Normativos Internos: Conjunto de políticas e normas internas que estabelecem as diretrizes e condutas a serem observadas dentro das operações do Grupo CPFL sob a ótica do Programa de Integridade.
- Na CPFL Renováveis, é aplicado anualmente o Questionário de Ética, no âmbito do Programa Ética Viva. Em ambas as companhias, os processos de auditoria interna abrangem riscos relacionados a *compliance*.

### 205-2 | Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos anticorrupção

O Grupo CPFL dispõe de duas grandes frentes para disseminação das diretrizes do Programa de Integridade: comunicação e treinamento. Sobre a comunicação, existem diversas iniciativas institucionais relacionadas à anticorrupção. Em parceria com a área de Comunicação Empresarial, há um plano estratégico de comunicação estruturada envolvendo o tema, de modo a organizar e realizar eventos, palestras e campanhas. Com relação aos treinamentos para colaboradores, há duas modalidades: presencial e on-line. O primeiro é ministrado anualmente e o público definido mediante *risk assessment*, sendo que os colaboradores ocupando posições com maior exposição aos riscos de integridade devem ser treinados presencialmente. Adicionalmente, a realização do treinamento on-line é aplicável e obrigatória a todos os colaboradores da companhia. A CPFL Renováveis conduziu em 2019 três treinamentos que abrangeram 100% dos colaboradores nas principais localidades da empresa (São Paulo, Campinas, João Câmara, Jundiá e Fortaleza). Adicionalmente, implementamos em 2019 a Conversa Mensal de Integridade - CMI, que reforça temáticas relacionadas ao Programa de Integridade com todos os colaboradores da empresa.

### 205-3 | Casos confirmados de corrupção e ações tomadas

Em 2019 não foi registrado nenhum caso procedente de corrupção (no contexto da Lei 12.846/2013, Lei Anticorrupção, e de acordo com o artigo 42 do decreto 8.420/15) relacionado às operações da CPFL Energia ou da CPFL Renováveis.

### 302-1 | Consumo de energia dentro da organização

Em 2019, adquirimos 9.563.121 GJ de energia elétrica. Nenhum outro tipo de energia foi comprada de terceiros. A energia gerada a partir do consumo de combustíveis é apresentada na tabela.

ENERGIA GERADA A PARTIR DE COMBUSTÍVEIS (GJ)			
	2017	2018	2019
<b>Fontes renováveis</b>			
Bagaço de cana	21.114.969	21.173.765	38.547.440
Etanol (considera 27% da composição da gasolina)	51.622	47.256	58.112
Biodiesel (10% do diesel)	24.654	21.026	21.665
<b>Subtotal</b>	<b>21.191.244</b>	<b>21.242.047</b>	<b>38.627.217</b>
<b>Fontes não renováveis</b>			
Diesel	323.189	221.644	215.080
Gasolina	35.041	28.968	32.131
GLP	176	446	-
Óleo combustível	5.994.307	4.276.440	2.048.137
<b>Subtotal</b>	<b>6.488.736</b>	<b>4.688.501</b>	<b>2.295.524</b>
<b>Total</b>	<b>27.679.980</b>	<b>25.930.548</b>	<b>40.922.741</b>

### 303-1 | Captação de água por fonte

Nas distribuidoras, empresas de serviços e escritórios corporativos, o consumo de água é 100% proveniente dos sistemas de abastecimento públicos ou privados em cada localidade. Em 2019, consumimos 179,1 mil metros cúbicos nessas atividades.

Para a CPFL Geração, o principal consumo de água nas unidades é para o uso humano, ou seja, uso em banheiros, copas e pias. Para essa finalidade, a água utilizada é captada diretamente de poços artesianos ou comprada de fornecedores que utilizam caminhão-pipa para abastecimento.

Para a CPFL Renováveis o uso de água também ocorre com finalidade industrial nas usinas de biomassa e em algumas PCHs, com o objetivo de promover o resfriamento do sistema e/ou alimentar a caldeira. Nesse caso, a captação é feita pela própria CPFL Renováveis, por meio de outorga de captação de água subterrânea, ou pela usina de etanol ou etanol/açúcar à qual a usina de biomassa está associada. Eventualmente também pode ocorrer consumo de água em decorrência das obras para novos projetos. Em 2019 não houve consumo de água na construção do Complexo Eólico Gameleiras, iniciada em novembro. Já a PCH Cherobim não teve a obra iniciada.

CAPTAÇÃO DE ÁGUA EM 2019 (mil m <sup>3</sup> )*		
	CPFL Renováveis	CPFL Geração
Águas superficiais	3.998,8	19,1
Águas subterrâneas	878,1	40,9
Abastecimento público ou privado	0,2	2,9
<b>Total</b>	<b>4.877,1</b>	<b>62,9</b>

\*Este indicador está sendo reportado pela primeira vez e, por isso, não apresenta série histórica.

## 304-1 | Unidades operacionais próprias, arrendadas ou gerenciadas dentro ou nas adjacências de áreas protegidas e áreas de alto valor de biodiversidade situadas fora de áreas protegidas

Unidade <sup>1e2</sup>	Tamanho da unidade (hectares)	Posição em relação a unidades de conservação (UC)
PCH Rio do Peixe II	126	Adjacente ao Parque Estadual Carlos Botelho
CGH São José	865	Próxima a UC (menos de 10 km)
CGH Lavrinhas	51	Próxima a UC (menos de 10 km)
CGH Turvinho	14	Próxima a UC (menos de 10 km)
CGH Santa Alice	1	Próxima a UC (menos de 10 km)
CGH São Sebastião	8	Próxima a UC (menos de 10 km)
CGH Pinheirinho	44	Próxima a UC (menos de 10 km)
UHE Barra Grande	12.580	Próxima a UC (menos de 10 km)
UHE Campos Novos	5.050	Próxima a UC (menos de 10 km)
UHE Monte Claro	449	Próxima a UC (menos de 10 km)
UHE 14 de Julho	797	Próxima a UC (menos de 10 km)
UHE Castro Alves	1.021	Próxima a UC (menos de 10 km)
UHE Foz do Chapecó	13.461	Próxima a UC (menos de 10 km)
UHE Luís Eduardo Magalhães	5.668	Adjacente ao Parque Estadual da Serra do Lajeado e APA do Lajeado
PCH Macaco Branco	7	Próxima à APA de Campinas
PCH Boa Vista 2	261	Adjacente ao Parque Estadual Nova Baden
PCH Jaguari	118	Adjacente à Área de Proteção Ambiental (APA) de Campinas e à APA Piracicaba Juquerí-Mirim Área II
PCH Ludesa	1.002	Próxima (9 km) da Estação Ecológica de Mata Preta
PCH Ninho da Água	24	Dentro da APA Serra da Mantiqueira
PCH Novo Horizonte	82	Adjacente ao Parque Estadual do Rio Turvo
PCH Salto Grande	20	Adjacente à APA de Campinas
PCH Santana	178	Adjacente à Estação Ecológica Mata do Jacaré
PCH São Gonçalves	231	Próxima (5 km) da APA Piracicaba
PCH Socorro	6	Próxima (10 km) da APA Piracicaba Juquerí-Mirim Área II
UFV Tanquinho	42	Próxima (0,5 km) da APA de Campinas
Biomassa Baía Formosa	0	Próxima (3 km) de Reserva Particular do Patrimônio Natural Mata Estrela e próxima (5km) da Área de proteção ambiental Piquiri – Una
Biomassa Ester	0	Próxima (8 km) de área de relevante interesse ecológico Matão de Cosmópolis
Biomassa Ipê	0	Próxima (7 km) do Parque Estadual do Aguapeí
Biomassa Biopetra	0	Próxima (5 km) da Estação Ecológica Municipal Guarani

<sup>1</sup>As unidades operacionais não listadas nesta tabela encontram-se a mais de 10 km de distância de uma unidade de conservação.

