

# RELATÓRIO ANUAL 2017





# Índice

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>03</b>
Mensagem do Presidente	04
Destaques de 2017	06
<b>2. DENTRO DA COMPANHIA</b>	<b>08</b>
Quem somos	09
Como funciona o setor Elétrico	10
Onde e como atuamos	12
Contexto do nosso setor	17
<b>3. NOSSA GESTÃO</b>	<b>18</b>
Governança corporativa	19
Governança da sustentabilidade	23
Conduta ética	24
<i>Compliance</i>	26
Gestão de riscos	28
Nova plataforma de sustentabilidade	31
<b>4. VALOR COMPARTILHADO</b>	<b>33</b>
Nossas pessoas	36
Nossos relacionamentos	48
Fortalecendo a inovação	61
Responsabilidade com o meio ambiente	67
Desempenho operacional	80
Desempenho financeiro	91
<b>5. NOSSO RELATÓRIO</b>	<b>100</b>
Diretrizes e definição do escopo	101
Sumário de conteúdo GRI	103
Relatório de asseguarção	130
Créditos e informações corporativas	133



# 1.

## INTRODUÇÃO

## MENSAGEM DO PRESIDENTE GRI 102-14

**INICIAMOS MAIS UM IMPORTANTE** ciclo para o Grupo CPFL Energia – acontecimentos e transformações marcaram o ano de 2017.

O ambiente econômico e de negócios no Brasil, após três anos de crise, apresentou sinais de melhoria, com redução da inflação, diminuição das taxas de juros e início de recuperação em diversos setores. Ainda assim, restam desafios ligados à situação fiscal do País e à elevada taxa de desemprego verificada no período, entre outros.

No setor de Energia, o ano foi guiado por uma agenda construtiva. Além das iniciativas de consolidação e expansão, inúmeras foram as discussões em torno da proposta de reforma do marco regulatório (Consulta Pública 33) que, além de corrigir desequilíbrios do nosso segmento, moderniza a regulação em aspectos sensíveis para a sociedade, incluindo temas como o incentivo ao uso de novas tecnologias, novos modelos de negócios, inserção da microgeração distribuída, redes inteligentes, expansão das energias renováveis, etc.

Além das mudanças na economia e no setor Elétri-

co, vivemos uma importante transição na Companhia, após a conclusão do processo de venda do controle acionário do Grupo CPFL para a chinesa State Grid. Maior empresa de energia elétrica do mundo, nosso novo acionista controlador possui profundo conhecimento do setor Elétrico, desenvolve e aplica tecnologias de ponta e possui em seu DNA uma visão estratégica de longo prazo. Estas características, aliadas ao trabalho e à dedicação de nossas equipes, facilitaram a integração de ambas as culturas, de forma a mantermos nossos times engajados e focados na gestão das operações e investimentos ao longo do ano.

Em 2017, seguimos em nossa busca pela excelência na prestação de serviços e em novas soluções aos nossos clientes. Fomos uma das empresas do Setor que mais investiu no Brasil, com cerca de R\$ 2,6 bilhões aplicados nos diversos negócios do Grupo: realizamos o maior investimento da história da Companhia na base de ativos de Distribuição, a entrega da Subestação de Morro Agudo, a operação do Complexo de Geração Eólica Pedra Cheirosa (CE) e ainda a construção de 42 km de Linha de Transmissão para a Sabesp, no Sistema Produtor São Lourenço, que assegurará uma fonte extra



## MENSAGEM DO PRESIDENTE GRI 102-14

de abastecimento de água para toda região metropolitana de São Paulo.

Ao mesmo tempo, concluímos a integração da RGE Sul (RS), lançamos a ENVO, empresa dedicada ao mercado de geração distribuída solar, e o projeto CPFL Inova que, por meio da parceria com *start-ups* e *scale-ups*, nos ajudará no desenvolvimento de novas soluções para nossos negócios e clientes.

Não menos importantes foram os nossos esforços para a promoção da cultura de Segurança, uma questão inegociável para nós. Colocamos no ar a campanha Chega de Choque, a fim de conscientizar a população sobre os riscos de convivência inadequada com a rede elétrica e contribuir para a prevenção de acidentes.

Outro ponto a ser destacado foi a consolidação do Instituto CPFL como nossa plataforma de investimentos sociais, com ações estruturadas em cinco frentes: cultura, esporte, educação, gestão pública e desenvolvimento comunitário. Realizamos projetos

que beneficiaram diretamente mais de 100 mil pessoas, em 96 municípios.

Mesmo diante de todos esses desafios e transformações, nos concentramos na performance operacional de nossos negócios, na gestão de nossos ativos e investimentos, e na disciplina financeira do Grupo. Obtivemos um aumento de 17,9% no EBITDA, totalizando R\$ 4,9 bilhões, e um lucro líquido de R\$ 1,2 bilhão, o que representa um aumento de 41,4% em relação ao ano anterior. Também alcançamos a redução do custo de dívida e da nossa alavancagem. Esse cenário justificou a elevação da nossa nota de crédito para 'AAA (bra)', pela agência de *rating* Fitch.

Dedicamos, também, especial atenção aos nossos colaboradores neste período. Iniciamos um processo de reformulação da nossa Universidade Corporativa, com o objetivo de desenvolver os nossos mais de 12 mil profissionais, para que eles trilhem um caminho ainda mais próspero na CPFL e sejam protagonistas desta nova era, marcada pela revolução tecnológica e

por novos modelos de negócios e consumo. Fruto do cuidado com nossas pessoas, obtivemos ótimos resultados na pesquisa de clima organizacional *Great Place to Work*, o que demonstra a motivação e o orgulho de nossos colaboradores.

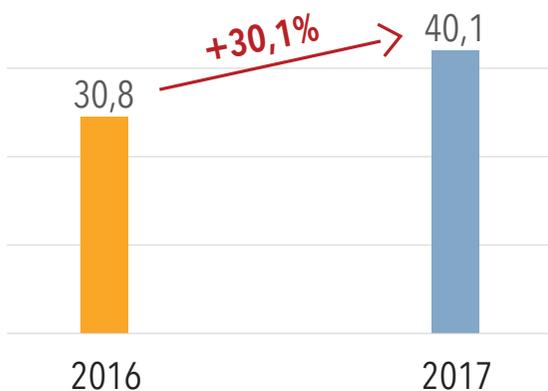
Essencial à gestão e aos processos dos nossos negócios, aprimoramos a nossa Plataforma de Sustentabilidade para o ciclo 2018-2022, que já nasce integrada aos princípios do Pacto Global e aos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas (ONU). Tudo para que possamos fortalecer nossa visão de longo prazo e o nosso portfólio de ativos e negócios, ambos ligados à nova economia.

Estas são algumas das iniciativas e conquistas que nos deixam muito orgulhosos. Sinto que estamos mais preparados para continuarmos construindo nosso futuro e seguirmos como protagonistas do desenvolvimento do setor Elétrico brasileiro.

[Andre Dorf](#)

# DESTAQUES DE 2017

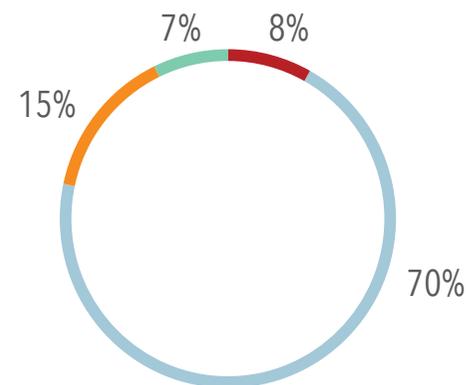
Receita operacional bruta de R\$ 40,1 bilhões



EBITDA de R\$ 4,9 bilhões



Distribuição de R\$ 17,3 bilhões em valor adicionado



**R\$ 44,5 milhões** investidos em Pesquisa & Desenvolvimento

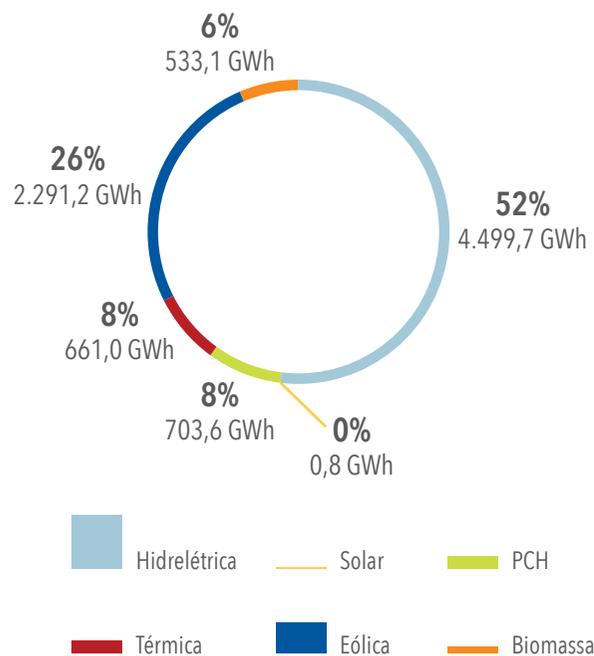


Em 2017, atingimos um lucro líquido de **R\$ 1,2 bilhão**, o que representa um aumento de **41,4% (R\$ 364 milhões)** com relação a 2016

- Pessoas e encargos
- Impostos, taxas e contribuições
- Remuneração de capital de terceiros
- Remuneração de capital próprio

# DESTAQUES DE 2017

**8,7 mil GWh de energia gerada em 2017**



**3.283 MW** de capacidade instalada de geração sendo 95% de fontes renováveis

**9,4 milhões** de clientes



**R\$ 54,0 milhões** investidos no Programa de Eficiência Energética

**12.862** colaboradores

## REDUÇÃO

**11,4% DEC** **3,9% FEC**  
considerando todas as nossas distribuidoras



**R\$ 21,6 milhões** investidos no bem-estar social via Instituto CPFL



**2.**

## **DENTRO DA COMPANHIA**

# QUEM SOMOS

GRI 102-1 | 102-2 | 102-6 | 102-7

SOMOS A CPFL ENERGIA, uma Companhia que oferece soluções completas de energia, com atuação em todos os segmentos deste setor (Geração, Transmissão, Distribuição, Comercialização e Serviços).

Nossa história tem início em 1912 e, nestes 105 anos, crescemos e passamos por muitas transformações. Hoje, somos a maior Companhia privada do setor Elétrico do Brasil, e temos como acionista majoritário a *State Grid Corporation of China* – SGCC, a maior empresa de eletricidade do mundo.

Somos líderes no mercado de Distribuição, com 14% de participação de mercado, e fornecemos energia para 9,4 milhões de clientes, nos 679 municípios

da nossa área de concessão. Atuamos também no mercado livre, por meio de empresas que oferecem soluções de energia em todo o território nacional.

Somos a terceira maior geradora privada de energia do País, com um portfólio baseado em fontes limpas e renováveis, como grandes hidrelétricas, usinas eólicas, térmicas a biomassa, pequenas centrais hidrelétricas e usina solar. Ao final de 2017, nossa capacidade instalada de Geração era de 3,3 GW.

Na frente de Comercialização, possuímos 14% de participação de mercado na venda para consumidores finais e somos líderes na comercialização de energia a partir de fontes incentivadas.

## GRI 102-16

### Visão

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

### Missão

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

### Princípios

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

# COMO FUNCIONA O SETOR ELÉTRICO

A COMPOSIÇÃO DA CADEIA DE VALOR DO SETOR ELÉTRICO PODE SER ANALISADA, BASICAMENTE, EM CINCO FRENTES DE ATUAÇÃO:



**Geração:** possui como figura principal as Geradoras, responsáveis pela produção de energia elétrica a partir de diferentes fontes – hidrelétrica (que pode ser dividida em grandes hidrelétricas ou pequenas centrais hidrelétricas), eólica, solar, biomassa, entre outras consideradas como fontes renováveis. Além destas, é possível gerar energia a partir de fontes não renováveis, como combustíveis fósseis, carvão, gás natural, entre outras.



**Transmissão:** é a atividade de transporte da energia produzida pelas Geradoras até os centros de consumo.



**Distribuição:** é uma prestação de serviço que faz com que a energia recebida do sistema de Transmissão seja distribuída aos consumidores finais. Além do relacionamento comercial e da gestão das redes elétricas, as Distribuidoras têm papel fundamental no planejamento da expansão do sistema, por meio da gestão do crescimento de mercado em sua área de concessão.



**Comercialização:** atuando no Ambiente de Contratação Livre – ACL (mais informações no **box** a seguir) os agentes de comercialização negociam energia por meio de contratos bilaterais de compra – junto a geradores e outros comercializadores – e de venda aos consumidores livres do próprio ACL, a outros comercializadores ou, ainda, em leilões regulados às distribuidoras.



**Serviços:** tem como objetivo melhorar a experiência dos clientes do setor de Energia, por meio da oferta de soluções que incluem desde a elaboração até a implantação de projetos de infraestrutura do setor Elétrico, de eficiência energética, geração distribuída fotovoltaica e de outras fontes.

# COMO FUNCIONA O SETOR ELÉTRICO

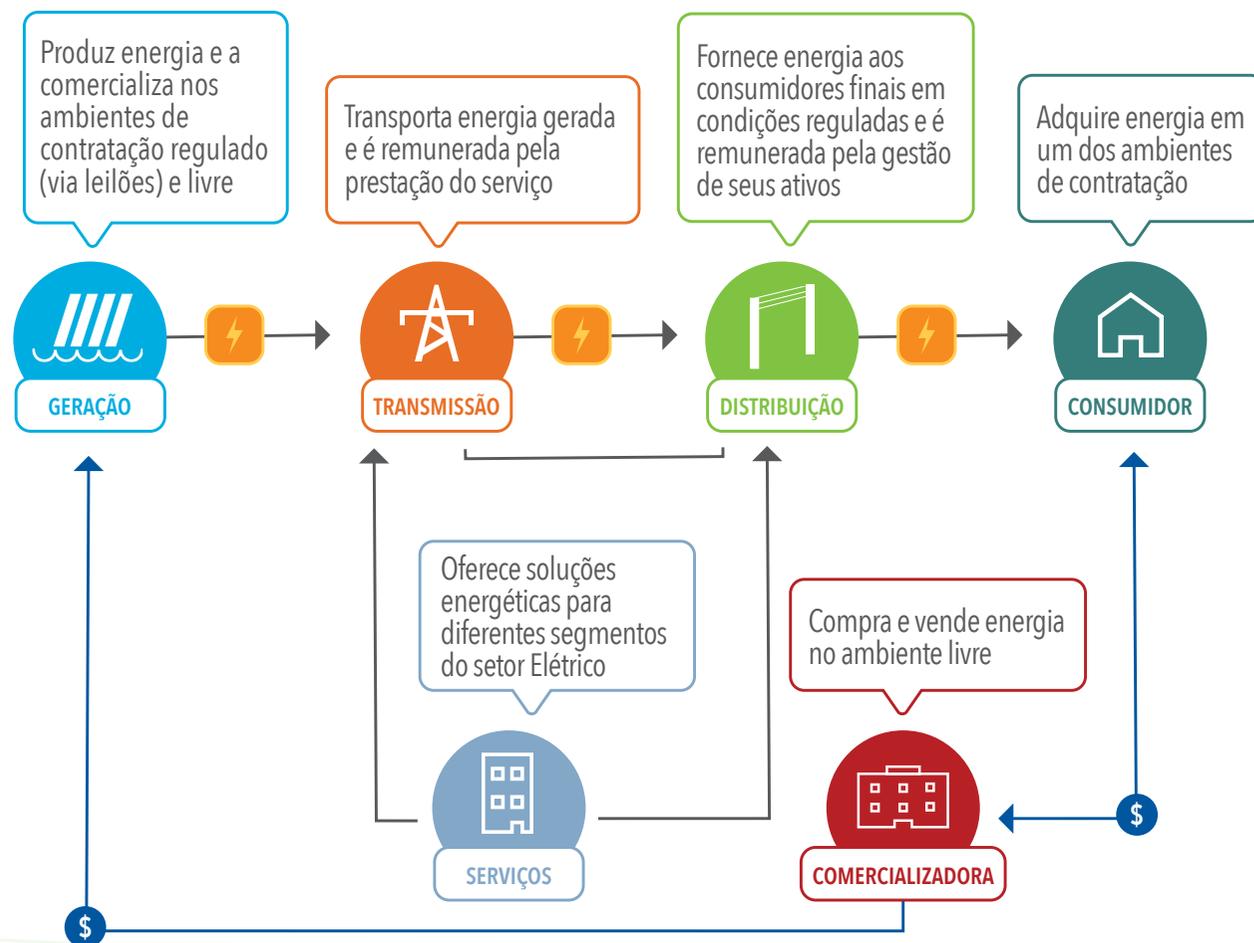
## AMBIENTES DE CONTRATAÇÃO

O mercado de energia brasileiro pode ser dividido em dois ambientes de contratação: regulado (cativo) e livre. O primeiro possui como principal figura as Distribuidoras, que adquirem energia em leilões para o atendimento de seus mercados, repassada aos consumidores cativos por meio de tarifas reguladas.

No ambiente livre é realizada a negociação de montantes de energia, preço, prazo e condições de suprimento, em que participam agentes de geração, comercialização e consumidores livres cadastrados na Câmara de Comercialização de Energia Elétrica – CCEE.

É possível conhecer com mais detalhes o funcionamento do setor Elétrico ao lado:

## FUNCIONAMENTO DO SETOR ELÉTRICO



# ONDE E COMO ATUAMOS GRI 102-2 | 102-4 | 102-6 | 102-7



ATUAMOS EM TODAS as frentes da cadeia do fornecimento de energia – Geração, Transmissão, Distribuição, Comercialização e Serviços. Nas linhas a seguir, apresentamos onde e como atuamos no ciclo da energia.

## GERAÇÃO

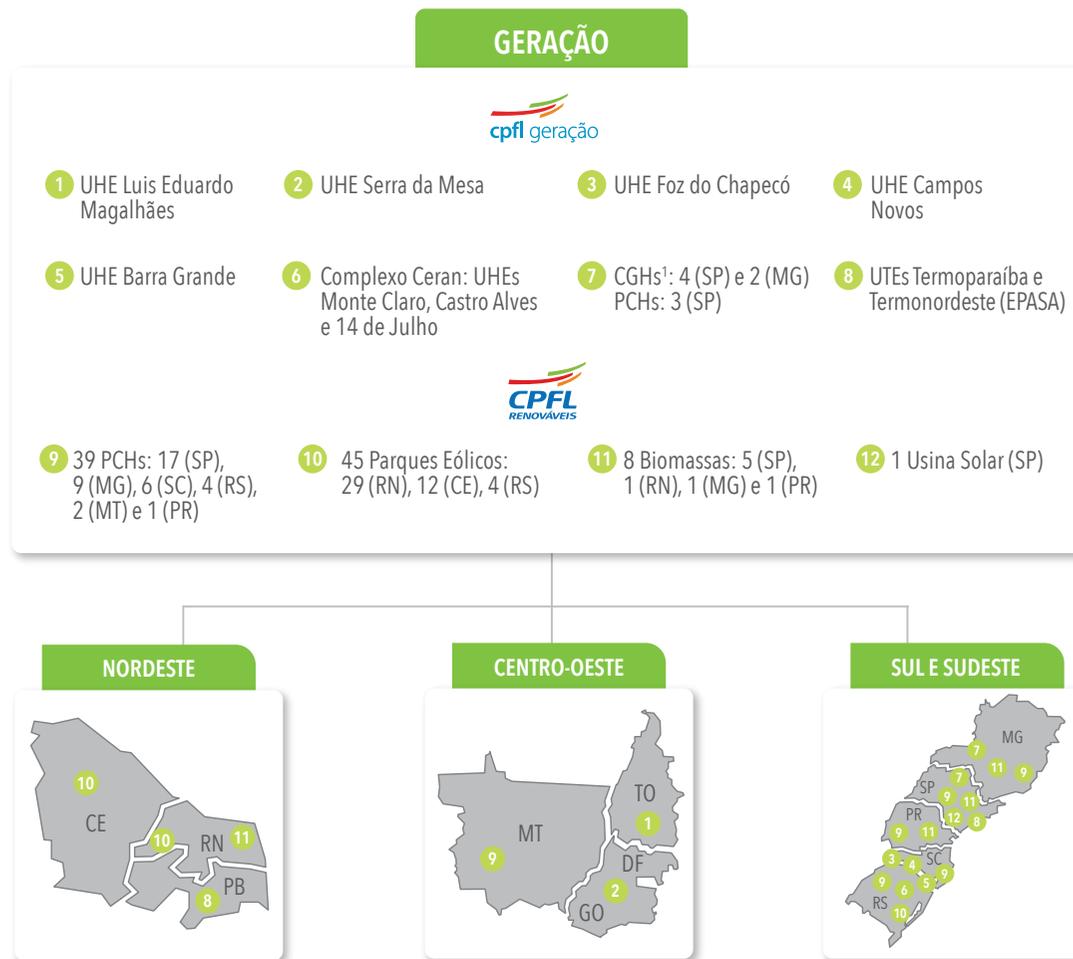
Somos a 3ª maior geradora de energia privada do Brasil e líder na geração a partir de fontes renováveis. Produzimos energia em quatro regiões do País, por meio de duas empresas:

**CPFL Geração:** atua com foco na geração de energia a partir de Usinas Hidrelétricas - UHEs, Centrais Geradoras Hidrelétricas - CGHs, além de operar duas Usinas Térmicas - UTEs;

**CPFL Renováveis:** gera energia a partir de fontes renováveis, como eólica, solar (usina fotovoltaica), biomassa de cana-de-açúcar e pequenas centrais hidrelétricas<sup>2</sup> (PCHs). A Companhia está presente em 58 municípios de oito estados brasileiros.

<sup>1</sup> As Centrais Geradoras Hidrelétricas (CGHs) são empreendimentos que têm o potencial de gerar até 5 MW de energia.

<sup>2</sup> Pequenas Centrais Hidrelétricas (PCHs) são empreendimentos que têm entre 3 e 30 megawatts (MW) de potência, e menos de 13 km<sup>2</sup> de área de reservatório.



<sup>1</sup> As CGHs não fazem parte da CPFL Geração, mas do segmento de geração convencional (vide Estrutura Societária, na página 20).

# ONDE E COMO ATUAMOS

GRI 102-2 | 102-4 | 102-6 | 102-7



## TRANSMISSÃO

Transmissão é uma das novas frentes de trabalho do nosso Grupo, com foco em projetos de nicho, em áreas próximas aos grandes centros consumidores ou às nossas plantas de geração renovável.

Começamos a atuar oficialmente no segmento de Transmissão em 2015, quando demos início à operação da Subestação Piracicaba, no interior de São Paulo, e criamos a CPFL Transmissão Piracicaba. No mesmo ano, vencemos o leilão para construir a Subestação de Morro Agudo – SP, inaugurada em 2017 e administrada pela CPFL Transmissão Morro Agudo. Somados os dois projetos, já investimos mais de R\$ 300 milhões em Transmissão nos últimos três anos.



TORRE DE TRANSMISSÃO | CAMPINAS | SP

# ONDE E COMO ATUAMOS GRI 102-2 | 102-4 | 102-6 | 102-7



## DISTRIBUIÇÃO

Somos líderes neste segmento, com cerca de 14% de *market share* e 679 municípios atendidos, com uma abrangência de mais de 22 milhões de pessoas.<sup>1</sup> Atuamos nas áreas Sul e Sudeste do Brasil, por meio de cinco empresas: CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Santa Cruz, RGE e RGE Sul.

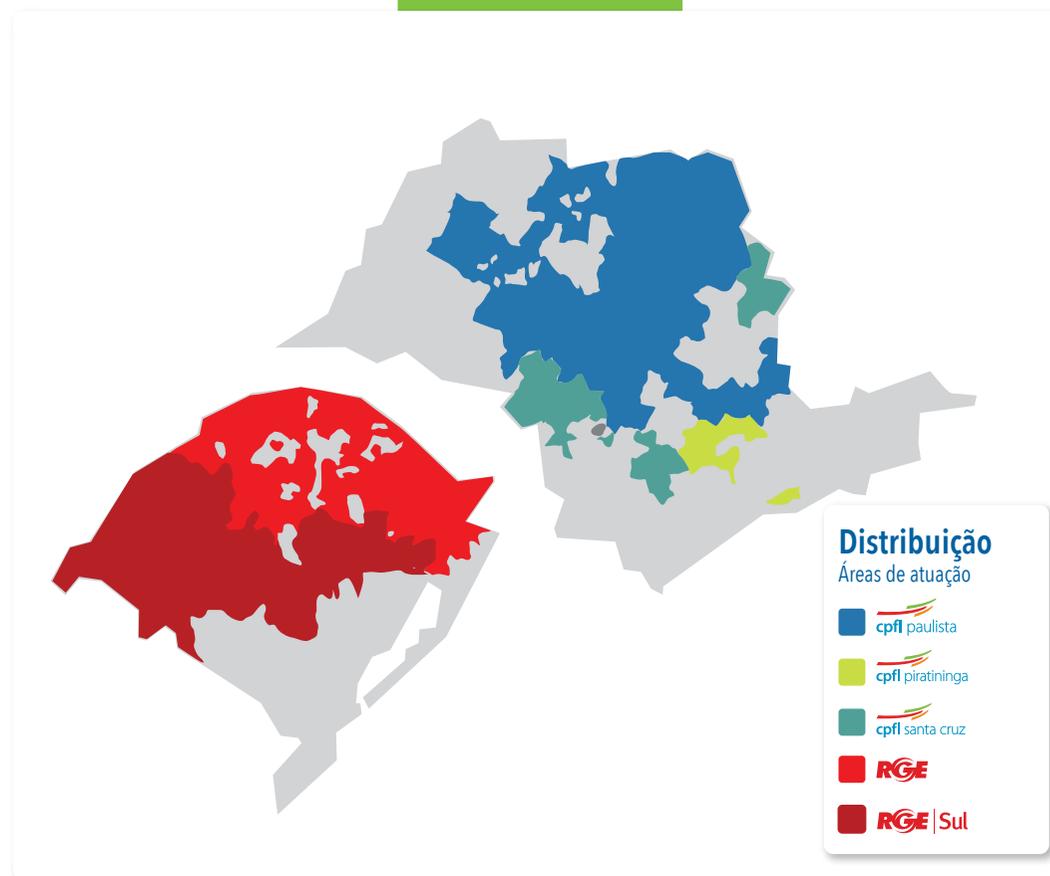
### UNIFICAÇÃO DE CINCO DISTRIBUIDORAS PAULISTAS

GRI 102-10 | 102-48

Em 1º de janeiro de 2018, as Distribuidoras CPFL Sul Paulista, CPFL Leste Paulista, CPFL Jaguari, CPFL Mococa e CPFL Santa Cruz passaram a ser uma só: a CPFL Santa Cruz.

A unificação das cinco empresas foi operacionalizada em 2017, com efeitos produzidos a partir de 2018, e reduziu o número de Distribuidoras do Grupo de nove para cinco, o que fortalece a qualidade do serviço, proporciona a otimização de custos administrativos e operacionais, além de ganhos de sinergia que trazem benefícios para as mais de 445 mil unidades consumidoras, que abrangem cerca de 1.126.761<sup>2</sup> de pessoas em 45 cidades no interior dos estados de São Paulo, Minas Gerais e Paraná.

## DISTRIBUIÇÃO



<sup>1</sup> Fonte: publicação do IBGE no Diário Oficial da União, em 30 de agosto de 2017.

<sup>2</sup> Fonte: publicação do IBGE no Diário Oficial da União, em 30 de agosto de 2017.

# ONDE E COMO ATUAMOS

GRI 102-2 | 102-4 | 102-6 | 102-7



## PROGRAMA FRONTEIRA

Para promover uma integração ágil e eficiente da RGE Sul (que passou a fazer parte do nosso Grupo em 2016), criamos o Programa Fronteira, que estruturou o processo de incorporação passo a passo. Ao todo, 19 áreas participaram do Programa, das quais 18 tiveram seus cronogramas já concluídos. São elas: Infraestrutura, Tecnologia da Informação, Planejamento Energético, Comercial, Operação, Contabilidade, Tesouraria, Relacionamento com Investidores, Comunicação Corporativa, Meio Ambiente, Sustentabilidade, Controladoria, Tributário Fiscal, Regulatório, Qualidade, Suprimentos, Engenharia, Jurídico e Recursos Humanos.

Ao final de 2017, o Programa atingiu o status de 99% de conclusão do seu cronograma de integração das áreas. A partir de dezembro, passamos a considerar que a RGE Sul está integrada ao modelo de Gestão do Grupo CPFL Energia.

## COMERCIALIZAÇÃO

Atuamos pela CPFL Brasil, que negocia a compra e a venda de contratos de energia no Ambiente de Contratação Livre, agregando valor por meio de um portfólio diversificado, em que o cliente com demanda contratada maior ou igual a 500 kW pode negociar preço, prazo, flexibilidade e montante de energia contratada. A CPFL Brasil também possui o serviço de Gestão de Energia, que visa dar suporte para os clientes tanto na migração do Mercado Cativo para o Livre, quanto no acompanhamento durante a vigência do contrato.

# ONDE E COMO ATUAMOS

GRI 102-2 | 102-4 | 102-6 | 102-7



## SERVIÇOS

Por meio das empresas de Serviços (descritas a seguir), colocamos à disposição dos clientes nossa inteligência operacional, proporcionando soluções personalizadas que atendam às mais variadas demandas:

**CPFL Serviços:** oferece serviços de infraestrutura elétrica, prestando suporte na implantação de subestações, linhas de transmissão e redes de distribuição, incluindo projeto, construção e manutenção, além da fabricação e recuperação de equipamentos;

**CPFL Eficiência:** desenvolve e implementa soluções de otimização energética para aumento de produtividade e de eficiência, além da solução de geração distribuída, especialmente fotovoltaica, para clientes dos mais diversos segmentos;

**CPFL Atende:** oferece serviços de *contact center* e relacionamento com o cliente;

**Nect Serviços:** atua na operação de serviços de infraestrutura, recursos humanos e serviços financeiros para as empresas do Grupo CPFL; e

**CPFL Total:** uma empresa de produtos financeiros que atua na gestão de clientes e parceiros que utilizam a conta de energia como meio de pagamento.

## SERVIÇOS

### ESTRATÉGIA GO TO MARKET

Visando oferecer soluções cada vez mais integradas e orientadas para os clientes e suas necessidades, remodelamos nossa estratégia comercial com o objetivo de unificar a força de vendas da CPFL Brasil, CPFL Serviços e CPFL Eficiência no oferecimento de um portfólio completo de produtos e serviços, que vão desde projetos de eficiência energética até representação comercial e consultoria. Por meio dessa ação, nos preparamos para a liberalização do mercado com foco no empoderamento do consumidor de energia.

## CONTEXTO DO NOSSO SETOR



INSTALAÇÕES DE PLACAS SOLARES | CAMPINAS | SP

APÓS UM PERÍODO desafiador no cenário nacional, 2017 marca o início do processo de retomada econômica do Brasil, impactada positivamente pelo crescimento da produção industrial. Embalado pela alta de 1% do consumo de energia elétrica em comparação ao ano anterior (dados da Empresa de Pesquisa Energética – EPE), o setor Elétrico seguiu trabalhando para melhorar a sua operação, ao mesmo tempo em que se prepara para um futuro de significativas mudanças no médio e longo prazo.

Ao analisar o comportamento do nosso segmento nos países mais desenvolvidos, as principais tendências do mercado estão bastante claras: geração de energia limpa e renovável, redes elétricas inteligentes (*smart grid*), armazenamento de energia, mobilidade elétrica, geração distribuída, digitalização, inovação em tecnologia e processos, assim como uma nova realidade de mais empoderamento do cliente – que passa a ter maior poder de escolha sobre o fornecimento de energia, e também a utilizar serviços que lhe tragam benefícios tangíveis (redução de custo, melhor serviço/informação).

Para que o Brasil acelere o passo em direção ao futuro, os principais agentes do mercado de Energia têm se articulado por meio de suas associações de classe e trabalhado com o Ministério de Minas e Energia – MME, a Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL e outros órgãos governamentais e regulatórios para aperfeiçoar o modelo do Setor, trazendo benefícios para a sociedade, a fim de construir um sistema elétrico mais seguro, moderno e equilibrado.

Diante deste cenário de grandes mudanças, observa-se nas empresas do Setor um movimento de revisão e reavaliação da sua operação e – principalmente – do seu modelo de negócio. Com os objetivos de aumentar a sua eficiência e se preparar para os desafios e as oportunidades do futuro, as companhias do segmento têm buscado olhar para além de seus ativos, avaliando oportunidades de consolidação de mercado e dedicando ainda mais atenção aos serviços não-regulados, voltados para o cliente.



**3.**

## **NOSSA GESTÃO**

# GOVERNANÇA CORPORATIVA



A CONDUÇÃO DO NOSSO negócio tem por base as diretrizes da transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa. Somos uma empresa centenária, com um sólido modelo de governança e nos mantemos sempre alinhados às melhores práticas de mercado.

Possuímos capital listado na Bolsa de Valores de São Paulo – B3, e nossas ações integram os seguintes índices: Índice Bovespa – IBOVESPA, Índice Brasil das 100 ações de maior liquidez – IBRX, Índice de Ações com *Tag Along* Diferenciado – ITAG, Índice de Ações com Governança Corporativa Diferenciada – IGC, Índice de Energia Elétrica – IEE e Novo Mercado. Na Bolsa de Valores de Nova York – NYSE, somos ADR Nível III, segmento de listagem que diferencia as empresas que trabalham com as melhores práticas de governança.

Em 2017, recebemos reconhecimentos externos pelas nossas boas práticas de governança corporativa. Entre eles, a “Pesquisa de Governança Corporativa”, da Empresas Mais (do Grupo Estado de São Paulo), e “As Melhores da Dinheiro”, *ranking* promovido pela revista IstoÉ Dinheiro. No período, também fomos destaque do relatório *Brazil Reputation Dividend Report*, divulgado pela revista Exame, ocupando o 13º lugar entre as 25 empresas nacionais melhor avaliadas.

## MUDANÇA DO CONTROLE ACIONÁRIO

GRI 102-10 | 102-48

Em janeiro de 2017, o nosso controle acionário foi adquirido pela *State Grid Corporation of China – SGCC*, a segunda maior empresa do mundo, de acordo com a revista *Fortune* (*ranking* das 500 maiores do mundo – edição de 2017), e a número 1 do setor de Energia. Sediada em *Beijing*, a *State Grid* atende 88% da população da China – o que corresponde a 1,1 bilhão de pessoas – e possui operações em países como Filipinas, Portugal, Austrália, Hong Kong, Itália, Geórgia, Grécia e Brasil, onde já atua desde 2010 e atualmente está presente em 12 estados.

A estatal chinesa também é líder global em tecnologia de distribuição e referência mundial na transmissão de energia em longas distâncias – *expertise* relevante para um país de dimensões continentais como o Brasil.

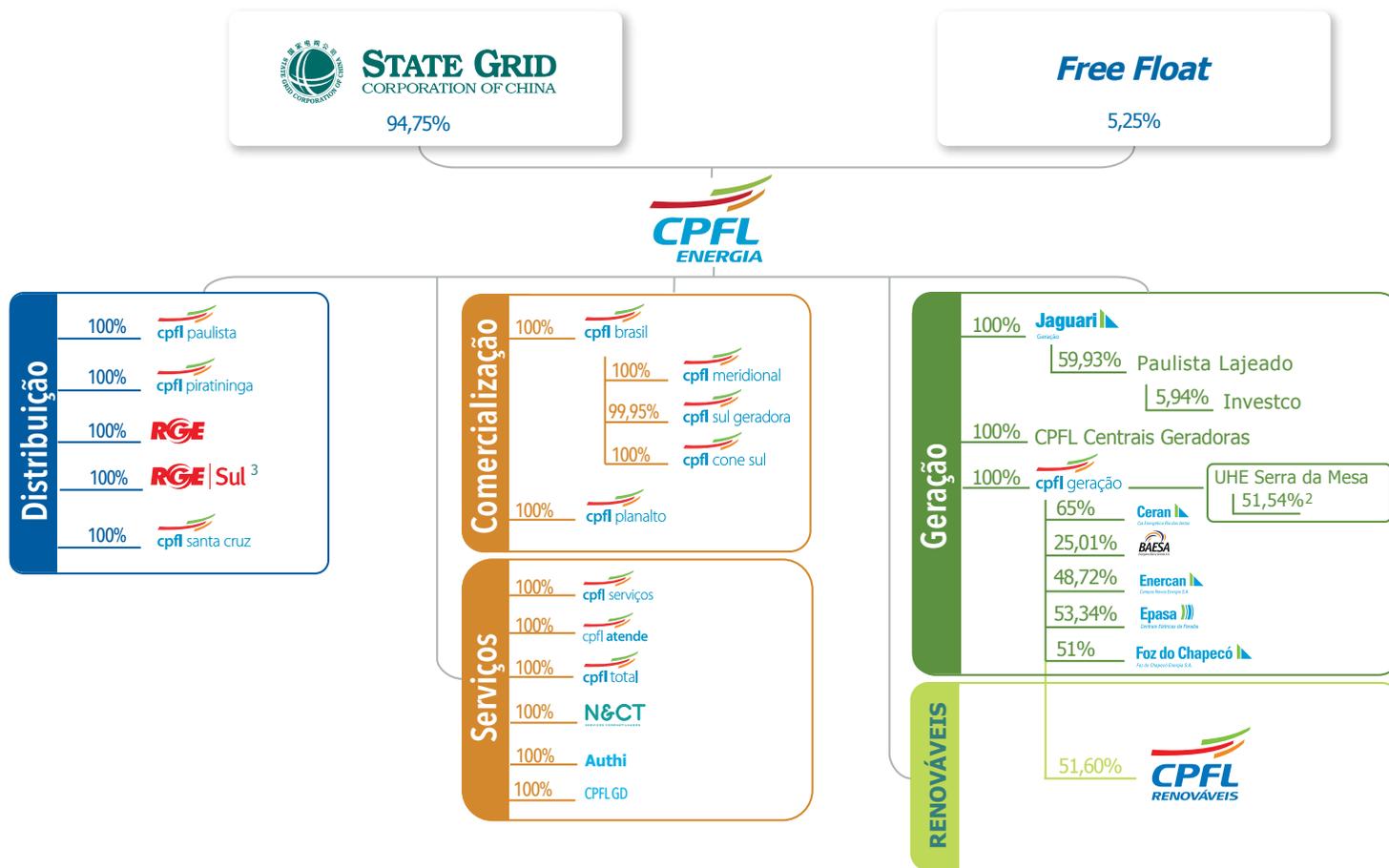
A mudança do controle acionário abre para nós, portanto, uma possibilidade de intercâmbio tecnológico e troca de experiências entre as duas empresas, que certamente irão beneficiar todos os *stakeholders* do Grupo CPFL Energia.

# GOVERNANÇA CORPORATIVA



## COMPOSIÇÃO SOCIETÁRIA GRI 102-45

A nossa estrutura societária tem em seu centro a **holding** CPFL Energia, que possui participação no capital de outras sociedades e é controlada, direta e indiretamente, pela **State Grid Brazil Power Participações S.A. – SGBP**. Esta é controlada indiretamente pela **State Grid Corporation of China – SGCC**. Em 30 de novembro de 2017, a SGBP realizou uma Oferta Pública de Aquisição – OPA, por meio da qual passou a deter 94,75% do capital social da **holding**<sup>1</sup> (ou 964.521.902 ações ordinárias) – como mostra a figura ao lado:



<sup>1</sup> Posição acionária em 31 de dezembro de 2017.

<sup>2</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 Geracao e Furnas;

<sup>3</sup> A RGE Sul é controlada pela CPFL Energia (76,3893%) e pela CPFL Brasil (23,4561%).

# GOVERNANÇA CORPORATIVA



## ESTRUTURA DE GOVERNANÇA GRI 102-18

Para garantir que os interesses dos nossos públicos de relacionamento estejam plenamente representados nas principais decisões corporativas, contamos com uma estrutura de governança alinhada às melhores práticas internacionais. Esta estrutura mantém em seu topo os seguintes órgãos:

### Conselho de Administração GRI 102-22

O nosso mais alto órgão de governança corporativa é o Conselho de Administração – CA, responsável pelo direcionamento estratégico do negócio e pelas decisões de maior impacto aos nossos *stakeholders*. O CA atua em conformidade ao **Estatuto Social** e às **Diretrizes de Governança Corporativa** – ambos documentos públicos –, seguindo um calendário pré-definido de reuniões ordinárias e, na medida da necessidade, realizando também reuniões extraordinárias.

Em fevereiro de 2017, foram eleitos seis novos conselheiros, cinco membros representantes da *State Grid* e um novo membro independente. Após esta mudança, o CA passou a contar com dois Conselheiros Independentes, descritos a seguir:

#### Composição do Conselho de Administração (em 31 dezembro de 2017)

Yuhai Hu	.....	<b>Presidente</b>
Daobiao Chen	.....	<b>Vice-Presidente</b>
Yang Qu	.....	<b>Conselheiro</b>
Yumeng Zhao	.....	<b>Conselheiro</b>
Andre Dorf	.....	<b>Conselheiro</b>
Antonio Kandir	.....	<b>Conselheiro Independente</b>
Marcelo Amaral Moraes	.....	<b>Conselheiro Independente</b>

O CA conta com o apoio de três **Comitês de Assessoramento** diretamente subordinados a ele, além de duas Comissões constituídas para o exercício de 2017. Os órgãos são apresentados a seguir:

- Comitê de Processos de Gestão, Riscos e Sustentabilidade;
- Comitê de Gestão de Pessoas;
- Comitê de Partes Relacionadas;
- Comissão de Orçamento e Finanças Corporativas; e
- Comissão de Estratégia.

É possível conhecer, em mais detalhes, a composição dos Comitês de assessoramento no [link \*\*goo.gl/K8rQsS\*\*](https://goo.gl/K8rQsS).

# GOVERNANÇA CORPORATIVA



## Conselho Fiscal

Órgão independente da Administração e da auditoria externa, que possui como principais atribuições fiscalizar os atos dos administradores, examinar e opinar sobre as demonstrações financeiras e reportar suas conclusões para os nossos acionistas.

O nosso Conselho Fiscal é permanente e, ao final de 2017, era constituído por três membros, que se reuniram mensalmente e mantiveram um calendário mínimo de atividades, que incluiu encontros periódicos com os auditores (internos e externos) e com a nossa Diretoria Executiva.

É possível conhecer, em mais detalhes, a composição do nosso Conselho Fiscal no [link goo.gl/K8rQsS](http://goo.gl/K8rQsS).

## Diretoria Executiva

A Diretoria Executiva é responsável pela execução da estratégia e pela gestão do nosso negócio. Atualmente, é composta por um Diretor Presidente, um Diretor Presidente Adjunto e seis Vice-Presidentes, descritos a seguir:

### Composição da Diretoria Executiva (em 31 dezembro de 2017)

Andre Dorf	.....	<b>Diretor Presidente</b>
Yumeng Zhao	.....	<b>Diretor Presidente Adjunto</b>
Gustavo Estrella	.....	<b>Diretor Vice-Presidente Financeiro e de Relações com Investidores</b>
Luís Henrique Ferreira Pinto	.....	<b>Diretor Vice-Presidente de Operações Reguladas</b>
Karin Regina Luchesi	.....	<b>Diretora Vice-Presidente de Operações de Mercado</b>
Gustavo Pinto Gachineiro <sup>1</sup>	.....	<b>Diretor Vice-Presidente Jurídico e de Relações Institucionais</b>
Wagner Luiz Schneider de Freitas	.....	<b>Diretor Vice-Presidente de Gestão Empresarial</b>
Andre Dorf (interino)	.....	<b>Diretor Vice-Presidente de Planejamento e Desenvolvimento de Negócios</b>

<sup>1</sup> Gustavo Pinto Gachineiro foi eleito em dezembro de 2017 e tomou posse em janeiro de 2018.

# GOVERNANÇA DA SUSTENTABILIDADE

GRI 102-19 | 102-20 | 102-29



SOMOS CONSIDERADOS PELA comunidade internacional como uma das empresas do setor Elétrico mais sustentáveis do mundo. Há 13 anos, nossas ações integram o Índice de Sustentabilidade Empresarial – ISE da B3; há seis anos, integramos o *Dow Jones Sustainability Index – DJSI Emerging Markets*, da Bolsa de Valores de Nova Iorque – EUA; há dois anos, estamos no *Morgan Stanley Capital International Global Sustainability Index* e, em 2017, entramos para o *FTSE4Good Emerging Index*, índice de sustentabilidade empresarial para mercados emergentes da Bolsa de Londres – Inglaterra.

Estas conquistas são resultado da nossa estratégia de incorporar constantemente os valores do desenvolvimento sustentável em nossos objetivos de negócio. Neste sentido, contamos com uma estrutura de governança da sustentabilidade capitaneada por nosso Conselho de Administração – CA, responsável por deliberar sobre os tópicos sociais, ambientais e econômicos da Companhia e guiar as ações dos Diretores Executivos, integralmente responsáveis em cada assunto. O CA acompanha estes

tópicos por meio da nossa Plataforma de Sustentabilidade (página 31).

O processo de delegação e atribuição de responsabilidades, bem como a nossa gestão da sustentabilidade envolvem as seguintes instâncias:

**Conselho de Administração:** aprova a Política de Sustentabilidade e observa fatores de ordens econômica, social, regulatória, ambiental e as diretrizes de governança corporativa.

**Comitê de Processos de Gestão, Riscos e Sustentabilidade:** acompanha a Plataforma de Sustentabilidade e outras iniciativas relacionadas à sustentabilidade, levando os assuntos para conhecimento do Conselho de Administração, quando necessário.

**Diretoria Executiva:** dirige e lidera assuntos de sustentabilidade, bem como define e garante o cumprimento dos princípios e das normas legais relacionadas ao tema.

**Vice-Presidência Jurídica e de Relações Institucionais:** analisa e recomenda os assuntos de sustentabilidade, cujo nível de aprovação é da Diretoria Executiva ou do Conselho de Administração, bem como define e garante o cumprimento dos princípios e normas legais relacionadas ao tema.

**Comitê de Sustentabilidade:** monitora a Plataforma de Sustentabilidade, avalia e recomenda a inclusão de critérios e diretrizes socioambientais em processos decisórios, propõe a elaboração de novos projetos e monitora tendências e temas críticos.

**Diretoria de Sustentabilidade:** propõe estratégias e garante a implementação da Plataforma de Sustentabilidade em nossos negócios, entregando resultados no curto e no longo prazo.

# CONDUTA ÉTICA

GRI102-16 | 102-17



O CONJUNTO DOS NOSSOS valores éticos está contemplado no Código de Conduta Ética, um documento – disponível em português e em inglês<sup>1</sup> – que reúne as principais diretrizes de conduta da CPFL Energia e que norteia as ações e decisões de todos os colaboradores, independentemente do nível hierárquico, e de todos os nossos fornecedores.

Para assegurar que os nossos valores éticos sejam colocados em prática, contamos com o **Sistema de Gestão e Desenvolvimento da Ética – SGDE**. Reformulado em 2016, tem por objetivo aumentar as ferramentas de monitoramento, bem como trazer mais isonomia e transparência ao processo de apuração de consultas, sugestões e denúncias.

<sup>1</sup> Conheça: <https://goo.gl/TWKoVn>.

## SELO PRÓ-ÉTICA 2017



Em dezembro de 2017, recebemos do Ministério da Transparência e da Controladoria-Geral da União - CGU o Selo Pró-Ética, um reconhecimento concedido às empresas que se destacaram na prevenção e no combate aos atos de corrupção e fraude.

Ao todo, 375 companhias de diversos setores se inscreveram para o prêmio, das quais 198 enviaram o questionário de avaliação devidamente preenchido e apenas 23 foram aprovadas e reconhecidas com o Selo, como nós.

A conquista desta premiação indica que evoluímos em um tema que consideramos indispensável, e que a reformulação do nosso Sistema de Gestão e Desenvolvimento da Ética – SGDE trouxe melhorias efetivas para a nossa Empresa no campo da ética.



# CONDUTA ÉTICA

GRI102-16 | 102-17



Após a reformulação, o SGDE passou a ser composto por sete elementos que colaboram diretamente para o fortalecimento da nossa cultura ética. São eles:



COLABORADORES NA SEDE | CAMPINAS | SP

**SISTEMA DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE ÉTICA - SGDE**

- 1**

**CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA**

Reúne as nossas principais diretrizes de conduta ética em um documento com estrutura e linguagem simples, fácil e acessível a todos os públicos de relacionamento.
- 2**

**COMITÊ DE ÉTICA E CONDUTA EMPRESARIAL**

Órgão composto por membros de diversas áreas da Companhia, cujo objetivo é discutir questões ligadas ao tema, além de analisar as sugestões e denúncias recebidas pelos nossos diferentes canais. Atualmente, o Comitê conta com cinco membros, sendo três diretores Vice-Presidentes da CPFL Energia e dois membros externos independentes.
- 3**

**REGIMENTO INTERNO DO COMITÊ DE ÉTICA E CONDUTA EMPRESARIAL**

Documento que prevê a dinâmica de funcionamento do Comitê de Ética e Conduta Empresarial, incluindo fluxos, prazos, deliberações, reporte a outros órgãos da Companhia, entre outros itens.
- 4**

**CANAL EXTERNO DE ÉTICA**

Canal de comunicação acessível aos públicos interno e externo 24h por dia, todos os dias da semana. Garante sigilo e confidencialidade, e permite o acompanhamento do registro (consulta, sugestões e denúncias) via protocolo. Todas as formas de contato do canal podem ser encontradas no [link \*\*goo.gl/oP763w\*\*](https://goo.gl/oP763w).
- 5**

**COMISSÃO DE PROCESSAMENTO DE DENÚNCIAS - CPD**

Uma comissão implantada para apoiar o Comitê de Ética e Conduta Empresarial na apuração de denúncias recebidas dos colaboradores e demais públicos de relacionamento.
- 6**

**CAPACITAÇÃO**

Capacitamos constantemente nossos profissionais, a fim de disseminar princípios éticos, orientá-los e prepará-los para todas as situações que envolverem questões ligadas ao tema.
- 7**

**DIVULGAÇÃO**

Realizamos campanhas de comunicação e outras iniciativas de divulgação, com o objetivo de conscientizar nossos colaboradores e demais *stakeholders* acerca das nossas diretrizes éticas.

# COMPLIANCE



ALÉM DO SISTEMA DE GESTÃO e Desenvolvimento da Ética – SGDE, possuímos uma estrutura de **compliance** criada para assegurar o cumprimento de leis, normas e regulamentos internos e externos, e também para detectar quaisquer indícios de não-conformidades.

Esta estrutura é centralizada na gerência de Auditoria Interna e Riscos Corporativos que, além das questões ligadas diretamente à **compliance**, também assessora o Conselho de Administração e a Diretoria Executiva.

## COMUNICAÇÃO E TREINAMENTO GRI 205-2

Com o objetivo de reforçar a aderência ao nosso Programa de Integridade e cultura ética, desenvolvemos um plano estratégico de comunicação e treinamento anticorrupção com os nossos principais **stakeholders** – que incluem lideranças, colaboradores e fornecedores.

A comunicação é realizada por meio de eventos, palestras e campanhas junto aos nossos principais

públicos, que incluem lideranças, colaboradores e fornecedores. Os resultados são medidos mediante avaliação do grau de comparecimento nos eventos, satisfação do conteúdo pelo público-alvo, número de visualizações e engajamento em nosso Portal de Notícias, o Multi.

Entre as principais iniciativas de comunicação que desenvolvemos estão:

**Semana da Integridade:** evento anual direcionado a todos os colaboradores, no qual utilizamos canais internos e externos para trazer reflexões sobre ética, além de contar com palestra ministrada por personalidade reconhecida e capacitada sobre o tema;

**Pílulas de Integridade:** textos e vídeos sobre o assunto, enviados periodicamente a todos os colaboradores via **e-mail marketing**;

**Cartilha Anticorrupção:** documento simples e didático, distribuído a todos os nossos colaboradores, que traz conteúdos sobre o conceito “cor-

rupção”, de acordo com as leis e normas que regem o nosso negócio.

Em 2017, nossas iniciativas de comunicação com foco em ética e **compliance** atingiram 100% dos nossos colaboradores (incluindo toda a liderança) e também todos os nossos fornecedores, por meio da cláusula-padrão de anticorrupção, presente em todos os contratos firmados por nossa Empresa, e pelo Jornal do Fornecedor – um periódico de comunicação direcionado a este público, que traz também informações sobre o tema.

# COMPLIANCE



Além das ações de comunicação, oferecemos treinamentos nas modalidades presencial – direcionada aos times que ocupam posições com maior exposição ao risco, como suprimentos e relacionamento com órgãos públicos – e **online** – aplicável e obrigatória para todos os nossos colaboradores. O número de pessoas treinadas em ambas as modalidades é calculado mensalmente e reportado aos nossos líderes.

Considerando a modalidade **online**, no período do relatório, foram treinados mais de 8 mil colaboradores. Confira mais detalhes sobre os treinamentos em ética e anticorrupção nas tabelas ao lado.

## PROGRAMA DE INTEGRIDADE

Para atender às exigências da Lei 12.846/13, conhecida como “Lei Anticorrupção”, desenvolvemos um Programa de Integridade que reavalia periodicamente os riscos relacionados à corrupção em todas as empresas do Grupo – incluindo nossos fornecedores de escopo mais estratégico. A partir destas avaliações, implementamos novas medidas de prevenção e, assim, aperfeiçoamos constantemente o Programa.

### Total de colaboradores treinados em ética e anticorrupção<sup>1</sup> por região

	2015		2016		2017	
	Nº de colaboradores treinados	% de colaboradores treinados em relação ao total de colaboradores da região	Nº de colaboradores treinados	% de colaboradores treinados em relação ao total de colaboradores da região	Nº de colaboradores treinados	% de colaboradores treinados em relação ao total de colaboradores da região
Sudeste	3.954	51%	6.861	81%	6.777	77%
Sul	781	46%	1.568	90%	1.591	40%
<b>Total</b>	<b>4.735</b>	<b>50%</b>	<b>8.429</b>	<b>83%</b>	<b>8.368</b>	<b>65%</b>

<sup>1</sup> Inclui apenas treinamentos *online*.

### Total de colaboradores treinados em ética e anticorrupção<sup>1</sup> por categoria funcional

	2015		2016		2017	
	Nº de colaboradores treinados	% de colaboradores treinados em relação ao total de colaboradores da categoria funcional	Nº de colaboradores treinados	% de colaboradores treinados em relação ao total de colaboradores da categoria funcional	Nº de colaboradores treinados	% de colaboradores treinados em relação ao total de colaboradores da categoria funcional
Lideranças <sup>2</sup>	485	78%	614	91%	553	70%
Demais colaboradores	4250	48%	7.815	82%	7.815	65%
<b>Total</b>	<b>4.735</b>	<b>50%</b>	<b>8.429</b>	<b>83%</b>	<b>8.368</b>	<b>65%</b>

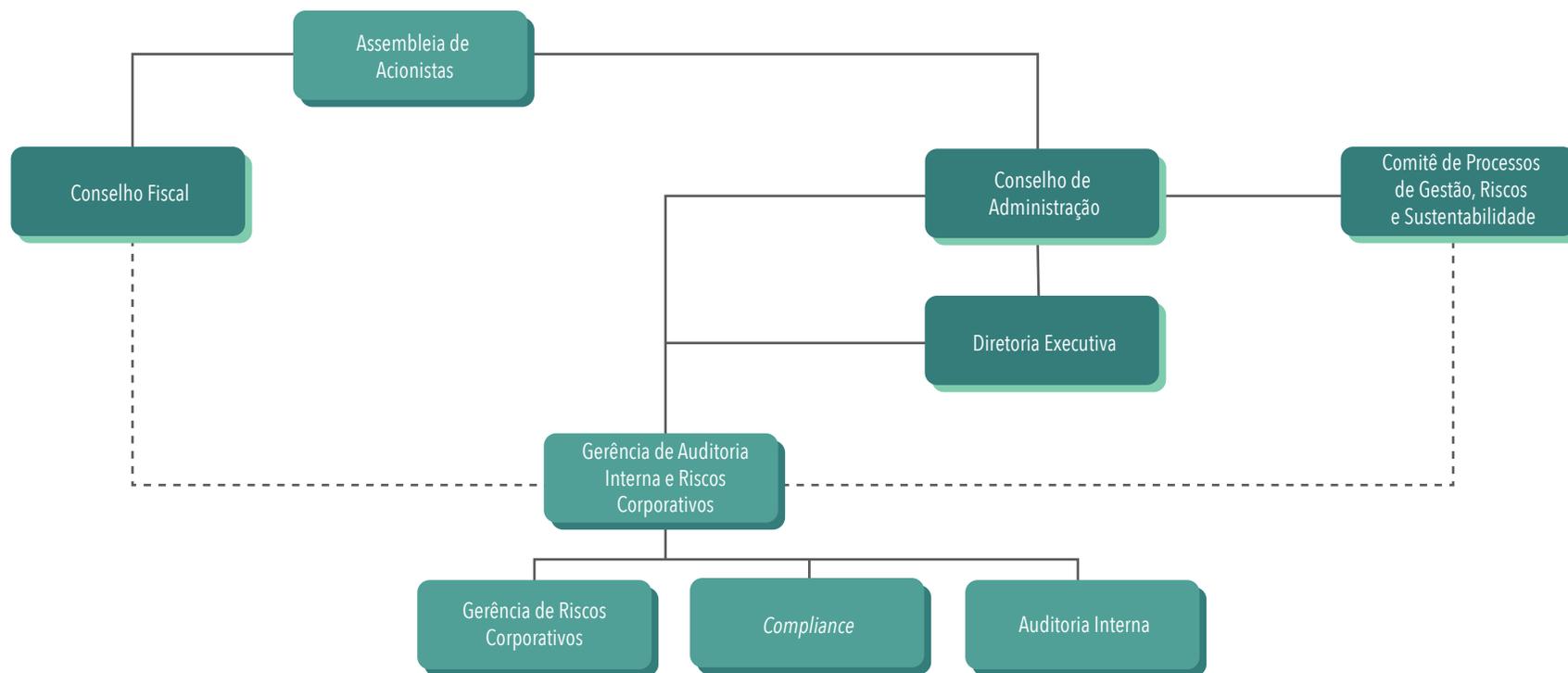
<sup>1</sup> Inclui apenas treinamentos *online*.

<sup>2</sup> A categoria Lideranças inclui Diretores, Gerentes, Coordenadores, Supervisores e Líderes.

# GESTÃO DE RISCOS GRI 102-15 | 102-29 | 102-30 | 201-2

GERIR OS RISCOS aos quais estamos expostos é uma atividade essencial para a sustentabilidade do nosso negócio. Para realizar esta tarefa, utilizamos um modelo de

gestão de riscos que atribui papéis claros aos nossos diferentes modelos de liderança. Basicamente, a nossa estrutura de gestão de riscos funciona da seguinte forma:



# GESTÃO DE RISCOS

## GRI 102-15 | 102-29 | 102-30 | 201-2

Esta gestão é regulamentada pela Política de Gestão Corporativa de Riscos, a qual descreve o modelo de gestão de riscos, assim como as atribuições de cada agente.

**Conselho de Administração – CA:** delibera sobre as metodologias de limite de risco recomendadas pela Diretoria Executiva, além de conhecer as exposições e os planos de mitigação apresentados em caso de eventual ultrapassagem desses limites.

**Conselho Fiscal:** certifica-se de que a Administração possui meios para identificar os riscos quanto à elaboração e divulgação das demonstrações financeiras, aos quais estamos expostos, entre outras atribuições.

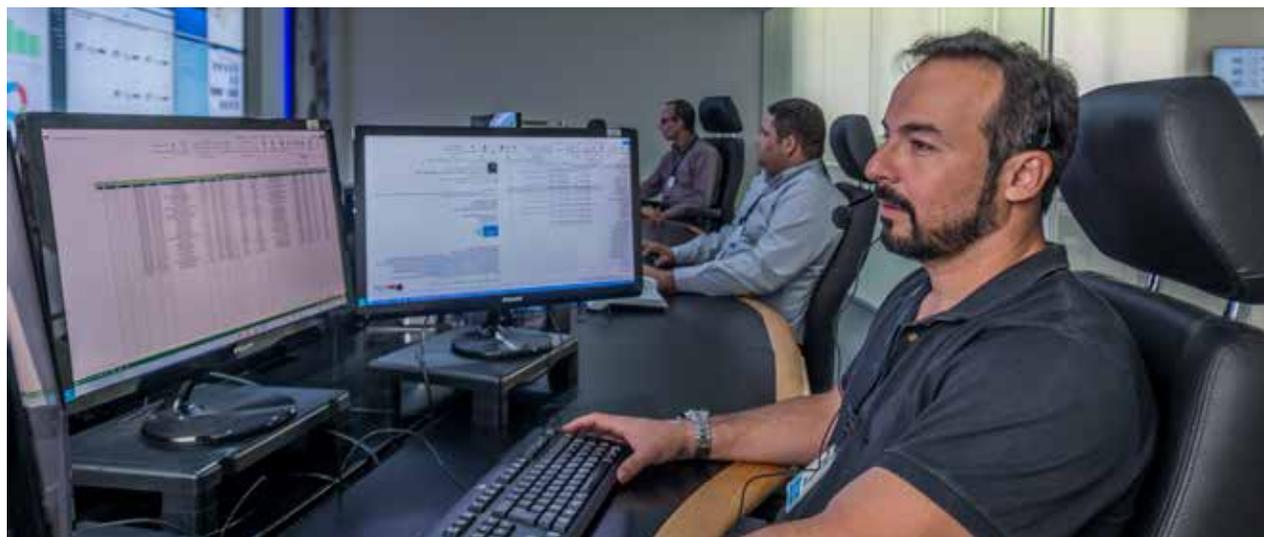
**Comitê de Processos de Gestão, Riscos e Sustentabilidade:** desempenha seu papel de órgão técnico, tomando conhecimento dos modelos de monitoramento dos riscos e da exposição a eles, apoiando o CA no desempenho do seu papel estatutário de gestão de riscos.

**Diretoria Executiva:** deve conduzir os negócios dentro dos limites de risco definidos e tomar as medidas necessárias para evitar que a exposição a eles exceda tais limites. Caso haja eventuais ultrapassagens, o órgão deve reportá-las ao CA, apresentando também as ações de mitigação.

**Gerência de Auditoria Interna e Riscos Corporativos:** é responsável pela coordenação do pro-

cesso de gestão de riscos, desenvolvendo e mantendo atualizadas as metodologias que envolvam a identificação, mensuração, monitoramento e reporte dos riscos aos quais estamos expostos.

**Áreas de negócio:** possuem responsabilidade primária pela gestão dos riscos inerentes aos seus processos, devendo conduzi-los dentro dos limites de exposição definidos e implementando planos de mitigação.



CENTRO DE OPERAÇÃO DE TELECOM | CAMPINAS | SP

# GESTÃO DE RISCOS

## GRI 102-15 | 102-29 | 102-30 | 201-2

Guiada pelo nosso Mapa Corporativo de Riscos, a área de Riscos Corporativos monitora sete categorias: financeiro, mercado (migração de clientes cativos, GSF e variações do PLD), operacional, legal, reputação, meio ambiente e regulatório. Nestas categorias, são considerados inclusive os riscos de natureza socioambiental: pessoas, saúde e segurança, trabalhista e meio ambiente.

Especificamente quanto aos riscos de mercado, devido à sua importância, existem ainda outras equipes focadas para gerenciar os temas abaixo:

**Risco de subcontratação/sobrecontratação:** as Distribuidoras podem sofrer perdas, caso a energia contratada junto às Geradoras não seja suficiente ou esteja acima da demanda prevista. Neste caso, a Distribuidora precisa comprar/ vender energia, o que pode gerar impactos financeiros.

**Risco hidrológico:** a matriz elétrica brasileira é constituída majoritariamente por hidrelétricas. Caso o regime hidrológico seja desfavorável, estas usinas são obrigadas a comprar energia a um preço mais eleva-

do, de outras fontes (exemplo: térmicas), para honrar seus contratos, o que pode gerar um custo adicional para todo o sistema.

**Risco de mercado das comercializadoras:** grandes variações no preço de energia, decorrentes de um cenário hidrológico cada vez mais incerto, podem dificultar o planejamento das comercializadoras.

**Risco de crédito:** nossos clientes podem encontrar dificuldades para cumprir com seus compromissos financeiros. Neste caso, podemos não receber os valores pela energia vendida dentro dos prazos estabelecidos e isto pode impactar nossa liquidez, fluxo de caixa, etc.

**Outros riscos:** ainda monitoramos riscos como taxa de juros, taxa de câmbio, entre outros, que também podem impactar o nosso desempenho operacional e financeiro.

Além disso, para gerir os riscos operacionais, a área de Excelência Empresarial assessora os gestores

de negócios na identificação de controles internos suficientes para mitigação de riscos operacionais inerentes aos processos e definição do tipo de resposta – aceitá-los (reduzir e/ou compartilhar) ou evitá-los. Para isto, utiliza uma metodologia que contempla as etapas de identificação, avaliação e medição, monitoramento e mitigação, permitindo avaliar a exposição aos riscos conhecidos, identificar novos riscos e auxiliar na definição dos controles necessários para manter processos operacionais em níveis adequados.



USINA HIDRELÉTRICA LUIS EDUARDO MAGALHÃES | TO

# NOVA PLATAFORMA DE SUSTENTABILIDADE

PARA EVOLUIR NA GESTÃO da sustentabilidade do nosso negócio, em 2017, desenhamos uma nova plataforma, cujo horizonte se estende de 2018 a 2022.

A nova Plataforma de Sustentabilidade aprimora a linha de raciocínio da anterior e traz como principais atributos uma proximidade ainda maior com o nosso planejamento estratégico, assim como alavancas de valor alinhadas às nossas metas operacionais e financeiras, e aos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável – ODS propostos pela Organização das Nações Unidas – ONU.