<sup>2</sup>Para este ano não foi possível apresentar os dados da UHE Serra da Mesa. Levantaremos a informação para o próximo relatório.

### 304-4 | Espécies incluídas na lista vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação cujos habitats estão em áreas afetadas pelas operações

Unidade*	Número de espécies identificadas	Grau de risco	Lista de referência
UHE Foz do Chapecó	21	Vulnerável e em perigo	Nacional (Ibama) Estadual (Rio Grande do Sul)
PCH Alto Irani	2	Quase ameaçada	Nacional (Ibama)
PCH Arvoredo	2	Quase ameaçada	Nacional (Ibama)
PCH Boa Vista 2	4	Quase ameaçada e vulnerável	Internacional (IUCN)
PCH Figueirópolis	7	Quase ameaçada, vulnerável e ameaçada	Nacional (Ibama) Internacional (IUCN)
PCH Lençóis	1	Quase ameaçada	Estadual (São Paulo)
PCH Ludesia	2	Vulnerável	Estadual (Santa Catarina)
PCH Plano Alto	1	Quase ameaçada	Nacional (Ibama)
PCH Salto Góes	1	Vulnerável	Estadual (Santa Catarina)
PCH Santa Luzia	1	Vulnerável	Estadual (Santa Catarina)
Complexo Eólico Bloco Sul	3	Vulnerável	Nacional (Ibama)
Complexo Pedra Cheirosa	3	Quase ameaçada e em perigo	Estadual (Ceará)
Eólica Icaraizinho	3	Quase ameaçada, vulnerável e criticamente ameaçada	Estadual (Ceará)
Eólica Paracuru	1	Em perigo	Estadual (Ceará)
Complexo Aracati (Enacel, Canoa Quebrada e Bons Ventos)	3	Quase ameaçada e vulnerável	Estadual (Ceará)

\*As unidades operacionais não listadas nesta tabela não identificaram espécies ameaçadas de extinção em 2019.

**305-1, 305-2 e 305-3 | Emissões diretas (escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE); Emissões indiretas (escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE); e Outras emissões indiretas (escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)**

**INVENTÁRIO DE EMISSÕES DE GEE (mil tCO<sub>2</sub>e)**

	2017	2018	2019
<b>Emissões por escopo</b>			
Escopo 1	759,9	695,1	425,4
Escopo 2	423,3	347,3	359,3
Escopo 3	8,9	159,3	32,8
<b>Emissões e remoções biogênicas atreladas ao Escopo 1</b>			
Emissões	2.770,5	2.801,9	5.034,6
Remoções	32,2	63,9	0,0

**305-4 | Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)**

**INDICADORES DE INTENSIDADE DAS EMISSÕES DE GEE\***

	2017	2018	2019
Por energia gerada (tCO <sub>2</sub> e de Escopo 1/GWh)	87,2	63,4	32,5
Por energia distribuída (tCO <sub>2</sub> e de Escopo 2/GWh)	6,5	5,2	5,2
Por receita operacional líquida (tCO <sub>2</sub> e Escopo 1 + Escopo 2 / R\$ milhões)	44,2	37,0	26,2

\*Dados representados para 2017 e 2018 devido à mudança na metodologia de cálculo

**306-1 | Descarte de água por qualidade e destinação**

A única operação que apresenta um volume maior de efluentes é a da Epasa, que, em 2019, totalizou 17,2 mil metros cúbicos. Esse volume é 36% menor do que no período anterior, pois a geração é proporcional à atividade operacional, que foi reduzida pela menor necessidade de despachos do Operador Nacional do Sistema (ONS). No último ano, a Epasa gerou apenas 15% de sua capacidade. A CPFL Energia possui 53,34% de participação nessa unidade.

**306-3 | Vazamentos significativos**

Em 2019 não foram registrados vazamentos expressivos em nenhuma das unidades da CPFL Energia e CPFL Renováveis. Tendo-se como referência a definição de emergências ambientais estabelecida em procedimentos do Sistema de Gestão Ambiental (SGA), GED 12672, GED 2292 e na régua de riscos ambientais corporativos específica para o tema, tivemos ocorrências ambientais envolvendo derramamentos de caráter súbito, normalmente associadas a furtos de equipamentos, que foram devidamente tratadas. Pela governança do assunto em questão, essas ocorrências foram consideradas não significativas porque não atingiram o valor de R\$ 500 mil, valor limite entre os riscos baixo e moderado, ou porque assim foram classificadas pela equipe de Meio Ambiente em razão dos baixos impactos ambientais, em conformidade com os normativos do SGA.

**306-4 | Transporte de resíduos perigosos**

100% dos resíduos gerados são transportados e destinados. Em 2019 não houve importação/exportação, tampouco transporte internacional.

## 306-2 | Resíduos por tipo e método de disposição

### RESÍDUOS PERIGOSOS DA CPFL ENERGIA POR MÉTODO DE DESTINAÇÃO (t)\*

	2017	2018	2019
<b>Perigosos</b>			
Reutilização	290,1	284,0	186,8
Reciclagem	12,8	14,2	49,7
Recuperação/Coprocessoamento	254,1	463,0	231,8
Incineração	15,3	113,3	9,8
Outros	0,0	0,0	70,7
<b>Total</b>	<b>572,3</b>	<b>874,5</b>	<b>548,8</b>
<b>Não perigosos</b>			
Recuperação/Coprocessoamento**	0,0	0,0	37,2
Aterro***	187,4	159,0	165,4
<b>Total</b>	<b>187,4</b>	<b>159,0</b>	<b>202,6</b>

\*Considera apenas as operações 100% controladas pela CPFL Energia (distribuidoras, CPFL Soluções, transmissoras e CPFL Centrais Geradoras).

\*\*Considera os EPIs e EPCs não contaminados, a partir de 2019. Nos anos anteriores, o total era encaminhado para aterro (2018 = 58,55 toneladas e 2017 = 6 toneladas).

\*\*\*Considera os resíduos classe II que são gerados na sede em Campinas, onde se encontra o maior volume de funcionários. Para as demais unidades os resíduos são coletados diretamente pelas prefeituras locais ou seus parceiros.

### RESÍDUOS DA CPFL RENOVÁVEIS POR TIPO E MÉTODO DE DESTINAÇÃO (t) EM 2019\*

<b>Perigosos</b>	
Reciclagem	507,6
Incineração	60,2
Aterro industrial	92,6
<b>Total</b>	<b>660,4</b>
<b>Não perigosos</b>	
Aterro sanitário	153,3
Reciclagem	3.271,1
<b>Total</b>	<b>3.424,4</b>

\*Em 2019 não houve resíduos provenientes de obras. A construção do Complexo Eólico Gameleiras teve início apenas em novembro, porém houve somente mobilização da empreiteira. Já as obras da PCH Cherobim não foram iniciadas.

### MATERIAIS DA CPFL SERVIÇOS ENVIADOS PARA A CADEIA REVERSA EM 2019 (t)\*

Aço	698,8
Alumínio	2.383,0
Borracha	14,3
Bronze	14,0
Cerâmica	1.024,5
Cobre	536,0
Ferro	2.027,6
Óleo mineral	152,7
Plástico	80,0
Porcelana	33,3
Vidro	3,0
Outros	766,2
<b>Total</b>	<b>7.733,4</b>

\*Há ainda outros materiais que são vendidos por peça, não sendo possível a conversão para toneladas.

### 307-1 | Não conformidade com leis e regulamentos ambientais

Não recebemos multas significativas no período. Consideramos significativas as penalidades equivalentes a pelo menos 1% do valor máximo estabelecido pelo Art. 61 do Decreto Federal nº 6.514/2008, ou seja, multas a partir de R\$ 500 mil.

### 401-1 | Contratações e rotatividade de empregados

#### CONTRATAÇÕES EM 2019

	CPFL Energia		CPFL Renováveis		Consolidado	
	Número	Taxa	Número	Taxa	Número	Taxa
<b>Por gênero</b>						
Homens	1.634	15,6%	135	37,3%	1.769	16,3%
Mulheres	479	20,1%	52	61,9%	531	21,5%
<b>Por faixa etária</b>						
Até 30 anos	1.135	31,6%	71	67,0%	1.206	32,6%
Entre 30 e 50 anos	942	11,7%	111	35,7%	1.053	12,6%
Acima de 50 anos	36	3,0%	5	17,2%	41	3,4%
<b>Por região</b>						
Centro-Oeste	0	0,0%	4	66,7%	4	57,1%
Nordeste	0	0,0%	56	40,9%	56	40,9%
Sudeste	1.801	19,5%	126	47,0%	1.927	20,4%
Sul	312	8,5%	1	2,9%	313	8,5%
<b>Consolidado</b>	<b>2.113</b>	<b>16,4%</b>	<b>187</b>	<b>41,9%</b>	<b>2.300</b>	<b>17,3%</b>

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

#### DESLIGAMENTOS EM 2019

	CPFL Energia		CPFL Renováveis		Consolidado	
	Número	Taxa de rotatividade*	Número	Taxa de rotatividade*	Número	Taxa de rotatividade*
<b>Por gênero</b>						
Homens	1.610	15,5%	94	31,6%	1.704	16,0%
Mulheres	634	23,4%	96	88,1%	730	25,6%
<b>Por faixa etária</b>						
Até 30 anos	789	26,8%	56	59,9%	845	27,7%
Entre 30 e 50 anos	1.137	12,9%	124	37,8%	1.261	13,8%
Acima de 50 anos	318	15,0%	10	25,9%	328	15,2%
<b>Por região</b>						
Centro-Oeste	0	0,0%	0	33,3%	0	28,6%
Nordeste	1	0,0%	12	24,8%	13	25,2%
Sudeste	1.810	19,6%	176	56,3%	1.986	20,7%
Sul	433	10,2%	2	4,3%	435	10,1%
<b>Consolidado</b>	<b>2.244</b>	<b>16,9%</b>	<b>190</b>	<b>42,3%</b>	<b>2.433</b>	<b>17,8%</b>

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

## 401-2 | Benefícios para empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período

No quadro total de colaboradores do Grupo CPFL, 99,7% são profissionais contratados em regime de CLT e por prazo indeterminado. Os demais contratados (42 pessoas) possuem os mesmos benefícios oferecidos ao percentual majoritário da força de trabalho.

## 403-1 | Representação dos trabalhadores em comitês formais de saúde e segurança

Contamos com três instâncias de comitês formais em saúde e segurança, que garantem a representatividade de 100% dos colaboradores nesses fóruns de discussão e planejamento das ações para um ambiente de trabalho mais seguro.

- Comitê Executivo de Saúde e Segurança (CSS): composto de membros da alta liderança, tem o papel de deliberar e definir direcionamentos e ações estratégicas.
- Comitê Operacional de Segurança (COS): formado por equipe multidisciplinar, tem como finalidade reforçar a prevenção de acidentes durante a execução de atividades operacionais, identificando e promovendo soluções com maior agilidade.
- Comissões Internas de Prevenção de Acidentes – (CIPAs): em 2019, nossos colaboradores contaram com 1.101 cipeiros em 113 CIPAs, cujas reuniões abordaram propostas e sugestões de melhorias sobre os temas de saúde e segurança.

## 403-2 | Tipos de lesões, taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos e absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho

Em 2019, não registramos nenhum acidente fatal com nossos colaboradores, o que reflete a melhora dos indicadores de segurança. No entanto, quatro ocorrências com fatalidade ocorreram entre os terceiros, sendo duas na RGE, uma na CPFL Serviços e uma na CPFL Piratininga. As taxas para terceirizados não são apresentadas, uma vez que as informações não estão disponíveis porque dependem das empresas contratadas. Também não divulgamos a taxa de absenteísmo.

### NÚMERO DE ACIDENTES COM AFASTAMENTO\*

	2017	2018	2019
<b>Por gênero</b>			
Homens	84	56	40
Mulheres	5	4	1
<b>Por região</b>			
Nordeste	0	0	1
Sudeste	64	51	30
Sul	25	9	10
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>60</b>	<b>41</b>

\*Considera apenas colaboradores. Não foram registrados acidentes na região Centro-Oeste.

\*\*Dados de 2019 passam a incluir os resultados da CPFL Renováveis

### NÚMERO DE DIAS PERDIDOS\*

	2017	2018	2019
<b>Por gênero</b>			
Homens	14.382	807	620
Mulheres	34	20	3
<b>Por região</b>			
Nordeste	0	0	15
Sudeste	7.611	747	511
Sul	6.805	80	97
<b>Total</b>	<b>14.416</b>	<b>827</b>	<b>623</b>

\*Considera apenas colaboradores. Não foram registrados acidentes na região Centro-Oeste.