O desenho da Plataforma de Sustentabilidade 2018-2022 pode ser representado por uma matriz que posiciona, em um eixo, os nossos principais *stakeholders* e, no outro eixo, os temas mais importantes (ou “materiais”) para o nosso negócio. No cruzamento destes dois eixos são geradas alavancas de valor sustentável, que por sua vez se desdobram em indicadores e metas, ou seja, formas tangíveis de **proteger, otimizar** ou **criar** valor compartilhado com os nossos públicos de relacionamento. A próxima figura apresenta o mecanismo deste processo:

		TEMAS MATERIAIS		
		Operações Seguras e Eficientes	Desenvolvimento Corporativo, Crescimento & Inovação	Reputação e Responsabilidade
STAKEHOLDERS	COLABORADORES E PARCEIROS Colaboradores Terceirizados Fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cultura de segurança</li> <li>Eficiência na gestão de fornecedores</li> </ul> <p>ODS → </p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolvimento do capital humano</li> <li>Atração e retenção de talentos</li> </ul> <p>ODS → </p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contingência trabalhista</li> </ul> <p>ODS → </p>
	RELACIONAMENTOS ESTRATÉGICOS Acionistas Órgãos Reguladores Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eficiência no serviço</li> <li>Tecnologia da informação</li> </ul> <p>ODS → </p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Economia de baixo carbono e emissões de GEE</li> <li>Novas oportunidades e novos modelos de negócio</li> </ul> <p>ODS → </p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalecimento dos relacionamentos</li> </ul> <p>ODS → </p>
	COMUNIDADES População Sociedade Civil ONGs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prevenção e mitigação de impactos</li> </ul> <p>ODS → </p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Soluções sustentáveis</li> </ul> <p>ODS → </p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolvimento das comunidades</li> </ul> <p>ODS → </p>

## Alavancas de valor sustentável

Em cada alavanca, há indicadores de proteção, otimização e criação de valor, que nos permitem mensurar o desempenho de nossa empresa:



CRIAÇÃO

Somos capazes de criar valor por meio de investimentos em novos negócios, processos, capacitações, relacionamentos, gestão de ativos e outras melhorias que permitirão a geração de valor no futuro;



OTIMIZAÇÃO

Somos capazes de otimizar valor evitando custos e obtendo receitas adicionais por meio de processos mais eficientes e inteligentes; e



PROTEÇÃO

Somos capazes de proteger valor por meio do aprimoramento de processos inerentes aos nossos negócios, o que reduz a exposição a eventuais riscos.

# NOVA PLATAFORMA DE SUSTENTABILIDADE

Para fazer a gestão das alavancas de valor, estabelecemos metas que são monitoradas por cerca de 60 indicadores, com os quais avaliamos mensalmente nosso desempenho. Tudo para que seja possível ge-

renciar riscos e buscar novas oportunidades de processos e negócios sustentáveis.

Todos os indicadores geridos pela Plataforma são monitorados pela Diretoria de Sustentabilidade, pelo

Comitê de Sustentabilidade, pela Diretoria Executiva e pelo Comitê de Processos de Gestão, Riscos e Sustentabilidade, além de serem reportados ao nosso Conselho de Administração.

## INTEGRAÇÃO DOS ODS NO SETOR ELÉTRICO



Como membro da Rede Brasil do Pacto Global, fomos corresponsáveis pela idealização e realização de um estudo sobre a integração dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável – ODS no setor Elétrico brasileiro, que teve como objetivo mapear os ODS mais importantes para os segmentos de Geração, Transmissão e Distribuição, tanto do ponto de vista de impactos quanto de oportunidades.

A pesquisa feita entre abril e junho de 2017, com 20 empresas do setor, apontou que 65% delas iniciaram a integração dos ODS em sua estratégia de negócios e que os Objetivos “Energia limpa e acessível”, “Indústria, inovação e infraestrutura”, “Consumo e produção responsáveis”, “Ação contra a Mudança Global do Clima” – respectivamente ODS 7, 9, 12 e 13 – aparecem como os mais relevantes para o Setor.

A total integração dos ODS à estratégia das empresas dos segmentos analisados ainda é um desafio e exige mudanças de paradigmas nas gestões pública e privada. Ao mesmo tempo, entendemos que ela representa uma grande oportunidade para que as companhias façam parte da solução de problemas globais, explorem novos mercados e criem novos produtos e serviços.

Seguindo a proposta do Estudo, nossa nova Plataforma de Sustentabilidade 2018-2022 já faz o alinhamento com os ODS e, para facilitar a visualização desta relação, marcamos neste relatório todas as vezes em que as nossas ações apontam para a mesma direção dos objetivos do planeta. Confira a seguir:

## OS 17 OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL





4.

## VALOR COMPARTILHADO

# GERAÇÃO DE VALOR COMPARTILHADO

**NOSSAS DECISÕES SÃO** tomadas com base na diretriz da geração de valor compartilhado. Acreditamos que para chegar a resultados superiores, o melhor caminho é aquele em que as nossas operações criam valor também para a sociedade.

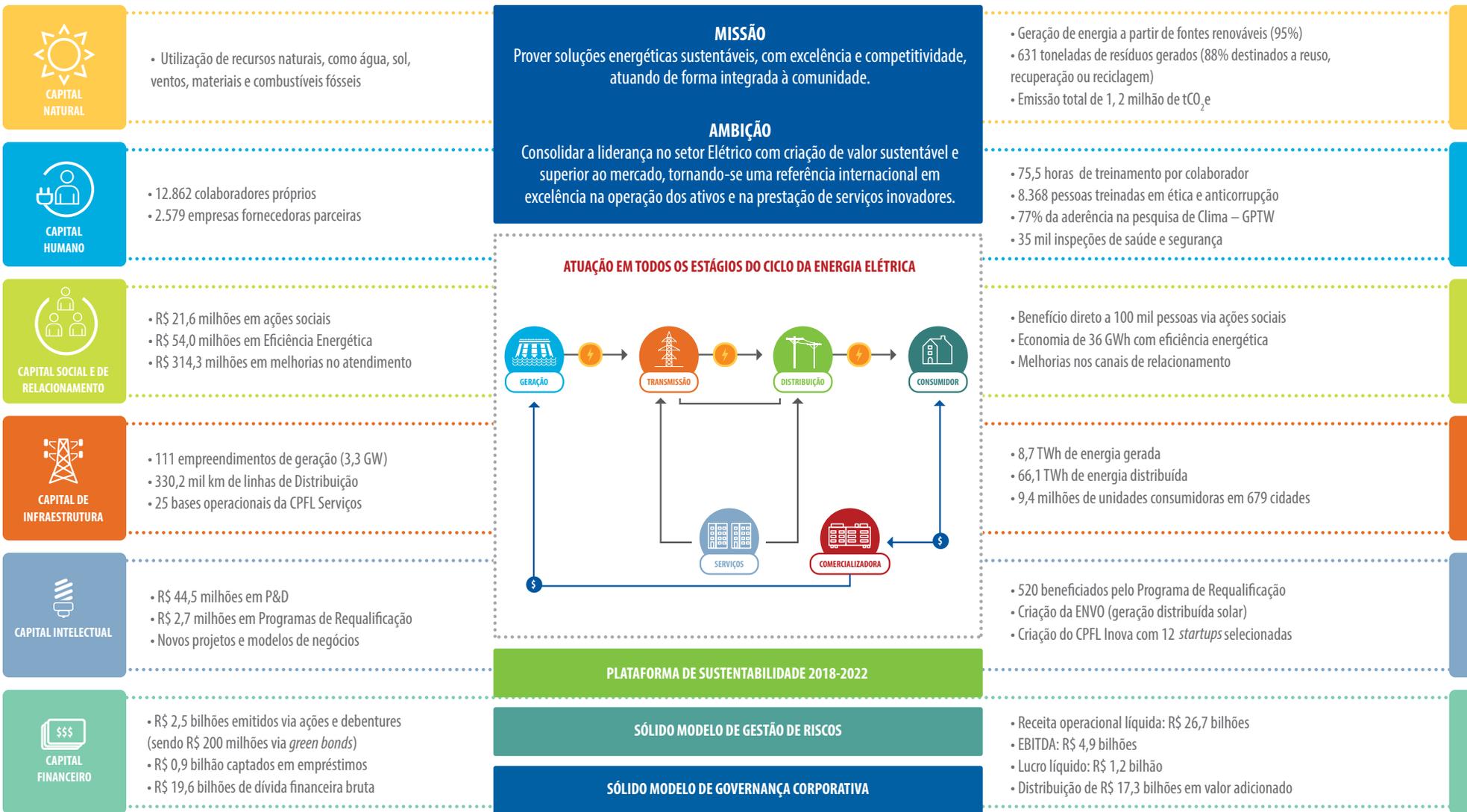
Melhorar a experiência de nossos clientes, preservar os recursos naturais, contribuir para o desenvolvimento das comunidades, ser o melhor lugar para se trabalhar são objetivos tão perseguidos pela nossa liderança quanto os resultados financeiros.

A seguir, é possível conhecer mais sobre o nosso modelo de gestão e os nossos resultados.



OPERAÇÃO DE REDE SECUNDÁRIA | CAMPINAS | SP

## COMO GERAMOS VALOR AOS NOSSOS PÚBLICOS



## NOSSAS PESSOAS

OS COLABORADORES SÃO a energia que move o nosso negócio. Temos muito orgulho do nosso time, pois além de altamente qualificado e dedicado, ele é bastante diverso. Em nosso Grupo, temos o privilégio de trabalhar com pessoas muito experientes, que estão conosco há vários anos e conhecem profundamente o setor de Energia. Também contamos com profissionais da nova geração, que dominam as tecnologias mais modernas e que mantêm uma forma mais disruptiva de pensar e agir. Esta é a combinação que contribui para mantermos o protagonismo no setor Elétrico.

A união destes perfis representa um grande desafio, pois temos que encontrar constantemente novas formas de nos comunicar e de nos conectar com estes públicos. Representa também uma enorme oportunidade de “ir além”, de “fazer diferente” e de encontrar novas formas de atender e prestigiar nossos públicos de relacionamento.



COLABORADORES DO GRUPO CPFL ENERGIA



# NOSSAS PESSOAS

## DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

GRI 103-2 | 103-3



Tendo em vista as transformações pelas quais o setor Elétrico tem passado – e continuará passando –, fruto de evoluções tecnológicas que têm impactado (ou irão impactar) de forma significativa todos os estágios do ciclo da energia elétrica, temos trabalhado para capacitar e desenvolver nossos talentos, a fim de prepará-los para este novo momento setorial.

Em 2017, iniciamos um trabalho de revisão dos pilares de gestão das nossas pessoas, que tem como objetivos: desenvolvimento de novas competências organizacionais, estabelecimento de mecanismos de atração e retenção de talentos e preparação de novos líderes para o futuro.

Dentro do tema **desenvolvimento de novas competências**, no período do relatório, demos início a um processo de reformulação da nossa educação corporativa.

A partir de 2018, nossos colaboradores encontrarão na Universidade Corporativa um menu de treinamentos, sempre alinhado com o nosso planejamento estratégico e com a nossa visão de futuro. Este catálogo de ações indicará quais são os principais atributos necessários para que as nossas pessoas atinjam suas metas, e para que possamos conquistar os objetivos de negócio da nossa Empresa.

Para desenvolver pessoas, contamos também com um processo de avaliação das **nossas competências** nos modelos 180° (para colaboradores e líderes) e 360° (para gerentes e executivos). Este último contempla autoavaliação, avaliação do superior imediato, avaliação dos pares ou outras áreas internas, e dos subordinados.

O resultado deste processo é compilado sob a metodologia **Nine-Box**, que cruza todas estas informações em uma matriz de desempenho, o que ajuda a orientar o desenvolvimento das nossas pessoas.

Ao colaborador são apresentados os resultados da sua performance em uma reunião de **feedback**, mo-

mento em que é discutido e definido o Plano de Desenvolvimento Individual – PDI, um mapa dos desafios planejados para o próximo ciclo.



### COMPETÊNCIAS DO COLABORADOR CPFL:

- Assegura Resultados e Constrói o Futuro;
- Assegura Excelência com Simplicidade e Agilidade;
- Integra para Crescer;
- Age como Dono;
- Transforma para Crescer;
- Aprende e Evolui;
- Considera o Interesse das Diversas Partes Envolvidas; e
- Forma Gente e Inspira e Engaja (apenas para os nossos líderes).

# NOSSAS PESSOAS

Em 2017, promovemos uma média de 75,52 horas de treinamento por colaborador, e troca *feedback* sobre performance para 70% do nosso público interno. Mais informações a seguir:

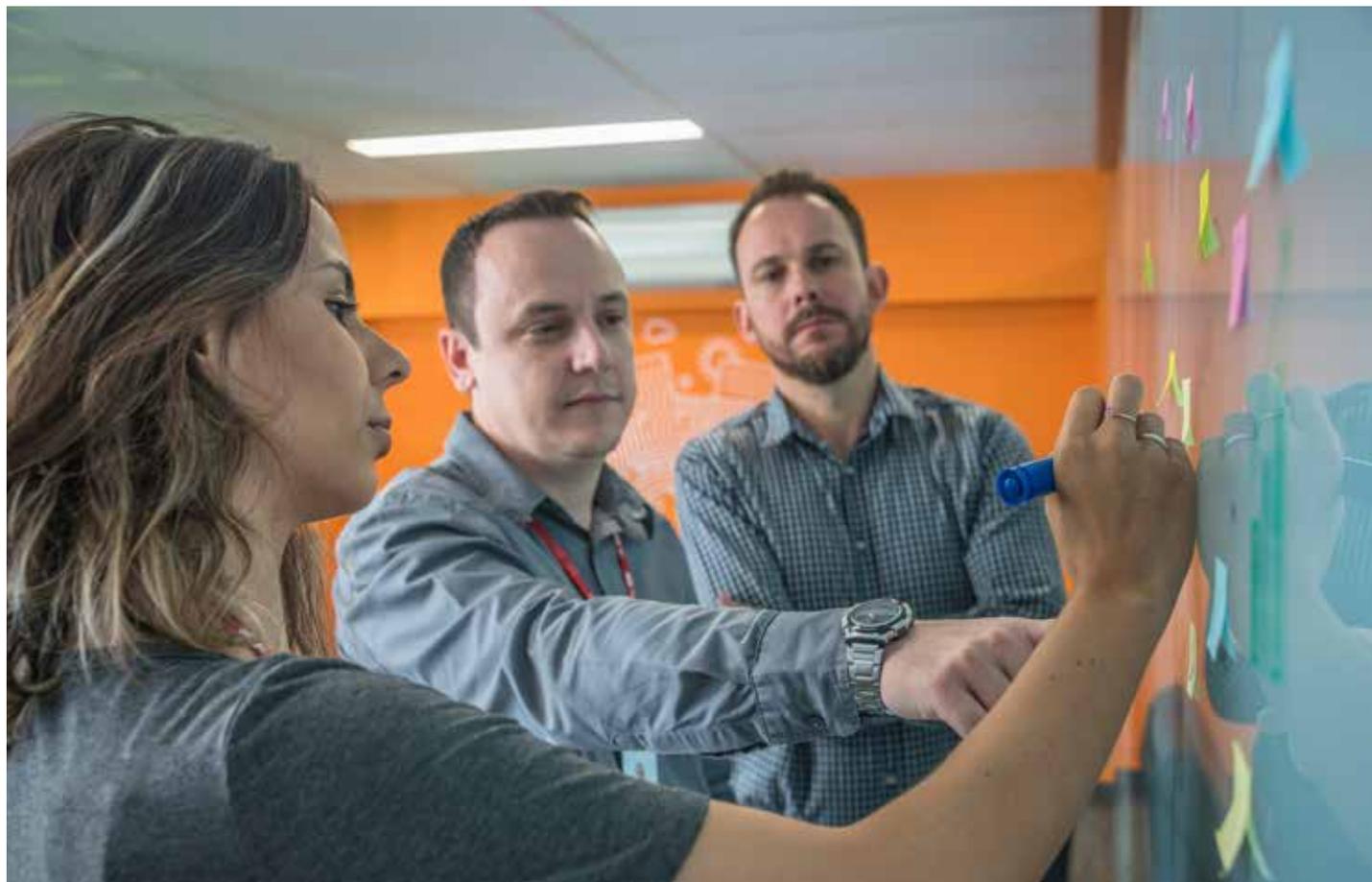
## GRI 404-1 | 404-3

Média de horas de treinamento por colaborador, por gênero em 2017

	2015	2016	2017
Homens	88,64	88,70	74,30
Mulheres	86,22	63,03	80,24
<b>Total</b>	<b>88,08</b>	<b>82,80</b>	<b>75,52</b>

Média de horas de treinamento por colaborador por categoria funcional em 2017

Corporativo	99,37
Liderança	21,68
Operações	78,07



COLABORADORES DA RGE SUL | SÃO LEOPOLDO | RS

# NOSSAS PESSOAS

## Colaboradores que receberam avaliação de desempenho por categoria funcional<sup>1</sup>

Categoria funcional	2015		2016		2017	
	Número de colaboradores que receberam avaliação	% de colaboradores que receberam avaliação em relação ao total da categoria funcional	Número de colaboradores que receberam avaliação	% de colaboradores que receberam avaliação em relação ao total da categoria funcional	Número de colaboradores que receberam avaliação	% de colaboradores que receberam avaliação em relação ao total da categoria funcional
Lideranças	180	29%	180	27%	170	22%
Demais colaboradores	6.006	68%	6.682	70%	8.858	73%
<b>Total</b>	<b>6.186</b>	<b>65%</b>	<b>6.862</b>	<b>67%</b>	<b>9.028</b>	<b>70%</b>

<sup>1</sup> Colaboradores afastados, aprendizes, aposentados por invalidez e executivos não recebem avaliação de desempenho, porém estão contabilizados no número total de colaboradores (12.862 em 2017).

## Percentual de colaboradores que receberam avaliação de desempenho por gênero<sup>1</sup>

Gênero	2015		2016		2017	
	Número de colaboradores que receberam avaliação	% de colaboradores que receberam avaliação em relação ao total do gênero	Número de colaboradores que receberam avaliação	% de colaboradores que receberam avaliação em relação ao total do gênero	Número de colaboradores que receberam avaliação	% de colaboradores que receberam avaliação em relação ao total do gênero
Homens	5.042	69%	5.670	71%	7.171	69%
Mulheres	1.144	54%	1.192	53%	1.857	75%
<b>Total</b>	<b>6.186</b>	<b>65%</b>	<b>6.862</b>	<b>67%</b>	<b>9.028</b>	<b>70%</b>

<sup>1</sup> Colaboradores afastados, aprendizes, aposentados por invalidez e executivos não recebem avaliação de desempenho, porém estão contabilizados no número total de colaboradores (12.862 em 2017).

# NOSSAS PESSOAS

## Sucessão de executivos e gerentes

Para que nossos gerentes e executivos (Diretor, Vice-Presidente, Presidente de Controlada) evoluam em suas carreiras, estabelecemos um processo de sucessão, cujo ciclo anual é realizado após os resultados das avaliações de desempenho. Por meio desta metodologia, conseguimos identificar os potenciais sucessores, gerando um mapa sucessório que indica o nível de segurança de cada posição e contribui para nossa gestão de pessoas.

Com a ferramenta “*Talent Pool*”, conseguimos avaliar o nível de criticidade dos profissionais e das posições de liderança, bem como definimos as ações de retenção, sempre em linha com o nosso planejamento estratégico.

Para aqueles que já são líderes em nossa Organização, criamos dois programas, cujo objetivo é ampliar a consciência dos profissionais responsáveis pela gestão de pessoas, assim como a importância do desenvolvimento contínuo, focado no alcance de resultados sustentáveis da Organização.

É nossa premissa estimular uma liderança com mais autonomia e empoderamento. De fato, trata-se de uma **mudança de cultura**: da cultura do “líder de processos” para o “líder de pessoas”; do líder que estimula a colaboração e que colabora, trabalhando em equipe.

Todo este trabalho está totalmente alinhado com os resultados da última pesquisa de clima e com as necessidades de mudança do mercado, como maior flexibilidade, menos burocracia e mais agilidade. A seguir, confira a descrição dos programas:

**Decola Líder:** foco no desenvolvimento do nosso primeiro nível de gestão, incluindo Técnicos Líderes, Engenheiros Líderes, Supervisores e Coordenadores de toda a Companhia. Oferece capacitações sobre ferramentas de Recursos Humanos, papel do líder, além de treinamentos comportamentais ministrados por uma consultoria externa sobre autoconhecimento, liderança e *feedback*, delegação e gestão do tempo, gestão de mudanças, comunicação e visão estratégica de negócios.

**Voando Alto:** direcionado aos nossos gerentes, com foco em treinamentos comportamentais, aprofundando o conhecimento dos líderes em temas como identidade, empoderamento de equipes, criação de vínculos, desenvolvimento de sucessores, planejamento estratégico, inovação e excelência empresarial.

Ambos os programas tiveram como base de construção um diagnóstico profundo com o público-alvo, a partir de entrevistas em grupo e individuais, mapeamento de competências e necessidades de desenvolvimento, tendências de mercado e alinhamento com as diretrizes estratégicas da nossa Empresa.

# NOSSAS PESSOAS

## ESCOLA DE ELETRICISTAS GRI EU14



Desde 2012, mantemos a Escola de Eletricistas, um programa que busca investir na formação de pessoas para, ao mesmo tempo, agilizar o nosso processo de seleção de eletricistas – suprimindo a falta desses profissionais no mercado de trabalho – e beneficiar as comunidades que moram em nossas áreas de concessão.

O Programa é operacionalizado em parceria com centros de formação reconhecidos e abrevia o tempo necessário para a admissão de profissionais. O processo tradicional de contratação leva, em média, 120 dias (30 dias para a seleção e contratação, e outros 90 dias para as capacitações prática e teórica). Por meio da Escola de Eletricistas, reduzimos este tempo para aproximadamente 20 dias, uma vez que os alunos são preparados antes mesmo do surgimento das vagas, eliminando o tempo do processo seletivo e do treinamento.

Em 2017, o Projeto foi desenvolvido em parceria com escolas do SENAI de Americana – SP, Araraquara – SP, Bauru – SP, Cubatão – SP, Ribeirão Preto – SP, Indaiatuba – SP, Ipaussu – SP, São Leopoldo – RS e Piloto Erechim – RS. Somadas as regiões em que possuímos Distribuidoras, formamos 15 turmas, com um total de 223 pessoas para o mercado de trabalho, de forma gratuita. Do total de profissionais capacitados, contratamos 134 eletricistas. Aqueles que ainda não foram contratados por nossa Companhia estão disponíveis para futuras oportunidades em outras empresas do Setor, impactando diretamente na melhoria da qualidade de vida e renda de diversas famílias e no aumento do nível de competência profissional das comunidades em que residem.



OPERAÇÃO NA REDE SECUNDÁRIA

# NOSSAS PESSOAS

## QUALIDADE DE VIDA, SAÚDE E SEGURANÇA

GRI 403-2 | GRI 401-2 | 103-2 | 103-3



Um de nossos objetivos permanentes é o de oferecer um ambiente de trabalho seguro e com mais qualidade de vida para as nossas pessoas. Incentivamos nossos colaboradores a frequentarem academias, grupos de corrida, entre outras iniciativas, e investimos em programas e ações, dentre os quais podemos citar:

**Quadro de saúde:** avaliação e monitoramento do quadro de saúde de colaboradores.

**Programa Fale Comigo:** assessoria gratuita e especializada em momentos de dificuldades, dúvidas cotidianas ou planejamentos pessoais e familiares. Os serviços oferecidos são: advocacia, serviço social, fonoaudiologia, serviços financeiros e de nutricionistas.

**Programa Nutrir:** acompanhamento profissional de nutricionistas, com consultas individuais e em grupo, metas e orientações personalizadas além de apoio de psicólogos.

**Incentivo:** academias, grupos de corrida, entre outras iniciativas de promoção da saúde e qualidade de vida. Além disso, oferecemos a todos os nossos colaboradores os seguintes benefícios:

- Seguro de vida;
- Plano de saúde;
- Auxílio deficiência e de invalidez;
- Licença parental; e
- Plano de aposentadoria.

Segurança é o nosso principal valor. Atuamos preventivamente na antecipação, reconhecimento, avaliação e controle dos riscos ao implementarmos procedimentos, ferramentas e tecnologias na melhoria de nossas operações.



INTEGRANTE DO TIME DE FUTSAL CPFL ENERGIA | CAMPINAS | SP

# NOSSAS PESSOAS

Como forma de registrar e controlar as informações referentes à Saúde e Segurança do Trabalho, desenvolvemos o **Sistema Primeiro as Pessoas – SPAP**, um meio de promover a melhoria da gestão e da governança dos processos, com mais padronização, controle e garantia do cumprimento das ações estabelecidas.

Além do SPAP, contamos com outras iniciativas de caráter permanente, para disseminar a cultura de segurança e atuar com foco na prevenção de acidentes, dentre as quais destacamos:

**Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho – SIPAT:** a semana dedicada à segurança teve como tema “Nosso maior Valor é a sua Segurança” e contou com o envolvimento das 109 Comissões Internas de Prevenção de Acidentes – CIPAs e mais de 18 mil participantes entre colaboradores próprios e contratados;

**Inspecões de segurança:** realizamos mais de 35 mil vistorias, sendo 13 mil de segurança do trabalho com foco no comportamento e condições de trabalho, e mais de 22 mil inspecões comportamentais envolvendo equipes próprias e contratadas;

**Diálogos Diários de Segurança – DDS:** desenvolvemos reflexões diárias sobre prevenção de acidentes e segurança, sob um formato de discussão junto aos colaboradores que atuam em áreas operacionais;

**Diálogos Semanais de Segurança – DSS:** promovemos reflexões semanais sobre prevenção de acidentes e segurança, sob um formato de discussão junto aos colaboradores que atuam em áreas administrativas; e

**Comunicações internas:** realizamos mais de 500 divulgações sobre o tema Segurança, ao longo de 2017.

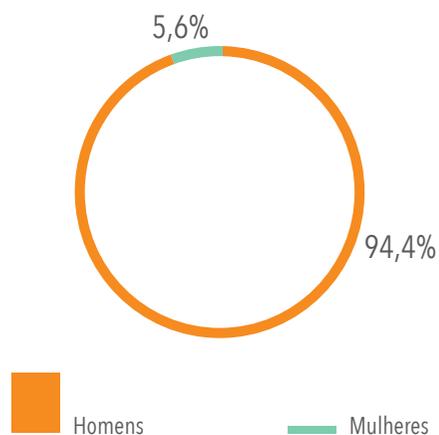


COLABORADORES DA CPFL SANTA CRUZ | JAGUARIÚNA | SP

# NOSSAS PESSOAS

Em 2017, registramos 89 acidentes. O impacto negativo nos dias perdidos deveu-se à ocorrência de dois acidentes fatais. Apesar deste triste quadro, é possível observar que a maioria dos acidentes registrados no período foi de pequena gravidade. Mais informações, a seguir:

## Lesões, acidentes e fatalidades por gênero em 2017



## Lesões, acidentes e fatalidades por região<sup>1 2</sup>

	2015	2016	2017
<b>Região sudeste</b>			
Acidentes com afastamento	43	50	63
Fatalidades <sup>3</sup>	1	1	1
<b>Subtotal</b>	<b>44</b>	<b>51</b>	<b>64</b>
<b>Região sul</b>			
Acidentes com afastamento	13	22	24
Fatalidades <sup>3</sup>	1	0	1
<b>Subtotal</b>	<b>14</b>	<b>22</b>	<b>25</b>
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>73</b>	<b>89</b>

<sup>1</sup> O sistema de normas aplicado ao registro e relato de estatísticas de acidentes é o NBR 14.280;

<sup>2</sup> Todas as lesões são cadastradas como acidentes;

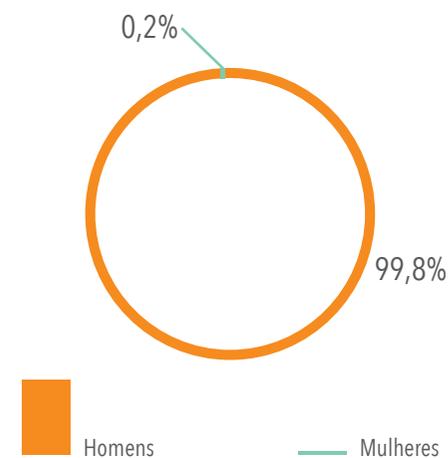
<sup>3</sup> As duas fatalidades em 2017 ocorreram com homens.

## Dias perdidos<sup>1</sup> por região

	2015	2016	2017
Região sudeste	7.144	6.666	7.611
Região sul	6.508	377	6.805
<b>Total</b>	<b>13.652</b>	<b>7.043</b>	<b>14.416</b>

<sup>1</sup> O cálculo de dias perdidos é realizado considerando "dias corridos" e começam a ser contabilizados no dia seguinte ao acidente.

## Dias perdidos por gênero em 2017



# NOSSAS PESSOAS

PERFIL DO TIME E ROTATIVIDADE GRI 102-7 | 102-8 | 401-1 | 103-2 | 103-3

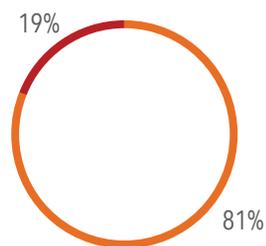
Ao final de 2017, contávamos com 12.862<sup>1</sup> colaboradores em nosso time. É possível conhecer melhor o perfil das nossas pessoas a seguir:

## PERFIL DAS NOSSAS PESSOAS

Total de colaboradores CPFL:  
**12.862<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> O número considera as empresas com controle 100% da CPFL Energia.

POR GÊNERO<sup>2</sup>



Homens Mulheres

<sup>2</sup> Não considera colaboradores que trabalham meio período.

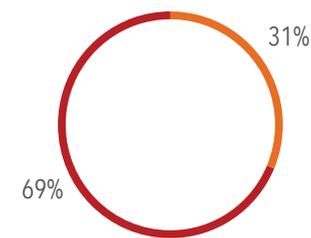
POR TIPO DE CONTRATO DE TRABALHO E GÊNERO

	Masc.	Fem.	TOTAL
Integral <sup>2</sup>	10.324	2.407	12.731
Meio Período <sup>2</sup>	59	72	131
<b>TOTAL</b>	<b>10.383</b>	<b>2.479</b>	<b>12.862<sup>3</sup></b>

<sup>2</sup> Colaboradores que trabalham até 179,99 horas por mês, consideramos como meio período. Acima de 180 horas, consideramos como período integral.

<sup>3</sup> O número considera as empresas com controle 100% da CPFL Energia.

POR REGIÃO



Sudeste Sul

# NOSSAS PESSOAS

Em 2017, o nosso índice de rotatividade foi de 17%, enquanto o nosso índice de contratação foi de 18%.

## Contratação por idade e gênero

Por faixa etária	2016		2017	
	Colaboradores contratados	Taxa de contratação	Colaboradores contratados	Taxa de contratação
Até 30 anos	1.201	36%	1.134	28%
Entre 30 e 50 anos	861	15%	1.073	14%
Acima de 50 anos	46	4%	60	5%
<b>Total</b>	<b>2.108</b>	<b>21%</b>	<b>2.267</b>	<b>18%</b>
<b>Por gênero</b>				
Homens	1.512	19%	1.801	17%
Mulheres	596	26%	466	19%
<b>Total</b>	<b>2.108</b>	<b>21%</b>	<b>2.267</b>	<b>18%</b>

## Rotatividade por idade e gênero

Por faixa etária	2016		2017	
	Colaboradores desligados	Taxa de rotatividade	Colaboradores desligados	Taxa de rotatividade
Até 30 anos	639	19%	916	23%
Entre 30 e 50 anos	582	10%	980	13%
Acima de 50 anos	149	12%	324	26%
<b>Total</b>	<b>1.370</b>	<b>13%</b>	<b>2.220</b>	<b>17%</b>
<b>Por gênero</b>				
Homens	928	12%	1.632	16%
Mulheres	442	20%	588	24%
<b>Total</b>	<b>1.370</b>	<b>13%</b>	<b>2.220</b>	<b>17%</b>

# NOSSAS PESSOAS

## Pesquisa de clima organizacional



No último ano, realizamos uma pesquisa de clima organizacional junto aos nossos colaboradores. A consulta seguiu a metodologia *Great Place to Work*, e avaliou itens como a perspectiva do nosso público interno, práticas culturais e transformação no ambiente de trabalho por meio das nossas lideranças.

A pesquisa teve uma aderência de 77% do time e mostrou que as nossas pessoas sentem orgulho da nossa Empresa. O resultado também apontou que nossos colaboradores possuem um alto grau de engajamento, principalmente por conta do ambiente de trabalho, das oportunidades de crescimento e desenvolvimento profissional, assim como pelo significado do trabalho realizado. A pesquisa também mostrou os pontos que temos a melhorar, como uma maior integração entre as diferentes áreas e a gestão de pessoas. Estes tópicos serão trabalhados em 2018, por meio de planos de ação construídos de forma colaborativa.