\*\*Dados de 2019 passam a incluir os resultados da CPFL Renováveis.

### **403-3 | Trabalhadores com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação**

Assim como em anos anteriores, não identificamos alto risco ou incidência de doenças ocupacionais em nossas operações.

### **403-4 | Tópicos de saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos**

Todos os acordos sindicais com os quais nos comprometemos abordam tópicos de saúde e segurança, relacionados à atuação das CIPAs, à realização dos Atestados de Saúde Ocupacional (ASO), às fiscalizações de segurança em empreiteiras, ao reporte adequado das Comunicações de Acidentes de Trabalho (CATs) e à realização de reuniões sobre o tema com as entidades sindicais (essa última para as empresas CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Brasil e CPFL Geração).

### **404-2 | Programas para o desenvolvimento de competências dos empregados e de assistência para a transição de carreira**

A partir da integração da CPFL Renováveis à *holding* do Grupo CPFL, as áreas administrativas antes alocadas na cidade de São Paulo foram transferidas para o município de Campinas, a cerca de 100 quilômetros de distância. A companhia desenvolveu um programa de *outplacement* pontual para os colaboradores que não fizeram a transição para o novo escritório. Para os demais colaboradores, não há um programa específico, porém tampouco há obrigatoriedade de afastamento em razão da aposentadoria.

### **406-1 | Casos de discriminação e ações corretivas tomadas**

Em 2019, registramos um caso de discriminação de gênero, apurado e considerado procedente pelo Comitê de Ética e Conduta Empresarial. Houve tempestividade na tratativa do caso e a devida aplicação de medida disciplinar. Além disso, o gestor da unidade conversou com a vítima reforçando o repúdio da CPFL a qualquer forma de preconceito, discriminação e assédio, conforme a diretriz nº 27 do nosso Código de Conduta Ética. Nenhum caso desse tipo foi registrado no Portal de Denúncia, canal da CPFL Renováveis.

### **413-1 | Operações com engajamento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento**

Em linha com suas respectivas Políticas de Sustentabilidade e Investimento Social, as usinas nas quais detemos participação destinaram recursos para o apoio a iniciativas das comunidades locais voltadas para a promoção da cultura, educação, esporte, saúde e geração de emprego e renda. Na Baesa, Ceran e Enercan, os investimentos somaram R\$ 5,6 milhões para o apoio a projetos sociais em 2019, montante 11,8% menor do que no período anterior, sendo 94% dos recursos oriundos de incentivo fiscal. A captação dos projetos é realizada em uma plataforma on-line, disponibilizada publicamente, e a seleção é realizada por uma comissão interna formada por colaboradores de diversas áreas das empresas. Na Foz do Chapecó, foram destinados R\$ 4,0 milhões, 14,3% mais do que em 2018, sendo a totalidade dos recursos incentivados.

### **413-2 | Operações com impactos negativos significativos, reais e potenciais, nas comunidades locais**

Nossas operações não apresentam impactos negativos significativos às comunidades locais durante a fase de operação. Ainda assim, nossas usinas mantêm canais de comunicação para receber demandas da comunidade por telefone, e-mail e um Centro de Atendimento à População – esse último na Baesa e na Enercan.

### **418-1 | Queixas comprovadas relativas à violação da privacidade e perda de dados do cliente**

Não registramos nenhuma queixa comprovada de violação de privacidade ou perda de dados dos clientes através do nosso canal de Ouvidoria e do Comitê de Ética.

#### 419-1 | Não conformidade com leis e regulamentos nas áreas social e econômica

No que tange às não conformidades com leis e regulamentos nas áreas social e econômica – em 2019 ou em anos anteriores, pagas em 2019 –, não houve penalidades aplicadas pela ANEEL às distribuidoras do Grupo CPFL Energia.

Contudo, faz-se importante relatar, no que concerne às não conformidades com leis e regulamentos nas áreas técnica e comercial – em 2019 ou em anos anteriores, pagas em 2019 –, que as distribuidoras do Grupo CPFL Energia receberam multas pecuniárias, aplicadas pela ANEEL, que totalizaram o valor final de R\$ 15.390.256,47 (corrigido monetariamente até a data de pagamento).

Vale ressaltar que possuímos times regulatórios dedicados a cada área de negócio da empresa, com profissionais focados no monitoramento e cumprimento das obrigações estabelecidas nos contratos de concessão e atos autorizativos dos seus empreendimentos de geração, transmissão e distribuição de energia elétrica. Esses profissionais são incumbidos de garantir e influenciar o atendimento de demandas emanadas pelos órgãos reguladores (Agência Nacional de Energia Elétrica e Agências Conveniadas) e do poder concedente (MME), cumprir os prazos e ritos processuais necessários, além de acompanhar a evolução do arcabouço regulatório com as finalidades de mitigar riscos de penalidades e identificar novas oportunidades para o Grupo CPFL Energia.

#### EU1 | Capacidade instalada (MW), por fonte de energia primária e regime regulatório

A principal explicação para as variações está relacionada ao aumento de participação na CPFL Renováveis, que passou de 51,56% para 99,94%.

##### CAPACIDADE INSTALADA TOTAL POR FONTE (MW)\*

	2017	2018	2019
UHE (Hidrelétricas)	1.991,0	1.991,0	1.990,3
PCH (Pequenas Centrais Hidrelétricas) e CGH (Central Geradora Hidráulica)	242,4	257,9	452,8
Solar	0,6	0,6	1,1
Eólica	674,6	674,6	1.307,8
Térmica	182,3	182,3	182,3
Biomassa	190,8	190,8	369,8
<b>Total</b>	<b>3.281,7</b>	<b>3.297,2</b>	<b>4.304,1</b>

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

#### EU2 | Produção líquida de energia, por fonte de energia primária e regime regulatório

##### PRODUÇÃO LÍQUIDA DE ENERGIA POR FONTE (GWh)\*

	2017	2018	2019
Hidrelétrica	4.499,7	6.959,3	6.397,8
PCH (Pequenas Centrais Hidrelétricas) e CGH (Central Geradora Hidráulica)	712,3	789,3	1.404,0
Solar	0,8	0,8	1,6
Eólica	2.304,6	2.165,5	4.006,5
Térmica	661,0	480,8	224,3
Biomassa	532,6	561,9	1.063,7
<b>Total</b>	<b>8.710,9</b>	<b>10.957,5</b>	<b>13.097,8</b>

\*Considera a produção líquida de energia da CPFL Geração e da CPFL Renováveis proporcional à participação acionária da CPFL Energia.

### EU3 | Número de unidades consumidoras residenciais, industriais, institucionais e comerciais

#### ENERGIA ENTREGUE PELAS DISTRIBUIDORAS (GWh)

	2017	2018	2019
CPFL Paulista	29.960,3	30.567,5	31.368,6
CPFL Piratininga	13.729,5	14.140,4	14.057,7
CPFL Santa Cruz	2.769,0	2.876,0	3.060,5
RGE	19.112,3	19.629,1	19.567,8
<b>Total</b>	<b>65.571,1</b>	<b>67.213,0</b>	<b>68.054,6</b>

### EU4 | Comprimento de linhas de transmissão e distribuição aéreas e subterrâneas, discriminadas por sistema regulatório

Além dos 342,2 mil km de linhas de distribuição primária e secundária e linhas de transmissão administrados pelas distribuidoras, contávamos em 2019 com 984,2 km de redes aéreas de transmissão na CPFL Renováveis. Desse total, 967,9 km possuíam tensão superior a 69 kV (e os demais 16,3 km em tensão inferior a 69 kV).

#### EXTENSÃO DAS LINHAS DE TRANSMISSÃO DA CPFL RENOVÁVEIS (km)

	2019
<b>Por tipo</b>	
Aérea	984,2
<b>Total</b>	<b>984,2</b>
<b>Por tensão</b>	
Menos de 69 kV	16,3
A partir de 69 kV	967,9
<b>Total</b>	<b>984,2</b>

#### EXTENSÃO DAS LINHAS DE TRANSMISSÃO DAS DISTRIBUIDORAS POR TENSÃO (km)

	2018	2019
Menos de 69 kV	1.415,7	1.468,7
A partir de 69 kV	11.123,8	11.387,4
<b>Total</b>	<b>12.539,5</b>	<b>12.856,1</b>

#### EXTENSÃO DA REDE DE DISTRIBUIÇÃO POR TIPO (km)

	2018	2019
Urbana	129.178,6	131.793,0
Rural	193.654,9	196.342,3
Subterrânea	1.145,6	1.234,6
<b>Total</b>	<b>323.979,1</b>	<b>329.370,0</b>

## EU6 | Abordagem da gestão para garantir a disponibilidade e a confiabilidade da energia no curto e longo prazo

Nas distribuidoras, o Planejamento da Expansão do Sistema Elétrico é realizado anualmente, para um ciclo de diagnóstico e proposição de soluções para um horizonte de dez anos. Esse plano prevê os empreendimentos estruturais que garantirão o suporte ao crescimento de mercado e a confiabilidade dos sistemas elétricos. A partir da previsão de mercado por subestação ou transformador de potência, realizam-se diagnósticos do sistema elétrico a fim de identificar necessidades de reforços ou ampliações, que são tratados por meio das propostas de obras, que compõem o Plano de Obras de Subestações e Linhas de Distribuição de Alta Tensão.

A manutenção periódica dos ativos é programada em um plano quinquenal de investimentos, visando melhorar a qualidade do fornecimento de energia, preservar a segurança de colaboradores e população em geral e garantir a vida útil das instalações. Dessa forma, asseguramos o aumento da eficiência e robustez do sistema, proporcionando mais disponibilidade de energia ao consumidor. Esse plano é executado anualmente, com o apoio de contratadas especializadas e o acompanhamento de indicadores-chave.

Na CPFL Renováveis, o sistema de gestão de manutenção das usinas geradoras é chamado Engeman. Nele são cadastrados todos os planos de inspeção e melhorias, inclusive com o detalhamento de recursos técnicos, humanos e financeiros necessários para sua execução. As intervenções programadas são avaliadas e aprovadas pelas equipes técnicas e executadas nos períodos de melhor oportunidade, ou seja, aqueles em que impactamos o mínimo possível a geração de energia. As equipes de campo também utilizam esse sistema para registrar anomalias e manutenções não programadas. A partir desses dados, as equipes corporativas podem melhor avaliar e prever investimentos futuros. Contamos ainda com o Sistema de Gestão de Riscos Operacionais (GRO), que apresenta, em uma plataforma on-line, os

riscos aos quais os ativos estão expostos, com sua respectiva probabilidade e impacto. O GRO consolida nossa matriz de risco operacional da CPFL Renováveis, norteador ações de mitigação. Em 2019, a CPFL Renováveis destinou R\$ 256 milhões às medidas que contribuem para a confiabilidade e disponibilidade dos ativos, sendo R\$ 209 milhões em Opex (operacional) e R\$ 47 milhões em Capex (investimento).

## EU21 | Medidas de planejamento de contingência, planos de manejo de desastre/emergência e programas de treinamento e planos de recuperação/restauração

Contamos com Planos de Atendimento a Situações de Emergência (PASE) para estabelecer ações de resposta frente a situações críticas e de emergência que venham a ocorrer nas unidades de negócio da empresa.

O PASE contempla procedimentos necessários para mitigar/minimizar as consequências, caso ocorra um evento inesperado ou indesejado que coloque em risco a integridade física dos colaboradores. Uma das ações do Plano é a realização de simulados para avaliar a eficácia dos procedimentos de emergência e as possibilidades de melhoria nos processos. Os procedimentos realizados em 2019 são apresentados na tabela.

### PROCEDIMENTOS DO PASE REALIZADOS EM 2019

PASE	Periodicidade	Realização
Combate a incêndio	Semestral	Fevereiro e agosto
Mal súbito	Semestral	Março e setembro
Acidente de trânsito	Anual	Abril
Queda diferença de nível	Anual	Maior
Queda de condutor	Anual	Junho
Resgate em altura	Anual	Julho
Ataque de animal peçonhento	Anual	Outubro
Rompimento de barragem	Anual	Novembro
Espaço confinado	Anual	Dezembro
Emergência no heliponto	Anual	Novembro

## EU25 | Número de acidentes e óbitos de usuários do serviço, envolvendo os ativos da empresa, incluindo decisões judiciais, acordos e processos judiciais pendentes sobre doenças

Em 2019, encerramos 93 casos judiciais relacionados a saúde e segurança da população no segmento de distribuição, cujo impacto financeiro foi da ordem de R\$ 2,9 milhões. No fim do período, contávamos com 377 casos em andamento. Nos mercados não regulados, um caso foi encerrado, sem impacto financeiro significativo, e outros três seguiam em aberto no fim do ano.

## EU8 | Atividade de pesquisa e desenvolvimento e despesas destinadas a fornecer energia elétrica confiável e Promoção do Desenvolvimento Sustentável

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

	2017	2018	2019
Fontes alternativas de geração de energia elétrica	9.511	8.013	683
Segurança	2.308	2.173	1.547
Eficiência energética	2.190	4.978	6.204
Planejamento de sistemas de energia elétrica	6.478	3.647	2.588
Operação de sistemas de energia elétrica	2.553	3.962	2.300
Supervisão, controle e proteção de sistemas de energia elétrica	2.365	968	2.885
Qualidade e confiabilidade dos serviços de energia elétrica	88	704	2.866
Medição, faturamento e combate a perdas comerciais	161	3.639	8.256
Outros	1.667	4.269	2.196
Programas de gestão**	1.336	1.609	1.781
<b>Total</b>	<b>28.657</b>	<b>33.963</b>	<b>31.306</b>

\*Os valores consideram a proporcionalidade das participações da CPFL Energia.