CENTRO DE OPERAÇÕES INTEGRADO DA RGE SUL | SÃO LEOPOLDO | RS

# NOSSOS RELACIONAMENTOS

O **RELACIONAMENTO** com nossos *stakeholders* é um dos pilares do nosso processo de geração de valor e contribui diretamente para a reputação positiva da nossa marca e dos nossos negócios.

Além de manter uma conduta ética e de respeitar os direitos humanos – o que consideramos como a mais básica das nossas premissas frente aos nossos públicos de relacionamento –, buscamos aprimorar continuamente as políticas que orientam nossas relações, para não somente mitigar riscos, mas sobretudo, contribuir de forma efetiva para melhorar a qualidade de vida das pessoas.

## ORIENTAÇÃO PARA O CLIENTE

Nossos clientes são o foco do nosso trabalho. Somos uma empresa cuja estratégia atual busca a orientação para eles e a constante evolução da sua experiência de consumo. Neste sentido, trabalhamos para melhorar nosso atendimento e criar soluções que estejam alinhadas às expectativas deste público, como mais eficiência energética, agilidade, autonomia e conforto.

Em 2017, fomos destacados no prêmio **Empresas que Mais Respeitam o Consumidor**, cujo intuito é reconhecer as empresas que demonstram na prática o respeito com seus consumidores – na visão dos seus clientes. A premiação é feita a partir de um estudo realizado pela revista Consumidor Moderno, sob a coordenação técnica da empresa Ponte Estratégia, em parceria com a *MindMiners* e o Centro de Inteligência Padrão.



ATENDIMENTO AO CLIENTE

# NOSSOS RELACIONAMENTOS

## Projeto transformação do atendimento



Em 2016, lançamos o Projeto Transformação do Atendimento, com base em uma série de inovações para trazer mais agilidade, comodidade e satisfação aos clientes das nossas Distribuidoras. O Projeto foi iniciado com uma pesquisa junto a este público e, a partir dela, estabeleceu três premissas para o seu desenvolvimento: conhecer melhor o cliente; antecipar suas expectativas; e manter uma comunicação clara e assertiva.

Como resultado desta ação, em 2017, aprimoramos a nossa forma de atender o cliente. Confira a seguir:

**Implantação das novas URA:** para dar mais agilidade ao atendimento da nossa Unidade de Resposta Audível – URA, reformulamos a sequência de opções (privilegiando os serviços mais frequentes) e incluímos novas funcionalidades, como o envio da segunda via da fatura por SMS (além da opção via correios). Além disso, estendemos a função de pedido de religação via URA, que passou a ficar disponível 24 horas por dia;

**Melhorias no Call Center:** evoluímos a plataforma do sistema de atendimento e melhoramos a acessibilidade do cliente;

**Reformulação do aplicativo e web:** em setembro de 2017, lançamos uma nova versão do nosso *app*, que passou a se chamar **cpflenergia**. Dentre as melhorias realizadas, ampliamos de 12 para 30 a quantidade de serviços disponíveis – como segunda via de conta, reporte de falta de energia e histórico de consumo – e também criamos um *site* mais amigável, que disponibiliza já na página inicial os quatro serviços mais utilizados por nossos clientes (responsáveis por 70% dos contatos com os nossos canais); e

**Ouvidoria:** conquistamos a certificação ISO 9001, norma internacional que assegura a gestão da qualidade de produtos e/ou serviços. A certificação foi o resultado de um projeto iniciado em julho de 2016, que incluiu o redesenho de processos, melhorias na qualidade do atendimento, redução do prazo de resposta e criação de indicadores de mensuração dos resultados. Tudo isso com um objetivo: a melhoria

da satisfação dos nossos clientes quanto aos nossos serviços.

### VALIDAÇÃO DE DOCUMENTOS VIA SELFIE DO CLIENTE

Em 2017, implementamos mais uma melhoria no processo de alteração de titularidade e ligação nova para os clientes residenciais: a validação de documentos por *e-mail*. Antes, para realizar a alteração de titularidade de uma residência o cliente precisava ir pessoalmente a uma de nossas agências de atendimento ou aguardar o eletricitista ir ao local para fazer a validação de documentos; agora, basta enviar todos os documentos por *e-mail*, incluindo uma *selfie* com o documento de identificação em mãos.

A novidade entrou em vigor após o reconhecimento e aprovação da ANEEL, e tem oferecido mais comodidade e conveniência aos nossos clientes, que podem realizar este processo sem sair de casa.

# NOSSOS RELACIONAMENTOS

## PROGRAMA DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA GRI 103-2 103-3



Para estimular um consumo mais inteligente e eficiente por parte dos nossos clientes, contamos com o **Programa de Eficiência Energética**. Com ele, buscamos oportunidades e oferecemos soluções para reduzir o consumo de energia em residências e comércios, incluindo indústrias, hospitais, órgãos públicos, entre outros.

Dentre as ações do Programa, destacam-se a substituição de equipamentos obsoletos e as iniciativas de educação, voltadas para o combate ao desperdício e de promoção do uso seguro da energia.

Em 2017, investimos mais de R\$ 54 milhões, que representaram redução de 35.568,60 MWh por ano, suficientes para abastecer um município de mais de 210 mil pessoas durante um mês. Deste total, R\$ 33 milhões foram destinados a projetos para clientes de baixo poder aquisitivo, e colaboraram para a regularização de mais de 2.860 unidades consumidoras.

Investimos também R\$ 7,7 milhões em ações de educação em 225 escolas, que impactaram 75 mil alunos e 5.031 professores, por meio de ações lúdicas e interativas sobre práticas de eficiência energética. Estas iniciativas contribuem diretamente para melhorar os hábitos e comportamentos dos clientes do presente e do futuro. Saiba mais sobre o Programa assistindo ao vídeo no *link*: <https://bit.ly/2Gv0uMG>.



PRAÇA DAS ÁGUAS | SOROCABA | SP

# NOSSOS RELACIONAMENTOS

## TARIFA BRANCA



Em 1º de janeiro de 2018, os clientes das Distribuidoras de energia elétrica puderam aderir à Tarifa Branca, uma nova opção de consumo na qual o valor da energia varia conforme o dia e o horário da utilização. Se o cliente adotar hábitos que priorizem o uso da energia nos períodos de menor demanda (como manhã, início da tarde e madrugada), ele terá a opção de reduzir o valor pago pela energia consumida.

Desde 2016, temos nos preparado para esta mudança, mantendo o foco na manutenção da qualidade do serviço para clientes que optarem pela nova tarifa. Para isso, temos investido em algumas atualizações importantes, como:

- Homologação dos novos medidores junto ao INMETRO;
- Substituição dos medidores atuais por novos;
- Treinamento de leituristas, eletricitistas, equipes das agências de atendimento e todo o *call center*;
- Ajuste do processo de faturamento das contas de energia; e
- Orientação e atendimento de todos os consumidores.

A opção da Tarifa Branca tem sido oferecida gradualmente e podem aderir ao novo modelo de tarifa os clientes novos e/ou com média mensal de consumo superior a 500 kWh. Dentro da nossa operação, estimamos que cerca de 100 mil clientes poderão fazer a mudança. Em 2019, a Tarifa Branca estará disponível para unidades com consumo médio superior a 250 kWh/mês e, em 2020, para os todos clientes de baixa tensão (independentemente do seu nível de consumo).

## Satisfação de cliente

Para medir e monitorar a percepção dos clientes acerca dos nossos serviços, participamos de análises de satisfação, com destaque para a Pesquisa ABRADEE – que compara o nível de satisfação de clientes das maiores Distribuidoras do setor – e a pesquisa de satisfação da ANEEL.

Em 2017, duas das nossas Distribuidoras foram reconhecidas no **Prêmio Abradee**. A CPFL Santa Cruz – SP recebeu o prêmio de melhor distribuidora do Brasil, na categoria até 500 mil consumidores, e a RGE – RS foi premiada como a melhor Distribuidora da região Sul. Esta foi a primeira vez que a CPFL Santa Cruz recebeu este reconhecimento, enquanto que a RGE foi condecorada pela oitava vez, o que a coloca como a maior vencedora em sua categoria.

No mesmo período, foram finalistas do **Prêmio Índice Anel de Satisfação do Consumidor – IASC** a RGE Sul, na categoria “Sul acima de 400 mil unidades consumidoras”, e a CPFL Santa Cruz, na categoria “Sul e Sudeste acima de 30 mil até 400 mil unidades consumidoras”. O Selo IASC é o maior e mais importante reconhecimento do setor Elétrico no País e reflete a percepção dos clientes quanto à qualidade do serviço que é entregue à população.

# NOSSOS RELACIONAMENTOS

## Segurança da população GRI EU24 | EU25 | 103-2 | 103-3



A segurança da população é um tema significativo em nossa agenda. Entendemos que é nossa responsabilidade fornecer, por meio de nossas distribuidoras, energia com qualidade e, além disto, disseminar entre os nossos clientes a cultura da segurança, a fim de evitar acidentes junto à rede.

Todos os anos, realizamos divulgações em vários meios de comunicação, sobre os riscos de praticar atividades próximo à rede elétrica, alertando as comunidades que vivem nas áreas de concessão da nossa Empresa. Em 2017, tivemos como importante ação a campanha “Chega de Choque”, que buscou novas formas de conscientizar a população sobre estes riscos.

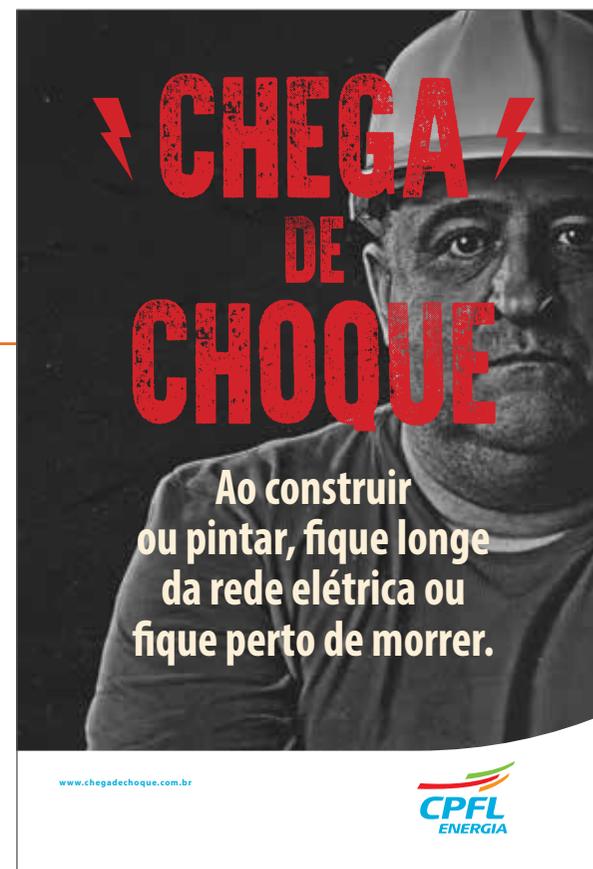
Dentre as iniciativas da Campanha, destacamos a criação de um *site* no qual as pessoas têm a oportunidade de compartilhar suas histórias sobre acidentes com a rede elétrica e, assim, alertar a todos

sobre os perigos de informalmente realizar atividades como poda de árvores, instalação e reparos no telhado de casa e/ou empinar pipas próximo à rede elétrica.

Para aumentar e aprofundar o impacto na população, a campanha **Chega de Choque** esteve presente em 623 municípios das nossas áreas de concessão, onde realizou ações de *blitz* junto à população, e apresentou vídeos em *tablets* que abordavam os cuidados que devem ser tomados.

É possível conhecer um vídeo da campanha no link <https://chegadechoque.com.br/>.

Além da Chega de Choque, realizamos a Campanha Externa de Prevenção de Acidentes Elétricos – CEPAE, com a qual oferecemos mais de 450 palestras em escolas, instituições, construções e usinas, abordando o tema “Prevenção ao Risco Elétrico”.



# NOSSOS RELACIONAMENTOS

Por conta do momento desafiador da economia brasileira, em 2017, o País registrou um aumento no número de desempregados e, conseqüentemente, do trabalho informal. Muitas pessoas que perderam os seus empregos se aventuraram de forma autônoma na construção civil, fazendo os assim chamados “bicos”, o que os levou a terem contato imprudente com a rede elétrica. Além da informalidade, no período do relatório registramos também um crescimento das tentativas de furtos de equipamentos da rede elétrica (como cabos, por exemplo), uma atividade que, além de ilegal, é muito perigosa.

Mesmo com todos os esforços que fizemos para conscientizar a população sobre os riscos, este cenário contribuiu para que, infelizmente, ocorressem 61 acidentes com a população, dos quais 26 envolveram fatalidades. Estes números nos entristecem, e vamos continuar investindo todos os recursos que temos disponíveis para oferecer às pessoas mais conscientização e segurança.

## PROXIMIDADE COM FORNECEDORES

GRI 102-9 | 102-15 | 103-2 | 103-3



O relacionamento com fornecedores é um ativo importante para o nosso desempenho e tem impacto direto nos resultados. É parte da nossa estratégia fomentar o aprimoramento da gestão de negócios e o desenvolvimento técnico-operacional em nossa cadeia de fornecimento.

Durante o período coberto pelo relatório, passamos a contratar produtos e serviços por meio do sistema SAP Ariba, uma solução criada para interligar compradores e fornecedores de produtos e serviços, por meio de uma plataforma virtual rápida e simples. Com o Ariba, passamos a ter acesso à maior rede de comércio empresarial do mundo, na qual mais de 2 milhões de empresas realizam transações comerciais.

Em 2017, trabalhamos com 2.579<sup>1</sup> empresas. Deste total, consideramos 106 parceiros como estratégicos – pois, juntos, representam mais de 80% das nossas transações com fornecedores – e 67 como críticos, pois, além de serem estratégicos, apresentam alta criticidade operacional e/ou podem oferecer riscos reputacionais.

<sup>1</sup> O número considera apenas empresas que foram contratadas de forma centralizada, ou seja, com valores contratuais acima de R\$ 20 mil. Em novembro de 2017, com aquisição da RGE Sul, aumentamos a nossa base de fornecedores em 424 empresas, que já são geridas de forma integrada pelo Grupo CPFL.

# NOSSOS RELACIONAMENTOS

## Fortalecimento da gestão de riscos

Para fornecer produtos e/ou serviços ao nosso Grupo, a empresa-candidata deve atender a uma série de pré-requisitos que garantam uma relação de parceria e transparência.

Dentre os compromissos que exigimos deste público, estão questões ligadas ao relacionamento trabalhista (horário de trabalho, remuneração digna, liberdade de associação sindical, etc.), à segurança do trabalho, à responsabilidade social (não-envolvimento direto ou indireto com trabalho infantil ou forçado), ao combate à discriminação, além do comprometimento com a ética e com o respeito ao meio ambiente. Todos os compromissos exigidos podem ser encontrados em nosso Código de Conduta Ética, cujo acesso é estendido a todos os nossos fornecedores.

Além das exigências expressas em contrato, trabalhamos com um processo formal de identificação de riscos ambientais e sociais. No caso das empresas

em fase de homologação (entrantes), o monitoramento é realizado por meio de um relatório de auto-avaliação preenchido pelas próprias companhias. Nos casos dos fornecedores que já são atuantes, vamos a campo e realizamos visitas para verificar se os compromissos firmados estão sendo integralmente cumpridos.

Avaliamos ainda a aderência das documentações trabalhistas e previdenciárias de colaboradores terceirizados que fazem parte das nossas operações, por meio da Célula de Gestão de Documentações de Terceiros, uma área que se dedica exclusivamente à avaliação de fornecedores do escopo crítico<sup>1</sup>. Em 2017, a Célula avaliou 8.268 terceiros de 312 diferentes contratos, firmados junto a 126 fornecedores.

## Incentivo às boas práticas

Seguindo a nossa proposta de fomentar o aprimoramento da gestão dos nossos fornecedores, incentivamos este público a adotar boas práticas socioam-

bientais, fazer uma gestão mais sustentável da sua operação. Tudo para criar um ambiente propício à realização de negócios éticos e com geração de valor compartilhada. Entre as iniciativas que desenvolvemos está a **Rede de Valor**, um programa que incentiva nossos fornecedores a compartilhar suas melhores práticas relacionadas à sustentabilidade empresarial.

Além disso, a cada dois anos, realizamos o **Prêmio CPFL Mais Valor**, que reconhece os fornecedores que mais se destacaram no biênio. A última edição do **Prêmio** foi realizada em 2016 e a próxima será em 2018.

É possível saber mais sobre o relacionamento com este público no nosso Portal de Fornecedores, no **link** <https://goo.gl/5Uv7Mm>.



<sup>1</sup> Fazem parte do escopo crítico, fornecedores exclusivos (ou seja, são os únicos que nos oferecem um determinado produto ou serviço) ou que ofereçam risco operacional ou de imagem.

# NOSSOS RELACIONAMENTOS

## COMUNICAÇÃO COM COLABORADORES

Para a criação e manutenção de um time comprometido não somente com a Missão, a Visão e os Princípios de nossa Companhia, mas também com o nosso planejamento estratégico e seus resultados, buscamos estabelecer uma comunicação simples, direta e capaz de engajar as nossas pessoas.

Por meio da utilização de diferentes canais, mostramos ao nosso público interno o quão importante ele é para nós e como sua postura e atitudes frente aos desafios do dia a dia influenciam diretamente não somente em nosso negócio, mas também em todo o clima organizacional. Além disto, utilizamos a comunicação interna para mostrar as oportunidades de evolução pessoal e profissional que a nossa Empresa oferece.

Dentre as principais ferramentas que utilizamos para levar estas mensagens, estão:

**MultiApp Campo e Serviços:** um novo canal de comunicação que criamos em 2017, totalmente *mobile*, direcionado exclusivamente às nossas equipes operacionais, composto por conteúdos exclusivos em vídeo, áudio e/ ou notas curtas de textos;

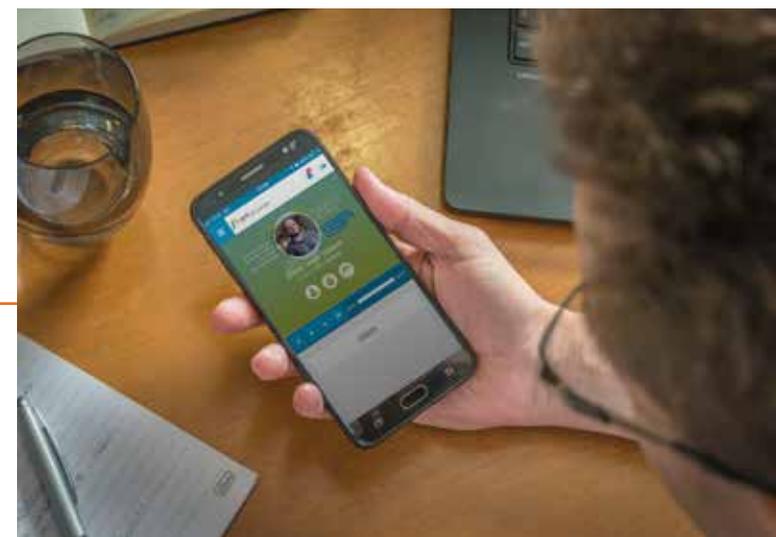
**CPFL Informa:** veículo que traz conteúdos de interesse de todos os colaboradores (ou de grande parte deles) e que servem de apoio para as nossas campanhas internas;

**Canal Executivo:** direcionado aos nossos líderes, possui caráter estratégico e traz informações de alta relevância para este público;

**Vai e Vem:** mantém nossas pessoas informadas sobre contratações, promoções e movimentações dos nossos líderes; e

**Encontro com o Presidente:** promovemos encontros periódicos entre os colaboradores e o nosso Presidente, Andre Dorf. As reuniões são realizadas em

nossas unidades e representam uma oportunidade ímpar de troca de informações sobre as principais realizações do período, dados estratégicos e esclarecimento de dúvidas.



# NOSSOS RELACIONAMENTOS

## COMUNICAÇÃO COM A IMPRENSA

Temos um relacionamento próximo com a imprensa, pautado nos princípios da transparência e da ética. Para manter o contato constante com este público, promovemos encontro de jornalistas com os nossos porta-vozes, organizamos visitas às redações de alguns veículos de comunicação, assim como *workshops* sobre o setor Elétrico para capacitação de jornalistas. Além disto, procuramos atender de forma estruturada os pedidos de entrevistas, bem como realizamos o atendimento à imprensa 24 horas por dia. Ainda, mantemos todas as notícias divulgadas ao mercado atualizadas em um espaço exclusivo em nosso *site*, onde os jornalistas podem encontrar um vasto material sobre a nossa Companhia.

Por tudo isso, em 2017, recebemos pela 3ª vez o prêmio “Empresas que Melhor se Comunicam com a Imprensa”, organizado pela revista Negócios da Co-

municação, que busca reconhecer a qualidade do relacionamento que as companhias mantêm com os jornalistas e com o mercado.

## CONTRIBUINDO PARA A SOCIEDADE

### GRI 102-15 | 413-1 | 413-2

A atividade que desempenhamos em nosso *core business* é essencial e indispensável para nossa sociedade. É impossível pensar em uma vida mais segura e confortável sem o acesso à energia elétrica, que nos ajuda a manter alimentos refrigerados, a tomar um banho quente, climatizar ambientes com ar-condicionado, entre muitas outras coisas. Além disto, sem energia elétrica a indústria e o comércio não teriam como se desenvolver e colaborar para o crescimento econômico e social do País.

Embora a prestação de serviço seja indispensável à sociedade e represente a nossa força-motriz, faz par-

te da nossa proposta de relacionamento ir além dos benefícios diretos e indiretos gerados pelos nossos negócios e encontrar formas de contribuir para a vida das pessoas.

Para direcionar o nosso trabalho junto às comunidades que permeiam as nossas operações (ou que são impactadas de alguma forma pela nossa atuação), contamos com a nossa Plataforma de Sustentabilidade (que pode ser conhecida na página 31 deste relatório) e com a Política de Investimento Social, um documento público e que pode ser acessado pelo [link goo.gl/aY7UN7](https://goo.gl/aY7UN7) que apresenta como nos propomos a colaborar para o desenvolvimento deste público-alvo.

# NOSSOS RELACIONAMENTOS

## Instituto CPFL



Idealizado em 2003, o Instituto CPFL tem passado, desde 2015, por um processo de fortalecimento e hoje é a nossa plataforma de investimento social. Em 2017, o Instituto centralizou a maior parte das nossas ações sociais e investiu R\$ 21,6 milhões (incluindo valores incentivados). Deste total, R\$ 7,1 milhões foram aplicados em iniciativas de investimento social privado. Estimamos que estes investimentos beneficiaram aproximadamente 100 mil pessoas em 96 municípios, por meio de participação presencial e remota.

O Instituto CPFL é uma OSCIP (Organização da Sociedade Civil de Interesse Público), com uma estrutura de governança própria, que inclui um Conselho de Administração e um Conselho Fiscal.

As ações de investimento social do nosso Instituto são estruturadas em cinco frentes: Cultura, Esporte, Educação, Gestão Pública e Desenvolvimento Comunitário. Todas têm como linha transversal o objetivo de transformar as comunidades onde operamos, por

meio da gestão do conhecimento. Conheça mais sobre o Instituto assistindo ao vídeo no *link* <https://goo.gl/2hofde>.

A seguir, é possível conhecer as nossas principais ações de cultura, artes e esportes:

**Café Filosófico CPFL:** encontros presenciais com intelectuais de diversas áreas do conhecimento, transmitidos ao vivo pela *internet*, gravados e exibidos na TV Cultura, que abordam as preocupações e ansiedades da sociedade contemporânea. Em 2017, foram realizados 30 encontros (com público total de cinco mil pessoas) e transmissões ao vivo (com alcance total de 160 mil pessoas) e 80 exposições na TV (com audiência anual de 36 milhões de pessoas<sup>1</sup>).

**Música Contemporânea:** a única série brasileira regular de concertos dedicados à música do nosso tempo, gravados e disponibilizados na internet e transmitidos na Rádio Cultura FM. Em 2017, foram realizados 15 concertos com público de 2.600 pessoas e 53 programas de rádio.

**Cine CPFL:** uma sala com equipamentos de alta tecnologia que exhibe uma programação permanente e gratuita, além de mostras internacionais. Em 2017, foram realizadas 86 sessões com público de 3.300 pessoas.

**Exposições:** uma galeria de arte que recebe exposições em parcerias com renomadas instituições e com foco em arte e educação por meio de visitas mediadas. Em 2017, foram realizadas duas exposições com público total de 6.900 pessoas e 172 visitas mediadas.

**Circuito CPFL:** programa nacional que leva atividades de cinema (Cine Solar e Cine Autorama) a diversos municípios de nossas áreas de concessão, música (concertos com o maestro João Carlos Martins) e atividades esportivas (corridas, caminhadas e passeios ciclísticos). Em 2017, foram realizados 166 eventos, em 96 cidades de seis estados, com público total de 50 mil pessoas. Saiba mais sobre o programa assistindo ao vídeo no *link* <https://goo.gl/DKVVupy>.

<sup>1</sup> De acordo com Ibope de 2017.

# NOSSOS RELACIONAMENTOS

## Principais iniciativas de desenvolvimento social do nosso Instituto GRI 413-1



Em 2017, as iniciativas de investimento social privado do nosso Instituto foram estruturadas para promover o fortalecimento da gestão pública e o desenvolvimento local, a partir de sete grandes projetos em andamento e sob um investimento de aproximadamente R\$ 7,1 milhões.

Seguindo esta linha, realizamos dois projetos de desenvolvimento institucional nos Conselhos Municipais dos Direitos da Criança e do Adolescente (CMDCA) e Conselhos Municipais dos Direitos do Idoso (CMDI), os quais executamos em 17 municípios do interior dos estados de São Paulo e Rio Grande do Sul. O valor total do investimento foi de R\$ 1,7 milhão.

Outra iniciativa de promoção do desenvolvimento local foi a realização de projetos com a utilização dos recursos da linha ISE (Investimentos

Sociais de Empresas) – subcrédito social do BNDES. Por meio destes Projetos, foram investidos aproximadamente R\$ 5,2 milhões em comunidades no entorno das nossas áreas de atuação, nos estados do Rio Grande do Sul e São Paulo.

Com os projetos que realizamos em parceria junto ao **Geekie**, Tamboro e Instituto Ecofuturo, buscamos ampliar o conhecimento nas escolas públicas, por meio da utilização de plataformas digitais e aprendizagem adaptativa, além de proporcionar mais acesso à leitura com a implantação de bibliotecas comunitárias. Ao todo, aproximadamente 13 mil alunos foram beneficiados.

Outro projeto de grande impacto local que realizamos foi a parceria com a **ToLife**, que implantou um sistema para classificar e organizar o fluxo de pacientes em Unidades de Pronto Atendimento de hospitais públicos e/ou que atendam Sistema Único de Saúde – SUS. Além disso, também contribuimos para o Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica – Pronon, que colaborou com projetos de ampliação tecnológica

de hospitais de atendimento a pessoas com câncer.

Com o intuito de multiplicar conhecimento e agregar valor compartilhado, o nosso Instituto conta ainda com o programa de voluntariado **Semear**, uma iniciativa interna da qual participam 850 voluntários e que, em 2017, beneficiou aproximadamente cinco mil pessoas ao desenvolver 80 ações em 10 municípios do interior de São Paulo.



BIBLIOTECA DO INSTITUTO ECOFUTURO | CAMPINAS | SP

# NOSSOS RELACIONAMENTOS

## Demais iniciativas de Investimento Social Privado do Grupo CPFL GRI 413-1 | 413-2



Além dos investimentos sociais que realizamos de forma centralizada em nosso Instituto, nossas usinas também contribuem diretamente com as comunidades que vivem no entorno das nossas operações e beneficiam milhares de pessoas.

Dentre as principais iniciativas de investimento social das Usinas, destacamos:

### Baesa

**Parque Arqueológico de Pinhal da Serra:** criado em parceria com a Prefeitura de Pinhal da Serra e o IPHAN, o Parque localizado na Linha São Jorge reúne um conjunto de 11 casas semi-subterrâneas, estruturas funerárias e espaços cerimoniais, além de áreas destinadas à coleta de matéria-prima e oficina de artefatos. O Parque é resultado dos trabalhos de pes-

quisa realizados antes, durante e após a implantação da UHE Barra Grande, revelando um pouco da história dos antigos habitantes da região, cujos vestígios indicam ocupações do local há cerca de 1.400 anos. Para saber mais sobre as iniciativas da Baesa, acesse o [site http://goo.gl/SY1mu4](http://goo.gl/SY1mu4).

**Programa de Responsabilidade Socioambiental da UHE Barra Grande:** apoia diversos projetos voltados à geração de renda, meio ambiente, cultura, esporte, saúde, segurança pública e desenvolvimento social em municípios da área de influência da UHE Barra Grande. No período, foram recebidos 38 projetos, dos quais 21 foram selecionados e receberam investimento de R\$ 5,4 milhões da BAESA e de parceiros. Deste total, R\$ 883.868,10 são provenientes da nossa Usina.



GRUPO TEATRANDO | ÁGUAS DE CHAPECÓ | SC

# NOSSOS RELACIONAMENTOS

## Foz do Chapecó

**Investimento social:** em 2017, a UHE Foz do Chapecó investiu R\$ 4,5 milhões, por meio de Leis de Incentivo Fiscal, em projetos que atendem diretamente as comunidades do entorno do empreendimento, com destaque para a construção do Museu dos Balseiros em Chapecó – SC, a manutenção de núcleos de inclusão social para crianças e adolescentes de Alpestre – RS, o patrocínio para turnês de teatro e apresentações circenses para a rede pública de ensino, o projeto para construção de uma pista de atletismo na Universidade Comunitária da Região de Chapecó – Unochapecó e o apoio à Associação Brasileira de Portadores de Câncer. Para saber mais sobre as iniciativas de Foz do Chapecó, acesse o *site* <http://goo.gl/q2LGpm>.

## Enercan

**Projetos da UHE Campos Novos:** o Programa de Responsabilidade da Enercan atua de forma colaborativa para a melhoria de qualidade de vida das comunidades, estimulando parcerias em prol do desenvolvimento da região, realizando investimentos em segurança, saúde,

meio ambiente, incentivo ao esporte, cultura e educação. No período, o programa fomentou 78 projetos, dos quais 45 foram selecionados e receberam, da Enercan e de parceiros, um investimento total de R\$ 7,9 milhões, sendo R\$ 3,5 provenientes da nossa Usina. Além disto, por meio de parceria com instituições como a Empresa de Pesquisa Agropecuária e Extensão Rural – Epagri, Serviço Nacional de Aprendizagem Rural – Senar e Secretarias de Agricultura, são desenvolvidos cursos gratuitos com o objetivo de contribuir para o cultivo de frutas, peixes, leite entre outros produtos, desenvolvendo a economia local e proporcionando uma alternativa de renda para os produtores rurais da região. Para saber mais sobre as iniciativas da Enercan, acesse o *site* <http://bit.ly/2Jh5bHN>.

## Complexo Ceran

**Investimento Social:** investiu em 34 projetos sociais, em 2017. No total, foram aplicados R\$ 11,5 milhões, dos quais R\$ 1,8 milhão via incentivo dos empreendimentos da Ceran (recursos próprios e leis de incentivo fiscal), e o restante captado junto a parceiros e contrapartida de pro-

ponentes. Para saber mais sobre as iniciativas do Complexo Ceran, acesse o *site*: <http://goo.gl/RyBdTk>.

## CPFL Renováveis

**Programa Raízes:** projeto de investimento social privado, que visa contribuir para o aumento do impacto social positivo nas comunidades que vivem no entorno das operações da CPFL Renováveis, tanto no campo social, quanto no ambiental e no econômico. O Programa tem como estratégia o estabelecimento de uma relação próxima e de confiança, para o desenvolvimento socioambiental dos territórios atendidos. No último ciclo do Programa (2016-2017), foram investidos R\$ 6,5 milhões, que beneficiaram indiretamente 76 mil pessoas. Desde o seu início, o Programa Raízes já realizou um investimento social da ordem de R\$ 9,4 milhões. Para saber mais sobre as iniciativas da CPFL Renováveis, acesse o *site*: <http://goo.gl/uPeU5h>.