\*\*Categoria que engloba valores relacionados à dedicação horária de membros da equipe, atividades de prospecção, divulgação de projetos encerrados e outras atividades inerentes ao programa de P&D.

### INVESTIMENTO EM P&D DAS GERADORAS E TRANSMISSORAS (R\$ mil)\*

	2017	2018	2019
Fontes alternativas de geração de energia elétrica	4.827	2.843	133
Geração termelétrica	6.200	1.142	395
Gestão de bacias e reservatórios	287	1.402	3.398
Meio ambiente	3.337	2.623	1.737
Segurança	0	1.364	2.135
Eficiência energética	4.201	1.647	1.989
Planejamento de sistemas de energia elétrica	261	678	1.411
Operação de sistemas de energia elétrica	1.356	1.237	478
Supervisão, controle e proteção de sistemas de energia elétrica	780	497	556
Outros	553	107	0
Programas de gestão**	27	476	641
<b>Total</b>	<b>21.829</b>	<b>14.016</b>	<b>12.871</b>

\*Os valores consideram a proporcionalidade das participações da CPFL Energia. Dados de 2018 rerepresentados.

\*\*Categoria que engloba valores relacionados à dedicação horária de membros da equipe, atividades de prospecção, divulgação de projetos encerrados e outras atividades inerentes ao programa de P&D.

# Sumário de conteúdo da GRI

Standard GRI	Item de divulgação	Página	Omissões	Pacto Global	ODS
<b>GRI 101   Fundamentos 2016</b>					
<b>Conteúdo geral</b>					
	<b>Perfil organizacional</b>				
	102-1   Nome da organização	9	-	-	-
	102-2   Atividades, marcas, produtos e serviços	16	-	-	-
	102-3   Localização da sede	106	-	-	-
	102-4   Localização das operações	17 e 21	-	-	-
	102-5   Propriedade e forma jurídica	25	-	-	-
	102-6   Mercados atendidos	18, 19, 20 e 22	-	-	-
	102-7   Porte da organização	10 e 11	-	-	-
GRI 102	102-8   Informações sobre empregados e outros trabalhadores	89 e 106	-	6	8
Conteúdo geral 2016	102-9   Cadeia de fornecedores	78	-	-	17
	102-10   Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	18, 25, 26 e 79	-	-	-
	102-11   Princípio ou abordagem da precaução	51	-	-	-
	102-12   Iniciativas externas	106	-	-	-
	102-13   Participação em associações	107	-	-	-
	<b>Estratégia</b>				
	102-14   Declaração do decisor mais graduado da organização	6 e 7	-	-	-
	102-15   Principais impactos, riscos e oportunidades	30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37 e 38	-	-	-
	<b>Ética e integridade</b>				
	102-16   Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	13 e 96	-	1 e 10	16
	102-17   Mecanismos de aconselhamento e preocupações éticas	97	-	1 e 10	16

Standard GRI	Item de divulgação	Página	Omissões	Pacto Global	ODS
	<b>Governança</b>				
	102-18   Estrutura de governança	28	-	-	-
	102-20   Responsabilidade de executivos por tópicos econômicos, ambientais e sociais	32	-	-	16
	102-22   Composição do mais alto órgão de governança e de seus comitês	29	-	-	16
	102-23   Presidente do mais alto órgão de governança	29	-	-	-
	102-24   Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	28 e 107	-	-	16
	102-25   Conflitos de interesse	29	-	-	16
	102-26   Papel do mais alto órgão de governança na definição de propósito, valores e estratégia	30, 32 e 34	-	-	-
	102-27   Medidas para aprimorar conhecimento do mais alto órgão de governança	108	-	-	4
	102-30   Eficácia dos processos de gestão de riscos	38	-	-	-
	102-35   Políticas de remuneração	108	-	-	-
	102-36   Processo para determinar remuneração	108	-	-	-
	<b>Engajamento de <i>stakeholders</i></b>				
GRI 102	102-40   Lista dos grupos de <i>stakeholders</i>	103 e 105	-	-	-
Conteúdo geral 2016	102-41   Acordos de negociação coletiva	108	-	3	8
	102-42   Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	103 e 105	-	-	-
	102-43   Abordagem para o engajamento dos <i>stakeholders</i>	103 e 105	-	-	-
	102-44   Principais tópicos e preocupações levantados	104	-	-	-
	<b>Práticas de relato</b>				
	102-45   Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	103	-	-	-
	102-46   Definição do conteúdo do relatório e limite dos tópicos	103	-	-	-
	102-47   Lista de tópicos materiais	104	-	-	-
	102-48   Reformulação de informações	108	-	-	-
	102-49   Alterações no relato	103	-	-	-
	102-50   Período coberto pelo relatório	103	-	-	-
	102-51   Data do último relatório	103	-	-	-
	102-52   Ciclo de emissão de relatórios	103	-	-	-
	102-53   Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	131	-	-	-
	102-54   Declaração de relato em conformidade com Standards GRI	108	-	-	-
	102-55   Sumário do conteúdo da GRI	122, 123, 124, 125, 126, 127 e 128	-	-	-
	102-56   Verificação externa	129	-	-	-

Standard GRI	Item de divulgação	Página	Omissões	Pacto Global	ODS
Diretrizes setoriais GRI para energia 2013	EU1   Capacidade instalada (MW), por fonte de energia primária e regime regulatório	18 e 118	-	-	7
	EU2   Produção líquida de energia, por fonte de energia primária e regime regulatório	18 e 118	-	-	7
	EU3   Número de unidades consumidoras residenciais, industriais, institucionais e comerciais	20, 22 e 119	-	-	-
	EU4   Comprimento de linhas de transmissão e distribuição aéreas e subterrâneas, discriminadas por sistema regulatório	21 e 119	-	-	7
	EU5   Alocação de permissões de emissão de CO <sub>2</sub> , apresentadas por mercado de carbono	50	-	-	13
<b>Tema material   Gestão de Pessoas</b>					
GRI 103   Abordagem de gestão 2016 <sup>1</sup>	103-1   Explicação do tópico material e seu limite	89, 90, 91, 92, 93, 94, 95 e 104	-	-	-
	103-2   Abordagem de gestão e seus componentes	89, 90, 91, 92, 93, 94 e 95	-	-	-
	103-3   Avaliação da forma de gestão	89, 90, 91, 92, 93, 94 e 95	-	-	-
GRI 201   Desempenho econômico 2016	201-3   Obrigações do plano definido de benefícios e outros planos de aposentadoria	109	-	-	-
GRI 401   Emprego 2016	401-1   Contratações e rotatividade de empregados	114	-	6	8
	401-2   Benefícios para empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	92, 93 e 116	-	6	8
GRI 404   Treinamento e educação 2016	404-1   Média anual de horas de treinamento por empregado	91	-	6	4 e 8
	404-2   Programas para o desenvolvimento de competências dos empregados e de assistência para a transição de carreira	91 e 117	-	6	4 e 8
	404-3   Percentual de empregados que recebem regularmente avaliações de desempenho e de desenvolvimento de carreira	90	-	6	8
Diretrizes setoriais GRI para energia 2013	EU14   Programas e processos que asseguram a disponibilização de mão de obra qualificada	95	-	-	4 e 8
<b>Tema material   Saúde, Segurança e Qualidade de Vida</b>					
GRI 103   Abordagem de gestão 2016 <sup>2</sup>	103-1   Explicação do tópico material e seu limite	43, 44, 45, 76, 77 e 104	-	-	-
	103-2   Abordagem de gestão e seus componentes	43, 44, 45, 76 e 77	-	-	-
	103-3   Avaliação da forma de gestão	43, 44, 45, 76 e 77	-	-	-
GRI 403   Saúde e segurança no trabalho 2016	403-1   Sistema de gestão de saúde ocupacional e segurança	116	-	-	8
	403-2   Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes	76 e 116	-	-	3 e 8

<sup>1</sup> A forma de gestão refere-se a todos os tópicos GRI e indicadores setoriais listados no tema material "Gestão de pessoas".

<sup>2</sup> A forma de gestão refere-se a todos os tópicos GRI e indicadores setoriais listados no tema material "Saúde, segurança e qualidade de vida".

Standard GRI	Item de divulgação	Página	Omissões	Pacto Global	ODS
<b>Tema material   Saúde, Segurança e Qualidade de Vida</b>					
GRI 403   Saúde e segurança no trabalho 2016	403-3   Serviços de saúde ocupacional	117	-	-	3 e 8
	403-4   Participação do trabalhador, consulta e comunicação sobre saúde ocupacional e segurança	117	-	-	8
Diretrizes setoriais GRI para energia 2013	EU21   Medidas de planejamento de contingência, planos de manejo de desastre/emergência e programas de treinamento e planos de recuperação/restauração	43, 44, 45 e 120	-	-	-
	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	77 e 121	-	-	8
<b>Tema material   Governança Corporativa e Conduta Ética</b>					
GRI 103   Abordagem de gestão 2016 <sup>3</sup>	103-1   Explicação do tópico material e seu limite	25, 28, 29, 96, 97 e 104	-	-	-
	103-2   Abordagem de gestão e seus componentes	25, 28, 29, 96 e 97	-	-	-
	103-3   Avaliação da forma de gestão	25, 28, 29, 96 e 97	-	-	-
GRI 205   Combate à corrupção 2016	205-1   Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	97 e 109	-	-	16
	205-2   Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos anticorrupção	96 e 109	-	-	16
	205-3   Casos confirmados de corrupção e ações tomadas	109	-	-	16
GRI 307   Conformidade ambiental 2016	307-1   Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	115	-	-	16
GRI 406   Não discriminação 2016	406-1   Casos de discriminação e ações corretivas tomadas	117	-	-	8 e 16
GRI 419   Conformidade socioeconômica 2016	419-1   Não conformidade com leis e regulamentos nas áreas social e econômica	118	-	-	16
<b>Tema material   Relacionamento com a Comunidade</b>					
GRI 103   Abordagem de gestão 2016	103-1   Explicação do tópico material e seu limite	71, 72, 73, 74, 81, 82, 84, 85, 86, 87 e 104	-	-	-
	103-2   Abordagem de gestão e seus componentes	71, 72, 73, 74, 81, 82, 84, 85, 86 e 87	-	-	-
	103-3   Avaliação da forma de gestão	71, 72, 73, 74, 81, 82, 84, 85, 86 e 87	-	-	-
GRI 413   Comunidades locais 2016	413-1   Operações com engajamento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	52, 71, 81, 82, 84, 85, 86, 87 e 117	-	1	10
	413-2   Operações com impactos negativos significativos, reais e potenciais, nas comunidades locais	117	-	1	10

<sup>3</sup> A forma de gestão refere-se a todos os tópicos GRI listados no tema material "Governança corporativa e conduta ética".

Standard GRI	Item de divulgação	Página	Omissões	Pacto Global	ODS
<b>Tema material   Relacionamento com o Cliente</b>					
GRI 103   Abordagem de gestão 2016 <sup>4</sup>	103-1   Explicação do tópico material e seu limite	64, 65 e 104	-	-	-
	103-2   Abordagem de gestão e seus componentes	64 e 65	-	-	-
	103-3   Avaliação da forma de gestão	64 e 65	-	-	-
GRI 418   Privacidade do cliente 2016	418-1   Queixas comprovadas relativas à violação da privacidade e perda de dados do cliente	117	-	-	16
Diretrizes setoriais GRI para energia 2013	EU24   Práticas para lidar com barreiras relacionadas a idioma, cultura, baixa escolaridade e necessidades especiais que se interpõem ao acesso à eletricidade e ao serviço de assistência ao consumidor, assim como ao seu uso seguro	64 e 65	-	-	1 e 7
<b>Tema material   Excelência Operacional e Desempenho Financeiro</b>					
GRI 103   Abordagem de gestão 2016 <sup>5</sup>	103-1   Explicação do tópico material e seu limite	57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 99, 100, 101 e 104	-	-	-
	103-2   Abordagem de gestão e seus componentes	57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 99, 100 e 101	-	-	-
	103-3   Avaliação da forma de gestão	57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 99, 100 e 101	-	-	-
GRI 201   Desempenho econômico 2016	201-1   Valor econômico direto gerado e distribuído	100	-	-	8
Diretrizes setoriais GRI para energia 2013	EU12   Percentual de perda de transmissão e distribuição em relação ao total de energia	65	-	-	7, 8, 12 e 13
	EU28   Frequência das interrupções no fornecimento de energia	58	-	-	7
	EU29   Duração média das interrupções no fornecimento de energia	58	-	-	7
<b>Tema material   Eficiência Energética e no Uso dos Recursos</b>					
GRI 103   Abordagem de gestão 2016 <sup>6</sup>	103-1   Explicação do tópico material e seu limite	51, 55 e 104	-	-	-
	103-2   Abordagem de gestão e seus componentes	51 e 55	-	-	-
	103-3   Avaliação da forma de gestão	51 e 55	-	-	-
GRI 302   Energia 2016	302-1   Consumo de energia dentro da organização	110	-	8	12
GRI 303   Água 2016	303-1   Captação de água por fonte	110	-	8	6 e 12
GRI 306   Efluentes e resíduos 2016	306-1   Descarte de água por qualidade e destinação	113	-	8	6, 12 e 14
	306-2   Resíduos por tipo e método de disposição	53 e 114	-	8	12
	306-3   Vazamentos significativos	113	-	8	6, 12, 14 e 15
	306-4   Transporte de resíduos perigosos	113	-	8	12

<sup>4</sup> A forma de gestão refere-se a todos os tópicos GRI e indicadores setoriais listados no tema material "Relacionamento com o cliente".