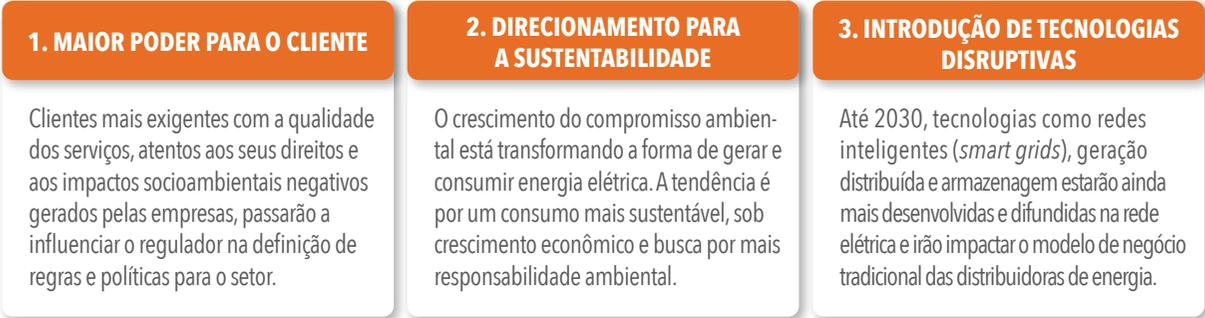
# FORTALECENDO A INOVAÇÃO GRI 102-15 | 201-2 | EU8



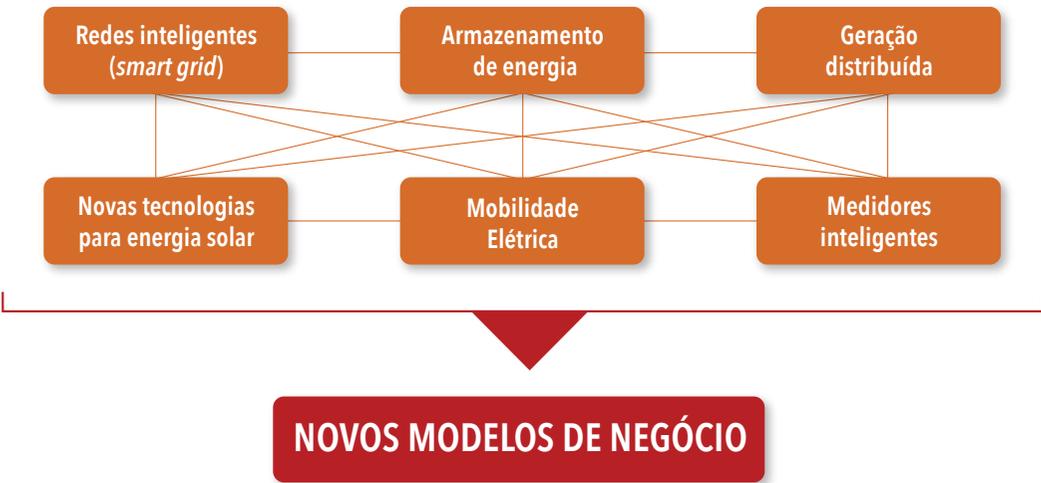
O SETOR ELÉTRICO está passando por um importante processo de transformação, impactado pelas constantes evoluções tecnológicas do século XXI, introduzidas – principalmente – pela digitalização e automação. Neste contexto, temos oportunidades propiciadas pela ampla conectividade, inteligência artificial, internet das coisas (IoT), indústria 4.0, e também desafios como mudanças climáticas, desigualdades sociais e – no caso do setor Elétrico – a geração de energia limpa e renovável, bem como a exigência cada vez maior dos clientes de ter à sua disposição novos produtos e serviços, alinhados a práticas de consumo consciente.

Sob este ritmo acelerado de transformações, manter uma visão de futuro clara e bem desenhada é um fator essencial para o sucesso da nossa Companhia, no médio e longo prazos. Assim, trabalhamos com uma visão para o ano de 2030, em que enxergamos três grandes influências e as principais tendências de inovação para o setor Elétrico. Confira na figura ao lado:

## VISÃO 2030 - FORÇAS QUE ESTÃO INFLUENCIANDO O SETOR ELÉTRICO



## PRINCIPAIS TENDÊNCIAS DE INOVAÇÃO DO SETOR ELÉTRICO



# FORTALECENDO A INOVAÇÃO

GRI 102-15 | 201-2 | EU8



A nossa Visão 2030 representa um direcionador essencial dos nossos projetos de inovação, que envolvem não somente o trabalho dos nossos times de Pesquisa & Desenvolvimento – P&D, mas também de toda a liderança da Companhia. É possível saber mais sobre nossas frentes de inovação, assistindo ao vídeo disponível no [link https://goo.gl/vCgK3h](https://goo.gl/vCgK3h).

Por conta dos nossos projetos e realizações, em 2017, integramos três importantes *rankings* de inovação: ficamos entre os cinco principais finalistas do *Hitachi Transformation Award* – sendo a única empresa da América Latina –, ocupamos o 12º lugar no *ranking Best Innovator*, que premia as empresas mais inovadoras desde 2003 (e desde 2010 no Brasil). Além destes, integramos o anuário Valor Inovação Brasil 2017, uma publicação do Valor Econômico que elenca as 150 empresas mais inovadoras do País.

## PROJETOS E INVESTIMENTOS EM P&D

De acordo com a regulação do nosso Setor, as distribuidoras devem investir 0,5% da sua receita em projetos de P&D e outros 0,5% em programas de eficiência energética. Já as geradoras investem 1% da sua receita.

Em 2017, investimos R\$ 44,5 milhões nesta atividade. Deste montante, R\$ 22,7 milhões foram investidos pelas Distribuidoras – sendo que 29% deste valor foi destinado ao planejamento do sistema elétrico e 25% a fontes alternativas de energia – e R\$ 21,8 milhões foram investidos pelas Geradoras<sup>1</sup> nas quais nossa Empresa possui participação. Confira os detalhes a seguir.

### ROBOTIZAÇÃO



Em 2017, realizamos uma evolução significativa na automatização de processos. Por meio da implantação do *Robot Process Automation* – RPA, modernizamos e otimizamos a execução de atividades operacionais, como a emissão de boletos de energia. A incorporação desta tecnologia fez com que registrássemos um aumento de produtividade, gerando economia na atividade de impressão dos boletos.

Além de ganhos operacionais e da redução de custos, a implantação deste *software*-robô possibilitou um aumento na produtividade das nossas equipes, que puderam se dedicar mais às atividades analíticas e estratégicas.

<sup>1</sup> Este montante não contempla os investimentos da CPFL Renováveis.

# FORTALECENDO A INOVAÇÃO

GRI 102-15 | 201-2 | EU8



## Investimento em P&D das Distribuidoras (em R\$ mil)

Tema	2015	2016	2017
Eficiência Energética	0	109	2.314
Fontes alternativas de geração de energia elétrica	4.184	942	5.753
Medição, faturamento e combate a perdas comerciais	217	0	109
Meio Ambiente	777	0	0
Operação de Sistemas de Energia Elétrica	3.195	4.936	2.696
Outro	2.700	1.674	1.496
Planejamento de Sistemas de Energia Elétrica	8.520	6.903	6.478
Qualidade e Confiabilidade dos Serviços de Energia Elétrica	2.020	149	52
Segurança	2.949	2.639	2.308
Supervisão, Controle e Proteção de Sistemas de Energia Elétrica	2.897	1.926	1.465
<b>Total investido</b>	<b>27.461</b>	<b>19.279</b>	<b>22.671</b>

# FORTALECENDO A INOVAÇÃO

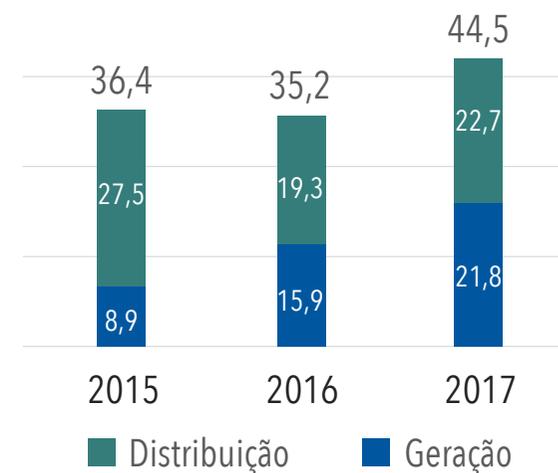
GRI 102-15 | 201-2 | EU8



## Investimento em P&D das Geradoras (em R\$ mil)

Tema	2015	2016	2017
Eficiência Energética	785	307	4.201
Fontes Alternativas	0	124	0
Fontes alternativas de geração de energia elétrica	3.549	4.012	4.827
Geração Termelétrica	0,5	1.821	6.200
Gestão de Bacias e Reservatórios	1.493	2.012	287
Meio Ambiente	1.738	940	3.337
Operação de Sistemas de Energia Elétrica	0	1.248	1.356
Outros	372	493	553
Planejamento de Sistemas de Energia Elétrica	797	4.792	261
Supervisão, Controle e Proteção de Sistemas de Energia Elétrica	197	195	780
<b>Total investido</b>	<b>8.931</b>	<b>15.945</b>	<b>21.801</b>

## Investimentos em P&D do Grupo CPFL (em R\$ milhões)<sup>1</sup>



<sup>1</sup> - Não contempla investimentos da CPFL Renováveis.

# FORTALECENDO A INOVAÇÃO

GRI 102-15 | 201-2 | EU8



Os nossos projetos de inovação são classificados em duas frentes:

**Estruturantes:** focam em projetos de longo prazo e que miram o futuro do setor Elétrico, considerando suas principais tendências de tecnologias e modelos de negócio. Nesta frente, entre os projetos em andamento ao longo do ano, podemos citar:

- Mobilidade Elétrica: instalação de 26 eletropostos e utilização de 16 veículos exclusivamente elétricos, para avaliar os impactos na rede;
- Telhados Solares: criação de um laboratório real de geração distribuída, a partir da instalação de painéis fotovoltaicos em Campinas – SP. Realizado em parceria com o CPqD e a Unicamp, o Projeto tem possibilitado o estudo e o aprofundamento dos impactos deste tipo de geração para o Setor;
- Desagregação de Consumo: desenvolvimento de diferentes métodos de desagregação do consumo de energia, introduzindo o conceito de Internet das coisas. Com esta tecnologia, o cliente passa a ter um entendimento profundo de seu consumo, sabendo quanto de energia cada item de sua residência/ comércio (geladeira, fogão, chuveiro elétri-

co) consome, podendo assim direcionar suas ações de eficiência energética com mais precisão; e

- **Storage:** em 2017, iniciamos três projetos de P&D para analisar os impactos da inserção e utilização de baterias em toda a cadeia do sistema Elétrico, da geração até o cliente final.

**Excelência Operacional:** direcionada à excelência da prestação de serviços e focada nas atividades do dia a dia. Nesta frente, entre os projetos em andamento ao longo do ano, podemos citar:

- Poda mecanizada: equipamento de braço articulado e telescópico com ferramentas de corte acopladas e operação do solo, com comunicação sem fio, que irá melhorar significativamente a qualidade e aumentar a produtividade das atividades de poda;
- Sistema de **Self-healing:** ferramenta de **software** aliada à alocação otimizada de religadores, que permite o restabelecimento automático e mais rápido do serviço, em caso de desligamento da rede;
- Ultrassom para inspeção de postes de madeira: equipamento com controle eletrônico e de fácil utilização, que aumenta significativamente a confiabilidade das inspeções dos postes de madeira, permi-

tindo maior robustez dos planos de manutenção; e

- Poste autoaterrado: desenvolvimento tecnológico, fabricação e instalação de postes autoaterrados, que eliminam a necessidade de instalação de um sistema externo de aterramento nos postes.

## RELACIONAMENTO COM STARTUPS – CPFL INOVA

Desenvolvido em parceria com a **Endeavor**, ONG global de fomento ao empreendedorismo, o CPFL Inova é uma iniciativa que tem por objetivos identificar, se aproximar e cooperar com até 12 **startups** e **scale-ups**, que estejam desenvolvendo soluções com potencial de transformar o setor Elétrico.

Lançado durante a nossa Semana da Inovação, em outubro de 2017, o projeto tem duração de sete meses e oferecerá aos empreendedores selecionados um processo de mentoria conduzido por nossos executivos e pela rede **Endeavor**. Além do suporte intelectual, as empresas selecionadas terão acesso a um fundo de R\$ 10 milhões para o desenvolvimento de projetos de P&D. Mais informações no **link: <https://endeavor.org.br/scaleup/cpflinova>** e em: **[goo.gl/VAFRLk](https://goo.gl/VAFRLk)**.

# FORTALECENDO A INOVAÇÃO

GRI 102-15 | 201-2 | EU8



## NOVOS MODELOS DE NEGÓCIO – ENVO

GRI 103-2 | 103-3



Muito além das inovações tecnológicas, que proporcionam benefícios diretos para as pessoas, a introdução de novas tecnologias tem impactado em nossos hábitos de consumo e criado novas possibilidades e modelos de negócio. Nos últimos anos, testemunhamos mudanças radicais na forma como nos comunicamos, pesquisamos informações, utilizamos meios de transporte, reservamos um hotel ou fazemos a compra de um produto ou serviço. Diversos setores tiveram a oportunidade de se reinventar e criar possibilidades para seus clientes.

No setor Elétrico, este movimento não é diferente. Temos investido em novos produtos e tecnologias, bem como modelos de negócio, que visam atender e até antecipar as demandas e expectativas dos nossos clientes, reforçando o posicionamento da nossa Empresa na economia de baixo carbono.

Em 2017, lançamos a ENVO – uma empresa focada no mercado de geração distribuída solar para residências e comércios de pequeno porte – que se tornou a primeira de nossas empresas voltada para o varejo. Por meio dela, clientes podem gerar a sua própria energia – limpa e renovável – e adquirir créditos, que podem ser usados em abatimentos de contas futuras ou em outras unidades consumidoras que estejam em seu nome.

O modelo de negócio da ENVO prevê a oferta de uma solução completa para o cliente, que envolve desde a concepção técnica (avaliando itens como: consumo de energia, condições estruturais do imóvel, níveis de irradiação solar e de sombreamento no local), passando pela revenda e instalação dos painéis solares e de toda a estrutura elétrica necessária, até a homologação do acesso junto à distribuidora local.

Os clientes interessados em desenvolver um projeto de geração distribuída solar podem utilizar um simulador no *site* da ENVO ([www.envo.com.br](http://www.envo.com.br)) que, a partir da inserção das informações do consumo e localidade, dimensiona o projeto, a quantidade de pla-

cas solares, a área mínima necessária para a colocação dos painéis, assim como saber mais sobre a produção de energia em 12 meses e o investimento total.

Inicialmente, a ENVO tem focado esforços na área de concessão das nossas Distribuidoras, mas há planos de expansão da operação para outras regiões.

### ENVO PROMOVE “SUNNY FRIDAY”



Para incentivar a adoção da energia solar por residências e pequenos comércios, realizamos com a ENVO, no dia da **Black Friday**, a **Sunny Friday**. Por meio desta promoção, oferecemos um desconto de R\$ 5 mil na instalação de sistemas de geração de energia fotovoltaica de qualquer tamanho aos 20 primeiros clientes inscritos na campanha, localizados nas regiões de Campinas, Jundiaí, Sorocaba e Piracicaba.

Este desconto torna mais acessível a aquisição de um sistema de geração solar distribuída, que pode reduzir em até 95% o valor da conta de luz do consumidor.

# RESPONSABILIDADE COM O MEIO AMBIENTE GRI 102-15

A **GESTÃO DO NOSSO CAPITAL** natural tem como objetivos minimizar os impactos ambientais negativos gerados pelas nossas operações, buscar a máxima eficiência na utilização e conservação de recursos naturais e trabalhar em conjunto aos nossos *stakeholders*, para estimular a geração de energia limpa e de fontes renováveis.

Neste sentido, contamos com um Sistema de Gestão Ambiental, alinhado à norma de certificação ISO 14001. Toda a nossa conduta é balizada pela nossa Política Ambiental (aplicada desde 1997) e pela Política de Sustentabilidade.

Em 2017, fomos reconhecidos pela nossa performance ambiental por diferentes organizações. Fomos vencedores do **Prêmio Época Empresa Verde** na categoria Serviços. Recebemos também, por meio da RGE, o Troféu Onda Verde do **Prêmio Expressão de Ecologia**, oferecido pela Editora Expressão. Além destas premiações, fomos reconhecidos pelo **Guia EXAME de Sustentabilidade 2017** como uma das empresas que mais avançaram em desenvolvimento sustentável.

## MUDANÇAS CLIMÁTICAS GRI 102-12 | 103-2 | 103-3



Com um grande potencial de impacto no negócio, o tema das mudanças climáticas possui uma relação direta com a nossa estratégia e alta prioridade na agenda dos nossos líderes.

Em nosso mercado, assumimos um papel de protagonismo na promoção de uma economia de baixo carbono e temos trabalhado para que o setor Elétrico evolua em questões ligadas às mudanças climáticas, como geração de energia a partir de fontes limpas e renováveis e a precificação do carbono no Brasil.

Participamos de diversas iniciativas empresariais sobre o tema, como: *Carbon Pricing Leadership Coalition* – CPLC, Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável – CEBDS, *World Business Council for Sustainable Development* – WBCSD, *Carbon Disclosure Project* – CDP, Rede Brasil do Pacto Global, Iniciativas Empresariais em Clima – IECs e Centro de Estudos em Sustentabilidade da FGV – GVCes.



USINA EÓLICA DE BONS VENTOS | CE

# RESPONSABILIDADE COM O MEIO AMBIENTE GRI 102-15

Em 2017, trabalhamos em diversas ações sobre o tema, dentre as quais destacamos:

## COP 23

Participamos de todas as Conferências das Partes – COP desde 2009. No último ano fomos convidados para palestrar em um *side event* da COP 23, realizada em Bonn, na Alemanha, sobre a importância da implementação de mecanismos de precificação de carbono, Nacionalmente Determinadas (NDCs)<sup>1</sup> pelos países participantes do Acordo de Paris.

Ao final da COP 23, a IEC, formada pelo CEBDS, CDP, Envolverde, GVces, Instituto Ethos e Rede Brasil do Pacto Global das Nações Unidas – com apoio do CPLC – publicou uma carta assinada por CEOs e CFOs de grandes empresas e organizações do Brasil – entre eles o nosso CEO, Andre Dorf – que aborda os possíveis caminhos para o estabelecimento de um mecanismo de precificação de carbono adequado às características do País.

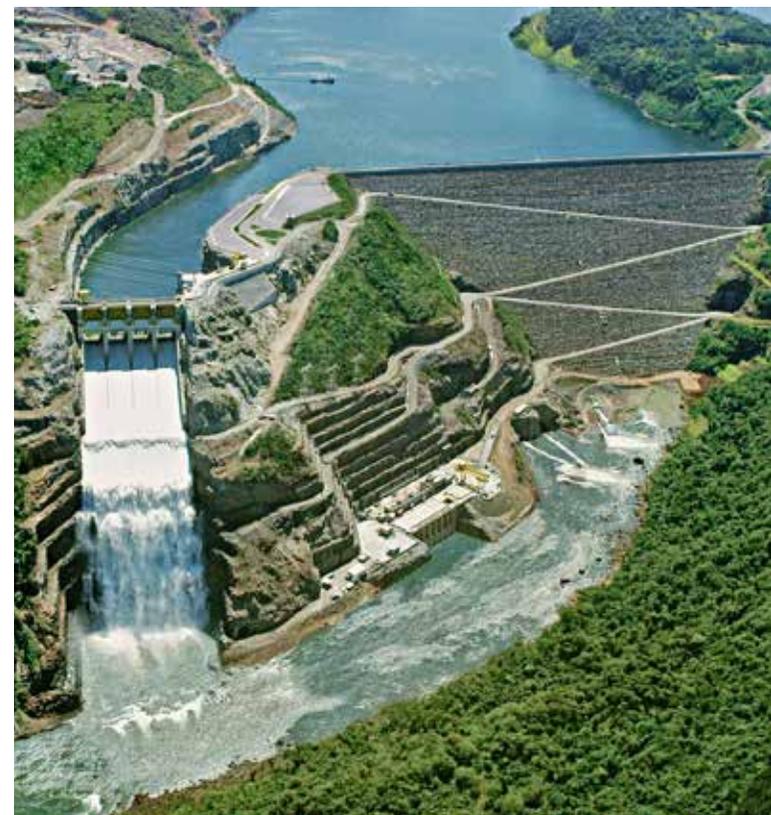
<sup>1</sup> A Contribuição Nacionalmente Determinada (NDC, na sigla em inglês) é o documento de cada governo que registra os seus principais compromissos e contribuições para o futuro acordo climático que foi negociado após a COP 21.

## Rede Brasil do pacto global

No primeiro semestre de 2017, coordenamos o Grupo Temático Energia e Clima, que tem incentivado as empresas a serem protagonistas na discussão de temas, como: mitigação, adaptação, precificação de carbono e financiamento voltado às mudanças climáticas.

Uma das estratégias do Grupo é a articulação com outras iniciativas empresariais para ações conjuntas, como o desenvolvimento de estudos, posicionamentos e participação nas Conferências das Nações Unidas sobre Clima, entre outros eventos. No âmbito internacional, o Grupo está alinhado à plataforma *Caring for Climate*.

Entre os grandes trabalhos realizados em 2017, destacamos quatro *workshops* sobre o tema - “Diálogos de Financiamento Climático”, cujo objetivo foi o de discutir o acesso aos recursos financeiros voltados às mudanças climáticas, unindo instituições financiadoras e as empresas interessadas nestes recursos.



USINA HIDRELÉTRICA DE CAMPOS NOVOS | SC

# RESPONSABILIDADE COM O MEIO AMBIENTE GRI 102-15

## Precificação de carbono

Em 2017, iniciamos um projeto interno de precificação envolvendo diversas áreas do nosso Grupo, com os objetivos de desenvolver um estudo e avaliar os impactos e oportunidades da precificação de carbono para o setor Elétrico brasileiro, por segmento de atuação (Geração, Distribuição, Comercialização e Serviços).

Além disso, na expectativa de que os acordos globais sobre emissões de GEE tornem-se mandatórios a partir de 2020, participamos, com um grupo de empresas, do Sistema de Comércio de Emissões – ferramenta desenvolvida pelo Centro de Estudos de Sustentabilidade da Fundação Getúlio Vargas – GVces –, que consiste em uma simulação do sistema *cap-and-trade*<sup>1</sup> para elucidar o setor privado quanto ao uso deste instrumento.

<sup>1</sup> *Cap-and-trade* é um instrumento econômico de precificação de emissões de GEE (ou outro gás que tenha efeitos nocivos ao meio ambiente), por meio do qual as entidades reguladas que enfrentam uma restrição sobre suas emissões podem transacionar permissões para emitir gases.

## COMERCIALIZAÇÃO DE CRÉDITOS DE CARBONO

GRI EU5



Desde 2007, comercializamos créditos de carbono. Atualmente, possuímos 11 projetos registrados no Mecanismo de Desenvolvimento Limpo – MDL – uma iniciativa que nasceu a partir do Protocolo de *Kyoto* (firmado em 1997) e que foi criada para auxiliar no processo de redução de GEE. É composta por dois projetos que contemplam duas usinas, quatro projetos com 15 pequenas centrais hidrelétricas e cinco projetos com 19 parques eólicos. Além destes, possuímos três projetos registrados no *Voluntary Carbon Standard* – VCS (mercado voluntário).

Em 2017, por meio de duas empresas do Grupo (Baesa e Foz do Chapecó), comercializamos 100.132 VCU (reduções certificadas de emissões).

# RESPONSABILIDADE COM O MEIO AMBIENTE GRI 102-15

## Gestão dos riscos ligados às mudanças climáticas GRI 201-2

Nas últimas décadas, as mudanças climáticas têm sido um fator de atenção para empresas de todos os segmentos da economia. No setor Elétrico, não é diferente. Ciente destes impactos, no período do relatório realizamos um mapeamento de riscos físicos e operacionais aos quais estamos sujeitos em razão de mudanças no clima, que serão aprofundados durante o ano de 2018. Dentre os que já estão mapeados, podemos citar:

### Distribuição e Transmissão



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

### Geração



#### Hidrelétrica

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



#### Termelétricas

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



#### Biomassa

- Disponibilidade e distribuição de terras com condições edafoclimáticas<sup>1</sup> adequadas (zoneamento agrícola);
- Desertificação; e
- Mudanças na produtividade de plantações.



#### Solar

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



#### Eólica

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

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

## RESPONSABILIDADE COM O MEIO AMBIENTE GRI 102-15

Todos estes riscos podem gerar uma série de impactos para a nossa Companhia, como perdas financeiras na Distribuição e nos serviços de manutenção de rede, pagamentos de multas por interrupção de fornecimento de energia, diminuição da geração de energia hidrelétrica – e consequentes déficits no *Generation Scaling Factor* – GSF e maior volatilidade de preço de energia no mercado livre.

Por conta disto, temos realizado diversos investimentos. No segmento de Geração, temos investido na segurança de barragens, que engloba desde aperfeiçoamentos nos processos de manutenção, como a revisão dos Planos de Ação Emergencial – PAEs. Em Distribuição, temos investindo em projetos de manutenção preventiva (mais informações na página 85), no Programa Arborização + Segura (página 79) e em iniciativas de inovação, como sistema de *Self-healing*, que permite que a rede se reestabeleça de forma automática em caso de interrupção de energia (página 65).



SUBESTAÇÃO BARÃO GERALDO | CAMPINAS | SP

Em 2017, iniciamos um projeto de Pesquisa & Desenvolvimento – P&D que também tem como objetivo minimizar os riscos climáticos. Por meio do projeto “*Forecast* Contingência” estamos desenvolvendo uma ferramenta para antecipar os impactos das mudanças climáticas em diferentes

regiões da nossa área de concessão, permitindo melhor alocação e preparação das equipes durante períodos de contingência, bem como a redução de indicadores operacionais como o Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora – DEC.

# RESPONSABILIDADE COM O MEIO AMBIENTE GRI 102-15

### Gestão das nossas emissões de GEE

#### GRI 305-1 | 305-2 | 305-3 | 305-4 | 305-5

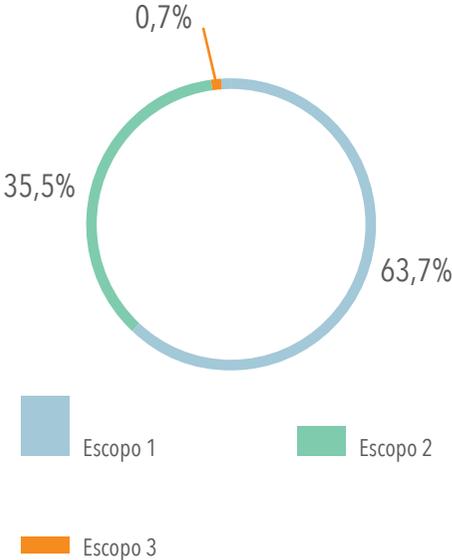
Produzimos um inventário das nossas emissões de Gases de Efeito Estufa – GEE desde 2007 e, como benefícios desta prática, adquirimos um conhecimento mais preciso sobre as emissões associadas às nossas atividades, identificamos processos com potencial de aprimoramento e nos tornamos capazes, inclusive, de estimar emissões futuras, em razão de novos investimentos e do nosso crescimento.

Em 2011, aderimos ao Programa Brasileiro *GHG Protocol* – PBGHGP e aumentamos o nível de transparência do nosso reporte de emissões. O inventário do PBGHGP inclui todos os gases internacionalmente reconhecidos como GEE (regulados pelo Protocolo de *Kyoto*) e está em linha às metodologias nacionais e internacionais.

Em 2017, optamos por apresentar neste relatório o resultado do inventário por participação acionária, ou seja, contabilizamos as emissões de GEE conforme a nossa participação no capital de determinada operação, o que nos permite incluir as emissões das usinas de geração em que não mantemos controle operacional, mas que estão em nossa estrutura societária.<sup>1</sup>

No período do relatório<sup>2</sup>, emitimos 1.192.116 tCO<sub>2</sub>e. Analisando nossas emissões, observamos que 759.900 tCO<sub>2</sub>e provêm de escopo 1, 423.348 tCO<sub>2</sub>e do escopo 2 e 8.867 tCO<sub>2</sub>e do escopo 3. Além disso, geramos 8.107 tCO<sub>2</sub>e de emissões biogênicas, conforme apresentamos no gráfico a seguir:

Emissões por categoria



<sup>1</sup> No Relatório Anual de 2016, divulgamos em duas formas (participação societária e controle operacional). No entanto, para o Relatório Anual de 2017, optamos por reportar apenas por participação acionária. É possível ver o resultado completo de ambos os inventários (participação e controle) no registro público de emissões ([link goog.gl/H2WhV3](http://link.goog.gl/H2WhV3)).

<sup>2</sup> Diferentemente dos últimos anos, para apresentar um retrato mais fiel das nossas operações, a partir de 2017, passamos a utilizar o ano-base de 2016 (antes, utilizávamos o ano-base de 2012).

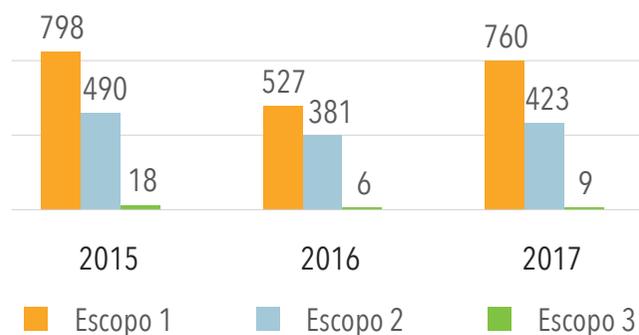
# RESPONSABILIDADE COM O MEIO AMBIENTE GRI 102-15

Dentro do escopo 1, a principal fonte de emissão foi a queima de combustível fóssil na EPASA (69%) – a única empresa de geração termelétrica do nosso Grupo – seguido pela supressão de vegetação (27%) e das emissões da queima de biomassa na CPFL Renováveis (7%). Em 2017, houve um aumento nestas categorias, devido à necessidade de maior despacho da térmica, por decisão do Operador Nacional do Sistema – ONS, bem como um monitoramento mais completo das emissões de GEE da CPFL Renováveis.

No escopo 2, a maior parte das emissões foi decorrente das perdas técnicas<sup>1</sup> de energia das empresas de Distribuição, totalizando 419.920 tCO<sub>2</sub>e (99%). Temos conseguido diminuir o nosso índice de perdas. No entanto, o fator de emissão do Sistema Interligado Nacional<sup>2</sup> – SIN aumentou em 13,5%, o que impacta diretamente na forma como são contabilizadas as emissões de GEE.

No escopo 3, a maior fonte de emissão deu-se por transportes terceirizados para a compra de bens e serviços (45%), seguida dos resíduos gerados nas operações (41%), viagens a negócios (12%) e pelo deslocamento dos nossos colaboradores (1%).

## Emissões por categoria (em mil tCO<sub>2</sub>e)<sup>3</sup>



<sup>3</sup> As emissões 2015 não compreendem a RGE Sul, que foi adquirida pelo Grupo CPFL no último trimestre de 2016. Emissões por Participação Societária.

## Monitoramento de eficiência

Em 2017, passamos a monitorar indicadores de intensidade de emissões para a Geração, Distribuição e o Grupo CPFL. Por meio destes critérios, podemos mensurar nossa eficiência na emissão de GEE, ou seja, como está nossa performance neste tema, independentemente do crescimento ou da diminuição das nossas operações.

### Taxa de intensidade 2017

Emissões (escopo 1+2) por energia gerada (tCO <sub>2</sub> e/GWh)	136,17 <sup>4</sup>
Emissões (escopo 1+2) por energia distribuída (tCO <sub>2</sub> e/GWh)	17,9
Emissões (escopo 1+2) por Receita Operacional Líquida (tCO <sub>2</sub> e/ milhões de R\$)	44,24

<sup>4</sup> Considerando a participação societária da CPFL Renováveis.

<sup>1</sup> Como explicado na página 11, as Distribuidoras adquirem energia de geradoras e a revendem para os clientes finais, por meio de um sistema de transmissão e distribuição (T&D). Parte da energia adquirida é, no entanto, perdida durante sua transmissão – o que é chamado de “perda técnica”. De acordo com a metodologia GHG Protocol, as emissões resultantes desta perda devem ser relatadas no Escopo 2 (emissões indiretas) pela companhia que é proprietária ou controladora da operação de T&D. Para fazer este cálculo, utiliza-se o fator de emissão do Sistema Interligado Nacional – SIN do Brasil.

<sup>2</sup> O Sistema Interligado Nacional – SIN é um agrupamento que controla a energia gerada nas cinco regiões do Brasil. O SIN possui um fator de emissão de GEE próprio, que deve ser considerado por todas as empresas que integram o Sistema.

# RESPONSABILIDADE COM O MEIO AMBIENTE GRI 102-15

## RESÍDUOS GRI 306-2 | 103-2 | 103-3



Contamos com um programa de gerenciamento de resíduos que identifica e classifica os principais detritos gerados em nossas operações. Para cada tipo de material – principalmente para os resíduos perigosos (classe I) – o programa prevê normas de armazenamento e de transporte, além de determinar formas de destinação e descarte apropriadas, atendendo à legislação vigente.

Os resíduos não-perigosos (classe II), que correspondem ao material retirado de rede (cabos, postes, isoladores, etc.), são recolhidos em processo de logística reversa e reutilizados. Os materiais que não podem ser reaproveitados são encaminhados para uma companhia especializada, que realiza a desmontagem e assegura a destinação adequada. Já os resíduos eletrônicos são destinados para uma empresa que separa os seus diversos componentes e os transformam em matéria-prima.

Em 2017, geramos 631 toneladas de resíduos. Deste total, 91% eram perigosos, e 9% não-perigosos.

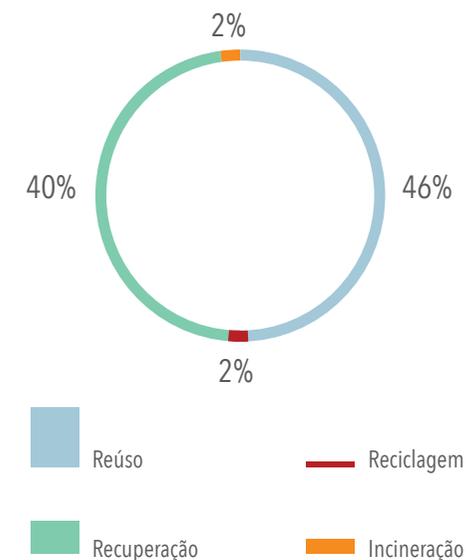
### Resíduos por destinação (em t)<sup>1</sup>

	2015	2016	2017
<b>Perigosos</b>			
Reúso	184	373	290
Reciclagem	12	10	13
Recuperação	73	106	254
Incineração	10	20	15
<b>Subtotal</b>	<b>278</b>	<b>509</b>	<b>572</b>
<b>Não-perigosos</b>			
Aterro	5	6	59
<b>Subtotal</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>59<sup>2</sup></b>
<b>Total</b>	<b>283</b>	<b>514</b>	<b>631</b>

<sup>1</sup> Consideram os negócios 100% controlados pela CPFL Energia.

<sup>2</sup> O aumento significativo na produção de resíduos não-perigosos deve-se, principalmente, ao aumento do descarte de Equipamentos de Proteção Individual – EPI.

### Destinação de resíduos perigosos em 2017



## RESPONSABILIDADE COM O MEIO AMBIENTE GRI 102-15

### NOVO LAYOUT DA NOSSA REFORMADORA DE EQUIPAMENTOS



Em 2017, por meio da CPFL Serviços, inauguramos o novo *layout* das instalações da sua reformadora de equipamentos. Localizada em São José do Rio Pardo – SP, a unidade realiza a reforma de transformadores, reguladores de tensão, religadores, entre outros equipamentos que, ao final da sua vida útil, são recolhidos após serem retirados das redes de distribuição e trazidos para serem recuperados.

A implantação deste novo *layout* foi resultado de um investimento de aproximadamente R\$ 6 milhões, e proporcionou uma nova organização à nossa reformadora, que passou a trabalhar sob um desenho de linha de produção. Isto trouxe mais segurança, produtividade e qualidade, e ainda nos garantiu a conquista do Selo Inmetro, no último ano.

No período do relatório, recuperamos mais de 8 mil transformadores e retiramos, de diferentes equipamentos, mais de 3.400 toneladas de sucata de ferro, alumínio, cobre, plástico e outros materiais.



REFORMADORA DE EQUIPAMENTOS DA CPFL SERVIÇOS | SÃO JOSÉ DO RIO PARDO | SP

# RESPONSABILIDADE COM O MEIO AMBIENTE GRI 102-15

## GESTÃO DA BIODIVERSIDADE GRI 304-1 | 304-2 | 304-3 | 304-4 | 103-2 | 103-3 | 413-1 | EU13



### Geração

O processo de geração de energia pode oferecer impactos à biodiversidade local, os quais são identificados durante os processos de licenciamento ambiental, sendo definidos nos estudos ambientais elaborados anteriormente à implantação de cada empreendimento.

Dentre os impactos normalmente identificados nesse tipo de empreendimento podem-se destacar: alteração da qualidade de água e solo; alteração da fauna; alteração da disponibilidade hídrica; etc. De modo a minimizar estes impactos, faz parte das nossas atividades o monitoramento e a conservação das áreas de preservação permanente (APP), fauna e flora, ictiofauna (espécies de peixes), da qualidade das águas superficiais e erosões.

No período do relatório, mantivemos sob a nossa gestão 393 km<sup>2</sup> (67% são inundados) de áreas próprias, arrendadas e/ou administradas dentro ou nas adjacências de áreas protegidas e/ou de alto valor de biodiversidade situadas fora das áreas protegidas. Nossos empreendimentos e suas respectivas áreas protegidas ou de alta biodiversidade são os seguintes<sup>1</sup>:

UHE Barra Grande -----	126 km <sup>2</sup>
UHE Campos Novos -----	51 km <sup>2</sup>
UHE Monte Claro -----	4 km <sup>2</sup>
UHE 14 de Julho -----	8 km <sup>2</sup>
UHE Castro Alves -----	10 km <sup>2</sup>
UHE Foz do Chapecó -----	135 km <sup>2</sup>
CPFL Renováveis (Eólicos, PCH e UTE) -----	59 km <sup>2</sup>

Em todos os empreendimentos citados mantemos área administrativa e de operação de usina hidrelétrica (reservatório e casa de máquinas), e nenhum deles está em áreas de unidade de conservação ou zonas de amortecimento<sup>2</sup>. Porém, na UHE Foz do Chapecó, há duas áreas confrontantes com a APP do reservatório e estas áreas são consideradas como importantes para a biodiversidade da região – de acordo com o monitoramento de fauna realizado pelo empreendimento e, por exigência do IBAMA, estão em processo de aquisição.

Durante os nossos processos de monitoramento de fauna, na área da UHE Foz do Chapecó, foram identificadas espécies classificadas como “em perigo”, sendo duas de herpetofauna (répteis e anfíbios), cinco de avifauna (aves) e três de mastofauna (mamíferos).

<sup>1</sup> A localização de cada um desses empreendimentos pode ser analisada na página 12.  
<sup>2</sup> Zonas de amortecimento são áreas situadas ao redor de uma unidade de conservação, com o objetivo de filtrar os impactos negativos das atividades realizadas fora dela, como ruídos, poluição, espécies invasoras, etc.

## RESPONSABILIDADE COM O MEIO AMBIENTE GRI 102-15

Já nas áreas dos empreendimentos da CPFL Renováveis no Rio Grande do Norte, foram identificadas uma espécie de ave vulnerável – pintassilgo-do-nordeste (*Spinus yarrellii*) – e uma espécie de réptil quase ameaçada – cobra-de-duas cabeças (*Amphisbaena heathi*).

No Rio Grande do Sul, foram catalogadas as seguintes espécies em estado de vulnerabilidade: tuco-tuco (*Ctenomys minutus*), ema (*Rhea americana*), gavião cinza (*Circus cinereus*), noivinha do rabo preto (*Xolmis dominicanus*) e jaguatirica (*Leopardus pardalis*).

Em Santa Catarina, monitoramos o morcego falso-vampiro (*Chrotopterus auritus*) e a lontra (*Lontra longicaudis*), que estão quase ameaçados, além do gato-do-mato-pequeno (*Leopardus guttulus*) e o veado-mão-curta (*Mazama nana*), ambos em estado de vulnerabilidade.

Em Minas Gerais, há registros do morceguinho-do-cerrado (*Lonchophylla dekeyseri*), da lontra (*Lontra longicaudis*) e da arara canindé (*Ara ararauna*), todas espécies quase ameaçadas.

Além do monitoramento constante da biodiversidade das áreas em que atuamos, realizamos um trabalho de conscientização das comunidades locais sobre a importância da proteção ambiental, e investimos em programas e ações socioambientais que têm como objetivos a conservação da vegetação no entorno dos reservatórios e a preservação da biodiversidade da região. Entre as ações, destacamos:

**Baesa:** chegou ao terceiro ano do Programa Experimental que, neste período, realizou a soltura de 141.500 alevinos de espécies nativas no reservatório da UHE Barra Grande. Em 2017, a Baesa manteve o seu Programa de Responsabilidade Socioambiental, que selecionou 21 projetos para apoiar e direcionar um aporte financeiro de R\$ 5,4 milhões, e realizou também a 6ª edição do Programa de Incentivo à Conservação da APP do reservatório, premiando dez moradores da região, os quais desenvolveram as melhores práticas de conservação e preservação ambiental.

**Ceran:** promove encontros de capacitação para as instituições da região de atuação, com vistas ao fo-

mento, elaboração e captação de projetos voltados às áreas apoiadas pela empresa. Os impactos decorrentes da operação do empreendimento são monitorados por um processo de licenciamento ambiental e por auditorias ambientais periódicas – realizadas por terceiros – para avaliar o atendimento de condicionantes e o Sistema de Gestão Integrado, que é certificado pela ISO 9001, ISO 14.001 e OHSAS 18.001.

**Enercan:** realizou a soltura de 55 mil alevinos de peixes de espécies nativas no reservatório da UHE Campos Novos. No período, o empreendimento desenvolveu, pelo 6º ano consecutivo, o Programa de Conservação da Área de Preservação Permanente – APP, que premia as cinco melhores iniciativas dos moradores que residem na região do reservatório da Usina.

**Foz do Chapecó:** realizou a soltura de mais de 270 mil alevinos no reservatório da Usina, formalizou um convênio com associações de pescadores para repassar recursos de apoio à pesca.

# RESPONSABILIDADE COM O MEIO AMBIENTE GRI 102-15

## Transmissão e Distribuição

A construção de linhas de transmissão e distribuição muitas vezes exige supressão de vegetação, o que pode gerar impactos ambientais relacionados à alteração de paisagem, alteração da flora e fauna, dentre outros. Na construção de empreendimentos considerados como potencialmente poluidor, são exigidos pelo órgão ambiental estudos para obtenção de licenças de instalação e operação, que têm por objetivo monitorar a flora e fauna locais a fim de minimizar os impactos gerados durante a obra.

Para minimizá-los, trabalhamos com regras bem definidas que orientam a escolha dos traçados para a construção de novas redes de energia e determinam que as linhas desviem de florestas e árvores isoladas. Em pontos onde não é possível mudar o traçado das redes, temos como padrão a elevação da altura das estruturas e postes.

Além disto, realizamos a manutenção dos nossos plantios e das chamadas “faixas de servidão”, ou seja, as áreas sobre as quais estão nossas linhas de transmissão. Em função destas medidas, temos reduzido de forma significativa o nosso impacto na biodiversidade.

### PROGRAMA PRESERVA GRI EU13



O Programa Preserva é uma iniciativa de reflorestamento que surgiu a partir da necessidade de reposições florestais, de maneira proporcional à expansão do nosso sistema elétrico. Antes, estas reposições eram promovidas em áreas pequenas e pulverizadas. Sob o novo modelo, aprovamos com a CETESB (órgão de controle ambiental do Estado de São Paulo) uma metodologia na qual é possível unir os termos de compromissos de recuperação ambiental, direcionando os plantios a locais de interesse ecológico, definidos em comum acordo ao órgão ambiental paulista.

Além de possibilitar mais robustez e eficiência às ações de reflorestamento, estes novos modelos promoveram uma significativa redução de custos, assim como ganhos em relevância ecológica para

as compensações florestais. Considerando os valores contratuais, em comparação aos custos de reflorestamento aplicados no modelo anterior, em oito anos, economizamos cerca de R\$ 1,79 milhão, reduzindo em 60% o nosso custo na implantação e manutenção de reflorestamentos em áreas pulverizadas.

Contamos hoje com: 100 hectares de reflorestamento em unidades de conservação, 198 hectares de manejo de espécies exóticas em unidade de conservação, além de 184 hectares de servidão ambiental em propriedade de terceiro. Todos os projetos foram aprovados pela CETESB.

Este programa amplia a proteção e a conservação dos recursos hídricos e também da biodiversidade – está inserido no Programa Nascentes, o qual é promovido pelo governo do estado de São Paulo.

## RESPONSABILIDADE COM O MEIO AMBIENTE GRI 102-15

Em 2017, entregamos uma linha de transmissão com 42 km de extensão, para viabilizar a operação de uma nova planta da Sabesp – o Sistema Produtor São Lourenço - SP – para o abastecimento de água do estado de São Paulo, preservando ao máximo a vegetação local. É possível conhecer mais sobre a construção desta linha na página 89.

Há, no entanto, situações que não permitem que adotemos estas medidas. Nestes casos, pedimos autorização aos órgãos ambientais responsáveis para realizar a supressão de vegetação, que é sempre acompanhada da condição de compensar os impactos por meio de plantios heterogêneos ou preservação de áreas proporcionais aos danos provocados.

Outro impacto advindo das atividades da distribuição de energia é a redução da cobertura vegetal no meio urbano por meio das podas de livramento, que se justificam pela manutenção das redes para o fornecimento de energia com qualidade e segurança aos nossos clientes. Essas podas são realizadas por profissionais treinados de acordo com normas técnicas e legislação pertinente. Para minimizar esse impacto, a CPFL realiza programa de arborização com municípios parceiros e doações de mudas florestais para recomposição da arborização urbana áreas verdes dos municípios.

### ARBORIZAÇÃO + SEGURA



Em 2017, demos sequência ao Projeto Arborização + Segura, criado para substituir árvores inadequadas por mudas de espécies adaptadas ao meio urbano. O projeto está presente em 15 cidades das nossas áreas de concessão, elencadas de acordo com as interferências na rede elétrica, de água e esgoto, e na acessibilidade das pessoas.

No período do relatório, substituímos cerca de 400 árvores e ainda doamos mais de 9 mil mudas para os municípios que receberam a iniciativa. Além de reduzir o número de interrupções da rede elétrica por conta de arborizações impróprias ao ambien-

te urbano, a substituição por mudas adequadas e o acompanhamento do crescimento das plantas diminuem a necessidade de realização de podas e contribuem para a convivência harmoniosa entre os equipamentos urbanos e a população nas cidades.

O Arborização + Segura é realizado em conjunto às prefeituras municipais e contribuiu para que fôssemos destaque no Guia Exame de Sustentabilidade 2017. Além das substituições das árvores, o Programa avança também um projeto de educação ambiental nas escolas da cidade. É possível assistir a um vídeo do Projeto no [link \*\*goo.gl/ke-3gig\*\*](https://www.youtube.com/watch?v=3gig).

# DESEMPENHO OPERACIONAL



## GERAÇÃO GRI 102-7 | EU1 | EU2

No período do relatório, continuamos a expandir nossa Geração e aumentamos em 0,8% a nossa capacidade instalada, que passou de 3.259 MW para 3.283 MW<sup>1</sup>, em decorrência, principalmente, do início da operação do complexo eólico Pedra Cheirosa da CPFL Renováveis, com 23 aerogeradores e 48,3 MW de capacidade total (suficientes para abastecer uma cidade de 120 mil habitantes). O complexo entrou em operação com quase um ano de antecipação e dentro do orçamento previsto.

Ao final de 2017, o portfólio total da CPFL Renováveis repercutiu em 2.103 MW de capacidade instalada em operação, compreendendo 39 PCHs (423 MW), 45 parques eólicos (1.309 MW), oito usinas termelétricas a biomassa (370 MW) e uma usina solar (1 MW). Além disto, a empresa está construindo uma nova PCH (29,9 MW), que deve entrar em operação em 2020. O quadro a seguir apresenta a capacidade instalada, considerando a nossa participação societária nos empreendimentos de geração:

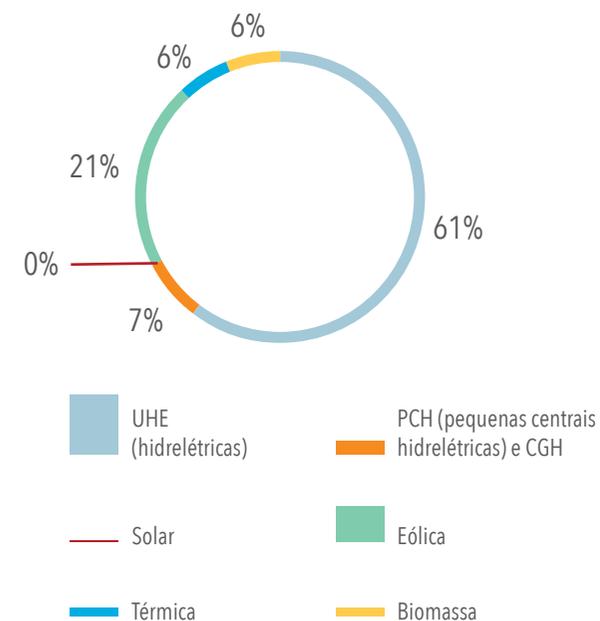
<sup>1</sup> O número leva em consideração a participação acionária da CPFL Energia nas empresas do Grupo (vide composição societária, página 20).

### Capacidade Instalada total (em MW)<sup>2</sup>

Fonte de energia	2015	2016	2017	Var. 2016 – 2017
UHE (Hidrelétricas)	2.017	2.015	2.015	0,0%
PCH (Pequenas Centrais Hidrelétricas) e CGH (Central Geradora Hidráulica)	206	218	218	0,0%
Solar	1	1	1	0,0%
Eólica	533	650	675	3,8%
Térmica	182	182	182	0,0%
Biomassa	191	191	191	0,0%
<b>Total</b>	<b>3.129</b>	<b>3.258</b>	<b>3.283</b>	<b>0,8%</b>

<sup>2</sup> O número leva em consideração a participação acionária da CPFL Energia nas empresas do Grupo (vide composição societária, página 20).

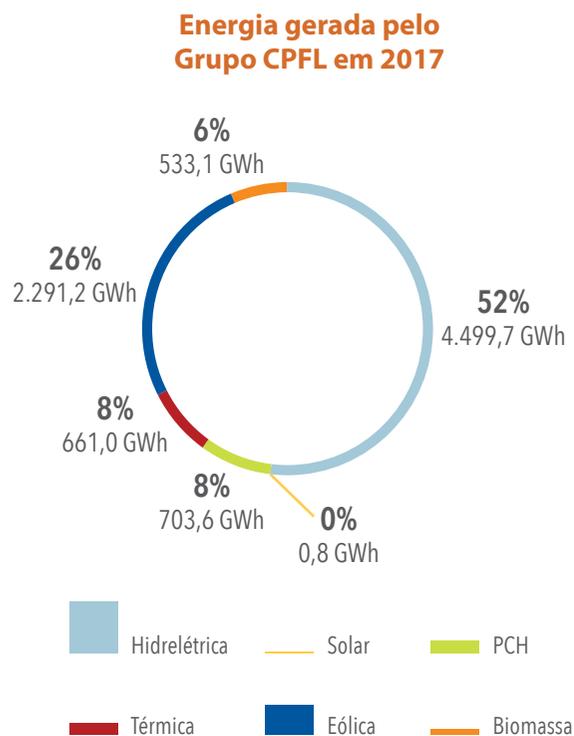
### Capacidade Instalada CPFL Energia em 2017



# DESEMPENHO OPERACIONAL



Em 2017, geramos 8.689,36 GWh de energia, a partir de diferentes fontes, como apresentamos no gráfico a seguir:



## EMIÇÃO DE GREEN BONDS PELA CPFL RENOVÁVEIS

Em março de 2017, a CPFL Renováveis tornou-se a primeira companhia da América do Sul a emitir um *green bond* (título verde) com certificação internacional. A nossa Empresa 100% dedicada à geração de energia elétrica renovável obteve o Título Climático Certificado no critério de Energia Eólica (*green bond*) pelo Conselho de Normas da *Climate Bonds Initiative*, e emitiu debêntures no valor de R\$ 200 milhões.

O *green bond* é um título de dívida que exige que os recursos captados sejam aplicados em projetos ambientalmente sustentáveis. A *Climate Bonds Initiative* é uma organização internacional sem fins lucrativos que trabalha exclusivamente para promover investimentos em larga escala na economia de baixo carbono.

Os recursos foram liquidados e utilizados para a construção dos complexos eólicos Campos dos Ventos e São Benedito, com 231 MW de capacidade instalada, ambos localizados no estado do Rio Grande do Norte.

# DESEMPENHO OPERACIONAL



## DISTRIBUIÇÃO GRI 102-7 | 103-2 | 103-3 | EU3

Por meio das Distribuidoras do nosso Grupo, em 2017, disponibilizamos energia elétrica para 9.377.044 clientes, um número 1,6% superior ao apresentado em 2016. Entre os nossos clientes, 89% são residenciais, 6% são comerciais e 4% estão em zonas rurais. O total de energia distribuída no período foi de 66.086,6 GWh.

### Número de clientes CPFL GRI EU3

	2015 <sup>1</sup>	2016	2017	Var. 2016 – 2017
Residencial	6.906.580	8.174.700	8.330.237	1,90%
Industrial	55.586	61.297	59.825	-2,40%
Comercial	473.333	551.202	545.095	-1,11%
Rural	245.238	355.586	359.106	1,00%
Poder público	51.359	61.208	60.639	-0,93%
Serviço público	8.402	9.649	9.790	1,50%
Iluminação pública	10.362	11.073	11.230	1,40%
Consumo próprio	845	939	958	2,02%
Outros	0	3	164	5.366,7%
<b>Total</b>	<b>7.751.705</b>	<b>9.225.657</b>	<b>9.377.044</b>	<b>1,60%</b>

### Energia entregue pelas Distribuidoras em 2017 (em GWh)

Empresa	Energia distribuída
CPFL Paulista	30.232,1
CPFL Piratininga	13.905,2
RGE	10.304,6
RGE Sul	8.871,6
CPFL Santa Cruz	1.128,2
CPFL Jaguari	561,1
CPFL Sul Paulista	482,7
CPFL Leste Paulista	358,8
CPFL Mococa	238,3
<b>Total</b>	<b>66.086,6</b>

<sup>1</sup> Dados de 2015 não contemplam a RGE.

# DESEMPENHO OPERACIONAL



Em 2017, melhoramos nossa prestação de serviço de manutenção de rede e conquistamos resultados superiores aos do ano anterior nos Indicadores Coletivos de Continuidade da ANEEL. Na comparação com 2016, todas as nossas Distribuidoras reduziram o indicador de Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora – DEC e seis delas reduziram a Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora – FEC.

Considerando todas as nossas Distribuidoras, tivemos uma redução de 11,4% para o DEC e 3,9% para o FEC. Destacamos que a CPFL Piratininga teve o melhor DEC e FEC do Brasil em 2017 e a CPFL Paulista teve o segundo melhor DEC e terceiro melhor FEC. Além disso, ressaltamos os resultados da CPFL Sul Paulista, que teve uma redução de 46% no DEC e 42% no FEC, a RGE, que apresentou o seu melhor resultado para o DEC dos últimos 16 anos e a CPFL Santa Cruz, que obteve

os seus melhores resultados para DEC e FEC em toda a sua história.

Vale ainda mencionar que a nova CPFL Santa Cruz – resultado da unificação da CPFL Santa Cruz, CPFL Mococa, CPFL Jaguari, CPFL Leste Paulista e CPFL Sul Paulista –, bem como a CPFL Piratininga e a CPFL Paulista apresentam os melhores resultados de DEC do Brasil entre as distribuidoras com mais de 400 mil clientes.

## GRI EU28 | EU29

	CPFL Paulista	CPFL Piratininga	CPFL Santa Cruz <sup>3</sup>	CPFL Jaguari <sup>3</sup>	CPFL Mococa <sup>3</sup>	CPFL Leste Paulista <sup>3</sup>	CPFL Sul Paulista <sup>3</sup>	RGE	RGE Sul	Grupo CPFL Consolidado <sup>4</sup>
FEC <sup>1</sup>	4,94	4,45	3,68	5,64	6,05	6,19	6,77	7,74	7,62	5,69
DEC <sup>2</sup>	7,14	6,97	4,76	6,31	5,93	7,91	8,20	14,16	15,58	9,40

<sup>1</sup> Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC): indica o número médio de interrupções por cliente durante o ano.

<sup>2</sup> Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC): avalia a quantidade de horas que clientes ficaram sem energia.

<sup>3</sup> Em 1º de janeiro de 2018, todas estas distribuidoras foram unificadas na nova CPFL Santa Cruz.

<sup>4</sup> Calculado com base na média ponderada do número de clientes de cada distribuidora e o valor apurado para o FEC e DEC.

# DESEMPENHO OPERACIONAL



### Duração Equivalente de Interrupção (DEC)



### Frequência Equivalente de Interrupção (FEC)



<sup>1</sup> Em 1º de janeiro de 2018, todas estas distribuidoras foram unificadas na nova CPFL Santa Cruz.

# DESEMPENHO OPERACIONAL



## DISPONIBILIDADE E CONFIABILIDADE DO FORNECIMENTO DE ENERGIA

GRI EU6

O nosso processo de manutenção preventiva visa garantir a vida útil dos ativos, melhorar a qualidade do fornecimento de energia, corrigir irregularidades e proporcionar mais segurança à população e aos nossos colaboradores. Além disso, nossa frente de manutenção emergencial atua diretamente em defeitos e causas acidentais, que podem afetar a operação do sistema elétrico e a continuidade do fornecimento de energia.

Neste contexto, realizamos esforços contínuos na prospecção e implantação das Redes Elétricas Inteligentes (*Smart Grids*).

Dentre as tecnologias já implantadas, destacamos:

- Implantação de infraestrutura própria de comunicação para atendimento da mobilidade das equipes de campo e supervisão de subestações;
- Ampliação da rede de comunicação *RF Mesh* para atendimento das religadoras automatizadas da rede de distribuição;

- Implantação de mídia via satélite para telemedição de consumidores localizados em regiões remotas;
- Maximização da infraestrutura de fibra óptica para atendimento de bases e subestações da CPFL Paulista e CPFL Piratininga; e
- Substituição da solução via satélite para o despacho das equipes de campo da RGE.

### Investimentos em itens ligados à confiabilidade e à disponibilidade da energia em 2017

Distribuição	Valor realizado (em R\$ milhões)	% do total
Atendimento ao Cliente <sup>1</sup>	314	20,1%
Suporte ao Crescimento de Mercado	398	25,4%
Manutenção e Melhorias do Sistema Elétrico <sup>2</sup>	851	54,5%
<b>Total</b>	<b>1.563</b>	<b>100%</b>

<sup>1</sup> Inclui recuperação de perdas comerciais.

<sup>2</sup> Inclui projetos especiais.

# DESEMPENHO OPERACIONAL



### Redução das perdas

Em 2017, intensificamos nossas ações de combate às perdas, que tendem a aumentar em cenários de instabilidade econômica.

Para isto, aumentamos a quantidade de inspeções e investimos em novas tecnologias, como a introdução do sistema SAP Hana, uma plataforma de alta performance, que incorpora uma grande base de

dados e nos permite explorar um importante volume de informações. Além disto, por meio do Hana, passamos a realizar previsões analíticas mais precisas e a ganhar mais agilidade em processos decisórios ligados à recuperação de receita e de energia.

Como resultado deste trabalho, reduzimos nossas perdas globais em 0,3 p.p., o que representa uma recuperação de receita da ordem de R\$ 19,1 milhões.

### Balanco de perdas GRI EU12

	2015	2016	2017
Perdas globais	8,55%	9,42%	9,12%
Perdas técnicas	6,47%	6,40%	6,28%
Perdas não-técnicas	2,07%	3,01%	2,84%



CAXIAS DO SUL | RS

# DESEMPENHO OPERACIONAL



## KM de Linhas de Distribuição GRI EU4

Em 2017, operamos 330.218 km de Linhas de Distribuição, número 0,9% superior ao registrado no ano anterior. Deste total, 319.141km são linhas de baixa e média tensão e apenas 11.077 km são de alta tensão, como apresentamos na tabela a seguir:

### Km de Linhas de Distribuição de baixa, média e alta tensão

	2015 <sup>1</sup>			2016			2017		
	Aérea	Subterrânea	Total	Aérea	Subterrânea	Total	Aérea	Subterrânea	Total
Baixa tensão (<1 KV)	87.593	478	88.071	110.039	593	110.632	110.901	650	111.551
Média tensão (≥ 1 KV e < 69 KV)	159.428	291	159.719	205.295	338	205.633	207.225	365	207.590
Alta tensão (≥ 69 kv)	10.685	25	10.710	10.820	25	10.845	11.052	25	11.077
<b>Total</b>	<b>257.706</b>	<b>794</b>	<b>258.500</b>	<b>326.154</b>	<b>956</b>	<b>327.110</b>	<b>329.178</b>	<b>1.040</b>	<b>330.218</b>

<sup>1</sup> Não considera os valores da RGE Sul.

# DESEMPENHO OPERACIONAL



## TRANSMISSÃO

Nossas operações de Transmissão têm foco em projetos de nicho, em áreas próximas aos grandes centros consumidores e/ou às nossas plantas de geração renovável. Em 2017, nossa atuação neste segmento deu-se por meio da CPFL Transmissão Piracicaba e da CPFL Transmissão Morro Agudo.

### CPFL Transmissão Piracicaba

Com uma área total de 95.000 m<sup>2</sup>, a Subestação Piracicaba foi o primeiro empreendimento do nosso Grupo no segmento de Transmissão e recebeu um investimento de aproximadamente R\$ 100 milhões. A origem da energia que passa por nossa Subestação tem como fonte um sistema de transmissão de 440 kV de grandes usinas do rio Paraná, como Jupia, Ilha Solteira e Porto Primavera, dentre outras.

A nossa Subestação atende, principalmente, à área industrial e residencial da região de Piracicaba – SP, abrangendo os municípios de Piracicaba, Charqueada, São Pedro e Saltinho (todos no estado de São Paulo),

com uma população em torno de 441 mil habitantes. Em 2017, foi possível gerar uma Receita Anual Permitida (RAP) de R\$ 10,6 milhões para a nossa Companhia.

### CPFL Transmissão Morro Agudo

Por meio da Subestação Morro Agudo – SP, colaboramos com o fornecimento de energia para a região de Ribeirão Preto – SP, fortalecendo a qualidade do serviço prestado pela CPFL Paulista e facilitando o escoamento da geração de energia de biomassa.

Composta por sete autotransformadores e potência total de 800 MVA, a Subestação Morro Agudo atende, principalmente, à área industrial e sucroalcooleira da região de Ribeirão Preto – SP, beneficiando diretamente 700 mil habitantes de 15 municípios. Com 150.000 m<sup>2</sup> e uma infraestrutura que já nasceu preparada para futuras expansões, a nossa Subestação trabalha com uma tecnologia avançada e possui uma operação totalmente automatizada, podendo ser operada à distância pelo nosso Centro de Operação, em Campinas. Em 2017, a CPFL Transmissão Morro Agudo gerou uma Receita Anual Permitida (RAP) de R\$ 10,8 milhões.



SUBESTAÇÃO PIRACICABA | CPFL TRANSMISSÃO

# DESEMPENHO OPERACIONAL



**MAIS ENERGIA SABESP NO SISTEMA PRODUTOR SÃO LOURENÇO**

Em agosto de 2015, fomos contratados pela SABESP para construir e implantar uma Linha de Subtransmissão. O objetivo foi o de fornecer energia elétrica para que a empresa de água e saneamento de São Paulo pudesse operar um sistema hidráulico capaz de retirar água do Reservatório Cachoeira do França e conduzi-la por 83 km até a região de Barueri, beneficiando 1,5 milhão de pessoas. Fomos capazes de construir os 42 km desta linha de 138 kV dentro do orçamento, 11 meses antes do prazo estipulado, e com essencial respeito ao meio ambiente.

A fim de reduzir os impactos ambientais, lançamos mão de diversos recursos, como o aproveitamento da topografia local para aumentar o vão entre as torres, a utilização de **drones** para fazer cabeamento, elevação da altura das estruturas (para distanciá-las da vegetação) e redução da largura dos acessos.

Como resultado deste esforço para preservar o meio ambiente, a área desmatada foi significativamente menor do que havia sido previsto no início do projeto.



# DESEMPENHO OPERACIONAL



## COMERCIALIZAÇÃO GRI 102-7

Por meio da CPFL Brasil, temos uma operação consolidada no segmento de Comercialização de Energia que oferece às empresas tanto a compra ou venda de energia, quanto serviços de consultoria e assistência na operação na Câmara de Comercialização de Energia Elétrica – CCEE. Ao final de 2017, mantínhamos uma carteira com 1.055 clientes livres, 418 unidades consumidoras e seis unidades geradoras.

O foco são as empresas que já estão no Mercado Livre e também aquelas que têm potencial de entrar, de acordo com a regulação vigente. Nossos serviços incluem desde a migração até o acompanhamento mensal do cliente, abrangendo a elaboração de relatórios customizados, estudos de viabilidade, alternativas para a maximização dos ganhos, auxílio na contratação de energia, entre outros.

Possuímos também uma equipe especializada em agentes Geradores que, além dos serviços já mencionados, também oferece serviços de gestão dos balanços energéticos e análises de portfólio, visando sempre a maximização dos ganhos para o Gerador.

## SERVIÇOS

Pela CPFL Serviços, atuamos junto aos nossos clientes para auxiliá-los em suas necessidades em Média e Alta Tensão. Em 15 anos de história no segmento de Infraestrutura, instalamos 2.300 MVA, construímos 600 Km de Linhas de Transmissão e mais de 500 Km de redes de Distribuição. Contamos hoje com 25 bases operacionais no estado de São Paulo e uma frota própria com 500 veículos.