<sup>5</sup> A forma de gestão refere-se a todos os tópicos GRI e indicadores setoriais listados no tema material "Excelência operacional e desempenho financeiro".

<sup>6</sup> A forma de gestão refere-se a todos os tópicos GRI listados no tema material "Eficiência energética e no uso dos recursos".

Standard GRI	Item de divulgação	Página	Omissões	Pacto Global	ODS
<b>Tema material   Inovação e Visão de Longo Prazo</b>					
GRI 103   Abordagem de gestão 2016	103-1   Explicação do tópico material e seu limite	59, 60, 61, 63, 66, 67, 68 e 104	-	-	-
	103-2   Abordagem de gestão e seus componentes	59, 60, 61, 63, 66, 67 e 68	-	-	-
	103-3   Avaliação da forma de gestão	59, 60, 61, 63, 66, 67 e 68	-	-	-
Diretrizes setoriais GRI para energia 2013	EU6   Abordagem da gestão para garantir a disponibilidade e a confiabilidade da energia no curto e longo prazo	18, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63 e 120	-	-	7, 9 e 11
	EU8   Atividade de pesquisa e desenvolvimento e despesas destinadas a fornecer energia elétrica confiável e Promoção do Desenvolvimento Sustentável	66, 67, 68 e 121	-	-	7, 9 e 11
<b>Tema material   Gestão Sustentável de Fornecedores</b>					
GRI 103   Abordagem de gestão 2016 <sup>7</sup>	103-1   Explicação do tópico material e seu limite	78, 79, 80 e 104	-	-	-
	103-2   Abordagem de gestão e seus componentes	78, 79 e 80	-	-	-
	103-3   Avaliação da forma de gestão	78, 79 e 80	-	-	-
GRI 308   Avaliação ambiental de fornecedores 2016	308-1   Novos fornecedores cujo processo de seleção considerou critérios ambientais	78 e 79	-	8	-
	308-2   Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e ações tomadas	79 e 80	-	8	-
GRI 414   Avaliação social de fornecedores 2016	414-1   Novos fornecedores cujo processo de seleção considerou critérios sociais	78 e 79	-	2	8
	414-2   Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e ações tomadas	79 e 80	-	2	8
<b>Tema material   Conservação dos Ecossistemas e Biodiversidade</b>					
GRI 103   Abordagem de gestão 2016 <sup>8</sup>	103-1   Explicação do tópico material e seu limite	51, 52, 54 e 104	-	-	-
	103-2   Abordagem de gestão e seus componentes	51, 52 e 54	-	-	-
	103-3   Avaliação da forma de gestão	51, 52 e 54	-	-	-
GRI 304   Biodiversidade 2016	304-1   Unidades operacionais próprias, arrendadas ou gerenciadas dentro ou nas adjacências de áreas protegidas e áreas de alto valor de biodiversidade situadas fora de áreas protegidas	111	-	8	15
	304-2   Impactos significativos de atividades, produtos e serviços sobre biodiversidade	51, 52 e 54	-	8	15
	304-3   Habitats protegidos ou restaurados	52	-	8	15
	304-4   Espécies incluídas na lista vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação cujos habitats estão em áreas afetadas pelas operações	112	-	8	15
Diretrizes setoriais GRI para o setor elétrico 2013	EU13   Biodiversidade de habitats de substituição em comparação à biodiversidade das áreas afetadas	52	-	8	15

<sup>7</sup> A forma de gestão refere-se a todos os tópicos GRI listados no tema material "Gestão sustentável de fornecedores".

<sup>8</sup> A forma de gestão refere-se a todos os tópicos GRI e indicadores setoriais listados no tema material "Conservação dos ecossistemas e biodiversidade".

Standard GRI	Item de divulgação	Página	Omissões	Pacto Global	ODS
<b>Tema material   Mudanças Climáticas</b>					
GRI 103   Abordagem de gestão 2016 <sup>9</sup>	103-1   Explicação do tópico material e seu limite	46, 47, 48, 49, 50 e 104	-	-	-
	103-2   Abordagem de gestão e seus componentes	46, 47, 48, 49 e 50	-	-	-
	103-3   Avaliação da forma de gestão	46, 47, 48, 49 e 50	-	-	-
GRI 201   Desempenho econômico 2016	201-2   Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas	48 e 49	7	13	13
GRI 305   Emissões 2016	305-1   Emissões diretas (escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	47 e 113	7 e 8	13	13
	305-2   Emissões indiretas (escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE)	47 e 113	7 e 8	13	13
	305-3   Outras emissões indiretas (escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	47 e 113	7 e 8	13	13
	305-4   Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	113	8	13	13

<sup>9</sup>A forma de gestão refere-se a todos os tópicos GRI listados no tema material "Mudanças climáticas".



## DECLARAÇÃO DE ASSEGURAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL 2019 DA CPFL ENERGIA

*O RINA BRASIL SERVIÇOS TÉCNICOS LTDA, com base nas avaliações realizadas por sua equipe técnica, declara que o Relatório Anual da CPFL Energia, para o ano 2019, denominado*

*CPFL - Relatório Anual 2019*

*elaborado pela organização*

**CPFL Energia**

*Está em conformidade com os requisitos previstos nas Diretrizes da GRI, para a abordagem "essencial" escolhida pela Organização.*

*Elaborado pela organização*

**CPFL Energia**

A verificação do Relatório Anual 2019 foi realizada da maneira descrita no documento do RINA "Regulamento para verificação dos relatórios de sustentabilidade", disponível no site do RINA, [www.rina.org](http://www.rina.org).

*Data da declaração: 25/03/2020*

 Natal Ferreira Vasconcelos  
Representante Legal  
RINA Brasil  
Natal Ferreira Vasconcelos  
DIRETOR RINA BRASIL

Form: SR\_STM-STD (02-2018)

Form: SR\_STM-STD (02-2018)

*Vista aérea de Santos (SP)*



## Créditos e informações corporativas

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

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

#### **DIREÇÃO GERAL**

Vice-Presidência Jurídica e de Relações Institucionais  
Diretoria de Meio Ambiente e Sustentabilidade  
Diretoria de Comunicação e Relações Institucionais

#### **COLETA DE INFORMAÇÕES**

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

#### **CONTEÚDO, CONSULTORIA, DESIGN E INFOGRAFIA**

usina82

#### **FOTOGRAFIA**

Banco de Imagens CPFL Energia

#### **CONTATO**

Diretoria de Meio Ambiente e Sustentabilidade  
[sustentabilidade@cpfl.com.br](mailto:sustentabilidade@cpfl.com.br)