BASE OPERACIONAL DA CPFL SERVIÇOS | CAMPINAS | SP

# DESEMPENHO FINANCEIRO

## RECEITA OPERACIONAL GRI 102-7

Em 2017, nossa receita operacional bruta foi R\$ 40.053 milhões, o que representa um incremento de 30,1% (R\$ 9.269 milhões) em comparação a 2016. Excluindo os efeitos da consolidação da RGE Sul, adquirida em outubro de 2016, a receita operacional bruta passa para R\$ 34.596 milhões, representando um aumento de R\$ 15,7% (R\$ 4.685 milhões) quando comparado com 2016. O balanço consolidado contempla o resultado da RGE Sul de 12 meses em 2017 contra 2 meses em 2016. O aumento da receita operacional bruta deve-se, principalmente, à variação nos ativos e passivos financeiros setoriais – que, em 2016, geraram uma despesa de R\$ 2.095 milhões, e, em 2017, passaram a gerar uma receita de R\$ 1.901 milhões. –, e aos seguintes aumentos:

- 74,2% (R\$ 2.594 milhões) no suprimento de energia elétrica a outros agentes do setor;
- 6,9% (R\$ 1.648 milhões) no fornecimento de energia elétrica a consumidores finais;
- 53,1% (R\$ 719 milhões) na receita com construção da infraestrutura da concessão;
- 7,7% (R\$ 287 milhões) em outras receitas operacionais; e

- 9,8% (R\$ 18 milhões) na atualização do ativo financeiro da concessão.



Da receita operacional bruta, foram deduzidos R\$13.309 milhões, 14,0% (R\$ 1.636 milhões) a mais do que em 2016. A receita operacional líquida do período foi de R\$ 26.745 milhões, representando um aumento de 39,9% (R\$ 7.633 milhões) com relação ao ano anterior.

## CUSTO COM ENERGIA ELÉTRICA

### Energia comprada para revenda

No período do relatório, nossos custos de compra de energia para revenda aumentaram 58,6% (ou R\$ 5.768 milhões) e atingiram R\$ 15.617 milhões, o que representou 65,8% de nossos custos operacionais totais e despesas operacionais em 2017. Este total deve-se aos seguintes aumentos:

- 3,4% no preço médio da energia comprada (em R\$) da Itaipu, ocasionado por um aumento de 11,4% na tarifa (estabelecido anualmente pela ANEEL em US\$/kW) e uma redução de 8,3% na taxa média do Real frente ao Dólar norte-americano em 2017 em relação a 2016, compensada por um aumento de 12,2% no volume de energia comprada;
- 107,6% (ou R\$ 290 milhões) no custo de energia comprada no mercado à vista, impulsionado principalmente por um aumento de 59,6% no volume comprado;
- 67,1% (ou R\$ 5.728 milhões) no custo da energia comprada no Mercado Regulado, refletindo um aumento de 22,2% no volume de energia comprada e de 36,7% nos preços médios de compra; e
- 58,2% (ou R\$ 575 milhões) nos créditos fiscais PIS e COFINS relacionados a compras de energia, o que representa uma diminuição no custo de energia.

# DESEMPENHO FINANCEIRO

## Encargos de uso do sistema de Transmissão e Distribuição

Os encargos pelo uso do nosso sistema de Transmissão e Distribuição reduziram em 5,0% (ou R\$ 67 milhões), encerrando o ano em R\$ 1.284 milhões. Esta diminuição deve-se, principalmente, a:

- Redução de R\$ 816 milhões nos Encargos de Serviço do Sistema – ESS, referente ao superávit do PLD sobre a energia de reserva, repassado aos consumidores, o que abateu os custos com os ESS; e
- Redução de R\$ 107 milhões nos Encargos de Energia de Reserva – EER. Estas reduções foram parcialmente compensadas pelos aumentos de R\$ 707 milhões em Encargos de Rede Básica, de R\$ 107 milhões nos encargos de Transporte de Itaipu; e de R\$ 38 milhões em Encargos de Conexão.

## CUSTOS E DESPESAS OPERACIONAIS

Em 2017, nossos custos operacionais foram de R\$ 6.822 milhões, um aumento de 26,6% (ou R\$ 1.432 milhões) na comparação com 2016 devido, principalmente, aos seguintes eventos:

- Aumento de 53,2% (ou R\$ 719 milhões) em despesas relacionadas à construção de infraestrutura de concessão, decorrente dos investimentos em melhoria e expansão do sistema de Distribuição e Transmissão;
- Aumento de 25,9% (ou R\$ 283 milhões) em nossas despesas com pessoal, refletindo o aumento de custos a partir dos nossos acordos de negociação coletiva;
- Aumento de 11,7% (ou R\$ 76 milhões) em despesas relacionadas a serviços de terceiros;
- Aumento de 19,9% (ou R\$ 207 milhões) nas despesas de depreciação e amortização; e
- Aumento de 31,6% (ou R\$ 60 milhões) no consumo de materiais.

Estes eventos foram parcialmente compensados pela redução de 12,1% (ou R\$ 21 milhões) na provisão para devedores duvidosos.

# DESEMPENHO FINANCEIRO

## EBITDA

A nossa geração operacional de caixa, medida pelo EBITDA<sup>1</sup>, atingiu cerca de R\$ 4.864 milhões, um aumento de 17,9% (R\$ 738 milhões) com relação a 2016, devido, principalmente, ao aumento da receita operacional líquida. O crescimento do EBITDA foi impactado pelos aumentos de 50,9% (R\$ 5.701 milhões) nos custos com energia elétrica e encargos, e de 29,1% (R\$ 1.194 milhões) nos custos e despesas operacionais – que incluem gastos com previdência privada e custos com construção de infraestrutura.

### Conciliação do lucro líquido e EBITDA (em R\$ milhões)

	2016	2017
<b>Lucro Líquido</b>	<b>879</b>	<b>1.243</b>
Depreciação e amortização	1.291	1.529
Amortização Mais Valia de Ativos	0,6	0,6
Resultado financeiro	1.453	1.488
Contribuição social	151	169
Imposto de renda	351	435
<b>EBITDA</b>	<b>4.126</b>	<b>4.864</b>

<sup>1</sup> EBITDA é uma medida não-contábil calculada a partir da soma de lucro, impostos, resultado financeiro, depreciação/amortização. Esta medida serve como indicador do desempenho da administração e, habitualmente, é acompanhada pelo mercado. O cálculo do EBITDA observou os preceitos da Instrução CVM Nº 527, de 4 de outubro de 2012.



SUBESTAÇÃO E USINA SOLAR TANQUINHO | CAMPINAS | SP

# DESEMPENHO FINANCEIRO

## RESULTADO FINANCEIRO

Registramos uma despesa líquida de R\$ 1.488 milhões nos resultados financeiros em 2017, um aumento de 2,3% (R\$ 35 milhões) com relação ao ano anterior. Apresentamos os itens que explicam essa variação do Resultado Financeiro na tabela ao lado:

### Resultado Financeiro (em R\$ milhões)

	2015	2016	2017	Var. 2017 vs. 2016
<b>Receitas</b>				
Rendas de Aplicações Financeiras	472,7	667,4	457,3	-31,5%
Acréscimos e Multas Moratórias	215,9	246,0	265,5	7,9%
Atualização de Créditos Fiscais	57,6	32,4	19,6	-39,4%
Atualização de Depósitos Judiciais	84,7	35,2	49,5	40,5%
Atualizações Monetárias e Cambiais	121,6	147,8	61,0	-58,7%
Deságio na Aquisição de Crédito de ICMS	13,0	16,2	16,4	1,2%
Atualização do Ativo Financeiro Setorial	162,8	32,7	-	-100,0%
PIS e COFINS - sobre Outras Receitas Financeiras	-52,8	-63,2	-48,3	-23,6%
PIS e COFINS sobre JCP	-6,9	-2,3	-27,8	1.096,1%
Outros	74,7	88,2	87,2	-1,1%
<b>Total</b>	<b>1.143,2</b>	<b>1.200,5</b>	<b>880,3</b>	<b>-26,7%</b>
<b>Despesas</b>				
Encargos de Dívidas	-1.725,3	-1.811,3	-1.661,1	-8,3%
Atualizações Monetárias e Cambiais	-686,6	-703,1	-540,1	-23,2%
(-) Juros Capitalizados	45,6	68,1	50,5	-25,8%
Atualização do Passivo Financeiro Setorial	-1,6	-25,1	-82,3	228,3%
Uso do Bem Público – UBP	-16,0	-15,0	-8,0	-46,2%
Outros	-167,3	-167,6	-126,9	-24,3%
<b>Total</b>	<b>-2.551,1</b>	<b>-2.654,0</b>	<b>-2.367,9</b>	<b>-10,8%</b>
<b>Resultado Financeiro</b>	<b>-1.407,9</b>	<b>-1.453,5</b>	<b>-1.487,6</b>	<b>2,3%</b>

# DESEMPENHO FINANCEIRO

## LUCRO LÍQUIDO

Em 2017, atingimos um lucro líquido de R\$ 1.243 milhões, o que representa um aumento de 41,4% (R\$ 364 milhões) com relação a 2016, refletindo principalmente o aumento de 17,9% (R\$ 738 milhões) no EBITDA. O lucro líquido foi também impactado pelo aumento de 18,4% (R\$ 238 milhões) nas depreciações e amortizações, de R\$ 102 milhões no Imposto de Renda e Contribuição Social e de 2,3% (R\$ 34 milhões) nas despesas financeiras líquidas.

## ENDIVIDAMENTO

No final do período do relatório, a nossa dívida financeira bruta (incluindo derivativos) era de R\$ 19.615 milhões, uma redução de 8,2% com relação a 2016. Os valores disponíveis em caixa totalizaram R\$ 3.250 milhões, um decréscimo de 47,3% na comparação com o ano anterior e, com isto, a nossa dívida financeira líquida foi de R\$ 16.366 milhões, um aumento de 7,7% na mesma base de comparação.

O aumento no endividamento financeiro tem como objetivo suportar a estratégia de expansão dos negócios do Grupo, como o financiamento de novos projetos da CPFL Renováveis. Vale destacar também que antecipamos as captações de dívidas que irão vencer no prazo de 18 a 24 meses.



CAMPINAS | SP

# DESEMPENHO FINANCEIRO

## REAJUSTES TARIFÁRIOS

As seguintes distribuidoras tiveram suas tarifas reajustadas (*vide* tabela):

### Reajustes tarifários (RTA) em 2017

	CPFL Paulista	CPFL Piratininga	RGE	RGE Sul	CPFL Santa Cruz <sup>1</sup>	CPFL Leste Paulista <sup>1</sup>	CPFL Jaguari <sup>1</sup>	CPFL Sul Paulista <sup>1</sup>	CPFL Mococa <sup>1</sup>
Resolução Homologatória	2.217	2.314	2.252	2.218	2.211	2.210	2.213	2.209	2.212
Reajuste	-0,80%	7,69%	3,57%	-0,20%	-1,28%	0,77%	2,05%	1,63%	1,65%
Parcela A	1,37%	6,78%	2,17%	2,32%	0,88%	1,26%	3,26%	0,44%	2,78%
Parcela B	0,76%	-0,45%	0,20%	0,63%	0,48%	1,92%	0,62%	0,53%	0,67%
Componentes Financeiros	-2,93%	1,37%	1,21%	-3,15%	-2,65%	-2,41%	-1,83%	0,66%	-1,80%
Efeito para o consumidor	-10,50%	17,28%	5,00%	-6,43%	-10,37%	-3,28%	-8,41%	-4,15%	-2,56%
<b>Data de entrada em vigor</b>	<b>08/04/2017</b>	<b>23/10/2017</b>	<b>19/06/2017</b>	<b>19/04/2017</b>	<b>22/03/2017</b>	<b>22/03/2017</b>	<b>22/03/2017</b>	<b>22/03/2017</b>	<b>22/03/2017</b>

<sup>1</sup> Em 1º de janeiro de 2018, estas distribuidoras foram unificadas na nova CPFL Santa Cruz.

# DESEMPENHO FINANCEIRO

## DISTRIBUIÇÃO DE DIVIDENDOS

De acordo com o nosso Estatuto Social, distribuimos um mínimo 25% do nosso lucro líquido ajustado na forma da lei como dividendos aos nossos acionistas. Seguindo esta premissa, em 2017, distribuimos R\$ 280 milhões (25% do lucro líquido ajustado) em dividendos aos detentores das nossas ações ordinárias, o que corresponde a R\$ 0,275259517 por ação. Apresentamos mais detalhes na tabela a seguir:

Distribuição de dividendos em 2017 (em R\$ mil)	
Lucro líquido do exercício – Individual	1.179.750
Realização do resultado abrangente	25.873
Dividendos prescritos	3.768
<b>Lucro líquido base para destinação</b>	<b>1.209.391</b>
Reserva legal	-58.988
Reserva estatutária – ativo financeiro da concessão	-123.673
Reserva estatutária – reforço de capital de giro	-746.541
Dividendo adicional proposto	-
Dividendo mínimo obrigatório	-280.191

# DESEMPENHO FINANCEIRO

## DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO (DVA) GRI 201-1

Em 2017, distribuimos R\$ 17.313 milhões em valor adicionado para os nossos públicos de relacionamento, um crescimento de 9,4% com relação ao ano anterior. Deste total, 70% foram destinados a impostos, taxas e contribuições, e 8% à remuneração e aos benefícios das nossas pessoas. É possível saber mais na tabela que apresentamos a seguir:

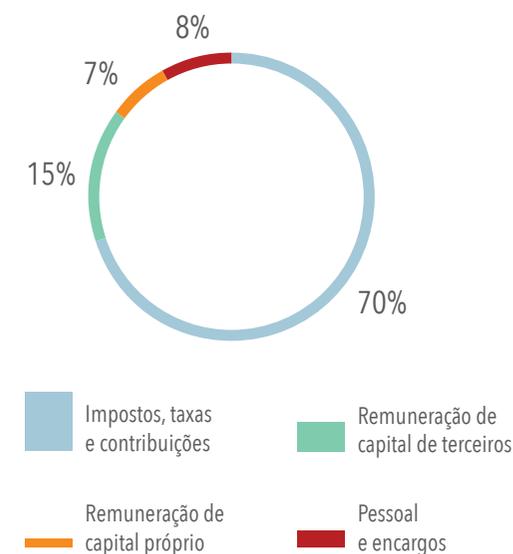
### Demonstração do Valor Adicionado (em R\$ mil)

	2016	2017
<b>Receita</b>	<b>31.664.675</b>	<b>40.687.927</b>
Receita de venda de energia e serviços	29.430.560	37.980.073
Receita relativa à construção de ativos próprios	1.056.442	789.529
Receita relativa à construção da infraestrutura de concessão	1.354.023	2.073.423
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	-176.349	-155.097
<b>Insumos adquiridos de terceiros</b>	<b>-16.150.083</b>	<b>-23.119.553</b>
Custo com energia elétrica	-12.452.018	-18.772.477
Material	-1.711.064	-1.895.728
Serviços de terceiros	-1.352.299	-1.716.068
Outros	-634.701	-735.280
<b>Valor adicionado bruto (receita + insumos adquiridos de terceiros)</b>	<b>15.514.592</b>	<b>17.568.374</b>
<b>Retenções</b>	<b>-1.293.924</b>	<b>-1.534.034</b>
Depreciação e amortização	-1.038.814	-1.247.819
Amortização do intangível de concessão	-255.110	-286.215

## DESEMPENHO FINANCEIRO

<b>Valor adicionado líquido gerado (valor adicionado bruto + retenções)</b>	<b>14.220.668</b>	<b>16.034.341</b>
<b>Valor adicionado recebido em transferência</b>	<b>1.609.777</b>	<b>1.279.055</b>
Receitas financeiras	1.298.363	966.664
Equivalência patrimonial	311.414	312.390
<b>Valor adicionado líquido a distribuir (Valor adicionado líquido gerado + Valor adicionado recebido em transferência)</b>	<b>15.830.445</b>	<b>17.313.396</b>
<b>Distribuição do valor adicionado</b>		
<b>Pessoal e encargos</b>	<b>1.073.118</b>	<b>1.397.454</b>
Remuneração direta	660.138	813.004
Benefícios	359.604	516.208
F.G.T.S	53.376	68.242
<b>Impostos, taxas e contribuições</b>	<b>11.066.274</b>	<b>12.181.755</b>
Federais	6.109.701	6.696.508
Estaduais	4.938.832	5.460.674
Municipais	17.742	24.572
<b>Remuneração de capital de terceiros</b>	<b>2.811.995</b>	<b>2.491.145</b>
Juros	2.743.600	2.418.119
Aluguéis	68.394	73.026
<b>Remuneração de capital próprio</b>	<b>879.057</b>	<b>1.243.042</b>
Dividendo (incluindo adicional proposto)	143.379	272.294
Lucros retidos	735.678	970.748
<b>Valor Adicionado Distribuído</b>	<b>15.830.445</b>	<b>17.313.396</b>

**Distribuição do valor adicionado em 2017**



Conheça nossas Demonstrações Financeiras na íntegra no [link](https://bit.ly/2HB3jsN):  
<https://bit.ly/2HB3jsN>.



4.

## NOSSO RELATÓRIO

# SOBRE O NOSSO RELATÓRIO

## DIRETRIZES E DEFINIÇÃO DO ESCOPO

GRI 102-44 | 102-46 | 102-47 | 102-50 | 102-55 | 103-1

O Relatório Anual da CPFL Energia 2017 é uma publicação direcionada a todos os nossos *stakeholders* e que aborda as principais realizações, os desafios e os impactos das nossas operações nos campos econômico, social e ambiental. O documento abrange todas as empresas controladas pelo Grupo CPFL, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2017.

Para construir um documento que cumprisse estes objetivos, utilizamos voluntariamente as diretrizes da GRI *Standards* (mais informações no [link goo.gl/Jpnpc](https://goo.gl/Jpnpc)) e o *framework* do Relato Integrado (mais informações no [link goo.gl/ef5Gbv](https://goo.gl/ef5Gbv)), ambos amplamente utilizados pelo mercado e reconhecidos internacionalmente.

A fim de demonstrar integração da nossa estratégia com os Objetivos do Desenvolvimento Susten-

tável – ODS das Organizações das Nações Unidas – ONU, inserimos nas páginas do documento as marcas dos ODS em todos os momentos em que nossas iniciativas contribuem para que um ou mais destes objetivos seja atingido. Este relatório é também uma Comunicação de Progresso – COP do *Global Compact*.

A definição do escopo do conteúdo do relatório seguiu:

- Os tópicos materiais da nossa Plataforma de Sustentabilidade (página 31);
- Os temas apontados como relevantes por nossos públicos de relacionamento, de acordo a consulta *online*<sup>1</sup> que realizamos junto a 221 pessoas para o Relatório Anual de 2014 ([link: https://goo.gl/ba3dfp](https://goo.gl/ba3dfp), páginas 30 a 35 e 126, item 14.6);

As atualizações anuais acerca dos temas encontrados via consulta *online* por meio de referências globais via *Rep: Risk* (imprensa local nacional e internacional), Robeco: SAM e SASB (investidores e público financeiro); e

- Os temas identificados como relevantes para os *stakeholders* do setor Elétrico brasileiro e internacional, de acordo com um estudo de *benchmark* setorial conduzido em dezembro de 2017.



<sup>1</sup> Planejamos iniciar uma nova consulta a *stakeholders* em 2018.

# SOBRE O NOSSO RELATÓRIO

Os tópicos materiais que guiaram a construção deste relatório foram os seguintes:

Tópicos materiais	Limite do Tema	Públicos impactados
Serviços Eficientes	Todos os negócios, exceto a CPFL Geração	Clientes Sociedade
Uso de Energia Sustentável e Eficiente	CPFL Eficiência e ENVO	Clientes Sociedade
Biodiversidade	Novos negócios de Geração (CPFL Geração e CPFL Renováveis) e Geração Distribuída (ENVO)	Comunidades locais Sociedade
Efluentes e Resíduos	Transmissão, Distribuição e Serviços	Sociedade
Emissões	Todos os negócios	Sociedade
Saúde e Segurança Ocupacional	Todos os negócios 100% controlados pela CPFL Energia	Colaboradores Terceiros Clientes Comunidades
Desenvolvimento de Capital Humano - Treinamento e Educação	Todos os negócios 100% controlados pela CPFL Energia	Colaboradores Terceiros Clientes Comunidades
Emprego - Atração e Retenção	Todos os negócios 100% controlados pela CPFL Energia	Colaboradores Terceiros Clientes Comunidades
Gestão Eficiente de Fornecedores	Todos os negócios regulados	Fornecedores
Saúde e Segurança do Cliente	Todos os negócios 100% controlados pela CPFL Energia	Clientes
Privacidade do Cliente	Todos os negócios 100% controlados pela CPFL Energia	Clientes

Com base nestes temas de interesse (ou “Temas Materiais”), selecionamos os **disclosures** (indicadores) GRI que melhor poderiam nos apoiar no reporte da nossa sustentabilidade. Todos os **disclosures** GRI estão sinalizados no texto por meio do **ticker** GRI e podem ser conhecidos em detalhes no Sumário de Conteúdo GRI (página 103).

Para dúvidas, críticas e/ ou sugestões em relação ao conteúdo do relatório, é possível entrar em contato conosco pelo **e-mail sustentabilidade@cpfl.com.br**.

# SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI GRI 102-55

PERFIL		
<i>Disclosure</i>	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta
<b>Perfil Organizacional</b>		
102-1	Nome da organização	Página 9.
102-2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	Páginas 9, 12, 13, 14, 15 e 16.
102-3	Localização da sede	Página 133.
102-4	Número de países em que a organização opera	Páginas 12 a 16.
102-5	Tipo e natureza jurídica da propriedade	Sociedade Anônima (S.A).
102-6	Mercados atendidos	Páginas 9, 12, 13, 14, 15 e 16.
102-7	Porte da organização	Páginas 9, 12, 13, 14, 15, 16, 45, 80, 82 e 91.
102-8	Perfil da força de trabalho	Página 45.
102-9	Descrição da cadeia de fornecedores da Companhia	Página 53.
102-10	Principais mudanças na estrutura da companhia durante o período coberto	Páginas 14 e 19.
102-11	Explicação de se e como a organização aplica o princípio de precaução	Adotamos o princípio da precaução por meio de iniciativas preventivas como a realização de treinamentos <i>online</i> e presencial para nossos colaboradores, comunicação estruturada e periódica para nossos públicos estratégicos, testes anuais de controles internos, disseminação e adesão ao Código de Conduta Ética para todos colaboradores e atuação consultiva de <i>Compliance</i> e Ética para as diversas áreas de negócio.

# SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI GRI 102-55

PERFIL		
Disclosure	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta
<b>Perfil Organizacional</b>		
102-12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social, que a organização subscreve ou endossa	<p>Participamos das seguintes associações e iniciativas externas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rede Brasileira do Pacto Global (Integrante do Board, Comitê Brasileiro, GT de Energia e Clima e GT de ODS);</li> <li>2. Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável – CEBDS (CT Clima);</li> <li>3. <i>World Business Council for Sustainable Development</i> – WBCSD (destaque para o Guia para CEOs sobre ODS assinado pelo nosso CEO, página 68);</li> <li>4. Centro de Estudos em Sustentabilidade da Fundação Getúlio Vargas – GVCes: Empresas pelo Clima – EPC; Desenvolvimento local – ID Local; Programa Brasileiro GHG Protocol; Registro público de emissões; Sistema de Comércio de Emissões; e</li> <li>5. Iniciativas Empresariais em Clima – IECs (destaque para Carta Aberta sobre Precificação de Carbono assinada pelo nosso CEO em 2017, <i>link</i> <a href="https://goo.gl/HPMWwB">https://goo.gl/HPMWwB</a>).</li> </ol> <p>Mais detalhes sobre a nossa participação nestas associações na página 67.</p>

# SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI GRI 102-55

PERFIL		
Disclosure	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta
<b>Estratégia</b>		
102-13	Participação significativa em associações e organismos nacionais e internacionais de defesa em que a organização: possui assento em grupos responsáveis pela governança corporativa; integra projetos ou comitês; contribui com recursos de monta além da taxa básica como organização associada	<p>As principais associações nas quais temos participação significativa são:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Associação Comercial e Industrial de Frederico – ACIFW;</li> <li>• Associação Comercial Industrial e Serviços de Serafina Corrêa – ACISCO;</li> <li>• Associação Brasileira de Anunciantes – ABA;</li> <li>• Comitê de Geração ABNT – ABDIB;</li> <li>• Associação Brasileira de Gerência de Risco – ABGR;</li> <li>• Associação Brasileira de Comunicação Empresarial – ABERJE;</li> <li>• Associação Brasileira de Veículo Elétrico – ABVE;</li> <li>• Associação Brasileira de Qualidade de Vida – ABQV;</li> <li>• Associação Brasileira dos Contadores – ABRAACONEE;</li> <li>• Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica – ABRADEE;</li> <li>• Associação Brasileira das Companhias Abertas – ABRASCA;</li> <li>• Instituto Acende Brasil;</li> <li>• Fundação Nacional da Qualidade – FNQ;</li> <li>• Centro de Pesquisas de Energia Elétrica – CEPEL;</li> <li>• Comitê Nacional de Produção e Transmissão de Energia Elétrica – CIGRÉ;</li> <li>• FUNDAÇÃO COGE (Comitê de Gestão Empresarial);</li> <li>• Comitê Brasileiro de Barragens – CBDB;</li> <li>• Conselho Empresarial Brasil-China – CEBC;</li> <li>• Operador Nacional do Sistema – ONS (membros associados);</li> <li>• Conselho Regional de Engenharia – CREA;</li> <li>• Instituto Abradee;</li> <li>• Fundação Getúlio Vargas;</li> <li>• Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis – IBAMA;</li> <li>• Instituto Brasileiro de Governança Corporativa – IBGC;</li> <li>• Instituto Brasileiro de Relações com Investidores – IBRI (participação associativa);</li> <li>• Movimento Brasil Competitivo – NOVO MBC; e</li> <li>• Sindicato da Indústria da Energia – Sindienergia.</li> </ul>

# SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI GRI 102-55

PERFIL		
<i>Disclosure</i>	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta
<b>Estratégia</b>		
102-14	Declaração do detentor do cargo com maior poder de decisão sobre a relevância da sustentabilidade para a organização	Páginas 4 e 5.
102-15	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	Páginas 28, 53 e 56.

PERFIL		
<i>Disclosure</i>	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta
<b>Ética e Integridade</b>		
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética	Páginas 9, 24 e 25.
102-17	Mecanismos internos e externos para solicitar orientações sobre comportamentos éticos	Páginas 24 e 25.

# SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI GRI 102-55

PERFIL		
Disclosure	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta
<b>Governança</b>		
102-18	Estrutura de governança, incluindo comitês	Páginas 21 e 22.
102-19	Processo de delegação de autoridade sob tópicos econômicos, ambientais e sociais pelo mais alto órgão de governança para executivos e colaboradores	Página 23.
102-20	Processo de designação de cargos e funções de nível executivo como responsável pelos tópicos econômicos, ambientais e sociais (e se esses responsáveis se reportam diretamente ao mais alto órgão de governança)	Página 23.
102-21	Processos de consulta usados entre os <i>stakeholders</i> e o mais alto órgão de governança em relação aos tópicos econômicos, ambientais e sociais	O processo de consulta aos <i>stakeholders</i> em relação aos temas econômicos, sociais e ambientais é designado à nossa Diretoria de Sustentabilidade, que reporta os resultados ao Comitê de Sustentabilidade, Diretoria Executiva, Comitê de Processos de Gestão, Riscos e Sustentabilidade e ao Conselho de Administração por meio da nossa Plataforma de Sustentabilidade (página 31). Em 6 de dezembro de 2017, realizamos o 10º Encontro com Investidores, no qual os nossos principais líderes tiveram a oportunidade de interagir presencialmente com nossos <i>stakeholders</i> . Adicionalmente, o nosso processo de Planejamento Estratégico envolve consultas a especialistas externos, que subsidiam o plano estratégico, posteriormente aprovado pelo Conselho de Administração.
102-22	Composição do mais alto órgão de governança e seus comitês	Página 21.
102-23	Indicação, caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja um diretor executivo	O presidente do nosso Conselho de Administração não possui cargo executivo na CPFL Energia.

# SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI GRI 102-55

PERFIL		
Disclosure	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta
<b>Governança</b>		
102-24	Processos de seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança e seus comitês (incluindo se são considerados fatores como diversidade, independência, conhecimentos e experiências e envolvimento de <i>stakeholders</i> – inclusive acionistas)	Os membros do Conselho de Administração são eleitos pelos acionistas em Assembleia Geral, conforme prevê o nosso Estatuto Social. Os fatores de independência e conhecimento acerca do negócio são considerados.
102-25	Processos utilizados pelo mais alto órgão de governança para prevenir e gerenciar conflitos de interesse	Seguindo o nosso Código de Conduta Ética e o Regimento Interno do Conselho de Administração, qualquer Conselheiro que possua efetivo ou potencial conflito de interesses deverá se abster de participar da parte da reunião do Conselho na qual a matéria em questão for analisada.
102-26	Papel do mais alto órgão de governança e executivos no desenvolvimento, aprovação e atualização do propósito, declaração de missão, visão e valores, e definição de estratégias, políticas e metas relacionadas a tópicos econômicos, ambientais e sociais	A Diretoria Executiva é responsável pela aprovação e atualização dos nossos direcionadores estratégicos (Visão, Missão e Princípios), bem como pela definição de estratégias, políticas e metas relacionadas à sustentabilidade. Compete ao Conselho de Administração a aprovação da Política de Sustentabilidade assim como as demais diretrizes de governança corporativa do Grupo.

# SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI GRI 102-55

PERFIL		
Disclosure	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta
<b>Governança</b>		
102-27	Medidas tomadas para desenvolver e aprimorar o conhecimento do mais alto órgão de governança sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais	<p>Fornecemos aos membros do Conselho de Administração a Certificação junto ao Instituto Brasileiro de Governança Corporativa – IBGC, visando incentivar a educação continuada e atualização permanente, além de estimular sua participação em eventos relacionados a temas de governança ou relacionados aos negócios em que atua. O último treinamento junto ao IBGC aconteceu em 2016 e será aplicado novamente em 2018, como parte do processo de capacitação bianual. Durante o ciclo de planejamento estratégico, os nossos Conselheiros foram convidados a participar de um ciclo de palestras com especialistas do mercado sobre os seguintes tópicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Discutindo tendências de mercado e cenários competitivos no setor Elétrico (tradução livre do Inglês).</li> <li>• Tendências do mercado (tradução livre do Inglês) - Mario Veiga (PSR), Luiz Barroso (EPE) e Carlos Batlle (MIT)</li> <li>• Competitividade (tradução livre do Inglês) - Miguel Rodrigues (Morgan Stanley)</li> <li>• Compreendendo como o universo digital está mudando as perspectivas para o futuro (tradução livre do Inglês) - Arlindo Eira (Mckinsey)</li> <li>• Compreender as mudanças atuais no cenário macroeconômico e seus impactos no País (tradução livre do Inglês) - Fernando Honorato Barbosa (Bradesco)</li> </ul>
102-28	Processos de avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança, no que diz respeito à governança de tópicos econômicos, ambientais e sociais	Os membros do Conselho de Administração realizam uma autoavaliação anual que aborda temas relacionados ao funcionamento do Órgão. O processo é conduzido pela equipe de Governança Corporativa, com base nas práticas adotadas pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa – IBGC.
102-29	Papel do mais alto órgão de governança na identificação e administração dos impactos, riscos e oportunidades dos temas econômicos, sociais e ambientais	A identificação e administração dos impactos, riscos e oportunidades dos temas econômicos, sociais e ambientais são conduzidos pelas Diretorias responsáveis e levadas para a apreciação do Conselho de Administração.

# SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI GRI 102-55

PERFIL		
<i>Disclosure</i>	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta
<b>Governança</b>		
102-30	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na análise da eficácia dos processos de gestão de risco da organização para tópicos econômicos, ambientais e sociais	Páginas 28 a 30.
102-31	Frequência na qual o mais alto órgão de governança analisa tópicos e seus impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais	O nosso Conselho de Administração deve se reunir ao menos 12 vezes por ano. Em todas as reuniões, são apresentados os resultados mensais da Companhia, relatórios de saúde e segurança, acompanhamento do desenvolvimento de negócios, entre outros temas.
102-33	Processo adotado para comunicar preocupações críticas ao mais alto órgão de governança	Os itens que compõem a pauta das reuniões do Conselho de Administração são recomendados pela nossa Diretoria Executiva. Periodicamente, o nosso Diretor Presidente reúne-se com o Vice-Presidente do Conselho de Administração para comunicar preocupações críticas, dentre outros temas. Além disto, semestralmente a auditoria interna apresenta o mapa de riscos corporativos ao Conselho de Administração.
102-34	Natureza e número total de preocupações críticas comunicadas ao mais alto órgão de governança e o(s) mecanismo(s) adotado(s) para abordá-las e resolvê-las	O nosso Mapa Corporativo de Riscos da CPFL Energia é composto por riscos estratégicos classificados em sete categorias: financeiro, mercado, operacional, legal, reputação, meio ambiente e regulatório (mais informações na página 28). A área de auditoria interna realiza o levantamento de preocupações críticas, por meio do mapa de riscos corporativos e encaminham os pontos identificados para conhecimento do Conselho de Administração.

# SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI GRI 102-55

PERFIL		
Disclosure	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta
<b>Governança</b>		
102-35	Políticas de remuneração aplicadas ao mais alto órgão de governança e a executivos seniores	<p>Nos termos da Lei das Sociedades por Ações, a nossa Assembleia Geral fixa o valor total da remuneração dos membros do Conselho de Administração (CA) e da Diretoria. Após nossos acionistas fixarem o valor total da remuneração, o CA fixa os níveis de remuneração individuais.</p> <p>Nos termos do nosso Estatuto Social, nossos acionistas poderão conceder participação nos resultados aos conselheiros e diretores nos exercícios sociais em que os dividendos obrigatórios sejam distribuídos. O valor distribuído, a título de participação nos resultados, não poderá exceder a remuneração anual dos administradores, ou 10% dos lucros, prevalecendo o que for menor.</p> <p>A remuneração do Conselho de Administração é composta pelos honorários (fixados anualmente pela Assembleia Geral). Os Conselheiros não recebem remuneração adicional por participação em Comitês e/ ou Comissões. Caso o Conselheiro Suplente participe da reunião ordinária mensal do CA (pela ausência do Titular), ele fará jus a 50% da remuneração a que o Titular tenha direito.</p> <p>A Diretoria Executiva recebe remuneração variável, fixada com base em critérios definidos em um Plano Anual de Metas e um Plano de Incentivo de Longo Prazo.</p> <p>Trabalhamos ainda com dois planos de previdência privada complementar para os altos executivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PGBL Bradesco</li> <li>• PGBL Banco do Brasil</li> </ul> <p>Além disto, os Diretores Executivos recebem <i>hiring bonus</i> no ato da sua contratação.</p>

# SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI GRI 102-55

PERFIL		
Disclosure	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta
<b>Governança</b>		
102-36	Processo adotado para a determinação da remuneração	A remuneração dos administradores da nossa Companhia (Diretoria Executiva e Conselho de Administração) é fixada pela Assembleia Geral de Acionistas, e elaborada com base em pesquisa de mercado realizada por uma consultoria especializada e previamente submetida à apreciação do Comitê de Gestão de Pessoas. Esta remuneração é composta por honorários mensais.
PERFIL		
Disclosure	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta
<b>Engajamento de Stakeholder</b>		
102-40	Lista de <i>stakeholders</i> engajados pela Organização	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Governos (federal, estadual e municipal);</li> <li>• Agências Reguladoras Parlamentares (Congresso Nacional / Assembleias Legislativas SP e RS);</li> <li>• Profissionais da Imprensa;</li> <li>• Intelectuais e Formadores de opinião;</li> <li>• Associações do Sistema Elétrico Brasileiro;</li> <li>• Entidades de classe;</li> <li>• Grupo CPFL Energia - Executivos <i> Holding</i>, Diretores e Líderes;</li> <li>• Grupo CPFL Energia - Gerentes de Relacionamento com Poder Público e Grandes Clientes;</li> <li>• Colaboradores;</li> <li>• Terceirizados;</li> <li>• Fornecedores;</li> <li>• Comunidades;</li> <li>• Acionistas;</li> <li>• Clientes;</li> <li>• Sociedade civil; e</li> <li>• ONGs.</li> </ul>

# SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI GRI 102-55

PERFIL		
Disclosure	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta
<b>Engajamento de Stakeholder</b>		
102-41	Percentual de colaboradores cobertos por acordos de negociação coletiva	100% dos nossos colaboradores são cobertos por acordos de negociação coletiva.
102-42	Base usada para identificação e seleção de <i>stakeholders</i> para engajamento	A base usada para identificação e seleção de <i>stakeholders</i> para engajamento é todo o mapa político nas áreas de atuação do Grupo e os principais <i>players</i> do setor de Energia. Após a seleção dos temas e seus respectivos líderes, são realizadas reuniões com os grupos de trabalho para elaboração da relação dos principais <i>stakeholders</i> para cada tema, a gestão dos seus dados, seu poder de influência e grau de decisão. Possuímos uma Norma de Engajamento de Públicos de Interesse que estabelece as diretrizes e os processos de engajamento de <i>stakeholders</i> . Este documento está disponível no <a href="http://link.goo.gl/KkftQh">link goo.gl/KkftQh</a> .
102-43	Abordagem adotada pela Companhia para engajar <i>stakeholders</i> e frequência do engajamento	<p>O engajamento dos públicos de interesse da CPFL é regido por uma Norma Interna que estabelece os princípios, compromissos e descrição do processo de identificação, priorização, níveis de relacionamento e método de engajamento.</p> <p>Em 2013/2014 foi realizada consulta <i>online</i> junto aos públicos de relacionamento da CPFL (<a href="https://goo.gl/ba3dfp">link: https://goo.gl/ba3dfp</a>, páginas 30 a 35 e 126, item 14.6), na qual obtivemos retorno de 221 pessoas, que incluíram os seguintes grupos de <i>stakeholders</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboradores;</li> <li>• Grupo CPFL Energia - Executivos Holding, Diretores e Líderes;</li> <li>• Fornecedores e terceirizados;</li> <li>• Comunidades locais;</li> <li>• Clientes;</li> <li>• Sociedade civil (Instituições e ONGs);</li> <li>• Acionistas;</li> <li>• Entidades de classe; e</li> <li>• Outros (Governos, agências reguladoras, profissionais de imprensa, entre outros).</li> </ul> <p>Além disso, realizamos consultas frequentes (sem periodicidade definida), por meio de reuniões, participações em associações e encontros com as comunidades nas quais estamos presentes.</p>

# SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI GRI 102-55

PERFIL		
Disclosure	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta
<b>Engajamento de Stakeholder</b>		
102-44	Principais tópicos levantados durante o engajamento de <i>stakeholders</i> e medidas adotadas pela Companhia para abordá-los	Todas as preocupações levantadas juntos aos <i>stakeholders</i> , no processo de consulta realizado em 2013/14, estão consideradas no resultado da materialidade e são endereçadas ao longo deste relatório.
PERFIL		
Disclosure	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta
<b>Práticas de Reporte</b>		
102-45	Lista de entidades incluídas nas demonstrações financeiras	Página 20.
102-46	Processo para definição do conteúdo e limite do relatório	Páginas 101 e 102.
102-47	Lista de aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo	Páginas 101 e 102.
102-48	Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	Não houve no relatório reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores.
102-49	Mudanças significativas em comparação a anos anteriores no que se refere a escopo, limite dos aspectos abordados	Por ter sido adquirida no final de 2016, no Relatório Anual do período anterior a RGE Sul não foi contemplada em diversos <i>disclosures</i> – exceto quando indicado. No Relatório Anual 2017, os resultados da RGE Sul são incorporados nos <i>disclosures</i> – exceto quando indicado.
102-50	Período coberto pelo relatório	Página 101.
102-51	Data do relatório anterior mais recente	O relatório anual que publicamos anteriormente foi referente ao ano de 2016.
102-52	Ciclo de emissão dos relatórios	Anual.
102-53	Dados para contato sobre dúvidas em relação ao relatório	Página 133.
102-54	Premissas de relato de acordo com os <i>Standards</i> GRI	Este relatório é aderente à opção Essencial da <i>GRI Standards</i> .

# SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI GRI 102-55

PERFIL		
<i>Disclosure</i>	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta

## Práticas de Reporte

102-55	Sumário de Conteúdo GRI	Páginas 103 a 129.
102-56	Descrição da política e prática adotada para verificação externa dos dados	Temos com prática a verificação do relatório anual por auditoria externa, de acordo com as recomendações da GRI e as melhores práticas de mercado.

PERFIL		
<i>Disclosure</i>	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta

## Abordagem de gestão

103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Páginas 102 e 103.
103-2	Abordagem de gestão sobre o tema material	Páginas 37, 42, 45, 50, 52, 53, 66, 67, 74, 76 e 82.
103-3	Avaliação da forma de gestão	Páginas 37, 42, 45, 50, 52, 53, 66, 67, 74, 76 e 82.

DESEMPENHO		
<i>Disclosure</i>	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta

## Econômico

### Aspecto: Desempenho Econômico

201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	Páginas 98 e 99.
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas	Páginas 70 e 71.

# SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI GRI 102-55

## DESEMPENHO

Disclosure	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta
201-3	Cobertura do plano de pensão oferecido pela Companhia	Trabalhamos com 13 planos de previdência privada complementar, sendo que seis estão em seguradoras e sete em entidades multipatrocinadas. As modalidades dos planos são as seguintes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• BD Planos de Benefício Definido;</li> <li>• CD Contribuição Definida; e</li> <li>• CV Contribuição Variável.</li> </ul>

## DESEMPENHO

Disclosure	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta
------------	-------------------------	-------------------------------

### Econômico

#### Aspecto: Práticas de Compra

204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	Em 2017, o percentual de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes foi de 99,8%. Consideramos como "locais" os fornecedores nacionais.
-------	--	--

### Combate à Corrupção

205-1	Percentual e número total de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados	100% das nossas operações (Distribuição, Geração, Comercialização, Serviços e Renováveis) são submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção. Os principais riscos identificados são desvios éticos ou legais nas nossas operações, fornecedores e em empresas que passam a fazer parte do nosso grupo por meio de fusões e aquisições. Para mitigar estes riscos contamos com mecanismos de <i>Compliance</i> , com o Sistema de Gestão e Desenvolvimento da Ética – SGDE – mais informações na página 24 – e com um processo contínuo de avaliação de fornecedores – mais informações na página 53. Além disso, ainda como forma de mitigar riscos relacionados à corrupção, não realizamos doações para candidatos e partidos políticos.
205-2	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Páginas 26 e 27.
205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Em 2017, não identificamos qualquer caso procedente de corrupção em nossas operações.

# SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI GRI 102-55

## DESEMPENHO

Disclosure	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta
------------	-------------------------	-------------------------------

### Ambiental

#### Aspecto: Biodiversidade

304-1	Localização e tamanho da área possuída, arrendada ou administrada dentro de áreas protegidas, ou adjacentes a elas, e áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas	Páginas 76 a 79.
304-2	Descrição dos impactos significativos na biodiversidade de atividades, produtos e serviços em áreas protegidas e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas	Páginas 76 a 79.
304-3	<i>Habitats</i> protegidos ou restaurados	Páginas 76 a 79.
304-4	Número de espécies na Lista Vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com <i>habitats</i> em áreas afetadas por operações, discriminadas por nível de risco de extinção	Páginas 76 a 79.

#### Aspecto: Emissões

305-1	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)	Páginas 72 e 73.
305-2	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (Escopo 2)	Páginas 72 e 73.
305-3	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 3)	Páginas 72 e 73.
305-4	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Páginas 72 e 73.
305-5	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Páginas 72 e 73.

# SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI GRI 102-55

DESEMPENHO		
<i>Disclosure</i>	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta
<b>Ambiental</b>		
<b>Aspecto: Emissões</b>		
305-6	Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO)	Em 2017, nossas emissões de SDO de gás refrigerante R-22 foram insignificantes.
<b>Aspecto: Efluentes e Resíduos</b>		
306-1	Descarte total de água, discriminado por qualidade e destinação	As operações de Distribuição e Transmissão não geram descarte de água significativo. Dentro da geração, a única operação que realiza descarte de água é a EPASA (que opera uma usina termelétrica), cujo descarte atende à legislação vigente. Em 2017, a EPASA gerou 28.116,56 m <sup>3</sup> de efluentes industriais, volume que foi tratado, seguindo a legislação vigente, direcionado parcialmente ao sistema de águas pluviais. A borra gerada pelo tratamento foi encaminhada para destinação por empresas especializadas e devidamente cadastradas junto aos órgãos ambientais.
306-2	Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	Página 74.
306-3	Número total e volume de vazamentos significativos	Não houve vazamentos significativos no período do relatório.

# SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI GRI 102-55

## DESEMPENHO

*Disclosure*

Informação a ser obtida

Referência ou Resposta direta

### Ambiental

#### Aspecto: Efluentes e Resíduos

306-4	Peso de resíduos transportados, importados, exportados ou tratados considerados perigosos nos termos da convenção da Basileia, anexos I, II, III e VIII, e percentual de resíduos transportados internacionalmente	Em 2017, foram transportadas nacionalmente 572 toneladas de resíduos perigosos gerados em decorrência das nossas operações, dos quais 290 foram encaminhadas para reuso e 282 foram enviadas para reciclagem, recuperação de energia de energia ou incineração em empresas nacionais devidamente licenciadas. Não houve transporte internacional de resíduos perigosos. O transporte de resíduos perigosos não é realizado pela CPFL Energia, mas por uma empresa contratada para este serviço, que possui todas as licenças e autorizações aplicáveis.
306-5	Identificação, tamanho, <i>status</i> de proteção e valor da biodiversidade de corpos d'água e <i>habitats</i> relacionados significativamente afetados por descartes, drenagem e/ou escoamento de água realizados pela Organização	Não realizamos descarte de efluentes diretamente em corpos d'água, conforme descrito no indicador 306-1.

#### Aspecto: Conformidade Ambiental

307-1	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e/ ou regulamentos ambientais	Em 2017, o valor monetário gasto com multas ambientais foi de R\$ 45.722,69. Este valor, no entanto, não é considerado significativo. No mesmo período, não houve sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e/ ou regulamentos ambientais.
-------	--	--

# SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI GRI 102-55

DESEMPENHO		
Disclosure	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta
<b>Ambiental</b>		
<b>Aspecto: Avaliação ambiental de fornecedores</b>		
308-1	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	Em 2017, 37% dos nossos novos fornecedores foram selecionados com base em critérios ambientais. É possível encontrar mais informações sobre a gestão de fornecedores na página 53.
308-2	Impactos ambientais negativos significativos reais e potenciais na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito	Avaliamos pela perspectiva ambiental todos os fornecedores considerados como "críticos" – em 2017, este grupo correspondeu a 67 empresas. Em nenhuma delas foram encontrados riscos de impactos ambientais significativos. Mais informações sobre este processo estão na página 53.
<b>Social</b>		
<b>Aspecto: Emprego</b>		
401-1	Total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região	Páginas 45 e 46.
401-2	Benefícios concedidos a colaboradores de tempo integral, mas não concedidos a colaboradores temporários ou em regime de meio período	Páginas 42.

# SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI GRI 102-55

DESEMPENHO		
Disclosure	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta
<b>Social</b>		
<b>Aspecto: Emprego</b>		
401-3	Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença maternidade/ paternidade, discriminadas por gênero	Em 2017, 144 colaboradores saíram de licença maternidade e, deste total, 90 colaboradores retornaram ao trabalho. Ao final do período do relatório, 35 colaboradores ainda permaneciam afastados e 19 colaboradores haviam sido desligados, gerando uma taxa de retenção de 86,8%. Embora os homens usufruam do mesmo direito de licença parental que as mulheres, nós não fazemos a gestão deste indicador.
<b>Aspecto: Saúde e Segurança no Trabalho</b>		
403-1	Percentual de trabalhadores, cujo trabalho, ou local de trabalho é controlado pela organização, que é representada em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos, que ajudam a monitorar e orientar programas de saúde e segurança no trabalho	100% dos nossos colaboradores são representados por comitês formais de saúde e segurança. Os principais comitês são: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comitê Executivo de Saúde e Segurança – CSS: composto por diversos membros da alta liderança do nosso Grupo, tem o papel de deliberar e promover as ações estratégicas e os direcionamentos em prol da segurança operacional;</li> <li>• Comitê Operacional de Segurança – COS: composto por equipe multidisciplinar com representantes de todas as áreas envolvidas. Tem como finalidade reforçar a prevenção de acidentes durante a execução de atividades operacionais, identificando e promovendo soluções com maior agilidade; e</li> <li>• Comissões Internas de Prevenção de Acidentes – CIPA: em 2017, nossos colaboradores contaram com 89 comitês, cujas reuniões abordaram propostas e sugestões de melhorias sobre os temas de saúde e segurança.</li> </ul>

# SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI GRI 102-55

DESEMPENHO		
Disclosure	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta
<b>Social</b>		
<b>Aspecto: Saúde e Segurança no Trabalho</b>		
403-2	Taxas e tipos de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região e gênero	Páginas 42 a 44.
403-3	Trabalhadores, cujo trabalho ou local de trabalho é controlado pela organização com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação	Não identificamos riscos relacionados a doenças ocupacionais em nossas operações.
403-4	Temas relativos à segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos	100% dos acordos com sindicatos abordam tópicos de saúde e segurança, entre eles: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ações relacionadas às CIPAs;</li> <li>• Temas ligados à saúde ocupacional (ASO);</li> <li>• Fiscalizações de segurança em empreiteiras;</li> <li>• Comunicação de acidentes de trabalho (CAT); e</li> <li>• Reuniões com o tema de Saúde e Segurança com entidades sindicais (CPFL Paulista, CPFL Piratininga, Brasil e CPFL Geração).</li> </ul>
<b>Aspecto: Treinamento e Educação</b>		
404-1	Média de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminada por gênero e categoria funcional	Página 38.

# SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI GRI 102-55

DESEMPENHO		
<i>Disclosure</i>	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta
<b>Social</b>		
<b>Aspecto: Treinamento e Educação</b>		
404-2	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos colaboradores e a preparação para a aposentadoria	Dentro de gestão de competências e aprendizagem contínua, as nossas pessoas contam com um Programa de Requalificação que subsidia cursos de graduação, pós-graduação, extensão, idiomas, informática, entre outros. O Programa reembolsa 80% do valor da mensalidade – respeitando um teto de R\$ 600,00 – e, em alguns casos, colabora com as despesas de deslocamento do colaborador até o curso desejado. Em 2017, investimos aproximadamente R\$ 2,7 milhões no Programa e beneficiamos mais de 520 pessoas. Não contamos com um programa formal de preparação para a aposentadoria.
404-3	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional	Páginas 38 e 39.

# SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI GRI 102-55

DESEMPENHO		
Disclosure	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta
<b>Social</b>		
<b>Aspecto: Comunidades Locais</b>		
413-1	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e/ou desenvolvimento local	Páginas 58, 59 e 77.
413-2	Operações com impactos negativos significativos reais e potenciais nas comunidades locais	<p>Possuímos mecanismos para avaliar os impactos positivos e negativos dos nossos empreendimentos e investimos constantemente em ações de engajamento das comunidades e desenvolvimento local. As iniciativas são promovidas por meio de recursos próprios da companhia e outros provenientes de leis de incentivo fiscal.</p> <p>Nossos impactos significativos podem ser classificados em duas dimensões mais relevantes dentro do negócio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geração convencional: as construções de grandes usinas geram impactos na comunidade do entorno, como remanejamento de famílias, e também no meio ambiente. Em 2017, não tivemos novas implantações, sendo que todas as usinas se encontram em fase de operação. Portanto, não houve impactos ambientais significativos no ano do relatório. Os impactos negativos da operação foram mapeados no momento da obtenção das licenças ambientais destes empreendimentos e mitigados.</li> <li>• Distribuição: impacto no território de atuação e fornecimento de energia elétrica, principalmente no que se refere a acidentes com a rede elétrica, tema este monitorado e gerenciado diariamente pela nossa equipe de Saúde e Segurança.</li> </ul>

# SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI GRI 102-55

DESEMPENHO		
Disclosure	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta
<b>Social</b>		
<b>Aspecto: Avaliação Social de Fornecedores</b>		
414-1	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a direitos humanos	Em 2017, 37% dos nossos novos fornecedores foram selecionados com base em critérios relativos a direitos humanos. É possível encontrar mais informações sobre a gestão de fornecedores na página 53.
414-2	Impactos negativos significativos reais e potenciais em direitos humanos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito	Para gerir os possíveis impactos sociais da nossa cadeia de fornecedores, realizamos visitas anuais em nossos fornecedores estratégicos e críticos (mais informações sobre esta prática na página 53). Em 2017, avaliamos 67 empresas com relação aos seus impactos sociais; em nenhuma delas foram identificados impactos sociais negativos significativos reais e potenciais.
<b>Aspecto: Saúde e Segurança do Cliente</b>		
416-2	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e/ ou códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o ciclo de vida, discriminados por tipo de resultado	O processo de avaliação do Sistema de Gestão de Saúde e Segurança é realizado por meio de auditorias internas e externas, sob a norma OHSAS 18001. Durante a última auditoria externa, foram apontadas três não conformidades referentes à ausência de um treinamento de reciclagem de um membro da nossa Brigada de Incêndio. Esta não conformidade foi regularizada logo após o relatório da auditoria.

# SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI GRI 102-55

## DESEMPENHO

*Disclosure*

Informação a ser obtida

Referência ou Resposta direta

### Social

#### Aspecto: Privacidade do Cliente

418-1

Número total de reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e à perda de dados de clientes

No período do relatório, não foram registradas reclamações relativas à violação de privacidade e à perda de dados de nossos clientes.

#### Aspecto: Conformidade Socioeconômica

419-1

Número total de casos de não conformidade com leis e regulamentos socioeconômicos

A Diretoria de Assuntos Regulatórios tem como objetivo disseminar junto às nossas áreas de negócio a legislação do setor Elétrico, buscando a conformidade dos processos das distribuidoras com a regulamentação vigente. A desconformidade regulatória é passível de aplicação de sanções administrativas por parte do Agente Regulador que podem ser advertências ou multas pecuniárias como punição aos desvios cometidos. O sucesso de suas ações leva em consideração as penalidades já lavradas pelo Agente Regulador e tem como métrica avaliar a redução da penalidade de multa pecuniária, após julgamento em instância final comparada com o valor originalmente estabelecido.

No que tange às penalidades aplicadas pela Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, no ano de 2017, as distribuidoras do Grupo CPFL Energia receberam multas pecuniárias que totalizaram o valor de R\$ 41.756.166,32 e que, em instância final, foram reduzidas para um montante de R\$ 10.052.839,63 (24% do valor original).

# SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI GRI 102-55

DESEMPENHO		
<i>Disclosure</i>	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta
<b>Suplemento setorial (setor Elétrico)</b>		
EU1	Capacidade instalada, separada por fonte de energia primária e regime regulatório	Páginas 80 e 81.
EU2	Produção de energia líquida, discriminada por fonte primária de energia e regime regulatório	Páginas 80 e 81.
EU3	Número de clientes residenciais, industriais, institucionais e comerciais	Página 82.
EU4	Extensão das linhas de distribuição (aéreas e subterrâneas), por regime regulatório	Página 87.
EU5	Alocação de permissões (Subsídios) de emissões de equivalentes de CO <sub>2</sub> e, discriminadas por estrutura do mercado de créditos de carbono	Página 69.
EU6	Forma de gestão para assegurar a disponibilidade e confiabilidade do fornecimento de eletricidade a curto e longo prazos (DMA)	Página 85.
EU8	Atividades e despesas referentes à pesquisa e desenvolvimento com os objetivos de disponibilizar eletricidade mais confiável e promover o desenvolvimento sustentável	Páginas 61 a 66.

# SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI GRI 102-55

DESEMPENHO		
Disclosure	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta
<b>Suplemento setorial (setor Elétrico)</b>		
EU12	Perdas na transmissão e distribuição de energia em relação ao total de energia	Página 86.
EU13	Biodiversidade de <i>habitats</i> de substituição em comparação à biodiversidade das áreas afetadas	Páginas 76 a 79.
EU14	Programas e processos que assegurem a disponibilidade de mão de obra especializada	Dentro da nossa Universidade Corporativa (mais informações na página 37), há a Escola de Eletricistas, responsável pelo desenvolvimento dos nossos eletricistas (página 41). Em 2017, lançamos o projeto de Escola de Formação de Eletricistas na Comunidade, que busca identificar, selecionar e qualificar pessoas com perfil para atuar como profissional do setor de Distribuição de energia no entorno das empresas do Grupo.
EU21	Medidas para planejamento de contingência, plano de gestão e programas de treinamento para desastres/emergências, além de planos de recuperação/ restauração	Anualmente, realizamos treinamentos de formação e reciclagem dos brigadistas. Além disso, contamos com os Planos de Atendimento a Situações de Emergência (PASEs), que simulam uma situação de emergência para avaliar a eficácia dos procedimentos de emergência e as possibilidades de melhoria.
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	Páginas 52 e 53.

# SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI GRI 102-55

DESEMPENHO		
<i>Disclosure</i>	Informação a ser obtida	Referência ou Resposta direta
<b>Suplemento setorial (setor Elétrico)</b>		
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	O número de acidentes e óbitos de usuários pode ser conhecido na página 52. Em 2017, foram solucionados na Justiça 73 casos relacionados à saúde e segurança – 539 ainda permanecem em trâmite.
EU28	Frequência Equivalente de Interrupção (FEC)	Páginas 83 e 84.
EU29	Duração Equivalente de Interrupção (DEC)	Páginas 83 e 84.

# RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO



DECLARAÇÃO DA SGS ICS CERTIFICADORA LTDA. (SGS) SOBRE AS ATIVIDADES DE SUSTENTABILIDADE INDICADAS NO “RELATÓRIO ANUAL 2017” DA CPFL ENERGIA.

## NATUREZA E ESCOPO DA ASSEGURAÇÃO

A SGS foi contratada pela CPFL Energia para realizar a asseguração independente de seu Relatório de Sustentabilidade 2017. O escopo de asseguração, baseado na metodologia para assegurações de relatórios de Sustentabilidade da SGS, incluiu o texto e os dados relacionados aos indicadores GRI Standards relativos ao ano de 2017 e contidos neste relatório.

As informações do “RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2017” e sua apresentação são de exclusiva responsabilidade das estruturas de gestão da CPFL. A SGS não fez parte da preparação de nenhum material incluído no referido relatório. Nossa responsabilidade foi a de expressar uma opinião sobre o texto, dados, gráficos e declarações dentro do escopo

de asseguração, detalhado a seguir com a intenção de informar as partes interessadas da CPFL.

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

Este relatório foi assegurado utilizando nossos protocolos para avaliação da veracidade do conteúdo e seu alinhamento com os aspectos de requirements do *GRI Sustainability Reporting Standards*, (*Universal Standards* 101, 102 e 103) e também com os *requirements* dos *Topic-specific Standards* (GRI 200, GRI 300 e GRI 400) de acordo com os temas materiais identificados pela CPFL. através do processo descrito neste relatório. Além disso, foram também utilizados o suplemente setorial do

GRI G4 Electric Utilities. Com base nesse contexto, o “RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2017” caracteriza-se como Nível Essencial (*Core Option*).

O processo de asseguração compreendeu (i) a revisão de indicadores, informações e dados presentes em versão preliminar do relatório de sustentabilidade (ii) entrevistas com colaboradores estratégicos, tanto para compreensão dos dados do relatório, quanto para entendimento dos processos de gestão envolvidos com os temas materiais e (ii) revisão de documentação complementar encaminhada pela CPFL à SGS. As informações contábeis da CPFL contidas e/ou referenciadas no “RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2017”, não foram avaliadas como parte deste processo de asseguração.

## DECLARAÇÃO DE INDEPENDÊNCIA E COMPETÊNCIA

O Grupo de empresas da SGS é líder mundial em inspeções, análises e verificações, com operações em mais de 140 países e prestando serviços que incluem

# RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO

a certificação de sistemas de gestão, auditorias e capacitação nas áreas de qualidade, ambiental, social e ética, asseguração de relatórios de sustentabilidade e verificação de gases de efeito estufa. A SGS afirma sua independência com relação à CPFL, estando livre de conflito de interesse com a organização, suas subsidiárias e partes interessadas.

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

- Um Auditor Líder de Asseguração de Relatório de Sustentabilidade, Auditor Líder de programas Socioambientais, Verificador de Gases de Efeito Estufa (GEE), Auditor Líder da ISO 26.001, Auditor Líder de Princípios do Equador.
- Um Auditor de Asseguração de Relatórios de Sustentabilidade, Verificador Líder de Gases de Efeito Estufa (GEE), Auditor Líder de Programas Socioambientais, Auditor Líder para Sistema de Gestão Ambiental, Qualidade, Energia e Eventos Sustentáveis.

- Um Auditor de Asseguração de Relatórios de Sustentabilidade, Verificador Líder de Gases de Efeito Estufa (GEE) e programas de Mudanças Climáticas.

## PARECER DE ASSEGURAÇÃO

Foi solicitada uma asseguração ampla e o trabalho realizado foi suficiente e adequado para uma asseguração firme. Com relação à verificação realizada na metodologia, processos e dados apresentados pela CPFL, atestamos que as informações e dados contidos no “RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2017” são confiáveis e uma representação fidedigna e equilibrada das atividades de sustentabilidade desenvolvidas pela CPFL no ano-base 2017. A equipe de asseguração dá o parecer de que o relatório pode ser utilizado pelas partes interessadas da empresa como parte de seus processos de avaliação da companhia. A organização escolheu o nível de asseguração Essencial (**Core Option**), o que atende às suas necessidades.

Em nossa opinião, com base no que foi verificado na sede da empresa, em Campinas, e nos mate-

riais apresentados pela CPFL, o conteúdo do relatório atende integralmente aos requisitos dos **GRI Standards**, incluindo aqueles do Suplemento Setorial para *Electric Utilities*.

## RECOMENDAÇÕES, CONSTATAÇÕES E CONCLUSÕES DA ASSEGURAÇÃO

O Relatório da CPFL, “RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2017”, está alinhado com os **Sustainability Reporting Standards**, (*Universal Standards* 101, 102 e 103) e também com os **requirements** dos **Topic-specific Standards** (GRI 200, GRI 300 e GRI 400), Opção Essencial (**Core Option**). Mencione-se também que os aspectos materiais e seus limites foram apropriadamente definidos de acordo com os Princípios de Relato e indicados ao longo do relatório e/ou no índice remissivo.

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

# RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO

1. Apesar de ter um relatório específico em sustentabilidade, que ele não seja a principal forma de informar seus públicos sobre suas práticas nesse tema. Nosso entendimento de melhor prática é que se utilize o relatório como grande repositório de informações sobre sustentabilidade, as quais deverão ser trabalhadas de forma específica junto a cada público, dependendo da materialidade relacionada a cada *stakeholder* e dos canais de comunicação que a empresa já possui junto a eles.

2. Desenvolva um processo contínuo de materialidade e evite ter momentos específicos do ano em que realize essa atividade. As melhores práticas indicam que os temas materiais devem ser extraídos dos processos de interação da organização com seus *stakeholders* que já estão em curso e que ocorrem ao longo de todo o ano. Para que essa estratégia funcione, trazendo mais eficiência e menos custos à CPFL, deve-se incentivar que os pontos de contato da empresa com os diferentes públicos explorem os aspectos materiais quando se relacionam externamente e que insiram os resultados das interações em local

apropriado na nova Plataforma de Sustentabilidade da companhia.

3. Promova uma melhor compreensão sobre a relevância da gestão dos indicadores GRI. Durante as entrevistas às equipes da CPFL, a SGS deparou-se com certo grau de desconhecimento sobre as razões de se levantar os indicadores, o que ocasionou que muitos entrevistados vissem esse processo como uma carga adicional às suas atividades. Entendemos que, mesmo com as sensibilizações já existentes na empresa, essa conscientização deve ser fortalecida.

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

## Assinado por e em nome da SGS



**Fabian Peres Gonçalves**

Gerente de Negócios - Sustentabilidade  
SGS ICS Certificadora Ltda.



**Marcelo Abrantes Linguitte**

Auditor Líder de Relatório de Sustentabilidade  
SGS ICS Certificadora Ltda.

26 de Março de 2018

[www.sgssustentabilidade.com](http://www.sgssustentabilidade.com)

# CRÉDITOS E INFORMAÇÕES CORPORATIVAS GRI 102-3 | 102-53

## **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 Sustentabilidade  
Diretoria de Comunicação Empresarial e Relações  
Institucionais

### ORIENTAÇÃO DE CONTEÚDO

Rodolfo Nardez Sirol | Natalia Tadokoro Ricci |  
Rafaele Rodrigues Lebani | Lígia de Lima Carvalho  
| Ana Cristina Pereira dos Santos | Andressa  
Monteiro

### COLETA DE INFORMAÇÕES

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

### COORDENAÇÃO EDITORIAL

Diretoria de Sustentabilidade  
Diretoria de Comunicação Empresarial e Relações  
Institucionais

### REDAÇÃO E PROJETO GRÁFICO

Ricca Sustentabilidade

### CONSULTORIA GRI

Keyassociados

### FOTOGRAFIA

Banco de Imagens CPFL Energia

### CONTATO

Diretoria de Sustentabilidade  
sustentabilidade@cpfl.com.br





Diretoria de Comunicação Empresarial e Relações Institucionais

Diretoria de Sustentabilidade

Rod. Eng. Miguel Noel N. Burnier, km 2,5

Campinas. SP. 13088-900

[www.cpf.com.br](http://www.cpf.com.br)